

**डेबिट कार्ड  
जारी करने और  
प्रबंधन पर  
बैंक नीति वर्ष  
2022-23**

---

□□□□ □□□□ □□□ □□□□ □□ □□□□□□ □□ □□□□ □□□□  
BANK POLICY ON ISSUANCE AND MANAGEMENT OF DEBIT CARDS

□□□□□□ □□□□□□ □□ □□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□  
Digital Payment and Transaction Banking Dept. Central Office.

INDEX

अध्याय-1 .....	4
1. परिचय और पात्रता .....	4
अध्याय-2 .....	13
2. एटीएम पिन प्रबंधन .....	13
अध्याय-3 .....	14
3. कार्ड लेनदेन में सुरक्षा बढ़ाना .....	14
अध्याय-4 .....	16
4. खोए/क्षतिग्रस्त/चोरी/नकली/समाप्त कार्ड .....	16
अध्याय-5 .....	17
5. खोए/क्षतिग्रस्त कार्ड के स्थान पर कार्ड को डी-हॉटलिस्टिंग/पुनः जारी करना .....	17
कार्ड .....	17
अध्याय-6 .....	18
6. ए.टी.एम हेल्पडेस्क में्यू .....	18
अध्याय-7 .....	18
7. एनसीएमसी नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड (एनसीएमसी)(NCMC) .....	18
अध्याय-8 .....	19
8. बिक्री स्थल (पीओएस) टर्मिनल पर नकद निकासी .....	19
अध्याय-9 .....	21
9. गोपनीयता .....	21
अध्याय-10 .....	21
10. अनुपालन .....	21
अध्याय-11 .....	21
11. ग्राहक शिकायत .....	21
अध्याय-12 .....	22
12. कार्ड लेनदेन की निगरानी - ईएफआरएमएस .....	22
अध्याय-13 .....	27
13. ग्राहक सुरक्षा - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में सीमित दायित्व .....	27
इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग ट्रांजेक्शन .....	27

<b>अध्याय -14</b> .....	<b>27</b>
14. विफल लेनदेन (ग्राहक विवाद) .....	27
<b>अध्याय-15</b> .....	<b>29</b>
15. अवांछित संचार .....	29
<b>अध्याय-16</b> .....	<b>29</b>
16. वफादारी कार्यक्रम-अमूल्य पुरस्कार .....	29
<b>अध्याय-17</b> .....	<b>31</b>
17. कार्ड धारक को बीमा .....	31
<b>अध्याय-18</b> .....	<b>31</b>
18. सह-ब्रांडिंग .....	31
<b>अध्याय-19</b> .....	<b>33</b>
19. टोकेनाईजेशन .....	33
<b>अध्याय-20</b> .....	<b>33</b>
20. डेबिट कार्ड पर ई-जनादेश .....	33
<b>अध्याय-21</b> .....	<b>35</b>
21. डेबिट कार्ड पर ईएमआई .....	35
<b>अध्याय-22</b> .....	<b>36</b>
22. नकदी निकासी के लिए दूसरा फैक्टर प्रमाणीकरण/ वन टाइम पासवर्ड (ओटीएस) .....	36
<b>अध्याय-23</b> .....	<b>36</b>
23. डेबिट कार्ड नीति और संचालन की आवधिक समीक्षा .....	36

डेबिट कार्ड जारी करने और प्रबंधन पर बैंक नीति  
BANK POLICY ON ISSUANCE AND MANAGEMENT OF DEBIT CARDS

अध्याय-1

1. परिचय और पात्रता :

सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया ने 2005 में डेबिट कार्ड उत्पाद पेश किए हैं। डेबिट कार्ड एक विशेष प्लास्टिक कार्ड है और एक बैंक खाते से जुड़ा होता है जिसका उपयोग किसी भी बैंक एटीएम पर नकद निकासी, अनुमत बिक्री बिंदु (पीओएस) पर वस्तुओं और सेवाओं की खरीद के लिए किया जाता है। टर्मिनल या ई-कॉमर्स (ई-कॉम) के लिए ऑन-लाइन भुगतान और उपयोगिता सेवाओं के भुगतान के लिए। डेबिट कार्ड उन लेनदेन के लिए जारी किए जाते हैं जहां ग्राहक के खाते से तत्काल डेबिट होता है और जहां सीधे प्रसंस्करण शामिल होता है। हालांकि, नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड (एनसीएमसी) सुविधाओं/वॉलेट सुविधाओं वाले डेबिट कार्ड सीमित उद्देश्य (क्लोज लूप/ओपन लूप) और सीमित राशि के साथ ऑफलाइन डेबिट लेनदेन की अनुमति देते हुए जारी किए जाते हैं। डेबिट कार्ड का उपयोग निर्धारित सीमा और शर्तों के अधीन एक व्यक्ति से दूसरे खाते में धन हस्तांतरण के लिए भी किया जा सकता है। उभरती कम नकदी वाली अर्थव्यवस्था डेबिट कार्ड व्यवसाय में वृद्धि का बड़ा अवसर प्रदान करती है। सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया, उभरते अवसरों को भुनाने की अपनी व्यावसायिक रणनीति के एक हिस्से के रूप में, विभिन्न श्रेणियों के ग्राहकों को विभिन्न कार्ड नेटवर्क जैसे रुपये, मास्टरकार्ड, वीज़ा आदि के बेसिक और प्रीमियम कार्ड जारी करता है। ग्राहक को विभिन्न प्रकार के एक या अधिक कार्ड की पेशकश की जा सकती है।

1.1 नीति बनाते समय निम्नलिखित प्रमुख स्रोतों पर विचार किया गया है:

- डेबिट कार्ड संचालन पर आर.बी.आई का मास्टर सर्कुलर (RBI/2022-23-92 Dor.AUT.REC.No.27/24.01.041/2022-23 दिनांक 21 अप्रैल 2022), डिजिटल भुगतान और सुरक्षा नियंत्रण पर आर.बी.आई का परिपत्र और भुगतान प्रणाली डेटा के भंडारण पर आरबीआई का निर्देश।
- ग्राहक सेवा पर आरबीआई का मास्टर सर्कुलर.
- एटीएम, PoS और ऑनलाइन लेनदेन में सुरक्षा सुविधाओं पर अधिसूचना के माध्यम से आरबीआई के दिशानिर्देश/निर्देश
- अधिकृत भुगतान प्रणालियों का उपयोग करके विफल लेनदेन के लिए टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) और ग्राहक मुआवजे के सामंजस्य पर आरबीआई परिपत्र दिनांक 20 सितंबर, 2019
- डिजिटल प्रवेश के लिए भारत सरकार के दिशानिर्देश यदि कोई हों
- आईबीए के प्रासंगिक दिशानिर्देश.
- बीसीएसबीआई का कोड.
- एनपीसीआई दिशानिर्देश
- हमारे आंतरिक परिपत्र.
- RuPay, मास्टर कार्ड और वीज़ा अंतरराष्ट्रीय प्रासंगिक दिशानिर्देश.

1.2 उद्देश्य

यह नीति एक जारीकर्ता और अधिग्रहणकर्ता बैंक के रूप में डेबिट कार्ड संचालन के लिए नियमों/विनियमों/मानकों/प्रथाओं की एक रूपरेखा प्रदान करना है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ये सर्वोत्तम ग्राहक प्रथाओं के अनुरूप हों। नीति का उद्देश्य बैंकों को पर्याप्त सुरक्षा उपाय अपनाने और दिशानिर्देशों को लागू करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के निर्देशों का अनुपालन करना है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कार्ड संचालन ध्वनि, विवेकपूर्ण और ग्राहक अनुकूल तरीके से चलाया जा सके। उम्मीद है कि यह नीति बैंक के कार्ड परिचालन में शामिल सभी कर्मचारियों के लिए एक संदर्भ दस्तावेज़ के रूप में काम करेगी।

1.3 डेबिट कार्ड जारी करने हेतु पात्र शाखाएं :

सभी शाखाएँ (सीसीपीबी, एआरबी, एसएएमबी और वर्चुअल ब्रांच आदि जैसी विशिष्ट शाखाओं को छोड़कर) डेबिट कार्ड जारी करने के लिए पात्र हैं।

पीएमजेडीवाई कार्ड पूर्ण सीआईएफ विवरण के साथ डिफॉल्ट रूप से बीसी पॉइंट्स पर खोले गए खातों में भी जारी किए जाते हैं।

#### 1.4 पात्र खाते :

1. डेबिट कार्ड केवल बचत बैंक/चालू खाते वाले ग्राहकों को जारी किए जाएंगे।
2. कोई भी बैंक नकद क्रेडिट/ऋण खाताधारकों को डेबिट कार्ड जारी नहीं करेगा। हालाँकि, यह बैंकों को प्रधान मंत्री जन धन योजना खातों के साथ प्रदान की गई ओवरड्राफ्ट सुविधा को डेबिट कार्ड से जोड़ने से नहीं रोकेगा।
3. बीएसबीडी, पीएमजेडीवाई, छात्र, नो फ्रिल, एनआरई/पेंशन/कर्मचारी/नेत्रहीन व्यक्ति सहित व्यक्तियों का बचत खाता एक ही नाम या संयुक्त नाम में संचालन निर्देश 'कोई एक या उत्तरजीवी', 'पूर्व या उत्तरजीवी' या 'कोई भी या उत्तरजीवी' के साथ।
4. ग्राहक सीबीएस में 'दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी' या 'कोई या उत्तरजीवी' वाले परिचालन निर्देशों वाले खातों में ऐड-ऑन कार्ड (ADD ON Card) के लिए पात्र हैं।
5. 10 वर्ष और उससे अधिक आयु वाले व्यक्तिगत अव्यस्क बचत खाताधारकों को डेबिट कार्ड जारी किए जा सकते हैं।
6. व्यक्तिगत नाम पर चालू खाता, एकमात्र मालिक और साझेदारी फर्म, कार्ड व्यक्ति के नाम पर जारी किया जाना चाहिए न कि फर्म के नाम पर।
7. व्यक्तिगत नाम, एकमात्र मालिक और संयुक्त नाम पर ओवरड्राफ्ट (ओडी) खाता। व्यावसायिक उद्देश्य के लिए ओडी खाता इस सुविधा के लिए पात्र नहीं है।
8. स्टाफ ओवरड्राफ्ट खाता:  
संयुक्त/साझेदारी खातों में, कार्ड जारी करने के आवेदन पत्र पर सभी संयुक्त खाताधारकों/साझेदारों द्वारा हस्ताक्षर किए जाने चाहिए। शाखा यह भी सुनिश्चित करेगी कि आवेदक के पास खाता संचालित करने का स्पष्ट अधिकार है।
9. एटीएम/डेबिट कार्ड जारी करने के लिए, खाते आरबीआई के लागू दिशानिर्देशों के अनुसार पूरी तरह से केवाईसी/एएमएल के अनुरूप होंगे।
10. डेबिट कार्ड सीबीएस में सीआईएफ पर जारी किया जाता है और अधिकतम तीन खातों को प्राथमिक और द्वितीयक खातों के रूप में एक कार्ड से जोड़ा जा सकता है।
11. प्रत्येक सीआईएफ के लिए, सीबीएस में प्रति कार्ड कोड केवल एक कार्ड जारी किया जा सकता है। हालाँकि, यदि ग्राहक द्वारा समान कार्ड कोड का अनुरोध किया जाता है, तो इसे केवल उसी कोड के मौजूदा कार्ड को हॉटलिस्ट करने के बाद ही जारी किया जा सकता है।
12. ग्राहक हमारे एटीएम में नकद निकासी के लिए कार्ड से लिंक करने के लिए एक खाता चुन सकते हैं (उपलब्ध स्पष्ट शेष राशि के आधार पर प्राथमिक या द्वितीयक)। अन्य सभी लेनदेन के लिए, केवल प्राथमिक खाते का उपयोग किया जा सकता है।

#### निम्नलिखित खातों में डेबिट कार्ड जारी नहीं किए जाएंगे:

1. संस्थागत/ट्रस्ट/कंपनी खाते/एचयूएफ/क्लब/सोसाइटी और एसोसिएशन।
2. खाते, जो चेक बुक सुविधा जारी करने के लिए पात्र नहीं हैं।
3. व्यावसायिक उद्देश्य के लिए स्वीकृत सीसी/ओडी खाता (ऐसे ग्राहकों/खाताधारकों को नेट बैंकिंग सुविधा का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित किया जाएगा।)
4. सावधि ऋण/मांग ऋण खाते।
5. सह-ब्रांडेड कार्ड सहित जारी किए गए कार्डों के संबंध में आरबीआई द्वारा समय-समय पर बैंकों पर लागू केवाईसी/एएमएल/सीएफटी पर जारी निर्देशों/दिशानिर्देशों का पालन किया जाना चाहिए।
6. मृत खातों में डेबिट कार्ड जारी नहीं किए जाएंगे।
7. भारत सरकार द्वारा निर्दिष्ट के अलावा अन्य अनपढ़ ग्राहक पात्र नहीं हैं।

#### 1.5 योग्य ग्राहक:

1. पूरी तरह से केवाईसी अनुपालन वाले बैंक खाते वाले सभी व्यक्तिगत ग्राहक और जो बैंक के साथ वैध अनुबंध में प्रवेश करने में सक्षम हैं, एटीएम/डेबिट कार्ड प्राप्त करने के लिए पात्र हैं।
2. किसी भी ग्राहक को बिना मांगे, यानी स्पष्ट/लिखित सहमति के बिना एटीएम/डेबिट कार्ड की पेशकश नहीं की जाएगी।
3. एटीएम/डेबिट कार्ड खाता खोलने के फॉर्म (अनुभाग - आवश्यक सेवाओं के तहत) में ग्राहक आदेश (हां/नहीं चिह्नित करना) या अलग डेबिट कार्ड आवेदन द्वारा प्राप्त आदेश के साथ जारी किया जाएगा।
4. एटीएम/डेबिट कार्ड एटीएम/अनुमत बिक्री केंद्र (पीओएस) से नकदी निकालने, ऑन-लाइन की गई खरीदारी के लिए भुगतान और बिक्री बिंदु (कार्ड प्रस्तुत करने, संपर्क बिंदु) पर भुगतान करने के लिए एक महत्वपूर्ण साधन है, इसे बढ़ावा देना महत्वपूर्ण है कि शाखाओं में ग्राहकों की संख्या कम करने और हमारे ग्राहकों द्वारा डिजिटल लेनदेन को बढ़ाने के लिए सभी ग्राहकों को एटीएम/डेबिट कार्ड जारी करना। इसलिए, शाखाएं ग्राहकों को डेबिट कार्ड लेने के लाभों के बारे में समझाकर/शिक्षित करके एटीएम/डेबिट कार्ड जारी करने के लिए सहमति प्राप्त करना सुनिश्चित करेंगी।
5. प्रत्येक शाखा हमारे 100 प्रतिशत पात्र ग्राहकों को एटीएम/डेबिट कार्ड जारी करना सुनिश्चित करेगी, जिसके लिए फ्रंट लाइन स्टाफ को अपेक्षित निर्देश दिए जाएंगे।
6. एटीएम/डेबिट कार्ड जारी करने के लिए मोबाइल नंबर अनिवार्य है क्योंकि ग्राहकों द्वारा किए गए किसी भी वित्तीय/गैर-वित्तीय लेनदेन के लिए ग्राहकों को एसएमएस के माध्यम से सूचित किया जाना आवश्यक है और/या विफल लेनदेन के बारे में जानकारी दी जानी चाहिए। मोबाइल नंबर पंजीकरण इसलिए भी महत्वपूर्ण है क्योंकि किसी भी धोखाधड़ी के प्रयास और/या हमारे ग्राहकों की जानकारी के बिना किए गए किसी भी धोखाधड़ी वाले लेनदेन से ग्राहक को सावधानी बरतने के लिए अलर्ट दिया जाएगा/कार्ड को हॉटलिस्ट करने के लिए बैंक को रिपोर्ट की जाएगी।
7. बैंक पीएमजेडीवाई/बेसिक सेविंग बैंक डिपॉजिट स्कीम और इसी तरह के नो-फ्रिल/जीरो बैलेंस/खातों के लिए केवल Rupay (क्लासिक) कार्ड जारी करेगा, जहां न्यूनतम बैलेंस बनाए रखना निर्धारित नहीं है। आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार सीकेसीसी और मुद्रा खाताधारकों को Rupay (क्लासिक) कार्ड जारी किए जाएंगे।
8. मौजूदा खातों में, जहां खाता खोलने के समय खाता खोलने के आवेदन पत्र के माध्यम से आदेश प्राप्त नहीं किया गया था, शाखाओं को डेबिट कार्ड जारी करने से पहले नया डेबिट कार्ड आवेदन पत्र प्राप्त करना होगा, "बैंक ग्राहकों को कार्ड लागू करने का विकल्प भी प्रदान कर सकता है।" डिजिटल/वैकल्पिक वितरण चैनलों के माध्यम से, बिना मांगे डेबिट कार्ड जारी न करने के आरबीआई के निर्देशों का पालन करना।

## 1.6 सुरक्षा सुविधाएँ

एटीएम/डेबिट कार्ड सुविधाजनक होते हैं लेकिन अगर कार्ड गलत हाथों में पड़ जाए तो इससे खाताधारक को बहुत नुकसान हो सकता है और बैंक की प्रतिष्ठा को भी खतरा/हानि हो सकती है। इन कार्डों को नीचे सूचीबद्ध सुविधाओं के साथ दुरुपयोग से बचाने के लिए अनिवार्य सुरक्षा के साथ जारी किया जाएगा:

1. **कार्ड डिज़ाइन/फॉर्म :**  
बैंक द्वारा जारी किए जाने वाले प्रत्येक कार्ड में मानक आकार, बैंक लोगो, कार्ड नेटवर्क लोगो, विशिष्ट कार्ड नंबर (सोलह अंक) होना चाहिए।
2. **कार्ड की वैधता/समाप्ति तिथि :**  
प्रत्येक कार्ड की वैधता अवधि कार्ड के ऊपर माह/वर्ष मुद्रित/उभरी हुई होगी।
3. **CVV नंबर:**  
प्रत्येक कार्ड में ई-कॉम लेनदेन के लिए कार्ड के पीछे सिस्टम जनित सीवीवी (कार्ड सत्यापन मूल्य)/सीवीएन (कार्ड सत्यापन नेटवर्क) नंबर (तीन अंक) लिखा होता है। प्रमाणीकरण के एक कारक के रूप में अनिवार्य रूप से कार्ड नॉट प्रेजेंट ट्रांजेक्शन पर लेनदेन को मान्य करने के लिए सीवीवी नंबर दर्ज करना आवश्यक है।
4. **EMV कार्ड :**  
ईएमवी का मतलब Euro pay, मास्टरकार्ड और वीज़ा है। ईएमवी चिप कार्ड तकनीक पर आधारित क्रेडिट और डेबिट भुगतान के लिए एक वैश्विक मानक है। ईएमवी चिप कार्ड नकली (स्किमिंग) कार्ड धोखाधड़ी से बचाता है। बैंक के सभी प्रकार के कार्ड ईएमवी कार्ड होंगे।

