

विशेष संस्करण
04-08 सितंबर 2018



ग्राहक की देयता - अनधिकृत/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन

आपके बैंक खाते अथवा क्रेडिट / डेबिट कार्ड में धोखाधड़ी या अनधिकृत लेनदेन



तुरंत इसकी सूचना दें तथा अपनी शिकायत के लिए एक पावती प्राप्त करें



घबराएँ नहीं

- अपने -
- अपना पासवर्ड सुरक्षित रखें
- ई-मेल
- रिपोर्ट प्राप्त होने तक



एसएमएस तथा ई-मेल अलर्ट के लिए पंजीकरण कराएं।

अपनी देयता जानें

आपकी लापरवाही #	बैंक की लापरवाही	तृतीय पक्ष द्वारा उल्लंघन
<ul style="list-style-type: none">• जब तक आप रिपोर्ट नहीं करते, हानि आपकी• आपके रिपोर्ट करने के पश्चात, हानि बैंक की	<ul style="list-style-type: none">• बैंक की हानि	<p>3 कार्य दिवस तक * - आपकी कोई देयता नहीं है।</p> <p>4 से 7 कार्य दिवस तक * - लेनदेन की राशि की अधिकतम देनदारी वीएसबीडी खाते के लिए रु. 5000 है तथा बचत खाते/क्रेडिट कार्ड (रु. 5 लाख तक की सीमा) के लिए रु. 10,000 है।</p> <p>7 कार्य दिवस से अधिक * - आपके बैंक की नीति के अनुसार</p>

* बैंक से सूचना प्राप्त के समय से रिपोर्ट करने तक के लिए लिया गया समय # जैसे कि: पासवर्ड, पिन, ओटीपी इत्यादि साझा करना

वित्तीय साक्षरता • विकास का रास्ता
अपनी देयता जानें



वित्तीय समावेशन और विकास विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक
www.rbi.org.in

वित्तीय साक्षरता सप्ताह
04-08 जून 2018



अपनी शिकायत

कैसे दर्ज करें यह जानें

बैंक विवरण में बिना सूचना के शुल्क लगा दिखना



असफल एटीएम लेनदेन



क्रेडिट कार्ड से जुड़े मामले



परेशान ?

समाधान की प्रक्रिया

बैंक



बैंकिंग लोकपाल



एक माह के अंदर समाधान नहीं प्राप्त होने पर

- क) बैंक शाखा में मौजूद शिकायत रजिस्टर में अपनी शिकायत को दर्ज करें अथवा बैंक के वेबसाइट पर इसे ऑनलाईन दर्ज करें
ख) शिकायत निवारण के लिए उत्तरदायी अधिकारी से संपर्क करें

- क) पेपर मोड में शिकायत दर्ज करते समय बैंकिंग लोकपाल योजना के शिकायत फार्म का प्रयोग करें
ख) ऑनलाईन शिकायत <https://bankingombudsman.rbi.org.in> पर जाकर दर्ज करें

वित्तीय साक्षरता • विकास का रास्ता

बैंकिंग लोकपाल



वित्तीय समावेशन और विकास विभाग

भारतीय रिज़र्व बैंक

www.rbi.org.in

वित्तीय साक्षरता अभियान
04-08 फरवरी 2018



एक सुरक्षित डिजिटल

बैंकिंग अनुभव के लिए अच्छी आदतें

क्या करें ✓

ब्राउज़र/वेबसाइट/ऐप

- केवल सत्यापित और विश्वसनीय ब्राउज़र का प्रयोग करें
- भुगतान के लिए केवल HTTPS सुरक्षित वेबसाइटों का उपयोग करें
- भुगतान संबंधी एप्लिकेशन को अद्यतन (अपडेट) करें

धन अंतरण

- सुनिश्चित करें कि आप केवल ज्ञात लाभार्थियों को ही पैसा अंतरित करें
- यूपीआई से भुगतान करने के पूर्व भुगतान एकत्र अनुरोध (Payment collect request) की जांच कर लें।

क्रेडिट/डेबिट कार्ड

- उपयोग के दौरान अपने कार्ड पर नजर रखें
- लेन-देन के पश्चात राशि का सत्यापन करने हेतु एसएमएस मैसेज जांच लें
- रसीदों को सुरक्षित रूप से नष्ट करें।

क्या नहीं करें ✗

अपने खाते में लॉग-इन करते समय

- सार्वजनिक कम्प्यूटर्स/उपकरणों के माध्यम से लेन-देन करने से बचें
- असुरक्षित/खुले नेटवर्क के माध्यम से लेन-देन करने से बचें

क्रेडेंशियल (यूजर आईडी, पासवर्ड आदि)

- अपना पासवर्ड, ओटीपी, सीवीवी, यूपीआई पिन आदि किसी से साझा न करें
- कभी भी फोन पर क्रेडेंशियल को सेव न करें

क्रेडिट/डेबिट कार्ड

- अपना कार्ड और कार्ड का विवरण किसी से भी साझा करने से बचें

वित्तीय साक्षरता • विकास का रास्ता
एक सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग अनुभव
के लिए अच्छी आदतें



वित्तीय समावेशन और विकास विभाग

भारतीय रिज़र्व बैंक

www.rbi.org.in

वित्तीय साक्षरता रास्ता
04-08 जून, 2018



जोखिम बनाम प्रतिफल (रिटर्न)



निवेश का मूल सिद्धांत
उच्च प्रतिफल – उच्च जोखिम
बैंक जमा

- बैंकों में जमा सुरक्षित है क्योंकि भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकों का विनियमन तथा निगरानी की जाती है और बैंकिंग लोकपाल योजना के माध्यम से शिकायत निवारण की एक प्रणाली विद्यमान है।

जमा के
पुनर्भुगतान
में चूक करने वाली
संस्थाओं की
सूचना दें

उच्च प्रतिफल वाली योजनाओं के
झांसे में न आये – समुचित सावधानी बरते
जमा गारंटी

- बैंकों में जमा राशि प्रति ग्राहक प्रति बैंक के हिसाब से जमा निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम (Deposit Insurance and Credit Guarantee Corporation) द्वारा 1 लाख रुपये तक प्रत्याभूत (Guaranteed) है।

अपने
विनियामक
की मदद
करें

अपनी शिकायत दर्ज करें तथा उसका पता करें

सचेत

राज्य स्तरीय समन्वय समिति की एक पहल
www.sachet.rbi.org.in

वित्तीय साक्षरता • विकास का रास्ता
जोखिम बनाम प्रतिफल (रिटर्न)



वित्तीय समावेशन और विकास विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक
www.rbi.org.in