**5. व्यक्तिगत पहचान संख्या (पीआईएन):**

पिन एक चार अंकों का गुप्त नंबर/कोड है जो ग्राहक को सुरक्षा के उद्देश्य से डेबिट कार्ड जारी करते समय दिया जाता है। वैकल्पिक रूप से, इसे ग्राहक द्वारा विभिन्न चैनल जैसे मोबाइल ऐप, इंटरनेट बैंकिंग, एटीएम टर्मिनल और इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स (आईवीआर) मोड, जिसे ग्रीन पिन कहा जाता है, का उपयोग करके उत्पन्न किया जा सकता है। प्रत्येक कार्ड का उपयोग व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) के संयोजन में एटीएम से नकद निकासी के लिए, बिक्री स्थल पर माल की खरीद के भुगतान के लिए (कार्ड वर्तमान स्थितियों में) और बैंकिंग पत्राचार जैसे अनुमत पीओएस/सेवा बिंदुओं पर नकद निकासी के लिए किया जा सकता है। आरबीआई द्वारा अनुमत सीमा तक ऑनलाइन/ऑफलाइन संपर्क रहित लेनदेन के लिए पिन की आवश्यकता नहीं है।

**6. हस्ताक्षर:**

कार्ड के पीछे एक पट्टी का प्रावधान होता है, जिस पर कार्ड धारक को हस्ताक्षर करना होता है। जब ग्राहक पीओएस पर खरीदारी करता है तो यह ग्राहक की कॉपी पर हस्ताक्षर के साथ काउंटर चेक के लिए होता है।

ग्राहक को बैंक से प्राप्त होने के बाद चिह्नित 'पट्टी' पर हस्ताक्षर करना आवश्यक है। सुरक्षा कारणों से माल बिना हस्ताक्षरित कार्ड से भुगतान स्वीकार करने से इंकार कर सकता है।

**7. फोटो:**

यदि ग्राहक चाहे तो कुछ कार्डों में अतिरिक्त सुरक्षा सुविधा के रूप में कार्ड धारक की तस्वीर हो सकती है। यह सुविधा केवल वैयक्तिकृत कार्डों के लिए उपलब्ध होगी।

**1.7 अधिकृत कार्ड नेटवर्क ऑपरेटर के माध्यम से कार्ड जारी करना**

बैंक ऐसे कार्ड नेटवर्क के डेबिट कार्ड/प्री-पेड कार्ड जारी करेगा जो भारत में भुगतान प्रणाली स्थापित करने और संचालित करने के लिए भुगतान और निपटान अधिनियम, 2007 के तहत भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अधिकृत हैं।

किसी विशेष नेटवर्क के कार्डों पर उचित प्रमाणीकरण प्रक्रिया के बाद विचार किया जाएगा। वर्तमान में कार्ड जारी करने के लिए निम्नलिखित कार्ड नेटवर्क का उपयोग किया जाता है।

1. नेशनल पेमेंट्स कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआई) - रूपे (RuPay) कार्ड (डेबिट कार्ड/प्रीपेड कार्ड)।
2. मास्टरकार्ड एशिया/पैसिफिक प्रा. लिमिटेड, सिंगापुर (पहले मास्टरकार्ड इंटरनेशनल इनकॉर्पोरेटेड, यूएसए यह गतिविधि कर रहा था) - मास्टरकार्ड
3. वीज़ा वर्ल्डवाइड प्रा. लिमिटेड, सिंगापुर (पहले वीज़ा इंटरनेशनल सर्विस एसोसिएशन, यूएसए यह गतिविधि कर रहा था) - वीज़ा कार्ड

बैंक, आवश्यकता के अनुसार, बोर्ड की पूर्व मंजूरी के साथ किसी भी आरबीआई अधिकृत कार्ड नेटवर्क के डेबिट/प्री-पेड कार्ड जारी करने पर विचार कर सकता है।

हालाँकि रूपे (RuPay) कार्ड को एनपीसीआई द्वारा एक घरेलू, open loop, बहुपक्षीय प्रणाली के रूप में लॉन्च किया गया है जो भारत में सभी भारतीय बैंकों और वित्तीय संस्थानों को इलेक्ट्रॉनिक भुगतान में भाग लेने की अनुमति देता है, एनपीसीआई ने इसे अंतर्राष्ट्रीय बनाने के लिए रूपे (RuPay) कार्ड के लिए अंतर्राष्ट्रीय खुदरा भुगतान प्रणाली के साथ पारस्परिक व्यवस्था की है। कार्ड. बैंक बोर्ड की पूर्व अनुमति से जारीकर्ता और अधिग्रहणकर्ता के रूप में सह-ब्रांडेड कार्ड जारी करने के लिए सहमत हो सकता है।

1.7.1 निम्नलिखित रूपे अंतर्राष्ट्रीय कार्ड जारीकर्ता (जारीकर्ता) और अधिग्रहणकर्ता को मंजूरी दे दी गई है और इन कार्डों को अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर सम्मानित करने की व्यवस्था की गई है :

1. डायनर्स क्लब (डिनर्स क्लब इंटरनेशनल)/ Diners Club (Diners club International)
2. डिस्कवर (डिस्कवर वित्तीय सेवा कंपनी)/ Discover (Discover Financial Services Company)
3. पल्स (डिस्कवर फाइनेंशियल सर्विसेज, यूएसए की सहायक कंपनी)/ Pulse (Subsidiary of Discover Financial Services, USA)

## 1.8 ग्राहकों को डेबिट कार्ड जारी करने के लिए लागू सामान्य नियम और शर्तें

1. बैंक और कार्ड धारक के बीच संबंध संविदात्मक होगा। ऐसे कार्ड के मुद्दे और उपयोग को नियंत्रित करने वाले संविदात्मक नियमों और शर्तों का एक सेट कार्डधारकों को लिखित रूप में उपलब्ध कराया जाएगा। ये शर्तें संबंधित पक्षों के हितों के बीच उचित संतुलन बनाए रखेंगी। शर्तें स्पष्ट रूप से व्यक्त की जाएंगी।
2. यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहक डेबिट कार्ड सुविधा का लाभ उठाने के लिए दबाव न डाले और डेबिट कार्ड जारी करने को बैंक से किसी अन्य सुविधा के लाभ से न जोड़े।
3. कार्ड किसी ग्राहक को बिना मांगे नहीं भेजा जाएगा, सिवाय उस स्थिति के जहां कार्ड ग्राहक के पास पहले से मौजूद कार्ड का प्रतिस्थापन/नवीनीकरण है। यदि ग्राहक के अनुरोध पर कोई कार्ड ब्लॉक किया गया है, तो कार्ड को बदला जाए। अवरुद्ध कार्ड के बदले ग्राहक की स्पष्ट सहमति से जारी किया जाएगा। इसके अलावा, बैंक मौजूदा कार्ड के नवीनीकरण से पहले कार्डधारक की स्पष्ट सहमति प्राप्त करेगा। कार्ड जारी करने की समय सीमा 10 दिन है (कार्ड फ़ाइल बनाने के लिए 3 दिन और ग्राहक को कार्ड भेजने और डिलीवरी के लिए 7 दिन)।
4. कार्ड जारी करने और उपयोग करने के नियम और शर्तें स्पष्ट और सरल भाषा में (अधिमानतः अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) कार्डधारक के लिए समझने योग्य और न्यूनतम फ्रॉन्ट आकार एरियल-12 के साथ उल्लिखित की जाएंगी। समय-समय पर संशोधित आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार।
5. शर्तों में किसी भी शुल्क का आधार निर्दिष्ट होगा, लेकिन जरूरी नहीं कि किसी भी समय शुल्क की राशि हो।
6. शर्तों में वह अवधि निर्दिष्ट होगी जिसके भीतर कार्डधारक के खाते से सामान्यतः डेबिट किया जाएगा।
7. बैंक द्वारा शर्तों में बदलाव किया जा सकता है, लेकिन बदलाव की पर्याप्त सूचना कार्डधारक को दी जाएगी ताकि यदि वह चाहे तो निकासी कर सके। एक अवधि निर्दिष्ट की जाएगी जिसके बाद यह माना जाएगा कि कार्डधारक ने शर्तों को स्वीकार कर लिया है यदि उसने निर्दिष्ट अवधि के दौरान निकासी नहीं की है।
8. शर्तें कार्डधारक को कार्ड और इसके उपयोग को सक्षम करने वाले साधनों (जैसे पिन या कोड) को सुरक्षित रखने के लिए सभी उचित कदम उठाने के लिए बाध्य करेंगी।
9. शर्तें कार्डधारक को पिन या कोड को किसी भी रूप में रिकॉर्ड नहीं करने के लिए बाध्य करेंगी, जो कि किसी तीसरे पक्ष के लिए समझ में आने योग्य या अन्यथा पहुंच योग्य होगा, यदि ऐसे रिकॉर्ड तक पहुंच ईमानदारी से या बेईमानी से प्राप्त की जाती है।
10. शर्तें कार्डधारक को जागरूक होने के तुरंत बाद बैंक को सूचित करने के लिए बाध्य करेंगी :
  - i. कार्ड के खो जाने या चोरी हो जाने या उसकी नकल हो जाने या इसका उपयोग करने में सक्षम साधन;
  - ii. कार्डधारक के खाते में किसी भी अनधिकृत लेनदेन की रिकॉर्डिंग; और
  - iii. बैंक द्वारा उस खाते के रखरखाव में किसी त्रुटि या अन्य अनियमितता के बारे में।
11. शर्तों में एक संपर्क बिंदु निर्दिष्ट किया जाएगा जिस पर ऐसी अधिसूचना की जा सकती है। ऐसी अधिसूचना दिन या रात के किसी भी समय 24\*7 की जा सकती है।
12. शर्तों में निर्दिष्ट किया जाएगा कि बैंक ने पिन या कोड जारी करते समय सावधानी बरती है और कार्डधारक के अलावा, कार्डधारक के पिन या कोड का खुलासा नहीं करने के लिए बाध्य होगा।
13. शर्तों में यह निर्दिष्ट किया जाएगा कि सीधे बैंक के नियंत्रण में सिस्टम की खराबी के कारण कार्डधारक को होने वाले प्रत्यक्ष नुकसान के लिए बैंक जिम्मेदार होगा। हालाँकि, भुगतान प्रणाली की तकनीकी खराबी के कारण होने वाले किसी भी नुकसान के लिए बैंक को उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा यदि सिस्टम की खराबी कार्डधारक के लिए डिवाइस के डिस्प्ले पर एक संदेश द्वारा पहचानने योग्य थी या अन्यथा ज्ञात थी। लेन-देन के गैर-निष्पादन या दोषपूर्ण निष्पादन के लिए बैंक की जिम्मेदारी शर्तों को नियंत्रित करने वाले कानून के प्रावधानों के अधीन मूल राशि और ब्याज की हानि तक सीमित है।



#### 14. अन्य फॉर्म फैक्टर

- अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक (आरआरबी के अलावा) ग्राहक से स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के बाद प्लास्टिक डेबिट कार्ड के स्थान पर पहनने योग्य जैसे अन्य फॉर्म फैक्टर जारी कर सकते हैं।
- डेबिट कार्ड के स्थान पर जारी किए गए फॉर्म फैक्टर डेबिट कार्ड पर लागू विशिष्ट और सामान्य दिशानिर्देशों के अधीन होंगे।
- बैंक मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, एसएमएस, आईवीआर या किसी अन्य मोड के माध्यम से फॉर्म फैक्टर को अक्षम या ब्लॉक करने के विकल्प प्रदान करेंगे।
- बैंक ऐसे किसी भी फॉर्म फैक्टर को जारी करने से पहले भारतीय रिजर्व बैंक के विनियमन विभाग को एक विस्तृत रिपोर्ट प्रस्तुत करेंगे। कोई भी बैंक जिसने मास्टर डायरेक्शन की प्रभावी तिथि से पहले ही ऐसा उत्पाद जारी कर दिया है, उसे प्रभावी तिथि से 30 दिनों के भीतर विनियमन विभाग को एक विस्तृत रिपोर्ट प्रस्तुत करनी होगी।

#### 1.9 एटीएम/डेबिट कार्ड जारी करने के लिए प्रिंटिंग और एंड टू एंड सॉल्यूशन के लिए विक्रेता का चयन।

- बैंक विक्रेता के चयन के लिए लागू सीवीसी दिशानिर्देशों और आंतरिक खरीद नीतियों का सख्ती से पालन करेगा।
- खरीदे जाने वाले सभी डेबिट कार्ड आईएसओ/आईईसी एफडीआईएस 7810:2003(ई) और/या किसी भी नियामक प्राधिकरण द्वारा निर्धारित अंतर्राष्ट्रीय मानक के अनुरूप होंगे, जिसमें भारतीय रिजर्व बैंक के साथ-साथ कार्ड नेटवर्क सेवाएं भी शामिल हैं।
- आरबीआई, कार्ड नेटवर्क (रुपे, मास्टर कार्ड, वीज़ा और कोई अन्य कार्ड सिस्टम) द्वारा निर्धारित एटीएम/डेबिट कार्ड की सुरक्षा आवश्यकता का अनुपालन करने के लिए बोलीदाताओं के लिए पात्रता मानदंड प्रस्ताव दस्तावेजों में अच्छी तरह से परिभाषित किए जाएंगे।

#### 1.10 कार्ड प्रिंटिंग की प्रक्रिया

कार्ड की छपाई एक बेहद सुरक्षित प्रक्रिया है। इसके लिए, कार्ड नेटवर्क जैसे रुपे, मास्टरकार्ड और वीज़ा द्वारा सुरक्षित कुंजी प्रदान की जाती हैं। ये 3-4 चाबियों का एक सेट है (कार्ड नेटवर्क के आधार पर) और बैंक से नामित संरक्षकों को जारी किया जाता है। चयनित विक्रेता द्वारा कार्ड प्रिंटिंग प्रक्रिया शुरू करने के लिए, इन सुरक्षित कुंजियों को 3-4 नामांकित संरक्षकों (अधिकारियों) द्वारा विक्रेताओं के सिस्टम में (उनके स्थान पर) डाला जाएगा, जिसके बाद ही कार्ड प्रिंटिंग प्रक्रिया शुरू हो सकती है। यह मुख्य समारोह वर्टिकल हेड की देखरेख में और आवश्यक अनुमोदन के बाद किया जाना है।

#### कार्ड नेटवर्क की सुरक्षा कुंजी को संभालने की प्रक्रिया

कार्ड नेटवर्क द्वारा जारी की गई सुरक्षा कुंजी, जैसे कि रुपे (RuPay), मास्टर कार्ड और वीज़ा को 2 अधिकारियों की पहुंच अनुमति के साथ एमएमओ शाखा में सुरक्षित रूप से रखा जाना चाहिए। चूंकि सभी 3 चाबियों का एक साथ संयोजन केवल धोखाधड़ी वाली गतिविधि को जन्म दे सकता है, इसलिए कस्टोडियन को केवल एक कुंजी सौंपना अनिवार्य है।

#### 1.11 डेबिट कार्ड की सुरक्षा और सुरक्षित उपयोग के लिए ग्राहक शिक्षा

डेबिट कार्ड ग्राहक खातों से जुड़े होते हैं और डेबिट कार्ड के उपयोग के माध्यम से, एक ग्राहक को कार्ड प्रेजेंट और कार्ड नॉट प्रेजेंट स्थितियों के माध्यम से कई गतिविधियां करने की अनुमति मिलती है। कार्ड का उपयोग ग्राहकों द्वारा वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेन, ओटीपी की पहचान और पिन परिवर्तन के दुरुपयोग आदि के लिए भी किया जाता है। कार्ड और पिन की जानकारी की कमी के कारण ग्राहक की जानकारी के बिना धन का हस्तांतरण हो सकता है, जिससे ग्राहक को नुकसान और या बैंक को हानि हो सकती है, जिसमें बैंक की प्रतिष्ठा संबंधी जोखिम भी शामिल है।

इसलिए, यह वांछित है कि बैंक ग्राहकों को दुरुपयोग के खिलाफ सुरक्षा उपायों के साथ-साथ कार्ड और पिन को सुरक्षित रखने के बारे में शिक्षित करे।

ग्राहकों को एक किट सौंपने के अलावा, जिसमें ग्राहकों के लिए निर्देश होंगे, बैंक के कर्मचारी ग्राहक को कार्ड और पिन सौंपते समय ग्राहक को निम्नलिखित सुझावों के बारे में शिक्षित करेंगे, लेकिन व्यापक बिंदु नहीं :

### डेबिट कार्ड का उपयोग करते समय क्या सावधानियां बरतनी चाहिए

कार्ड की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए बैंक कुछ चीजें करता है लेकिन ग्राहक को भी आवश्यक सावधानियां बरतनी चाहिए ताकि कार्ड का दुरुपयोग न हो। डेबिट कार्ड के दुरुपयोग को रोकने के लिए कार्ड धारक और शाखाओं द्वारा बरती जाने वाली कुछ सावधानियां नीचे दी गई हैं :

- i. ग्राहकों को कार्ड के पीछे हस्ताक्षर करना होगा
- ii. **पिन के लिए सावधानियां:** कार्ड पर या वॉलेट में किसी कागज पर या कार्ड के कवर पर पिन नंबर लिखने से बचें, जिससे कार्ड का दुरुपयोग हो सकता है। पिन नंबर सावधानी से चुना जाना चाहिए, और अधिमानतः पहले लेनदेन के बाद बदला जाना चाहिए और समय-समय पर अपडेट किया जाना चाहिए। ग्राहक को कार्ड और पिन एक साथ नहीं रखना चाहिए. पिन और कार्ड विवरण किसी के साथ साझा नहीं किया जाना चाहिए।
- iii. **हेल्पलाइन नंबर को संभाल कर रखें:** यह सलाह दी जाती है कि हेल्पलाइन नंबर को अपने पास रखें/कहीं और नोट करा लें ताकि ग्राहक खोए/चोरी हुए कार्ड को ब्लॉक करने के लिए बैंक से संपर्क कर सकें।
- iv. **मोबाइल अलर्ट:** खाता खोलने के समय एसएमएस सुविधा के लिए अनिवार्य आदेश प्राप्त किया जाना चाहिए और यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि एसएमएस सुविधा सक्रिय है, ताकि जब भी कार्ड का उपयोग किया जाए तो पंजीकृत/लिंक किए गए मोबाइल नंबर पर एसएमएस अलर्ट भेजा जाएगा।
- v. **सतर्क रहें:** जब कार्ड स्वाइप करने के लिए किसी तीसरे व्यक्ति यानी व्यापारी आदि को सौंप दिया जाए तो अतिरिक्त सावधानी बरतनी चाहिए, क्योंकि कार्ड क्लोनिंग एक बहुत ही गंभीर और व्यापक खतरा है। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि कार्ड नंबर नोट या कॉपी न किया गया हो।
- vi. **नियमों का पालन करें:** कार्ड धारक को विशेष रूप से विदेश यात्रा करते समय अपनाई जाने वाली सावधानियों/सुरक्षा उपायों के बारे में और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर कार्ड के उपयोग से संबंधित नियमों के बारे में जागरूक किया जाएगा।

### 1.12 कार्ड वेरिफेंट

कार्ड दो श्रेणियों के तहत जारी किया जा सकता है: (i) प्री-जेनरेटेड कार्ड (काउंटर पर) और (ii) वैयक्तिकृत कार्ड (ग्राहक जो कार्ड पर अपना नाम/शीर्षक/फोटो मुद्रित कराना चाहते हैं)

- a. **पूर्व निर्मित कार्ड** - शाखा में उपलब्ध तत्काल कार्ड (कार्डधारक के नाम के बिना मुद्रित/जारी किए गए कार्ड)। ऐसे कार्ड शाखाओं द्वारा ग्राहक के सीआईएफ/खाते से जोड़कर जारी किए जा सकते हैं।

क्षेत्रीय कार्यालयों को पूर्व-निर्मित कार्डों की आपूर्ति- शाखा/क्षेत्र के अनुरोध के अनुसार, डेबिट कार्ड विभाग स्टॉक आवश्यकता का विश्लेषण करेगा और क्षेत्रीय कार्यालयों को कार्डों की आपूर्ति करेगा।

- b. **वैयक्तिकृत कार्ड** - ग्राहक के विशिष्ट अनुरोध पर कार्ड धारक के नाम के साथ या बिना फोटो के उभरा हुआ कार्ड जारी किया जाता है।

कार्ड पर उभरा हुआ नाम डिफॉल्ट रूप से कार्डधारक/ग्राहक का नाम है जैसा कि सीआईएफ में उल्लिखित है। यदि नाम में कोई बदलाव आवश्यक है, तो ग्राहक को कार्ड आवेदन के "एम्बॉस नेम (Emboss Name)" फ़ील्ड में नाम के विवरण के साथ विशेष रूप से इसके लिए अनुरोध करना होगा।

- c. **ग्राहक प्रोफ़ाइल के आधार पर क्लासिक और प्रीमियम कार्ड** - बैंक ग्राहकों की श्रेणी/प्रोफ़ाइल (जैसे पीएमजेडीवाई खाते, मूल बचत जमा खाते (बीएसबीडी), छात्र खाते, प्रीमियम/उच्च निवल मूल्य वाले ग्राहक आदि लेनदेन सीमाएँ, घरेलू और/या अंतर्राष्ट्रीय सुविधाओं में लेनदेन की अनुमति) के आधार पर विभिन्न प्रकार के कार्ड जारी करेगा। कार्ड नेटवर्क विनिर्देशों के अनुसार अलग-अलग कार्ड नेटवर्क के लिए कार्ड के क्लासिक और प्रीमियम वेरिएंट भी अलग-अलग होंगे।
- d. अंतर्राष्ट्रीय डेबिट कार्ड जारी करना भी समय-समय पर संशोधित विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 के तहत जारी निर्देशों के अधीन होगा। उन कार्डों के विवरण के लिए जिन्हें अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन के लिए सक्षम किया जा सकता है (कार्डधारकों के लिखित अनुरोध पर)।

- 1.13 बैंक ग्राहकों द्वारा नकद निकासी (हमसे/जारीकर्ता पर) एटीएम के माध्यम से लेनदेन, बिक्री बिंदु (पीओएस) पर लेनदेन और डेबिट कार्ड के उपयोग से ऑन-लाइन भुगतान के लिए डेबिट कार्ड जारी करने/नवीनीकरण/वार्षिक/उपयोग के लिए शुल्क लगा सकता है। विनियामक दिशानिर्देश/भारत सरकार, शुल्क लगाया और वसूला जाएगा।

आरबीआई/भारत सरकार के नियामक दिशानिर्देशों के तहत शीर्ष प्रबंधन के निर्देशानुसार शुल्क लगाया और बदला जाएगा।

बैंक कोई भी ऐसा शुल्क नहीं लगाएगा जो कार्ड जारी करते समय कार्ड धारक को स्पष्ट रूप से और उसकी स्पष्ट सहमति प्राप्त किए बिना इंगित नहीं किया गया हो। हालाँकि, यह सेवा कर जैसे शुल्कों पर लागू नहीं होगा जो बाद में सरकार या किसी अन्य वैधानिक प्राधिकरण द्वारा लगाया जा सकता है। डेबिट कार्ड से जुड़े सभी शुल्कों का विवरण बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

सुविधा शुल्क, यदि कोई विशिष्ट लेनदेन पर लिया जाता है, तो लेनदेन से पहले कार्ड धारक को पारदर्शी तरीके से सूचित किया जाएगा।

बैंक द्वारा शर्तों में बदलाव किया जा सकता है, लेकिन परिवर्तन की 30 दिनों की सूचना कार्ड धारक को दी जाएगी ताकि वह 30 दिनों की नोटिस अवधि के बाद यदि चाहे तो निकासी कर सके। यदि उसने निर्दिष्ट अवधि के दौरान वापस नहीं लिया है तो उसे शर्तों को स्वीकार कर लिया गया माना जाएगा। शर्तों में बदलाव की सूचना कार्ड धारक को उपलब्ध सभी संचार चैनलों के माध्यम से दी जाएगी।

#### 1.14 शाखाओं/क्षेत्रीय कार्यालय में कार्ड/पिन को सुरक्षित रखना

डेबिट कार्ड और पिन को सुरक्षा वस्तुओं के रूप में माना जाना चाहिए और सुरक्षा वस्तुओं को सुरक्षित रखने और संभालने के लिए जारी दिशानिर्देश डेबिट कार्ड और पिन पर समान रूप से लागू होते हैं।

केंद्रीय कार्यालय/क्षेत्रीय कार्यालय से कार्ड (पर्सनलाइज्ड/प्री-जेन) और सीलबंद पिन मेलर (PIN Mailer) प्राप्त होने पर, शाखा इन विवरणों को संबंधित रजिस्ट्रों (निर्धारित प्रारूप) में दर्ज करेगी और शाखा की दोहरी सुरक्षा में रखी जाएगी।

### 1.15 कार्डों की डिलीवरी :

#### i. "डेबिट कार्ड वितरित किए जाएंगे

- i. गृह शाखा के माध्यम से अथवा
- ii. होम डिलीवरी के माध्यम से

ग्राहक स्थायी पते/पत्राचार पते/होम ब्रांच पर कार्ड की डिलीवरी का विकल्प चुन सकता है। यदि कार्ड आवासीय/पत्राचार पते पर वितरित नहीं किया जाता है तो इसे गृह शाखा में वितरित किया जाएगा। होम ब्रांच ग्राहक को कार्ड की डिलीवरी की व्यवस्था करेगी।

ii. शाखा ग्राहकों को व्यक्तिगत रूप से शाखा से कार्ड प्राप्त करने के लिए सूचित करेगी।

iii. जब ग्राहक अपना कार्ड लेने के लिए शाखा में जाता है, तो शाखा को कार्ड जारी करने वाले रजिस्टर में उसके हस्ताक्षर लेने चाहिए और शाखा रिकॉर्ड से विवरण सत्यापित करना चाहिए। इसके बाद ग्राहक को कार्ड के पीछे हस्ताक्षर पैनल पर हस्ताक्षर करने की सलाह दी जाएगी।

iv. किसी भी स्थिति में कार्ड तीसरे व्यक्ति को वितरित नहीं किया जाएगा। हालाँकि, असाधारण मामलों में, केवल शाखा प्रबंधक की लिखित मंजूरी के साथ, उचित पहचान के तहत किसी भी अधिकृत व्यक्ति को कार्ड वितरित किया जा सकता है। कार्ड वितरण रजिस्टर में अधिकृत व्यक्ति का नाम अंकित किया जाएगा और कार्ड प्राप्त करने के लिए उसके हस्ताक्षर रजिस्टर में दर्ज किए जाएंगे।

v. ग्राहक के लिखित अनुरोध पर, ग्राहक को डिलीवरी के लिए होम ब्रांच के अलावा किसी अन्य शाखा/कार्यालय में कार्ड भेजा जा सकता है। इस मामले में भी I और II के तहत उल्लिखित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा।

vi. शाखाएँ वरिष्ठ नागरिकों, दिव्यांगों, बीमार/मामलों को स्थानांतरित करने में असमर्थ होने पर ग्राहकों को कार्ड की होम डिलीवरी की व्यवस्था भी कर सकती हैं। स्टाफ के सदस्यों/एजेंटों को ग्राहक की पहचान के बारे में विधिवत आश्वस्त होने के बाद ग्राहक को कार्ड सौंपते समय हस्ताक्षर प्राप्त करने की आवश्यकता होती है। कार्ड जारी/वितरित करते समय इन श्रेणियों के ग्राहकों के संबंध में अन्य परिचालन निर्देश बैंक द्वारा जारी किए जाते हैं।

vii. अवितरित कार्डों को दोहरी अभिरक्षा में रखा जाएगा।

viii. बैंक कार्ड को सीधे ग्राहक के पंजीकृत पते पर पहुंचाने या कार्ड की सुरक्षा सुनिश्चित करते हुए, गलत हाथों में न जाने देने के लिए ग्राहक सुविधा के लिए उद्योग की सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाने की व्यवस्था का पता लगाएगा।

### 1.16 कार्ड्स का एक्टिवेशन

#### a. पूर्व-निर्मित कार्ड

- i. यदि शाखा विशेष मामले में केंद्रीय कार्यालय से सेंट मेल के माध्यम से भौतिक पिन की मांग कर सकती है। फिर प्री-जेन कार्ड अगले कार्य दिवस पर सक्रिय हो जाएगा, यदि कार्ड शाम 4 बजे से पहले सिस्टम में जारी किया जाता है।
- ii. प्री-जेन कार्ड ग्रीन पिन विकल्प के साथ जारी किया जाता है, फिर कार्ड हमारे बैंक एटीएम/मोबाइल बैंकिंग/नेट बैंकिंग आदि के माध्यम से ग्रीन पिन उत्पन्न होने पर सक्रिय हो जाएगा)

#### b. वैयक्तिकृत कार्ड

- i. कार्ड को ग्रीन पिन और फिजिकल पिन का उपयोग करके सक्रिय किया जा सकता है। यदि शाखा सीबीएस मेनू में ग्रीन पिन विकल्प का चयन करती है तो ग्रीन पिन का उपयोग करने के बाद कार्ड सक्रिय हो जाएगा।
- ii. सीबीएस में "ग्रीन पिन" कार्यक्षमता का कार्यान्वयन, ग्रीन पिन उत्पन्न होने पर कार्ड सक्रिय हो जाता है।
- iii. ग्रीन पिन का विवरण अध्याय-II में दिया गया है

वर्तमान में सक्रिय कार्ड पर पहले लेनदेन की कोई सीमा नहीं है। इसका उपयोग अन्य बैंक के एटीएम सहित किसी भी पीओएस/ईकॉम या एटीएम पर किया जा सकता है।

### 1.17 मृत ग्राहकों के मामले में कार्ड का प्रबंधन

कार्ड धारक की मृत्यु के मामले में, मृत कार्ड धारक के पास मौजूद डेबिट/एटीएम कार्ड को कार्ड धारकों के संयुक्त खाता धारकों/उत्तरजीवियों/कानूनी उत्तराधिकारियों द्वारा सरेंडर किया जाना चाहिए। शाखा को ऐसे कार्ड को ब्लॉक/हॉटलिस्ट/नष्ट कर देना चाहिए। ऐसे खातों को बंद करने/जारी रखने पर बचत/चालू जमा खातों पर परिचालन दिशानिर्देशों और मृत खातों पर दिशानिर्देशों के अनुसार निपटा जाएगा।

## अध्याय-2

### 2. एटीएम पिन प्रबंधन

#### 2.1 भौतिक पिन

- यदि शाखा विशेष मामले में केंद्रीय कार्यालय से सेंट मेल के माध्यम से भौतिक पिन की मांग कर सकती है।
- कार्ड और पिन संबंधित शाखाओं को अलग से भेजे जाएंगे।
- सुरक्षा वस्तुएं होने के कारण कार्ड और पिन को शाखाओं में दोहरे नियंत्रण में अलग-अलग रखा जाना चाहिए।

#### 2.2 ग्रीन पिन

ग्रीन पिन डिजिटल रूप से पिन जनरेट करने की एक प्रक्रिया है और भौतिक पिन ग्राहक को जनरेट/भेजा नहीं जाएगा। ग्रीन पिन विकल्प डेबिट कार्ड के लिए भौतिक पिन जारी करने की जगह ले लेगा। ग्रीन पिन विकल्प का चयन करने पर ग्रीन पिन जनरेट करने की प्रक्रिया का पालन करना होगा। एटीएम, मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से ग्रीन पिन उत्पन्न करने की कार्यक्षमता उन ग्राहकों के लिए उपलब्ध कराई गई है, जिन्हें ग्रीन पिन विकल्प के साथ सीबीएस में नए कार्ड जारी किए गए हैं। आईवीआर के माध्यम से ग्रीन पिन उत्पन्न करने की कार्यक्षमता एक अन्य मोड के रूप में पेश की जाएगी।

#### 2.3 FORGOT ATM PIN

- i. यदि ग्राहक अपना पिन भूल जाता है या शाखा को किसी डेबिट कार्ड का पिन नहीं मिला है, तो हमारे बैंक एटीएम पर फॉरगॉट पिन विकल्प का उपयोग करके नया पिन उत्पन्न किया जा सकता है। मोबाइल बैंकिंग/नेट बैंकिंग/आईवीआर के माध्यम से मौजूदा कार्ड धारकों के लिए पिन जनरेट करने की कार्यक्षमता ग्राहक की सुविधा के लिए अन्य माध्यम के रूप में पेश की जाएगी। पिन भूल गए विकल्प के माध्यम से उत्पन्न पिन डिफॉल्ट रूप से 48 घंटों के बाद सक्रिय हो जाता है। हालाँकि, अत्यावश्यक स्थिति में सीबीएस मेनू विकल्प का उपयोग करके किसी भी शाखा द्वारा उसी दिन पिन सक्रिय किया जा सकता है। शाखा द्वारा सक्रिय पिन का उपयोग ग्राहक 2 घंटे के बाद कर सकता है।
- ii. यदि शाखा में उपलब्ध एटीएम हेल्पडेस्क मेनू से री-पिन (Re-PIN) विकल्प (₹. 50/- की दर से शुल्क) का चयन किया जाता है, तो उत्पन्न भौतिक पिन अधिकृत विक्रेता के माध्यम से 3 कार्य दिवसों के भीतर शाखा को भेज दिया जाएगा।

#### 2.4 एटीएम पिन परिवर्तन

ग्राहक को कार्ड के सबसे पहले उपयोग पर पिन बदलने के लिए शिक्षित किया जाएगा।

ग्राहक एटीएम के मुख्य मेनू में निम्नलिखित विकल्पों का चयन करके सेंट्रल बैंक एटीएम का उपयोग करके पिन बदल सकता है।

- i. PIN Change
- ii. Enter Current PIN
- iii. Enter 4 Digit New PIN
- iv. Re Enter New PIN to Confirm

मोबाइल बैंकिंग/नेट बैंकिंग/सीबीएस/आईवीआर के माध्यम से पिन बदलने की कार्यक्षमता विकासाधीन है।

## 2.5 बैंक द्वारा या विनियामक/सरकारी/दिशानिर्देशों के अनुसार एक निश्चित निर्दिष्ट अवधि के बाद अनिवार्य पिन परिवर्तन।

### अध्याय-3

#### 3. कार्ड लेनदेन में सुरक्षा बढ़ाना

पिछले कुछ वर्षों में, डेबिट कार्ड के माध्यम से किए गए लेनदेन की मात्रा और मूल्य में कई गुना वृद्धि हुई है। उपयोगकर्ता की सुविधा में सुधार और कार्ड लेनदेन की सुरक्षा बढ़ाने के लिए, निम्नलिखित उपाय लागू किए जाएंगे जो ग्राहक/कार्डधारक को क्रमशः घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय दोनों स्थानों पर विभिन्न बिंदुओं (एटीएम, पीओएस, ऑन-लाइन ई-कॉम लेनदेन) पर इसके उपयोग का निर्णय लेने के लिए सशक्त बनाएंगे।

##### 3.1 कार्ड जारी करना

जारी/पुनः जारी करने के समय, सभी कार्ड (भौतिक और आभासी) केवल उपयोग के संपर्क आधारित बिंदुओं पर उपयोग के लिए सक्षम किए जाएंगे [अर्थात; भारत के भीतर एटीएम और प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) डिवाइस]।

बैंक कार्डधारकों को कार्ड नॉट प्रेजेंट (घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय) लेनदेन, कार्ड प्रेजेंट (अंतर्राष्ट्रीय) लेनदेन और संपर्क रहित लेनदेन को सक्षम करने के लिए नीचे दी गई प्रक्रिया के अनुसार सुविधा प्रदान करने के लिए कदम उठाएगा :

1. पीओएस/एटीएम/ऑनलाइन लेनदेन/संपर्क रहित लेनदेन/स्थानांतरण आदि पर सभी प्रकार के घरेलू और अंतरराष्ट्रीय लेनदेन के लिए लेनदेन सीमा (यदि कोई हो, बैंक द्वारा निर्धारित समग्र कार्ड सीमा के भीतर) को चालू/बंद करने और सेट/संशोधित करने की सुविधा;
2. उपरोक्त सुविधा कई चैनलों के माध्यम से 24/7 आधार पर - मोबाइल एप्लिकेशन / इंटरनेट बैंकिंग / एटीएम / इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉंस (आईवीआर); इसे शाखाओं/कार्यालयों में भी पेश किया जा सकता है।
3. जब भी कार्ड की स्थिति में कोई बदलाव होता है, तो एसएमएस/ई-मेल के माध्यम से अलर्ट/सूचना/स्थिति आदि।

मौजूदा सक्रिय कार्ड जिनका उपयोग कभी भी ऑनलाइन (कार्ड मौजूद नहीं है)/अंतर्राष्ट्रीय/संपर्क रहित लेनदेन के लिए नहीं किया गया है, उन्हें इस उद्देश्य के लिए अनिवार्य रूप से अक्षम कर दिया जाएगा और ग्राहक के पास उपयोग के लिए इसे सक्रिय करने का विकल्प होगा।

##### 3.2 एटीएम कार्ड नियंत्रक

एटीएम कार्ड नियंत्रक मेनू सीबीएस, मोबाइल बैंकिंग और नेट बैंकिंग में उपलब्ध है। इसका उपयोग अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन को सक्षम/अक्षम करने के लिए किया जा सकता है। इसका उपयोग एटीएम, पीओएस/ई-कॉम के लिए डेबिट कार्ड पर घरेलू/अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन सीमा को अलग से निर्धारित करने के लिए भी किया जा सकता है। आरबीआई के आदेश के

अनुसार, अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन केवल कार्ड धारक/ग्राहक के लिखित/विशिष्ट अनुरोध पर ही कार्ड पर सक्षम किया जा सकता है। एटीएम कार्ड नियंत्रक के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया।

### कार्ड नियंत्रक में किए गए परिवर्तन प्रभावी होंगे रियल टाइम

**नोट: शाखाएं ग्राहकों को उनके डेबिट कार्ड पर अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन, कार्ड को ब्लॉक करने आदि को सक्षम/अक्षम करने के लिए मोबाइल बैंकिंग या इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग करने के लिए शिक्षित करेंगी।**

#### 3.3 प्रमाणीकरण का अतिरिक्त कारक (एएफए)

1. सभी ऑन-लाइन कार्ड नॉट प्रजेंट (सीएनपी) लेनदेन के लिए कार्ड पर दिखाई न देने वाली जानकारी के आधार पर अतिरिक्त प्रमाणीकरण/सत्यापन प्रदान करने की प्रणाली 01.05.2009 से और आईवीआर लेनदेन 01.01.2011 से उपलब्ध है। .
2. 5,000 रुपये और उससे अधिक मूल्य के सभी 'कार्ड मौजूद नहीं' लेनदेन के लिए कार्डधारक को "ऑनलाइन अलर्ट" की एक प्रणाली।
3. छोटे मूल्य के कार्ड के मामले में एएफए अधिकतम 5,000/- रुपये प्रति लेनदेन के लिए लेनदेन प्रस्तुत करता है; ईएमवी मानकों के पालन के अधीन नियर फील्ड कम्युनिकेशन (एनएफसी) संपर्क रहित तकनीक का उपयोग करना।
  - a. प्रति लेनदेन रु. 5000/- की सीमा देश में सभी श्रेणियों के व्यापारियों के लिए निर्धारित सीमा होगी, जहां ऐसे संपर्क रहित भुगतान बिना पिन के स्वीकार किए जाएंगे; निर्दिष्ट सीमा रु. 5000/- की नियामक दिशानिर्देशों के आधार पर समीक्षा की जाएगी।
  - b. इस लेनदेन सीमा से परे, कार्ड को संपर्क भुगतान के रूप में संसाधित किया जाना चाहिए और पिन (एएफए) के साथ प्रमाणीकरण अनिवार्य होगा ;
4. यहां तक कि इस सीमा से नीचे के लेनदेन मूल्यों के लिए भी, ग्राहक संपर्क भुगतान के रूप में भुगतान करना चुन सकता है, जिसे जारी करने वाले और प्राप्त करने वाले बैंकों दोनों को सुविधा प्रदान करनी होगी। दूसरे शब्दों में, ग्राहकों को संपर्क रहित भुगतान करने के लिए बाध्य नहीं किया जा सकता है।
5. बैंक ग्राहकों को प्रति लेनदेन कम सीमा निर्धारित करने की सुविधा दे सकता है। ऐसी कार्ड-आधारित सीमाओं के आधार पर संपर्क रहित भुगतान को अधिकृत करने की जिम्मेदारी कार्ड बैंकों की होगी; ;
6. उपयुक्त वेग जांच (यानी, एक दिन में ऐसे कितने छोटे मूल्य के लेनदेन की अनुमति दी जाएगी) बैंक द्वारा उचित समझे जाने पर लगाई जाएगी; और
7. संपर्क रहित कार्ड आवश्यक रूप से ईएमवी भुगतान मानक का पालन करने वाले चिप कार्ड होंगे, ताकि मौजूदा कार्ड स्वीकृति बुनियादी ढांचे में स्वीकार्य हों जो इस संबंध में पहले के आदेश के आधार पर ईएमवी अनुरूप हों।
8. इसके अलावा, ग्राहक जागरूकता और सुरक्षा के हित में, बैंक निम्नलिखित कदम उठाएगा :
  - a. ऐसे संपर्क रहित कार्ड जारी करते समय ग्राहकों को प्रौद्योगिकी, उसके उपयोग और जोखिमों के बारे में स्पष्ट रूप से समझाना ;
  - b. कार्ड पर "संपर्क रहित" लोगो को देखने/पहचानने (उन्हें अन्य कार्डों से अलग करने के लिए) के साथ-साथ व्यापारी स्थान/पीओएस टर्मिनल (यह पहचानने के लिए कि उस स्थान पर संपर्क रहित भुगतान स्वीकार किए जाते हैं) के लिए ग्राहकों के बीच जागरूकता पैदा करना ;
  - c. ग्राहकों को स्पष्ट रूप से सूचित करने के लिए कि वे 5000/- रुपये तक के लेनदेन के लिए कार्ड का उपयोग संपर्क रहित मोड में (पिन प्रमाणीकरण के बिना) उन स्थानों पर कर सकते हैं जहां संपर्क रहित भुगतान स्वीकार किए जाते हैं और ग्राहकों को जागरूक करने के लिए कि वे ऐसा करने के लिए स्वतंत्र हैं। लेन-देन मूल्य की परवाह किए बिना किसी भी स्थान पर उसी कार्ड को नियमित चिप कार्ड (पिन प्रमाणीकरण के साथ) के रूप में उपयोग करें; निर्दिष्ट सीमा रु. 5000/- की नियामक दिशानिर्देशों के आधार पर समीक्षा की जाएगी।

- d. ऐसे कार्ड जारी करते समय ग्राहक पर पड़ने वाली अधिकतम देनदारी, यदि कोई हो, को स्पष्ट रूप से इंगित करना, साथ ही ऐसे कार्डों के खो जाने की सूचना बैंक को देने की ग्राहक की जिम्मेदारी; और
  - e. खोए/चोरी हुए कार्डों की निर्बाध रिपोर्टिंग के लिए मजबूत तंत्र स्थापित करना, जिसे कई चैनलों (वेबसाइट, फोन बैंकिंग, एसएमएस, आईवीआर आदि) के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है।
9. हालाँकि, यह ध्यान दिया जा सकता है कि उपरोक्त छूट इन पर लागू नहीं होगी :
- a. लेनदेन मूल्य की परवाह किए बिना एटीएम लेनदेन; और **ATM transactions irrespective of transaction value; and**
  - b. कार्ड नॉट प्रेजेंट लेनदेन (सीएनपी)।

आरबीआई के आदेश के अनुसार, ऑनलाइन लेनदेन को दो फैक्टर प्रमाणीकरण (2एफए) के साथ संसाधित किया जाना चाहिए। ओटीपी सत्यापन प्रमाणीकरण का दूसरा कारक है और इसे जारीकर्ता प्रमाणीकरण प्रणाली (आईएस) द्वारा ग्राहक के मोबाइल फोन पर टेक्स्ट संदेश के माध्यम से वितरित किया जाता है।

#### अध्याय-4

#### 4. खोए/क्षतिग्रस्त/चोरी/नकली/समाप्त कार्ड

विभिन्न चैनलों द्वारा कार्ड की हॉट लिस्टिंग के लिए निम्नलिखित प्रक्रिया तुरंत शुरू की जाएगी :

##### 4.1 कार्ड का हॉट लिस्टिंग :

हॉट लिस्टिंग शाखा या ग्राहकों द्वारा की जा सकती है।

##### 4.1.1 शाखा द्वारा हॉट लिस्टिंग

1. कार्ड की हॉट लिस्टिंग से तात्पर्य कार्ड के उपयोग को प्रतिबंधित करने से है, जब कार्डधारक कार्ड खो जाने/क्षतिग्रस्त/चोरी होने/डिलीवर नहीं होने/नकली कार्ड/समाप्त/सुरक्षा उल्लंघन की रिपोर्ट करता है, तो शाखा को कार्ड को हॉट-लिस्ट करने के लिए एक लिखित आवेदन प्राप्त करना चाहिए। कभी-कभी, शाखा को खाते में असंतोषजनक संचालन, कार्डधारक का दिवालियापन, संयुक्त खाताधारकों के बीच विवाद, न्यायालय/पुलिस अधिकारियों के निर्देश या आदेश पर, ग्राहक द्वारा जानबूझकर कार्ड की पेशकश की शर्तों का उल्लंघन करने जैसे कारणों से कार्ड की हॉट लिस्टिंग की आवश्यकता हो सकती है। ग्राहक ने कार्ड/पिन को असुरक्षित रूप से रखने आदि का बार-बार अपराध किया।
2. यदि कार्डधारक फोन पर शाखा को अपना कार्ड खो जाने की सूचना दे रहा है, तो शाखा के कर्मचारियों को कार्डधारक के विवरण जैसे नाम, कार्ड नंबर, खाता संख्या, पता, टेलीफोन नंबर, तारीख के बारे में पूछताछ करके उसके अनुरोध को सत्यापित करना चाहिए। जन्म आदि का विवरण कार्डधारक की पहचान करने के लिए शाखा रिकॉर्ड से पुष्टि की जानी चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कार्ड की हॉट लिस्टिंग के लिए सही व्यक्ति कॉल कर रहा है। शाखा को ग्राहक के क्रेडेंशियल की पहचान होने के तुरंत बाद लिखित अनुरोध की प्रतीक्षा किए बिना कार्ड को हॉटलिस्ट करना चाहिए, लेकिन ऐसे अनुरोध, अनुरोध के तरीके और ऐसे अनुरोध की तिथि/समय का उचित रिकॉर्ड बनाना चाहिए।
3. ऐसा अनुरोध प्राप्त होने पर, शाखा को एक रजिस्टर में विवरण दर्ज करना चाहिए और सीबीएस मेनू में कार्ड को हॉट-लिस्टिंग में आवश्यक जानकारी दर्ज करनी चाहिए।
4. यदि ग्राहक 3 से अधिक बार खोए हुए कार्ड की रिपोर्ट करता है और यह देखा जाता है कि कार्ड कार्डधारक की ओर से बार-बार/स्पष्ट लापरवाही के कारण खो गया है, तो फिर से कार्ड/नया कार्ड शाखा अधिकारियों द्वारा



उचित परिश्रम करने के बाद ऐसे कार्ड धारकों को कार्ड जारी किया जाएगा।

#### 4.1.2 ग्राहक द्वारा हॉट लिस्टिंग

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को खोए/चोरी हुए/कार्डों की निर्बाध रिपोर्टिंग के लिए मजबूत तंत्र स्थापित करने का निर्देश दिया है, जिसे 24\*7 आधार पर कई चैनलों के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है। (वेबसाइट, फोन बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग। नेट बैंकिंग, एसएमएस, आईवीआर आदि)

**बैंक 24\*7 (आईएनबी और मोबाइल बैंकिंग कार्यान्वयन के तहत) अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के लिए कई चैनल प्रदान करेगा।**

कोई ग्राहक एसएमएस, टोल फ्री नंबर पर कॉल करके, मोबाइल और नेट बैंकिंग का उपयोग करके और वॉयस रिस्पॉन्स मोड के माध्यम से खोए/चोरी या धोखाधड़ी से इस्तेमाल किए गए कार्ड की हॉट लिस्टिंग के लिए अनुरोध कर सकता है।

- निम्नलिखित प्रारूप में पंजीकृत मोबाइल नंबर से 9967533228 पर एसएमएस के माध्यम से हॉट लिस्टिंग के लिए
  - 1.1 LOST (खाते से जुड़े सभी कार्डों को हॉटलिस्ट करें)
  - 1.2 LOST< Card Number> (हॉटलिस्ट निर्दिष्ट कार्ड)
  - 1.3 LOST(सीआईएफ से जुड़े सभी कार्डों को हॉटलिस्ट करें)
- टोल फ्री नम्बर -1800-22-1911 पर कॉल करें।
- [debitcard@centralbank.co.in](mailto:debitcard@centralbank.co.in) पर मेल भेजें।
- हक के पास सेंट मोबाइल एप्लिकेशन/नेट बैंकिंग के माध्यम से कार्ड को हॉटलिस्ट करने का विकल्प है।
- यदि ग्राहक ने एसएमएस/कॉल सेंटर/मेल भेजने/सेंट मोबाइल एप्लिकेशन/नेट बैंकिंग/आईवीआर के माध्यम से कार्ड को हॉटलिस्ट किया है, तो शाखाओं को दोबारा कार्ड/नया कार्ड जारी करने के लिए लिखित अनुरोध प्राप्त करने के लिए ग्राहक से तुरंत संपर्क करना होगा। / इसे डेबिट कार्ड वर्टिकल CO पर अग्रेषित करें।
- कार्ड को ब्लॉक करने के बाद बैंक तुरंत कार्ड धारक को एक पुष्टिकरण भेजेगा।

#### 4.2 समाप्त हो चुके कार्डों का स्वतः नवीनीकरण:

समाप्त हो चुके डेबिट कार्डों का स्वतः नवीनीकरण किया जाएगा और समाप्त हो चुके डेबिट कार्ड के बदले नया कार्ड जारी किया जाएगा। ग्राहक की स्पष्ट सहमति से

### अध्याय-5

#### 5. खोए/क्षतिग्रस्त कार्ड के स्थान पर कार्ड को डी-हॉटलिस्टिंग/पुनः जारी करना

##### 5.1 कार्डों की डी-हॉट सूचीकरण/क्षतिग्रस्त/खोए हुए कार्डों को पुनः जारी करना :

- यदि कोई कार्ड धारक अपना खोया हुआ कार्ड मिलने की सूचना शाखा को देता है, तो उसी कार्ड को डी-हॉट लिस्ट किया जा सकता है, बशर्ते ग्राहक ने प्रतिस्थापन कार्ड न मांगा हो। शाखा शाखा हेल्पडेस्क मैनू एटीएम\_कार्ड केरी - डी हॉट लिस्टिंग का उपयोग करके अनुरोध उत्पन्न करेगी। कार्ड को उसी दिन डी-हॉट सूचीबद्ध किया जाएगा।
- क्षतिग्रस्त कार्ड के मामले में, शाखा को कार्डधारक से क्षतिग्रस्त कार्ड एकत्र करना चाहिए, उसे नष्ट करना चाहिए और नष्ट/क्षतिग्रस्त कार्डों के लिए एक रजिस्टर रखना चाहिए। यदि समान कार्ड नंबर की आवश्यकता है तो मौजूदा कार्ड नंबर को पुनः कार्ड स्क्रीन में दर्ज किया जाना चाहिए।

3. कार्ड खो जाने की स्थिति में, नए कार्ड नंबर और नए पिन के लिए आवेदन करके इसे बदल लिया जाना चाहिए। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि शाखा को खोए हुए कार्ड के लिए कार्डधारक से लिखित आवेदन प्राप्त करना चाहिए।
4. उपरोक्त लिखित आवेदन प्राप्त होने पर, शाखा शाखा रिकॉर्ड से हस्ताक्षर/विवरण का सत्यापन करेगी और पुनः कार्ड जारी करने के लिए सीबीएस मेनू में विवरण दर्ज करके नया कार्ड जारी करने की प्रक्रिया शुरू करेगी।
5. बदला गया कार्ड उसी प्रकार का होगा जिस प्रकार का कार्ड धारक द्वारा खो जाने की सूचना दी गई थी (उदाहरण के लिए: हॉट लिस्टेड होने पर रूपा कार्ड 652160, केवल 652160 के लिए रिकॉर्ड जारी किया जाना चाहिए।)

री-कार्ड अनुरोध उत्पन्न करने के लिए, पहले मौजूदा कार्ड को हॉटलिस्ट किया जाना है। मौजूदा कार्ड के हॉटलिस्ट होने के बाद ही उसी प्रकार का नया कार्ड जारी किया जा सकता है। यदि पूर्व निर्मित कार्ड को हॉटलिस्ट किया गया है तो वैयक्तिकृत कार्ड जारी किया जा सकता है। कार्ड खो जाने/चोरी होने की स्थिति में ग्राहक के अनुरोध की प्रतीक्षा किए बिना कार्ड को ब्लॉक/हॉटलिस्ट करके कार्ड प्रक्रिया शुरू की जाएगी।

## अध्याय - 6

### 6. ए.टी.एम हेल्पडेस्क मेन्यू

#### 6.1 एटीएम हेल्प डेस्क मेनू का उद्देश्य और प्रक्रिया

शाखा स्तर की गतिविधियों के लिए सीबीएस में शाखा सहायता डेस्क मेनू में निम्नलिखित कार्यक्षमता/विकल्प उपलब्ध हैं :

1. खाते में कार्ड लॉकिंग/डी-लॉकिंग का अनुरोध उत्पन्न करने के लिए खाता लिंक-मेनू का उपयोग किया जा सकता है।
2. यदि शाखा ने कार्ड को सीबीएस में हॉटलिस्ट किया है लेकिन फिर भी हॉट लिस्टिंग के लिए भेजा गया दिखा रहा है तो कार्ड हॉटलिस्ट-मेनू का उपयोग कार्ड हॉट लिस्टिंग के अनुरोध को उत्पन्न करने के लिए किया जा सकता है।
3. यदि ग्राहक रिपोर्ट करता है कि खोया हुआ कार्ड प्राप्त हो गया है, तो कार्ड डी-हॉटलिस्ट के अनुरोध को उत्पन्न करने के लिए कार्ड डी-हॉटलिस्ट-मेनू का उपयोग किया जा सकता है।
4. कार्ड रिपिन- पिन भूल जाने की स्थिति में कार्ड रिपिन का अनुरोध उत्पन्न करने के लिए मेनू का उपयोग किया जा सकता है।
5. प्री जेनरेटेड कार्ड (सक्रिय नहीं) - जारी किए गए प्री जेन कार्ड के अनुरोध को जनरेट करने के लिए मेनू का उपयोग किया जा सकता है लेकिन फिर भी सीबीएस में सक्रियण के लिए लंबित दिखाया जा रहा है।
6. प्री जेनरेटेड कार्ड (गलत खाते में सक्रिय कार्ड) - सीबीएस में पंच किए गए गलत कार्ड नंबर के अनुरोध को उत्पन्न करने के लिए मेनू का उपयोग किया जा सकता है।

## अध्याय - 7

### 7. एनसीएमसी नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड (एनसीएमसी)(NCMC)

सभी भुगतान प्रणालियों के लिए एक कार्ड के दृष्टिकोण के साथ, सरकार एक नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड कम मूल्य के साथ-साथ उच्च मूल्य के भुगतान के लिए निर्बाध भुगतान सक्षम करने के लिए मोबिलिटी कार्ड विभिन्न महानगरों और अन्य परिवहन प्रणालियों से यात्रा सहित सभी उपयोग के मामलों में देश, खुदरा खरीदारी और खरीदारी लेकर आई है।

बैंकिंग सेक्टर अब कॉन्टैक्ट लेस कार्ड सिस्टम की ओर बढ़ रहा है। भारत सरकार ने सभी को निर्देशित किया है एक राष्ट्र एक कार्ड के तहत बैंक सभी नए खाताधारकों को एनसीएमसी कार्ड जारी करेंगे।

#### 7.1 NCMC

नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड (एनसीएमसी) एक डुअल इंटरफेस कार्ड है जिसमें संपर्क के साथ-साथ संपर्क रहित सुविधाएं भी हैं। यह सिंगल कार्ड डेबिट कार्ड और वॉलेट की तरह काम करेगा।

कार्ड से न्यूनतम दो खाते जुड़े होंगे, एक डेबिट कार्ड हिस्से के लिए और दूसरा वॉलेट हिस्से के लिए। एनसीएमसी कार्ड जारी करने पर, वॉलेट भाग के लिए सिस्टम द्वारा स्वचालित रूप से एक वर्चुअल खाता खोला जाएगा और डेबिट कार्ड भाग के लिए मौजूदा खाते को लिंक किया जाएगा।

#### 7.1.1 नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड (एनसीएमसी) की विशेषताएं (वॉलेट के लिए) भाग:

1. POS पीओएस पर इस्तेमाल किया जा सकता है।
2. ऑफ़लाइन/ऑनलाइन लेनदेन, अपनी तरह के मल्टी यूटिलिटी कार्ड का समर्थन करता है।
3. ऑफ़लाइन/ऑनलाइन लेनदेन, अपनी तरह के मल्टी यूटिलिटी कार्ड का समर्थन करता है।
4. वॉलेट के लिए अधिकतम लेनदेन सीमा रु. बिना पिन के संपर्क रहित लेनदेन के लिए 2000/- रु. 5000/- है।

#### 7.1.2 Wallet की विशेषताएं

1. एनसीएमसी कार्ड केवल होम ब्रांच द्वारा ही जारी किए जा सकते हैं।
2. 2000/- रुपये तक के लेनदेन के लिए पीओएस लेनदेन के लिए पीओएस टर्मिनल के साथ किसी भौतिक संपर्क की आवश्यकता नहीं है।
3. ऑफ़लाइन लेनदेन- इन लेनदेन के लिए राशि की जानकारी कार्ड में ही संग्रहीत की जाएगी, और किसी प्रमाणीकरण की आवश्यकता नहीं है (स्विच के साथ कनेक्टिविटी की आवश्यकता नहीं है)।
4. वॉलेट में अधिकतम राशि 2000/- रुपये लोड की जा सकती है।
5. अधिकतम लेनदेन कार्ड/वॉलेट में भरी गई राशि तक किया जा सकता है और लेनदेन के लिए कोई न्यूनतम राशि निर्दिष्ट नहीं है।
6. कार्ड खो जाने की स्थिति में, बैंक वॉलेट पर बकाया राशि के लिए जिम्मेदार नहीं है।

एनसीएमसी का डेबिट कार्ड भाग चयनित कार्ड के प्रकार के अनुसार होगा। बैंक द्वारा जारी किए जाने वाले सभी नए कार्डों में पीएमजेडीवाई खाते/बेसिक बैंक खाते, सीकेसीसी खाते और रुपये कार्ड की प्लेटिनम श्रेणी सहित एनसीएमसी सुविधा होगी। भविष्य में सभी कार्ड वेरिएंट उचित प्रमाणीकरण प्रक्रिया के बाद एनसीएमसी के रूप में जारी किए जाएंगे।

## अध्याय-8

### 8. बिक्री स्थल (पीओएस) टर्मिनल पर नकद निकासी

प्रारंभ में, डेबिट कार्ड का उपयोग करके नकद निकासी की सुविधा केवल स्वचालित टेलर मशीनों (एटीएम) पर उपलब्ध थी। विभिन्न व्यापारिक प्रतिष्ठानों के प्वाइंट-ऑफ-सेल (पीओएस) टर्मिनलों पर डेबिट कार्ड का उपयोग लगातार बढ़ रहा है। प्लास्टिक मनी के उपयोग में ग्राहकों की सुविधा बढ़ाने की दिशा में एक और कदम के रूप में, आरबीआई ने बैंक द्वारा जारी डेबिट कार्ड के माध्यम से पीओएस टर्मिनलों पर नकद निकासी की अनुमति देने का निर्णय लिया है। पीओएस टर्मिनलों पर नकद निकासी की सुविधा के तहत, कार्डधारक अपने डेबिट कार्ड और भारत में बैंकों द्वारा जारी ओपन सिस्टम प्रीपेड कार्ड का उपयोग करके नकदी निकाल सकते हैं।

- 8.1 इस सुविधा के तहत, एक कार्डधारक टियर III से VI केंद्रों में प्रति कार्ड प्रति दिन 2,000/- रुपये तक नकद निकाल सकता है। टियर I और II केंद्रों पर, निकासी की सीमा 1,000/- रुपये प्रति दिन प्रति कार्ड है। डीएफएस/आरबीआई

और दिशानिर्देशों के आधार पर बोर्ड की मंजूरी लेकर सीमा को संशोधित किया जाएगा।

- 8.2** नकद निकासी पर लगाया जाने वाला ग्राहक शुल्क, यदि कोई हो, 1000/2000 रुपये की सीमा के बावजूद सभी केंद्रों पर लेनदेन राशि के 1% से अधिक नहीं होगा।
- 8.3** यह सुविधा उचित परिश्रम की प्रक्रिया के बाद अधिग्रहणकर्ता बैंकों (यानी पीओएस टर्मिनल तैनात करने वाले बैंक) द्वारा नामित व्यापारिक प्रतिष्ठानों पर उपलब्ध कराई जाती है। नामित व्यापारिक प्रतिष्ठानों को ग्राहक द्वारा देय शुल्क, यदि कोई हो, के साथ इस सुविधा की उपलब्धता को स्पष्ट रूप से इंगित / प्रदर्शित करना होगा।
- 8.4** उत्तरोत्तर, जैसा कि आरबीआई द्वारा अनुमति दी गई है, बैंक एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) के माध्यम से पीओएस टर्मिनलों पर नकद निकासी की शुरुआत करेगा और साथ ही इलेक्ट्रॉनिक कार्ड का उपयोग करेगा जो प्रधान मंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) खातों के साथ प्रदान की गई ओवरड्राफ्ट सुविधा से जुड़े होंगे।
- 8.5** बिक्री केंद्र टर्मिनलों (पीओएस) पर नकद निकासी CASH@POS या CASH@MERCHANT पर आसान सुविधा के तहत
- भारत सरकार का वित्तीय सेवा विभाग (डीएफएस) पीएसयू बैंकों में ईएसई के माध्यम से विभिन्न सुधार एजेंडे को आगे बढ़ा रहा है। एटीएम को अव्यवस्था से मुक्त करने के लिए, बैंकों को प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) जिसे कैश@मर्चेन्ट या कैश@पीओएस कहा जाता है, पर लेनदेन द्वारा 20000 रुपये तक नकद निकासी को सक्षम करने की सलाह दी गई थी।
  - बोर्ड ने EASE एजेंडा को लागू करने के लिए पॉइंट ऑफ सेल टर्मिनलों पर नकद निकासी सुविधा के कार्यान्वयन और प्रति दिन लेनदेन की सीमा को 2000/- रुपये से बढ़ाकर 20000/- रुपये करने के लिए 18/06/2019 को मंजूरी दे दी है।
  - भारतीय रिज़र्व बैंक से पॉइंट ऑफ सेल टर्मिनलों पर नकद निकासी सुविधा के लिए एकमुश्त अनुमति RBI के पत्र संख्या DBR No.BAPD.729/22.03.015/2019-20 दिनांक 25/07/2019 के संदर्भ में ली गई थी।
  - बैंक व्यापक नीति का पालन करते हुए चयनित पीओएस टर्मिनलों (जैसा कि बैंक के स्वयं के पीओएस टर्मिनलों के साथ-साथ अन्य बैंक/संस्थानों के पीओएस टर्मिनलों में निर्णय लिया गया है) पर प्रस्तुत किए गए अपने डेबिट कार्ड के नकद भुगतान को 20,000/- रुपये की सीमा तक स्वीकार करेगा।
    - व्यापारियों की चुनिंदा श्रेणी में Cash@PoS को सक्षम करना।
    - 24 घंटे के भीतर प्रति दिन नकद निकासी सीमा को बढ़ाकर 20,000/- रुपये किया गया।
    - एक कार्ड या दिन पर लेनदेन की संख्या 3 तक सीमित है।
    - प्रति दिन न्यूनतम लेनदेन सीमा 100/- रुपये है।
    - Cash@PoS के लिए अनुमति प्राप्त व्यापारी ग्राहकों से नकद वितरण के लिए कोई शुल्क नहीं लेगा।
    - हमारे ग्राहकों (डेबिट/प्रीपेड कार्ड धारकों) से कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा।
    - अधिग्रहणकर्ता के अनुसार, बैंक को ऐसे ग्राहकों को ऐसी निकासी प्रदान करने के लिए प्रोत्साहन के रूप में लेनदेन राशि का 1% या प्रति लेनदेन 10/- रुपये, जो भी कम हो, मिलेगा।
    - ग्राहकों को उद्योग की प्रथा के अनुसार न्यूनतम पात्र निकासी राशि 500/- या उससे अधिक पर ऐसी निकासी सुविधा प्रदान करने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए व्यापारियों को प्रोत्साहन राशि का भुगतान किया जाएगा।

## 9. गोपनीयता

ग्राहक जानकारी की गोपनीयता

खाता खोलने या कार्ड जारी करने के समय प्राप्त ग्राहकों से संबंधित कोई भी जानकारी किसी अन्य व्यक्ति या संगठन को उनकी स्पष्ट सहमति प्राप्त किए बिना प्रकट नहीं की जाएगी, जिस उद्देश्य के लिए जानकारी का उपयोग किया जाएगा और संगठन जिनके साथ जानकारी साझा की जाएगी। बैंक डेटा सुरक्षा पर मौजूदा कानूनी ढांचे का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करेगा। इसके अलावा, ऐसे मामले में जहां ग्राहक अन्य एजेंसियों के साथ जानकारी साझा करने के लिए स्पष्ट सहमति देते हैं, बैंक ग्राहक को प्रकटीकरण खंड का पूरा अर्थ/निहितार्थ स्पष्ट रूप से बताएगा और समझाएगा। ग्राहकों से मांगी गई जानकारी ऐसी प्रकृति की नहीं होगी जो लेनदेन में गोपनीयता बनाए रखने से संबंधित कानून के प्रावधानों का उल्लंघन करेगी। कार्ड-जारीकर्ता इस उद्देश्य के लिए प्रदान किए गए डेटा की शुद्धता या अन्यथा के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार होंगे। सह-ब्रांडिंग गैर-बैंकिंग इकाई को ग्राहक के खातों के किसी भी विवरण तक पहुंचने की अनुमति नहीं दी जाएगी जो बैंक के गोपनीयता दायित्वों का उल्लंघन कर सकता है।

## अध्याय-10

### 10. अनुपालन

**अपने ग्राहक को जाने (केवाईसी) मानदंडों/धन शोधन रोधी (एएमएल) मानकों/आतंकवाद के वित्तपोषण का मुकाबला (सीएफटी)/पीएमएलए, 2002 के तहत बैंकों के दायित्व का अनुपालन।**

आरबीआई द्वारा समय-समय पर बैंकों पर लागू केवाईसी/एएमएल/सीएफटी पर निर्देशों/दिशानिर्देशों का सह-ब्रांडेड डेबिट कार्ड सहित जारी किए गए सभी कार्डों के संबंध में पालन किया जाएगा।

## अध्याय-11

### 11. ग्राहक शिकायत

शिकायतों का निवारण

यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए एक प्रभावी तंत्र स्थापित किया जाए और बैंक इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिया के माध्यम से व्यापक प्रचार करेगा। बैंक के महत्वपूर्ण अधिकारियों के साथ-साथ शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पदनाम, पता और संपर्क नंबर वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा। नामित अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि कार्डधारकों की शिकायतों का बिना किसी देरी के तुरंत समाधान किया जाए। कार्ड जारी करने, शिकायतों के निवारण और मुआवजे की रूपरेखा के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार विशिष्ट समयसीमा निर्धारित की जा सकती है। शिकायत निवारण प्रक्रिया और बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति को होमपेज पर स्पष्ट रूप से दिखाई देने वाले लिंक के साथ बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि यदि आवश्यक हो तो किसी शिकायत को सक्षम रूप से संभालने और आगे बढ़ाने के लिए कॉल सेंटर के कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है। शिकायत निवारण प्रक्रिया में अनसुलझे शिकायतों को कॉल सेंटर/आधार स्तर से उच्च अधिकारियों तक स्वचालित रूप से भेजने का प्रावधान होगा।

ग्राहकों की शिकायतों को अनुवर्ती कार्रवाई के लिए स्वीकार करने की प्रणाली, जैसे शिकायत संख्या/डॉकमेंट नंबर, भले ही शिकायतें फोन पर प्राप्त हुई हों, यदि किसी शिकायतकर्ता को उसके दर्ज कराने की तारीख से अधिकतम एक महीने की

अवधि के भीतर शिकायत पर संतोषजनक प्रतिक्रिया नहीं मिलती है तो ग्राहक के पास अपनी शिकायत/शिकायतों के निवारण के लिए संबंधित बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय से संपर्क करने का विकल्प होगा। इस संबंध में समय-समय पर संशोधित एटीएम पर विफल लेनदेन के समाधान के लिए समय सीमा पर डीपीएसएस दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाएगा।

## अध्याय - 12

### 12. कार्ड लेनदेन की निगरानी - ईएफआरएमएस

**कार्ड लेनदेन को सुरक्षित करना - स्विच/नेटवर्क/एटीएम मशीन/सीबीएस में मजबूत जोखिम आधारित लेनदेन सीमा और निगरानी की स्थापना।**

(आरबीआई सलाहकार संख्या 6/2018 दिनांक 13/08/2018).

#### 12.1 कार्ड लेनदेन की निगरानी का दायरा

विभिन्न स्विच नेटवर्क (एनपीसीआई/मास्टर कार्ड इंटरनेशनल/वीज़ा द्वारा एनएफएस, आरजीसीएस और आईआरजीसीएस) के माध्यम से बैंकों द्वारा जारी डेबिट कार्ड का उपयोग करके वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेन किए जाते हैं। इन लेनदेन को "ओनस" (हमारे एटीएम में हमारा बैंक कार्ड), "जारीकर्ता" (दूसरे बैंक के एटीएम में हमारा बैंक कार्ड), "अधिग्रहणकर्ता" (हमारे एटीएम में अन्य बैंक कार्ड), "पीओएस" (बिक्री का बिंदु) और "ई-कॉम" (वेबसाइटों के माध्यम से ई-कॉमर्स) कम ऑनलाइन और ऑफलाइन लेनदेन के रूप में वर्गीकृत किया गया है। उपरोक्त के अलावा, माइक्रो एटीएम लेनदेन, बैंक संवाददाता द्वारा लेनदेन भी है।

हाल के दिनों में, पूरे उद्योग में एटीएम मशीन/स्विच/इको सिस्टम से समझौते के विभिन्न मामले प्रकाश में आए हैं। ऐसे मामलों में से एक में एटीएम स्विच से समझौता किया गया था और स्विच स्तर पर निर्धारित सभी सत्यापनों का उल्लंघन/बाईपास किया गया था। उद्योग में ऐसे अन्य उदाहरण हैं जहां एटीएम मशीनों में स्कैमिंग डिवाइस (शरारती लोगों द्वारा) स्थापित करके और ऐसे उपकरणों के माध्यम से प्राप्त डेटा द्वारा कार्ड की क्लोनिंग करके समझौता किया गया है।

धोखाधड़ी वाले लेनदेन के प्रभाव को कम करने के लिए बैंक स्तर पर 24/7 लेनदेन की निरंतर निगरानी की आवश्यकता है, जिसमें उद्योग में वित्तीय, प्रतिष्ठा और कानूनी जोखिम और संक्रामक प्रभाव शामिल हैं। हमारा प्रयास मजबूत कार्ड लेनदेन प्रणाली स्थापित करना है।

#### 12.2 आरबीआई की सलाह

आरबीआई ने कार्ड लेनदेन को सुरक्षित करने-मजबूत जोखिम आधारित लेनदेन सीमा की स्थापना और निगरानी के लिए एक सलाह संख्या: 06/2018 दिनांक 13 अगस्त 2018 जारी की है। उन्होंने सभी बैंकों को निर्देश दिया है कि वे कार्ड लेनदेन को सुरक्षित करने के लिए कुछ उपाय लागू करें और बैंक की जोखिम क्षमता के अनुरूप नियम, सीमाएं स्थापित करें और कार्ड, बीआईएन के साथ-साथ बैंक स्तर पर लेनदेन सीमाएं लागू करें। ऐसी सीमाएं अनिवार्य रूप से कार्ड नेटवर्क स्विच पर ही निर्धारित की जाएंगी।

एडवाइजरी में निम्नलिखित जांचों का उल्लेख किया गया है और इसे लागू करने के लिए हमारे सुझाव दिए गए हैं :

1. कार्ड-वार/बीआईएन-वार सीमाएँ/बैंक-वार सीमाएँ - बैंक कार्ड, बीआईएन के साथ-साथ बैंक स्तर पर भी लेनदेन की सीमा तय करेंगे। ऐसी सीमाएं अनिवार्य रूप से कार्ड नेटवर्क स्विच पर ही निर्धारित की जाएंगी।
2. यदि उपरोक्त आवश्यकता के अनुसार निर्धारित किसी भी सीमा का उल्लंघन होता है, तो बैंक लेनदेन नियंत्रण तंत्र स्थापित करेंगे जिसमें आवश्यक कैप (लेन-देन पर प्रतिबंध), अलर्ट होंगे।

ऐसी सीमाएँ मात्रा, मूल्य, वेग, लेन-देन की उत्पत्ति की भौगोलिक स्थिति आदि के संदर्भ में निर्धारित की जाएंगी। अतीत में लेन-देन का पैटर्न, ग्राहक प्रोफाइल, बैंक का आकार, आदि कुछ ऐसे पैरामीटर हैं जिन पर सीमा निर्धारित करने के लिए जोखिम उठाने की क्षमता पर विचार किया जा सकता है।

3. बैंक की जोखिम क्षमता के अनुसार निर्धारित ऐसी सीमाओं की आवधिक समीक्षा प्रणाली बैंक की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार स्थापित की जाएगी।
4. जैसा कि पिछली घटनाओं से पता चलता है, सप्ताहांत, लंबी छुट्टियों के दौरान ऐसे हमलों की संभावना अधिक दिखाई देती है। उल्लंघनों, यदि कोई हो, की निगरानी के लिए सप्ताहांत, लंबी छुट्टियों सहित 24X7 आधार पर एक तंत्र रखें।
5. संदिग्ध लेनदेन, यदि कोई हो, के कारण धोखाधड़ी से होने वाले नुकसान को कम करने के लिए एक मजबूत घटना प्रतिक्रिया तंत्र रखें। बैंक/कार्ड नेटवर्क ऑपरेटर के नोडल अधिकारियों/व्यक्तियों के संपर्क विवरण अद्यतन रखे जाएंगे।
6. सुनिश्चित करें कि ग्राहकों के कार्ड विवरण बैंक और उसके विक्रेताओं के स्थानों, प्रणालियों और अनुप्रयोगों में सादे पाठ में संग्रहीत नहीं हैं। बैंक यह भी सुनिश्चित करेंगे कि संवेदनशील ग्राहक जानकारी के डेटा रिसाव से सख्ती से बचने के लिए पढ़ने योग्य प्रारूप में कार्ड विवरण का प्रसंस्करण सुरक्षित तरीके से किया जाएगा।
7. डेबिट कार्ड और पीपीआई से संबंधित समय-समय पर नियामक दिशानिर्देशों का सख्ती से पालन करना होगा।

### 12.3 कार्ड लेनदेन में जोखिम को कम करने के लिए कार्ड लेनदेन सीमा/मान्यता निर्धारित करना

#### 1. कार्ड स्तर प्रतिबंध

- i. कार्ड के प्रकार (बेस, क्लासिक, प्लेटिनम आदि) के आधार पर नकद निकासी और पीओएस और ई-कॉम कार्ड रहित लेनदेन के लिए मानक सीमाएं निर्धारित की जाएंगी।
- ii. उपरोक्त नकद सीमा के अलावा, कार्डधारक को 24 घंटे के चक्र (गतिशील समय) के भीतर 5 (प्लैटिनम वेरिएंट) और 3 (क्लासिक वेरिएंट) के कार्ड में अधिकतम दैनिक लेनदेन (गिनती) करने की अनुमति दी जाएगी।
- iii. आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार, ग्राहकों के अनुरोध पर अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन उपलब्ध कराया जाएगा। ग्राहक के पास मोबाइल बैंकिंग, नेट बैंकिंग और किसी अन्य माध्यम से घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन के लिए प्रतिदिन लेनदेन की सीमा को अलग-अलग कम करने का विकल्प होगा, जैसे कि एप्लिकेशन के माध्यम से होम ब्रांच से संपर्क करना और इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पांस (आईवीआर) के माध्यम से जब भी ऐसी सुविधा तैयार होगी।

#### 2. एटीएम मशीन स्तर की सीमा: एटीएम के लिए निम्नलिखित मशीन स्तर सुरक्षा नियंत्रण उपाय RBI /2017-18/206 दिनांक 21.06.2018 द्वारा प्रसारित किए गए थे।

- i. BIOS पासवर्ड, यूएसबी पोर्ट को अक्षम करना, ऑटो-रन सुविधा को अक्षम करना, ऑपरेटिंग सिस्टम और अन्य सॉफ्टवेयर के नवीनतम पैच लागू करना, टर्मिनल सुरक्षा समाधान, टाइम-बेस एडमिन एक्सेस आदि जैसे सुरक्षा उपायों का कार्यान्वयन।
- ii. कार्ड डेटा की स्किमिंग को रोकने के लिए एंटी-स्किमिंग डिवाइस और व्हाइटलिस्टिंग समाधान की स्थापना
- iii. ईएमवी सक्षम मशीन: कार्ड विवरण को डिक्रिप्ट होने से बचाया जाएगा और सभी एटीएम में स्थापित करने के लिए आवश्यक कदम उठाए जाएंगे।
- iv. सभी एटीएम को ऑपरेटिंग सिस्टम के समर्थित संस्करणों के साथ अपग्रेड करें।

#### 3. कार्ड नेटवर्क स्तर पर

प्रत्येक कार्ड नेटवर्क में विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में नियामक दिशानिर्देशों को लागू करने के लिए उचित जोखिम नियंत्रण उपाय होने चाहिए। बैंक इसकी पुष्टि करेगा कि ऐसे उपाय सभी कार्ड नेटवर्क (मास्टर/वीज़ा/एनपीसीआई) द्वारा लागू किए गए हैं। निगरानी की जाने वाली विभिन्न घटनाओं को ध्यान में रखते

हुए, वीज़ा, मास्टर कार्ड और एनपीसीआई जैसे कार्ड नेटवर्क सहित प्रमुख खिलाड़ियों द्वारा एक व्यापक धोखाधड़ी जोखिम निगरानी समाधान स्थापित किया गया है क्योंकि ये संस्थाएं बैंक में लेनदेन प्रवाह, सीबीएस पर स्विच करने और इसके विपरीत से पहले वैधता जांच का पहला बिंदु हैं।

#### 4. कार्ड नेटवर्क/स्विच पर

- i. जैसा कि आरबीआई की सलाह में कहा गया है, आरबीआई की सलाह के अनुरूप कार्ड नेटवर्क स्तर पर ही उचित सीमाएं लगाने का प्रस्ताव है।

कार्ड नेटवर्क (मास्टर/वीज़ा/रुपे) स्तर या ईएफआरएम पर लागू करने के लिए सुझाए गए चेक नीचे दिए गए हैं :

क्र.सं	प्रतिबंध	बैंक द्वारा विवेकपूर्ण सीमाएँ	नेटवर्क स्तर नियंत्रण
1	प्रति कैलेंडर दिन दैनिक सीमा पर बैंक/बिन वार लेनदेन प्रतिबंध	तिमाही आधार पर दैनिक औसत के 150% की सीमा के साथ बिन वार लेनदेन प्रतिबंध। पीएमजेडीवाई रुपे कार्ड बिन के लिए अलग सीमा। आरआरबी के लिए अलग-अलग बिन वार सीमा	वीज़ा/मास्टर/रुपे नेटवर्क स्तर पर सीमाएँ निर्धारित करना। बैंक-वार सीमा सभी नेटवर्कों की सभी बिन सीमा का योग होगी जिसमें आरआरबी/पीएमजेडीवाई लेनदेन भी शामिल होंगे।
2	वेग जांच (गतिशील)	एक कार्ड से 15 मिनट में 3 से अधिक लेनदेन नहीं। 24 घंटे में 5 से अधिक लेनदेन नहीं	ईएफआरएमएस में निर्धारित की जाने वाली सीमाएं (वर्तमान में कार्यान्वयन के तहत)
3	अंतर्राष्ट्रीय (वर्तमान लेनदेन सीमा रु. 25000/- प्रति दिन)	विभिन्न देश/क्षेत्राधिकार में एक ही कार्ड से लेनदेन के लिए न्यूनतम 3 घंटे का अंतर आवश्यक है	ईएफआरएमएस में निर्धारित की जाने वाली सीमाएं (वर्तमान में कार्यान्वयन के तहत)
4	घरेलू	विभिन्न शहरों में एक ही कार्ड से लेनदेन के लिए न्यूनतम 1 घंटे का अंतर आवश्यक है	ईएफआरएमएस में निर्धारित की जाने वाली सीमाएं (वर्तमान में कार्यान्वयन के तहत)
5	लेनदेन का व्यापारी समूह वर्गीकरण जैसे ज्वैलर्स, रेस्तरां, मॉल/व्यापारी आदि.	असामान्य समय के दौरान व्यापारिक प्रतिष्ठानों को अक्षम/अस्वीकार करने के लिए 1200 (मध्य रात्रि) से 0500 बजे तक कहें।	ईएफआरएमएस में निर्धारित की जाने वाली सीमाएं (वर्तमान में कार्यान्वयन के तहत)
6	असामान्य समय सीमाएँ	विषम घंटों (रात 11.30 बजे से सुबह 4.30 बजे तक) में 2 लेनदेन तक प्रतिबंध लगाना। विषम समय में ग्राहक को अस्पताल में भर्ती करने की आवश्यकता पड़ सकती है	ईएफआरएमएस में निर्धारित की जाने वाली सीमाएं (वर्तमान में कार्यान्वयन के तहत)



i. नेटवर्क से सीमा के उल्लंघन के कारण लेनदेन अलर्ट की 24/7 निगरानी 24/7 monitoring of Transaction Alerts due to breaches of limit from Networks

अलर्ट की 24 x 7 निगरानी के लिए एक सक्रिय निगरानी सेल स्थापित करना आवश्यक है जो कि ईएफआरएम समाधान के एक भाग के रूप में नेटवर्क स्विच (एनपीसीआई, मास्टर कार्ड, वीज़ा) द्वारा उनके वेब आधारित समाधान के माध्यम से प्रदान किया जाएगा, जिसका अधिकांश संस्थाएं पालन करती हैं।

OR

बैंक के EFRM (एंटरप्राइज़ फ्रॉड रिस्क मैनेजमेंट) समाधान के माध्यम से, लेनदेन की 24\*7 निगरानी करें। (वर्तमान में कार्यान्वयन के तहत)

12.4 ऐसी सीमाओं की आवधिक समीक्षा व्यवस्था स्थापित करने की आवश्यकता है। सीमा में संशोधन पर अर्धवार्षिक आधार पर या इंडस्ट्री में बड़ी घटना पर विचार किया जा सकता है।

नेटवर्क स्तर पर निर्धारित सीमाओं/मान्यताओं में कोई भी उल्लंघन लेनदेन को अस्वीकार कर देगा और निम्नलिखित पदानुक्रम \ एस्केलेशन मैट्रिक्स में आगे बढ़ाया जाएगा।

स्तर	सीमा %	पदनाम	कार्रवाई	द्वारा दिया जाने वाला अलर्ट
1	बिन-वार सीमा 125% तक पहुंच गई	CM-SWITCH , CM SETTLEMENT	विस्तृत लेनदेन डेटा का विश्लेषण करें और एजीएम (एटीएम), डीजीएम (एटीएम) को उचित रूप से रिपोर्ट करें।	प्रथम स्तर का अलर्ट भेजने के लिए संबंधित नेटवर्क (मास्टर/वीज़ा/एनपीसी आई) या ईएफआरएम
2	बिन-वार सीमा 150% तक पहुंच गई	AGM-IT (Switch), AGM ATM CO	विस्तृत लेनदेन डेटा का विश्लेषण करें और जीएम (टीबीडी), जीएम (आईटी), और जीएम (डेटा एनालिटिक्स) को उपयुक्त रूप से रिपोर्ट करें।	दूसरे स्तर का अलर्ट भेजने के लिए संबंधित नेटवर्क (मास्टर/वीज़ा/एनपीसी आई) या ईएफआरएम

3	200% of Bin-wise Limit or Threshold Breached	DGM-ATM, CISO	स्विच/कार्ड नेटवर्क स्तर पर लेनदेन जारी रखने/अस्वीकार करने का निर्णय लें। घटना की सूचना जीएम (टीबीडी), जीएम (आईटी), ईडी (प्रभारी) को दें। स्विच/कार्ड नेटवर्क स्तर पर लेनदेन जारी रखने/अस्वीकार करने का निर्णय लेने के लिए सक्षम प्राधिकारी एमडी और सीईओ होंगे और उनकी अनुपस्थिति में, वर्टिकल के कार्यकारी निदेशक होंगे।	तीसरे स्तर का अलर्ट भेजने के लिए संबंधित नेटवर्क (मास्टर/वीज़ा/एनपीसीआई) या ईएफआरएम
---	--	---------------	---	---

**प्रथम स्तर :** [cmitswitch@centralbank.co.in](mailto:cmitswitch@centralbank.co.in) & [cmatmsettlement@centralbank.co.in](mailto:cmatmsettlement@centralbank.co.in)

**द्वितीय स्तर :** [agmitdlc@centralbank.co.in](mailto:agmitdlc@centralbank.co.in) & [agmatmco@centralbank.co.in](mailto:agmatmco@centralbank.co.in)

**तृतीय स्तर :** [dgmcards@centralbank.co.in](mailto:dgmcards@centralbank.co.in) & [CISO@centralbank.co.in](mailto:CISO@centralbank.co.in)

अलर्ट पर प्रस्तावित लेनदेन विश्लेषण का विश्लेषण ईएफआरएमएस/नेटवर्क/स्विच से निम्नलिखित जानकारी मांगकर किया जा सकता है :

1. क्या किसी विशेष कार्ड नेटवर्क पर लेनदेन सीमा का उल्लंघन हुआ है और उल्लंघन के बारे में संबंधित कार्ड नेटवर्क से बात करें।
2. क्या किसी विशेष बिन पर लेनदेन प्रभावित हुआ है।
3. धोखाधड़ी वाले लेनदेन के लिए भूगोल/देश में कोई विशिष्ट पैटर्न।
4. लेनदेन की प्रकृति ईसीओएम/पीओएस/एटीएम।
5. यादृच्छिक जांच करें कि स्विच पर पिन/सीवीवी/सीमा जैसे सत्यापन हो रहे हैं या नहीं।
6. 150% सीमा का उल्लंघन होने पर घटना का गहन विश्लेषण शुरू किया जाए और 150% या इससे अधिक होने पर निगरानी अधिक तीव्र की जाए।
7. 200% सीमा तक पहुंचने पर, संबंधित कार्ड नेटवर्क को लेनदेन अस्वीकार करने की सलाह दी जा सकती है। सुझाई गई सीमाएँ दैनिक सीमाएँ हैं जिन्हें अगले कैलेंडर दिन 00 बजे/12:00 मध्याह्न (24 घंटे का चक्र) पर ताज़ा किया जाता है।

**जीएम (डीपी और टीबी), जीएम आईटी, जीएम (ओपीआर), जीएम-आरएमडी/सीआरओ और सीआईएसओ की एक समिति जो "200% तक पहुंचने के तुरंत बाद बैठक करेगी।" सीमा उल्लंघन के बाद कार्रवाई की दिशा और सीमा सीमा की आगे की समीक्षा तय की जाएगी।**

स्तर 1 और स्तर 2 सीमा उल्लंघनों के लिए, लेनदेन को स्तर 3 तक पहुंचने तक जारी रखने की अनुमति दी जा सकती है, हालांकि उपरोक्त मैट्रिक्स के अनुसार वृद्धि का पालन किया जाएगा।

**5. सीमा सीमा के लिए तर्क प्रस्तावित :**

बिन-वार सीमा की गणना सफल लेनदेन आधे-वर्ष के डेटा के आधार पर की जाती है। 125%, 150% और 200% की सीमा सीमा के साथ प्रति दिन की सीमा की सलाह दी जाती है, जिस पर सीमा निर्धारित करने के लिए कार्ड नेटवर्क को सूचित किया जाना चाहिए।

**6. सीबीएस स्तर के प्रतिबंध का कार्यान्वयन :**

कार्ड स्तर की वेग सीमा के अलावा, डेबिट कार्ड लेनदेन के लिए खाता स्तर पर अधिकतम संख्या लेनदेन पर प्रतिबंध लगाने का भी पता लगाया जाएगा जिसे ईएफआरएम समाधान के माध्यम से लागू किया जा सकता है जब यह वास्तविक समय के आधार पर सीबीएस लेनदेन को कवर करता है।

जोखिम को और कम करने के लिए, विभिन्न बीजीएल जैसे (पीओएस-रुपे, पीओएस-मास्टरकार्ड, पीओएस-वीज़ा) पर डेबिट सीमा को सीबीएस स्तर पर भी बीजीएल प्राप्त करना आदि सीमित करने पर विचार किया जा सकता है। प्रति दिन डेबिट/क्रेडिट सीमा पिछले लेनदेन की मात्रा के आधार पर निर्धारित की जाएगी।

**अध्याय - 13**

**13. ग्राहक सुरक्षा - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में सीमित दायित्व**

**ग्राहक सुरक्षा - डेबिट कार्ड/चोरी हुए कार्ड/खोए हुए कार्ड के उपयोग से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की देयता को सीमित करना।**

बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति - "ग्राहक संरक्षण - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की सीमित देयता" आमने-सामने/निकटता भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनमें डेबिट जैसे भौतिक भुगतान साधन की आवश्यकता होती है) वाले इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए लागू होगी। लेनदेन के समय कार्ड मौजूद होना चाहिए जैसे एटीएम, पीओएस, ऑनलाइन ई-कॉम आदि)

**अध्याय - 14**

**14. विफल लेनदेन (ग्राहक विवाद)**

**विफल लेनदेन का प्रबंधन और विफल लेनदेन के लिए टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) का सामंजस्य**

1. असफल या विफल लेनदेन के कारण बड़ी संख्या में ग्राहक शिकायतें उत्पन्न होती हैं। विफलता विभिन्न कारणों के कारण हो सकती है जो सीधे तौर पर ग्राहकों के लिए जिम्मेदार नहीं हैं जैसे संचार लिंक में व्यवधान, एटीएम में नकदी की अनुपलब्धता, टाइम-आउट सत्र, विभिन्न कारणों से लाभार्थी के खाते में क्रेडिट न होना।
2. 'असफल लेनदेन' एक ऐसा लेनदेन है जो किसी भी कारण से पूरी तरह से पूर्ण नहीं हुआ है, इसके लिए ग्राहक जिम्मेदार नहीं है जैसे संचार लिंक में विफलता, एटीएम में नकदी की अनुपलब्धता, सत्र का समय समाप्त होना।

विफल लेनदेन में वे क्रेडिट भी शामिल होंगे जो पूरी जानकारी के अभाव या उचित जानकारी के अभाव और रिवर्सल लेनदेन शुरू करने में देरी के कारण लाभार्थी के खाते में नहीं भेजे जा सके।

3. शाखा हेल्पडेस्क मेनू-एटीएम रिवर्सल-सीबीआई (नकदी के लिए हमारे बैंक में उपयोग किया जाने वाला कार्ड) और गैर-सीबीआई एटीएम (हमारा कार्ड अन्य बैंक एटीएम और सभी पीओएस ई-कॉम लेनदेन में उपयोग किया जाता है) का उपयोग करके विफल एटीएम/पीओएस टर्मिनल लेनदेन का अनुरोध उत्पन्न कर सकती है। शाखा सीबीएस में विफल ई-कॉम लेनदेन (एटीएम शाखा कोड-5002 या तत्काल भुगतान सेवा शाखा कोड 4982 के माध्यम से किया गया लेनदेन) की जांच करेगी। शाखा कोड 4982 के माध्यम से किए गए लेनदेन के लिए, विवाद लेनदेन के पूरे विवरण के साथ [smtbk2@centralbank.co.in](mailto:smtbk2@centralbank.co.in) पर मेल भेजा जाएगा।
4. इन विफल लेनदेन के लिए ग्राहकों को एक समान सुधार कार्रवाई और मुआवजा भुगतान करने के लिए, भारतीय रिजर्व बैंक ने टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) निर्धारित किया है जो निम्नानुसार होगा :
  - i. गौरतलब है कि :
    - निर्धारित टीएटी विफल लेनदेन के समाधान के लिए बाहरी सीमा है; और
    - बैंक और प्रक्रिया में शामिल अन्य ऑपरेटर/सिस्टम भागीदार ऐसे विफल लेनदेन के शीघ्र समाधान की दिशा में प्रयास करेंगे
  - ii. जहां भी वित्तीय मुआवजा शामिल है, वह ग्राहक की शिकायत या दावे की प्रतीक्षा किए बिना, ग्राहक के खाते में स्वतः ही जमा कर दिया जाएगा।
  - iii. जिन ग्राहकों को टीएटी में परिभाषित विफलता के निवारण का लाभ नहीं मिलता है, वे भारतीय रिजर्व बैंक के बैंकिंग लोकपाल या बैंक के आंतरिक लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
  - iv. The TAT and Customer compensation for failed Transactions shall be as under:

क्र.सं	घटना का विवरण	ऑटो-रिवर्सल और मुआवजे के लिए रूपरेखा	
		ऑटो-रिवर्सल के लिए समयरेखा	मुआवजा देय
1	माइक्रो-एटीएम सहित स्वचालित टेलर मशीनें (एटीएम)		
ए	ग्राहक के खाते से डेबिट हो गया लेकिन नकदी नहीं निकली।	अधिकतम T+5 दिनों के भीतर विफल लेनदेन का प्रो-एक्टिव रिवर्सल (आर)	यदि टी+5 दिन से अधिक की देरी होती है तो खाताधारक के खाते में प्रतिदिन 100/- रुपये जमा किए जाएंगे
2	कार्ड ट्रांजेक्शन		
ए	कार्ड से कार्ड स्थानांतरण: कार्ड खाते से डेबिट किया गया लेकिन लाभार्थी कार्ड खाते में जमा नहीं किया गया।	यदि लाभार्थी के खाते में क्रेडिट प्रभावी नहीं होता है, तो लेनदेन को टी+1 दिन के भीतर उलट दिया जाना चाहिए।	टी+1 दिन के बाद 100/- रुपये प्रति दिन
बी	पीओएस पर नकद सहित पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस) (कार्ड प्रेजेंट): खाते से डेबिट किया गया लेकिन व्यापारी से पुष्टि प्राप्त नहीं हुई; चार्ज-स्लिप उत्पन्न नहीं हुई।	T+5 दिनों के भीतर स्वतः-रिवर्सल	टी+5 दिन से अधिक की देरी पर 100/- रुपये प्रति दिन

सी	कार्ड नॉट प्रेजेंट (सीएनपी) (ई-कॉमर्स) खाते से डेबिट किया गया लेकिन व्यापारी के सिस्टम पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	T+5 दिनों के भीतर स्वतः-रिवर्सल	टी+5 दिन से अधिक की देरी पर 100/- रुपये प्रति दिन
3	प्रीपेड भुगतान उपकरण (पीपीआई) - कार्ड/वॉलेट		
ए	ऑन-अस ट्रांजेक्शन लाभार्थी का पीपीआई क्रेडिट नहीं किया गया। पीपीआई डेबिट हो गया लेकिन व्यापारी से लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	प्रेषक के खाते में T+1 दिन के भीतर परिवर्तन किया जाएगा।	यदि देरी टी+1 दिन से अधिक है तो 100/- रुपये प्रति दिन
बी	हमसे बाहर लेनदेन लेनदेन यूपीआई, कार्ड नेटवर्क, आईएमपीएस आदि पर आधारित होगा, जैसा भी मामला हो। संबंधित प्रणाली का टीएटी और मुआवजा नियम लागू होगा।		

**नोट :** टी लेन-देन का दिन है और कैलेंडर तिथि को संदर्भित करता है।

- यदि टीएटी के भीतर लेन-देन का रिवर्सल पूरा नहीं होता है और बैंक को जुर्माना देना पड़ता है, तो टीएटी के भीतर रिवर्सल में देरी के कारण की जांच करना आवश्यक है और जुर्माना राशि जिम्मेदार पार्टी से वसूल की जानी चाहिए, जिसमें एटीएम/ डेबिट कार्ड लेनदेन के रिकन्सिलेशन में शामिल एजेंसी भी शामिल है।
- बैंक नेशनल फाइनेंशियल स्विच (एनएफएस) एटीएम नेटवर्क का हिस्सा होने के नाते, बैंक एनपीसीआई (नेशनल पेमेंट्स कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया) द्वारा निर्धारित विवाद प्रबंधन प्रणाली का पालन/पालन करेगा, लेकिन मामले में आरबीआई द्वारा निर्धारित नियमों के भीतर होगा।

## अध्याय-15

### 15. अवांछित संचार

#### अवांछित वाणिज्यिक संचार

यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि जो टेलीमार्केटर्स भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (ट्राई) द्वारा समय-समय पर जारी किए गए निर्देशों/विनियमों का पालन करते हैं, वे "अवांछित वाणिज्यिक संचार - राष्ट्रीय ग्राहक वरीयता रजिस्टर (एनसीपीआर)" पर जारी दिशानिर्देशों का पालन करते हैं।

## अध्याय-16

### 16. वफादारी कार्यक्रम - अमूल्य पुरस्कार

बैंक द्वारा दी जाने वाली कोई भी छूट, कैश बैक, रिवार्ड पॉइंट, लॉयल्टी पॉइंट या कोई अन्य लाभ ऐसे लाभ के स्रोत सहित पारदर्शी तरीके से प्रदान किया जाएगा। इसके लिए लेखांकन प्रक्रिया बैंकों की पुस्तकों में सत्यापन योग्य होगी। इन लाभों के संबंध में विस्तृत जानकारी बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी और इसकी एक प्रति कार्ड धारक को भी प्रदान की जाएगी।

#### डेबिट कार्ड धारकों के लिए सेंट रिवार्डज़ लॉयल्टी प्रोग्राम

आज के उपभोक्ता तुरंत संतुष्टि चाहते हैं। एक प्रभावी वफादारी कार्यक्रम न केवल उत्पादों के बढ़ते उपयोग को प्रोत्साहित करता है, बल्कि यह अतिरिक्त उत्पादों और सेवाओं की बिक्री भी बढ़ा सकता है। स्वतंत्र बाजार अनुसंधान के अनुसार, सभी उपभोक्ताओं में से आधे से अधिक चाहते हैं कि उनके बैंक उनके लिए छूट की पहचान करें - ऐसे

तरीके जिनसे वे अपने बैंकिंग प्रदाता और अपने पसंदीदा व्यापारियों/खुदरा विक्रेताओं के साथ बचत कर सकें। लॉयल्टी रिवार्डज़ ग्राहकों को अधिक अंक अर्जित करने और बैंक के प्रति वफादार रहने के लिए अपने पसंदीदा माल के लिए अपने बैंक डेबिट कार्ड, डिजिटल बैंकिंग मोड का उपयोग करके भुगतान करने के लिए प्रोत्साहित करने का एक उपकरण है। बैंक ने अगस्त 2011 से अपने डेबिट कार्ड ग्राहकों के लिए अनमोल रिवार्डज़ कार्यक्रम शुरू किया है।

**सेंट रिवार्डज़** एक अनोखा और अत्यधिक पुरस्कृत बैंक लॉयल्टी प्रोग्राम है, जिसके माध्यम से, बैंक ग्राहक जब भी बैंक डेबिट कार्ड का उपयोग करके कोई उत्पाद खरीदना या किसी सेवा के लिए भुगतान करना चुनते हैं, तो उन्हें पुरस्कृत करता है। जब ग्राहक बैंक के उत्पाद/सेवा को चुनता है, तो ग्राहक बैंक पर अपना भरोसा और विश्वास दोहराता है। सेंट रिवार्डज़ अपने डेबिट कार्ड ग्राहकों के लिए सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया का लॉयल्टी प्रोग्राम है। जब भी कोई ग्राहक आपके सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया डेबिट कार्ड का उपयोग करके कोई उत्पाद खरीदना या किसी सेवा के लिए भुगतान करना चाहता है तो सेंट रिवार्डज़ उसे पुरस्कृत करता है।

"अनमोल रिवार्डज़ प्रोग्राम" का उद्देश्य पीओएस/ई-कॉम लेनदेन के लिए हमारे कार्ड उत्पादों का उपयोग बढ़ाना है और इस तरह ग्राहकों द्वारा इंटरचेंज आय और डिजिटल लेनदेन में सुधार करना है। जारीकर्ता बैंक को पीओएस/ई-कॉम पर उपयोग पर 0.50% से 0.90% (डेबिट कार्ड के मामले में) इंटरचेंज आय प्राप्त होती है। एक अन्य उद्देश्य हमारे ग्राहकों को हमारे अपने बैंकों में हमारे डेबिट कार्ड का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करना भी है।

1. लॉयल्टी कार्यक्रमों के प्रबंधन के लिए विक्रेता का चयन सीवीसी और बैंक की आंतरिक नीति/दिशानिर्देशों का पालन करके उचित प्रक्रिया के माध्यम से किया जाएगा।
2. वर्तमान में, एक विक्रेता का चयन आरएफपी प्रक्रिया और बोर्ड की उचित मंजूरी के माध्यम से किया जाता है। मेसर्स लॉयल रिवार्डज़ मैनेजमेंट प्राइवेट लिमिटेड के साथ एएसएलए 31/10/2022 तक वैध है।
3. सभी सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया डेबिट कार्ड धारकों को व्यक्तिगत आधार पर सेंट रिवार्डज़ में पूर्व-नामांकित किया जाता है। प्रत्येक सदस्य के पास सेंट रिवार्डज़ के साथ केवल एक ही सदस्यता (सीआईएफ आधारित) है, भले ही सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया में उनके खाते कितने भी हों या कितने प्रकार के हों। हालाँकि, कार्ड धारकों को <https://debit.centrewardz.com/> पर जाकर या Cent Rewardz ऐप के माध्यम से Cent Rewardz खाते को सक्रिय करना होगा।
4. सेंट रिवार्डज़ का प्रत्येक कार्ड धारक सीबीओआई अंक अर्जित करने के लिए पात्र है। ग्राहक आपके सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया डेबिट कार्ड का उपयोग करके प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) और ऑनलाइन खरीदारी पर सभी खर्चों के लिए सीबीओआई अंक अर्जित और जमा करेगा।

Type	Point(s) for every rupees 100 spent
अंतर्राष्ट्रीय शॉपिंग सह डेबिट कार्ड (मास्टरकार्ड)	1
नेक्सट जन. का डेबिट कार्ड (मास्टरकार्ड)	1
प्लैटिनम डेबिट कार्ड (मास्टरकार्ड)	1.5
अंतर्राष्ट्रीय शॉपिंग सह डेबिट कार्ड (मेस्ट्रो)	1.5
अंतर्राष्ट्रीय शॉपिंग सह डेबिट कार्ड (वीज़ा)	1
प्लैटिनम डेबिट कार्ड (वीज़ा)	2
वंडर डेबिट कार्ड (वीज़ा)	1
प्लैटिनम डेबिट कार्ड (RuPay)	1.5
शॉपिंग सह डेबिट कार्ड (RuPay)	1

ग्राहक <https://debit.centrewardz.com/> पर जाकर या सेंट रिवार्डज़ ऐप पर अपने खाते में लॉग इन करके सेंट रिवार्डज़ खाते की शेष राशि की जांच कर सकते हैं।

- 1 अनमोल रिवार्डज़ प्वाइंट का मूल्य 25 पैसे है। ग्राहक विक्रेता द्वारा उपलब्ध कराए गए रिडेम्पशन प्लेटफॉर्म पर रोमांचक उत्पादों और सेवाओं के लिए अपने रिवार्डज़ पॉइंट्स को भुना सकते हैं :
  1. फ्लाइट टिकट्स

2. होटल बुकिंग
3. बस टिकट्स
4. मूवी टिकट्स
5. मोबाइल/डी.टी.एच रिचार्ज
6. माल (इलेक्ट्रॉनिक्स, घर और सजावट, आभूषण, खेल और बहुत कुछ)  
डेबिट कार्ड सदस्यों को रिडीम के पात्र होने के लिए 100 रिवार्ज़ पॉइंट्स की सीमा हासिल करने की आवश्यकता होगी। रिवार्ज़ पॉइंट्स को अर्जित करने के तीन साल (प्राप्त होने के महीने को छोड़कर 36 महीने) के भीतर भुनाया जाना चाहिए। अनरिडीम (Unredeemed) किए गए अंक तीन साल के अंत में समाप्त हो जाएंगे। पार्टनर स्टोर्स पर अर्जित अतिरिक्त अंक संचय के महीने को छोड़कर 12 महीने या 1 वर्ष की अवधि के लिए वैध हैं।

## अध्याय-17

### 17. कार्ड धारक को बीमा

कार्डधारकों को निःशुल्क/शुल्कयोग्य दुर्घटना/स्वास्थ्य बीमा की पेशकश

- i. बैंक एक निश्चित स्थान पर व्यापारिक प्रतिष्ठानों/एटीएम/ई-कॉमर्स/माइक्रो एटीएम/बैंक के व्यावसायिक पत्राचार में डेबिट कार्ड के लगातार उपयोग को बढ़ावा देने के लिए अपने डेबिट कार्ड धारक (क्लासिक और प्रीमियम दोनों) को दुर्घटना बीमा कवर देने पर विचार कर सकता है। सभी प्रकार की दुर्घटनाओं के कारण होने वाली आकस्मिक चोटों, आकस्मिक मृत्यु और स्थायी पूर्ण विकलांगता के लिए उपयोग की अवधि।
- ii. बैंक विभिन्न कार्ड नेटवर्क द्वारा उपलब्ध कराए गए दुर्घटना बीमा कवर को कार्ड नेटवर्क द्वारा निर्धारित नियमों और शर्तों के साथ बढ़ाएगा।
- iii. यदि किसी कार्ड नेटवर्क ने रियायती दरों पर किसी स्वास्थ्य बीमा के लिए समझौता किया है, तो बैंक ऐसे कार्डधारकों को बैंक पर किसी भी दायित्व के बिना इसकी पेशकश कर सकता है।
- iv. ग्राहकों को दुर्घटना बीमा/हवाई दुर्घटना बीमा का कोई भी प्रस्ताव बोर्ड की उचित मंजूरी के बाद लागू किया जाएगा।
- v. बैंक द्वारा दुर्घटना बीमा कवर के लिए विक्रेता का चयन सीवीसी और बैंक की खरीद नीति का सख्ती से पालन करके किया जाएगा।
- vi. कार्ड के साथ प्रदान किए गए बीमा कवर के मामले में, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि संबंधित नामांकन विवरण बीमा कंपनी द्वारा दर्ज किया गया है और अन्य जानकारी के साथ बीमा की उपलब्धता भी शामिल है। जानकारी में बीमा कवर, बीमा कंपनी का नाम/पता और टेलीफोन नंबर से संबंधित विवरण भी शामिल होगा जो बीमा कवर से संबंधित दावों को संभालेगा।

## अध्याय-18

### 18. सह-ब्रांडिंग

आरबीआई ने दिशानिर्देश जारी किए हैं कि प्री-पेड भुगतान उपकरण जारी करने के लिए अधिकृत/अनुमोदित सभी व्यक्तियों को ऐसे उपकरणों को कॉर्पोरेट, वित्तीय संस्थान, सरकारी संगठनों आदि के नाम/लोगो के साथ सह-ब्रांड करने की अनुमति है जिनके ग्राहकों/लाभार्थियों के लिए ऐसे उपकरण जारी किए जाते हैं। भुगतान साधन पर जारीकर्ता का नाम प्रमुखता से दिखाई देगा।

#### 18.1 सह-ब्रांडिंग व्यवस्था

बैंकों द्वारा जारी किए गए सह-ब्रांडेड डेबिट कार्ड, डेबिट कार्ड की सामान्य सुविधा के अलावा, निम्नलिखित नियमों और शर्तों के अधीन होंगे :

#### ❖ बोर्ड अनुमोदन पॉलिसी

सह-ब्रांडिंग व्यवस्था, यदि कोई हो, बोर्ड की मंजूरी प्राप्त करने के बाद की जाएगी। नीति विशेष रूप से प्रतिष्ठा जोखिम सहित ऐसी व्यवस्था से जुड़े विभिन्न जोखिमों से संबंधित मुद्दों को संबोधित कर सकती है और उपयुक्त जोखिम शमन उपाय कर सकती है। इसके अलावा, कार्ड-जारीकर्ता और सह-ब्रांडिंग भागीदार इकाई के बीच राजस्व बंटवारे से संबंधित जानकारी कार्डधारक को इंगित की जाएगी और कार्ड-जारीकर्ता की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएगी।

सह-ब्रांडेड डेबिट कार्ड स्पष्ट रूप से इंगित करेगा कि कार्ड सह-ब्रांडिंग व्यवस्था के तहत जारी किया गया है। बैंक सह-ब्रांडेड कार्ड का अपने उत्पाद के रूप में विज्ञापन/विपणन नहीं करेगा। सभी विपणन/विज्ञापन सामग्री में, कार्ड जारीकर्ता का नाम स्पष्ट रूप से दिखाया जाएगा। सह-ब्रांडेड कार्ड पर कार्ड जारीकर्ता की ब्रांडिंग प्रमुखता से अंकित होगी।

#### ❖ उचित परिश्रम

गैर-बैंकिंग इकाई के संबंध में उचित परिश्रम किया जाएगा जिसके साथ बैंक ऐसे कार्ड जारी करने के लिए गठजोड़ करने का इरादा रखता है ताकि बैंक को प्रतिष्ठा जोखिम से बचाया जा सके, बैंक ऐसी व्यवस्था में उजागर होता है। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे मामलों में जहां प्रस्तावित सह-ब्रांडिंग भागीदार एक वित्तीय इकाई है, उसने सह-ब्रांडिंग समझौते में प्रवेश करने के लिए अपने नियामक से आवश्यक अनुमोदन प्राप्त कर लिया है।

#### ❖ गतिविधियों की आउटसोर्सिंग

कार्ड जारी करने वाला बैंक सह-ब्रांडिंग भागीदार के सभी कार्यों के लिए उत्तरदायी होगा। बैंक परिपत्र डीबीओडी/नंबर/बीपी/40/21/04/158/2006-07 दिनांक 3 नवंबर, 2006, समय-समय पर संशोधित में निहित "बैंकों द्वारा वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन और आचार संहिता" पर नियामक के दिशानिर्देशों का पालन सुनिश्चित करेगा।

कार्ड-जारीकर्ता यह सुनिश्चित करेंगे कि सह-ब्रांडिंग भागीदार द्वारा विज्ञापित केश बैंक, छूट और अन्य ऑफ़र कार्डधारक को समय पर वितरित किए जाएं। कार्डधारकों को इसकी किसी भी देरी या गैर-डिलीवरी के लिए कार्ड जारीकर्ता उत्तरदायी होंगे।

#### ❖ गैर-बैंक इकाई की भूमिका

कार्ड-जारीकर्ता यह सुनिश्चित करेंगे कि सह-ब्रांडिंग भागीदार द्वारा विज्ञापित केश बैंक, छूट और अन्य ऑफ़र कार्डधारक को समय पर वितरित किए जाएं। कार्डधारकों को इसकी किसी भी देरी या गैर-डिलीवरी के लिए कार्ड जारीकर्ता उत्तरदायी होंगे।

सह-ब्रांडिंग भागीदार को सह-ब्रांडेड कार्ड के माध्यम से किए गए लेनदेन से संबंधित जानकारी तक पहुंच नहीं होगी। कार्ड जारी करने के बाद, सह-ब्रांडिंग भागीदार शिकायतों के मामले में संपर्क का प्रारंभिक बिंदु होने के अलावा, सह-ब्रांडेड कार्ड से संबंधित किसी भी प्रक्रिया या नियंत्रण में शामिल नहीं होगा।



## अध्याय-19

### 19. टोकनाइजेशन

#### टोकनाइजेशन - कार्ड लेनदेन

- कार्ड लेनदेन की सुरक्षा में सुधार के प्रयासों को जारी रखते हुए, भारतीय रिजर्व बैंक ने एक विशिष्ट उपयोग के मामले के लिए कार्ड लेनदेन में टोकनाइजेशन के लिए कार्ड नेटवर्क को अनुमति दी थी।
- आरबीआई ने शर्तों के अधीन अधिकृत कार्ड भुगतान नेटवर्क को किसी भी टोकन अनुरोधकर्ता (यानी, तीसरे पक्ष ऐप प्रदाता) को कार्ड टोकनाइजेशन सेवाएं प्रदान करने की अनुमति दी है। यह अनुमति सभी उपयोग मामलों/चैनलों [उदाहरण के लिए, नियर फील्ड कम्युनिकेशन (एनएफसी)/मैग्नेटिक सिक्वोर ट्रांसमिशन (एमएसटी) आधारित संपर्क रहित लेनदेन, इन-ऐप भुगतान, क्यूआर कोड-आधारित भुगतान इत्यादि] या टोकन स्टोरेज तंत्र (क्लाउड) तक फैली हुई है। सुरक्षित तत्व, विश्वसनीय निष्पादन वातावरण, आदि। फिलहाल यह सुविधा केवल मोबाइल फोन/टैबलेट के जरिए ही दी जाएगी। अन्य उपकरणों के लिए इसका विस्तार बाद में प्राप्त अनुभव के आधार पर किया जाएगा।
- अतिरिक्त कारक प्रमाणीकरण (एएफए)/पिन प्रविष्टि के आदेश सहित कार्ड लेनदेन की सुरक्षा पर रिजर्व बैंक के सभी मौजूदा निर्देश टोकन कार्ड लेनदेन के लिए भी लागू होंगे।
- कार्ड लेनदेन से संबंधित अन्य सभी निर्देश टोकनयुक्त कार्ड लेनदेन पर भी लागू होंगे। प्रदान की गई कार्ड टोकनाइजेशन सेवाओं की अंतिम जिम्मेदारी अधिकृत कार्ड नेटवर्क की है।
- इस सेवा का लाभ उठाने के लिए ग्राहक से कोई शुल्क नहीं वसूला जाएगा
- ग्राहकों को टोकनाइजेशन के कार्यान्वयन के लिए नके पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस भेजा जाएगा।

## अध्याय -20

### 20. डेबिट कार्ड पर ई-जनादेश :

आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार, बैंकों को सलाह दी जाती है कि वे डेबिट कार्डधारक को दोहराए जाने वाले लेनदेन के लिए एक बार पंजीकरण प्रक्रिया शुरू करने के लिए ई-जनादेश सुविधा प्रदान करें। बैंक निम्नलिखित नियम एवं शर्तों के साथ ऐसी सुविधा प्रदान करेगा।

#### ❖ प्रयोज्यता

कार्ड पर ई-मैडेट व्यवस्था केवल आवर्ती लेनदेन के लिए होगी, न कि 'केवल एक बार' भुगतान के लिए।

#### ❖ ई-जनादेश आधारित आवर्ती लेनदेन के लिए कार्ड विवरण का पंजीकरण

- कार्ड पर ई-मैडेट सुविधा चुनने के इच्छुक कार्डधारक को जारीकर्ता द्वारा अतिरिक्त कारक प्रमाणीकरण (एएफए) सत्यापन के साथ एक बार पंजीकरण प्रक्रिया शुरू करनी होगी। आवर्ती लेनदेन के लिए कार्ड पर ई-जनादेश जारीकर्ता द्वारा आवश्यक सामान्य प्रक्रिया के अलावा, सफल एएफए सत्यापन के बाद ही पंजीकृत किया जाएगा।
- जारीकर्ता द्वारा ई-जनादेश की वैधता अवधि और अन्य ऑडिट ट्रेल संबंधी आवश्यकताओं सहित सभी अपेक्षित जानकारी प्राप्त करने के बाद ही पंजीकरण पूरा किया जाएगा। आवश्यकता पड़ने पर ई-जनादेश की वैधता अवधि को बाद के चरण में संशोधित करने की सुविधा भी प्रदान की जाएगी।
- पंजीकरण प्रक्रिया के दौरान, कार्डधारक को आवर्ती लेनदेन के पूर्व-निर्दिष्ट निश्चित मूल्य या आवर्ती लेनदेन के परिवर्तनीय मूल्य के लिए ई-जनादेश प्रदान करने का विकल्प दिया जाएगा; बाद के मामले में, कार्डधारक को आरबीआई द्वारा निर्धारित समग्र सीमा (वर्तमान में 2,000/- प्रति लेनदेन) के अधीन, आवर्ती लेनदेन का अधिकतम मूल्य स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट करना होगा।
- मौजूदा ई-जनादेश में किसी भी संशोधन के लिए जारीकर्ता द्वारा एएफए सत्यापन आवश्यक होगा।

5. ई-जनादेश के कार्यान्वयन के लिए ग्राहकों को उनके पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस भेजा जाएगा।

#### ❖ पहले लेनदेन और बाद में आवर्ती लेनदेन का प्रसंस्करण

1. ई-जनादेश आधारित आवर्ती लेनदेन श्रृंखला में पहले लेनदेन को संसाधित करते समय, एएफए सत्यापन किया जाएगा। यदि पहला लेनदेन ई-जनादेश के पंजीकरण के साथ किया जा रहा है, तो एएफए सत्यापन को जोड़ा जा सकता है। ऐसे सभी एएफए सत्यापन आरबीआई के मौजूदा निर्देशों के अनुसार होंगे।
2. बाद के आवर्ती लेनदेन केवल उन्हीं कार्डों के लिए किए जाएंगे जो सफलतापूर्वक पंजीकृत किए गए हैं और जिनके लिए पहला लेनदेन सफलतापूर्वक प्रमाणित और अधिकृत किया गया था। ये बाद के लेनदेन एएफए के बिना किए जा सकते हैं।

#### ❖ पूर्व लेनदेन अधिसूचना

1. जोखिम न्यूनीकरण और ग्राहक सुविधा उपाय के रूप में, बैंक कार्डधारक को वास्तविक शुल्क/डेबिट से कम से कम 24 घंटे पहले एक पूर्व लेनदेन अधिसूचना भेजेगा। कार्ड पर ई-मैनेट दर्ज करते समय, कार्डधारक को जारीकर्ता से स्पष्ट, स्पष्ट तरीके से और समझने योग्यभाषा तरीके से पूर्व-लेन-देन अधिसूचना प्राप्त करने के लिए उपलब्ध विकल्पों (एसएमएस, ईमेल इत्यादि) में से एक मोड चुनने की सुविधा दी जाएगी। कार्डधारक को पूर्व-लेन-देन अधिसूचना प्राप्त करने के इस तरीके को बदलने की सुविधा भी प्रदान की जाएगी।
2. लेन-देन पूर्व अधिसूचना, कम से कम, कार्डधारक को व्यापारी के नाम, लेन-देन की राशि, डेबिट की तारीख/समय, संदर्भ संख्या के बारे में सूचित करेगी। लेन-देन/ई-जनादेश, डेबिट का कारण, यानी, कार्डधारक द्वारा पंजीकृत ई-जनादेश।
3. पूर्व-लेन-देन अधिसूचना प्राप्त होने पर, कार्डधारक के पास उस विशेष लेनदेन या ई-जनादेश से बाहर निकलने की सुविधा होगी। ऐसे किसी भी ऑफ-आउट के लिए जारीकर्ता द्वारा एएफए सत्यापन आवश्यक होगा। इस तरह के ऑफ-आउट की सूचना प्राप्त होने पर, जारीकर्ता यह सुनिश्चित करेगा कि विशेष लेनदेन प्रभावित नहीं होता है / आगे आवर्ती लेनदेन प्रभावित नहीं होते हैं (जैसा भी मामला हो)। इस आशय की एक पुष्टिकरण सूचना कार्डधारक को भेजी जाएगी।

#### ❖ लेनदेन के बाद की अधिसूचना

मौजूदा निर्देशों के अनुरूप, बैंक कार्डधारक को लेनदेन के बाद चेतावनी/अधिसूचना भेजेगा। यह अधिसूचना, कम से कम, कार्डधारक को व्यापारी के नाम, लेनदेन राशि, डेबिट की तारीख / समय, संदर्भ संख्या के बारे में सूचित करेगी। लेन-देन/ई-जनादेश, डेबिट का कारण, यानी, कार्डधारक द्वारा पंजीकृत ई-जनादेश।

#### ❖ लेन देन की सीमा और वेग की जांच

1. अतिरिक्त कारक प्रमाणीकरण (एएफए) के बिना ई-जनादेश आधारित आवर्ती लेनदेन के लिए अधिकतम सीमा 2000/- रुपये प्रति लेनदेन होगी। निर्दिष्ट सीमा 2000/- की नियामक दिशानिर्देशों के आधार पर समीक्षा की जाएगी। इस सीमा से ऊपर के लेनदेन अब तक की तरह एएफए के अधीन होंगे।
2. प्रति लेनदेन 2000/- की सीमा उन सभी श्रेणियों के व्यापारियों के लिए लागू है जो ऐसे ई-जनादेश के आधार पर बार-बार भुगतान स्वीकार करते हैं।
3. उपयुक्त वेग जांच और अन्य जोखिम शमन प्रक्रियाएं लागू की जाएंगी।

#### ❖ ई-मैनेट वापस लेना:

1. कार्डधारक को किसी भी समय किसी भी ई-मैनेट को वापस लेने के लिए एक ऑनलाइन सुविधा प्रदान की जाएगी, जिसके बाद वापस लिए गए ई-मैनेट के लिए कोई और आवर्ती लेनदेन की अनुमति नहीं दी जाएगी।

(नोट: इसका अपवाद एक पाइपलाइन लेनदेन होगा जिसके लिए कार्डधारक को पूर्व-लेन-देन अधिसूचना पहले ही भेजी जा चुकी है, लेकिन कार्डधारक को डेबिट के बारे में सूचित या प्राप्त नहीं किया गया है और ई-जनादेश निकासी अंतराल के दौरान होती है।) किसी भी समय ई-जनादेश वापस लेने की इस सुविधा के बारे में जानकारी कार्डधारक को पंजीकरण के समय और बाद में जब भी आवश्यक महसूस हो, स्पष्ट रूप से सूचित की जाएगी।

2. कार्डधारक द्वारा किसी भी ई-जनादेश को वापस लेने पर एएफए सत्यापन आवश्यक होगा।
3. वापस लिए गए ई-जनादेश के संबंध में, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि इसमें शामिल व्यापारी भुगतान साधन की जानकारी सहित सभी विवरण हटा दें।

#### ❖ विवाद समाधान और शिकायत निवारण

1. कार्डधारक को शिकायत दर्ज कराने की सुविधा प्रदान करने के लिए बैंक द्वारा एक उचित निवारण प्रणाली स्थापित की जाएगी। कार्ड नेटवर्क इन विवादों को स्पष्ट टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) के साथ हल करने के लिए विवाद समाधान तंत्र भी स्थापित करेगा।
2. कार्ड नेटवर्क ई-जनादेश आधारित आवर्ती लेनदेन के संबंध में चार्जबैक/विवाद अनुरोधों को अलग से पहचानने के लिए उपयुक्त व्यवस्था करेगा।
3. अनधिकृत लेनदेन में ग्राहकों की देनदारी सीमित करने के आरबीआई के निर्देश ऐसे लेनदेन पर भी लागू होंगे।

#### ❖ विविध

इन निर्देशों के सभी पहलुओं के संबंध में अपने साथ जुड़े व्यापारियों द्वारा अनुपालन सुनिश्चित करना अधिग्रहणकर्ताओं की जिम्मेदारी होगी।

## अध्याय -21

### 21. डेबिट कार्ड पर ईएमआई

डेबिट कार्ड पर ईएमआई समाधान चयनित डेबिट कार्ड धारकों को उनकी खरीदारी को उनकी पसंद के अनुसार 6/9/12/18 महीनों में चुकाने योग्य ऋण में बदलने का विकल्प प्रदान करता है। ऋण खाता तुरंत बनाया जाता है और व्यापारी को तुरंत पुष्टि प्रदान की जाती है। इस प्रक्रिया में बैंक को ऋण पुस्तिका (पूर्व-अनुमोदित ग्राहकों को असुरक्षित ऋण) आसानी से बनाने से लाभ होता है, ग्राहक को उस उत्पाद को खरीदने में सक्षम होने से लाभ होता है जिसे अन्यथा वह खरीदने में सक्षम नहीं होता, विक्रेता को लाभ होता है उच्च मूल्य वाले उत्पाद बेचने के लिए।

#### उत्पाद प्रकार/विशेषताएं

- i. डेबिट कार्ड पर ऑनलाइन ईएमआई: यह ऑन-लाइन खुदरा विक्रेताओं (उदाहरण: फ्लिपकार्ट, अमेज़ॉन, ऐसे किसी भी अन्य प्रतिष्ठित खुदरा विक्रेताओं) से उपभोक्ता टिकाऊ वस्तुएं ऑनलाइन खरीदने के लिए पूर्व-अनुमोदित ग्राहकों को ईएमआई सुविधा प्रदान करेगा।
- ii. ऑफ़लाइन - डेबिट कार्ड ईएमआई: यह पूर्व-अनुमोदित ग्राहकों को अपने डेबिट कार्ड स्वाइप करके मर्चेन्ट स्टोर्स से उपभोक्ता टिकाऊ वस्तुएं खरीदने के लिए ईएमआई सुविधा प्रदान करेगा। पीओएस टर्मिनलों के माध्यम से दी जाने वाली ऑफ़लाइन डेबिट कार्ड ईएमआई सुविधा, यह सुविधा बैंक के चयनित डेबिट कार्ड ग्राहकों को उनके खाते में नियमित क्रेडिट, क्रेडिट स्कोर आदि के आधार पर दी जाएगी। 2 प्रकार की ईएमआई सुविधाएं निम्नानुसार दी जाएंगी :
  - i. नो कॉस्ट ईएमआई: यहां ब्रांड बैंक को ब्याज का भुगतान करेगा। यह उन ब्रांड्स से आएगा जिनकी इन्वेंट्री ज्यादा है और डिमांड कम है। इन ब्रांड्स को ग्राहकों को आकर्षित करने और उनकी मांग बढ़ाने से फायदा होता है।
  - ii. बैंक ईएमआई: यहां बैंक ग्राहक से ब्याज वसूलेगा।

- iii. बैंक परिचय से पहले बाजार, जोखिम शमन और व्यापक नीति के उचित अध्ययन के बाद डेबिट कार्ड में ईएमआई प्रदान करने का पता लगाएगा। यह एक खुदरा ऋण उत्पाद है, इसका स्वामित्व और प्रबंधन खुदरा बैंकिंग विभाग के पास होगा।

## अध्याय -22

### 22. नकदी निकासी के लिए दूसरा फैक्टर प्रमाणीकरण/ वन टाइम पासवर्ड (ओटीएस)

#### एक सीमा से अधिक लेनदेन या एटीएम से निकासी के लिए ओटीपी

- i. बैंक ई-कॉम लेनदेन के मामले में नेट बैंकिंग/मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से शुरू किए गए लेनदेन पर लेनदेन पासवर्ड के साथ ओटीपी (वन टाइम पासवर्ड) के रूप में दूसरा कारक प्रमाणीकरण प्रदान कर रहा है।
- ii. कार्ड की क्लोनिंग द्वारा एटीएम कार्ड से लेनदेन में धोखाधड़ी में वृद्धि के कारण, कुछ प्रमुख बैंकों ने ऑनस एटीएम निकासी के लिए कार्ड लेनदेन की सुरक्षा के लिए तीसरे कारक प्रमाणीकरण की शुरुआत की है। बैंक ने ऑनस एटीएम निकासी लेनदेन के लिए ओटीपी प्रदान करने के लिए ऐसी सुविधा भी शुरू की।
- iii. बैंक ने एक सीमा से अधिक एटीएम से नकद निकासी लेनदेन के लिए ओटीपी के रूप में द्वितीय कारक प्रमाणीकरण की शुरुआत की थी।
- iv. एमडी और सीईओ थ्रेसहोल्ड सीमा संशोधन और परिचालन मामलों के परिवर्तन/संशोधन, विक्रेता से प्राप्त सेवा की दर, नियामक/सरकारी दिशानिर्देशों के अधीन ग्राहक से लगाए गए सेवा शुल्क, यदि कोई हो, के लिए सक्षम प्राधिकारी होंगे।

## अध्याय -23

### 23. डेबिट कार्ड नीति और संचालन की आवधिक समीक्षा

#### 23.1 नीति की वार्षिक समीक्षा

बैंक संचालन/डेबिट कार्ड जारी करने/कार्ड के उपयोग/पर वार्षिक आधार पर नीति की समीक्षा करेगा और इसे बोर्ड के समक्ष रखा जाएगा।

#### 23.2 एटीएम संबंधी शिकायतों की अर्धवार्षिक समीक्षा

भारतीय रिज़र्व बैंक ने सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों को सलाह दी है कि वे एटीएम विफल लेनदेन से संबंधित ग्राहक शिकायतों की त्रैमासिक समीक्षा और उसके समाधान को टी+5 दिनों (टी लेनदेन की तारीख है) की अवधि के भीतर प्रस्तुत करें। साथ ही, एटीएम लेनदेन पर एक समीक्षा, अन्य बातों के साथ-साथ, एटीएम साइटों पर ग्राहकों को सेवाओं से इनकार, उसके कारण और ऐसी घटनाओं की पुनरावृत्ति से बचने के लिए, यदि बोर्ड ऐसा चाहता है और उसके अनुमोदन पर, इसे आरबीआई को प्रस्तुत किया जाएगा की गई कार्रवाई का संकेत देते हुए बोर्ड और/या बोर्ड की किसी उपसमिति को प्रस्तुत करना होगा।

### 23.3 एटीएम विभाग के प्रदर्शन की अर्धवार्षिक समीक्षा

एटीएम विभाग प्रदर्शन के निम्नलिखित क्षेत्रों पर बोर्ड के निर्देशानुसार बोर्ड या बोर्ड की किसी उप-समिति को एटीएम विभाग के कामकाज के प्रदर्शन पर समीक्षा नोट देगा :

- i. एटीएम रोलआउट/प्रतिस्थापन/बंद करना
- ii. बैंक स्टाफ/सीआरए द्वारा एटीएम केश पुनःपूर्ति
- iii. एटीएम निगरानी
- iv. लेखांकन और लेनदेन समाधान
- v. धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन

### 23.4 डेबिट कार्ड व्यवसाय की अर्धवार्षिक समीक्षा

डेबिट कार्ड ग्राहकों को शाखा से एटीएम की ओर स्थानांतरित करके शाखा के कार्यभार को कम करता है। यह पीओएस और ई-कॉम के माध्यम से इंटरचेंज आय और जारी शुल्क/वार्षिक शुल्क आदि के माध्यम से आय उत्पन्न करता है।

विभाग वांछित परिणाम/लक्ष्य प्राप्त करने के लिए डेबिट कार्ड व्यवसाय के प्रदर्शन के लक्ष्य और व्यावसायिक रणनीति के निष्पादन की स्थिति की समीक्षा बोर्ड के निर्देश पर बोर्ड और/या बोर्ड की किसी उप-समिति के समक्ष रखेगा।

---

समाप्त