

जळगाव जनता सहकारी बँक लिमिटेड, जळगाव

बँकेचे ग्राहक संरक्षण धोरण (अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहाराबाबत)

जळगाव जनता सहकारी बँकेने आपल्या सर्व ग्राहकांना सर्वोत्तम आणि सुरक्षित सेवा देण्यासाठी ग्राहक संरक्षण धोरण तयार केले असून ग्राहक तक्रार निवारण योग्य पद्धतीने वेळेत होण्यासाठी मानद जनलोकपाल ह्यांची नेमणूक केलेली आहे. ह्यासंबंधीची सर्व माहिती बँकेच्या सर्व शाखा, मुख्य कार्यालय तसेच बँकेच्या संकेतस्थळावर (website www.jjsbl.com) वर उपलब्ध करून देण्यात आलेली आहे.

1) ग्राहकास नुकसान भरपाई मिळणार - असे सर्व इलेक्ट्रॉनिक व्यवहाराबाबत ज्याच्यात ग्राहकाची चूक नसून, चूक एकतर बँकेची (ग्राहक सेवेत कमतरता / अनियमितता / चुकी / त्रुटी / गैरव्यवहार असल्यास) किंवा बँकिंग प्रणालीतील इतर तिसऱ्या घटकाशी संबंधित (चूक / कमतरता / चुकी / त्रुटी / गैरव्यवहार असल्यास) आहे.

2) ग्राहकाची संपूर्ण जबाबदारी / ग्राहकास नुकसान भरपाई मिळणार नाही - अशा सर्व व्यवहारामध्ये ज्याच्यात ग्राहकाची चूक आहे (उदा. ग्राहकाने कार्ड, पिन, ओटीपी (OTP) दुसऱ्यांना देणे, ग्राहकाद्वारे निष्काळजीपणे / चुकीच्या पद्धतीने मोबाईल ऍप (mobile app) / कार्डचा वापर करणे ज्यामुळे अनधिकृत व्यवहार होऊ शकेल, तसेच सायबर (cyber) हल्ला (उदा. मलवेअर (malware), ट्रोजन, फिशिंग, विशिंग, सायबर (cyber) चोरांकडून मोबाईल (mobile) सिम बंद करून झालेले गुन्हे) - अशा सर्व व्यवहारात, जोपर्यंत ग्राहक अशा व्यवहारासंबंधी बँकेस कळवीत नाही तोपर्यंत झालेल्या व्यवहाराची ग्राहकास नुकसान भरपाई मिळणार नाही. मात्र, ग्राहकाने बँकेस कळविल्यानंतर होणारया पुढील व्यवहारांची जबाबदारी बँकेवर असेल.

ग्राहकाची जबाबदारी असेल की त्याने वेळोवेळी वेगवेगळ्या व्यवहारांची बँकेकडून आलेल्या एसएमएस (SMS) बरोबर पडताळणी करणे आवश्यक असेल. आणि अशा अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहाराची माहिती ताबडतोब बँकेस कळविणे आणि तक्रारीची नोंद केल्याची पोचपावती घेण्याची जबाबदारी ग्राहकाची असेल. याकरीता खालीलप्रमाणे टेबल क्र १ तक्ता स्वरूपात माहिती देत आहोत -

खाते प्रकार	ग्राहकाने अश्या व्यवहाराच्या किती दिवसात तक्रार केली	तक्रारीनंतर चूक कोणाची आढळून आली	जबाबदारी कोणाची	नुकसान भरपाई रक्कम
सर्व प्रकारचे खाते	तीन दिवसात तक्रार	बँक किंवा इतर घटक	बँक	ग्राहकास पूर्ण नुकसान भरपाई ९० दिवसात मिळेल
सर्व प्रकारचे खाते	३ दिवसात तक्रार किंवा ३ -	ग्राहकाची	ग्राहक	ग्राहकास नुकसान भरपाई मिळणार नाही. मात्र

जळगाव जनता सहकारी बँक लिमिटेड, जळगाव

	७ दिवसात तक्रार			ह्या पुढील अश्या व्यवहाराची जबाबदारी नाही.
सर्व प्रकारचे खाते	३ - ७ दिवसात तक्रार	बँक किंवा इतर घटक	बँक	ग्राहकास मर्यादित नुकसान भरपाई टेबल क्र २ प्रमाणे ९० दिवसात मिळेल.
सर्व प्रकारचे खाते	७ दिवसानंतर तक्रार	कोणाचीही चूक असेल	ग्राहक	ग्राहकास नुकसान भरपाई मिळणार नाही. मात्र पुढील व्यवहाराची जबाबदारी नाही.

टेबल क्र. २ जेव्हा ग्राहकाची चूक नसून बँक किंवा इतर दुसऱ्या घटकाची चूक असेल, तेव्हा ग्राहकाची जबाबदारी / मिळणारी नुकसान भरपाई रक्कम हि सदर व्यवहाराची रक्कम किंवा खालील तक्त्यात नुकसान भरपाई ची रक्कम यांच्यातील कमी असलेली रक्कम असेल. ग्राहकाने ७ कामकाजाच्या दिवसानंतर केलेल्या तक्रारीसाठी ग्राहकास कोणतीही नुकसान भरपाई मिळणार नाही. मात्र पुढील अश्या व्यवहाराची जबाबदारी ग्राहकावर नसेल.

खाते प्रकार	ग्राहकाने व्यवहाराच्या ३ दिवसात तक्रार केली	ग्राहकाने व्यवहाराच्या ४ ते ७ दिवसात तक्रार केली
जन धन बचत खाते (BSBD A/C)	ग्राहकाची शून्य जबाबदारी असेल	रु. ५,०००/-
इतर सर्व बचत खाते प्रकार		रु. १०,०००/-
चालू / कर्जा क्रेडीट / उचल खाते जे MSME (छोटे उद्योग) संबंधित आहेत		रु. १०,०००/-
चालू / कर्जा क्रेडीट / उचल खाते जे वैयक्तिक आहेत ज्यांचे वार्षिक व्यवहार / उलाढाल रु. २५ लाखाच्या आत आहे.		रु. १०,०००/-
इतर सर्व प्रकारचे चालू / कर्जा क्रेडीट / उचल खाते		रु. २५,०००/-

वरील माहिती हि बँकेच्या मुळ इंग्रजी “Customer Protection Policy (Unauthorised Electronic Banking Transactions)” वरून ग्राहकांच्या माहितीसाठी अनुवाद करून घेतली असून, सर्व कायदेशीर बाबींसाठी बँकेच्या मुळ इंग्रजी पॉलिसीचा वापर करावा. सदर “Customer Protection Policy (Unauthorised Electronic Banking Transactions)” पॉलिसीची इंग्रजी प्रत ह्या शाखेच्या शाखाधिकारी ह्यांच्याकडे अवलोकनार्थ उपलब्ध आहे.

- शाखाधिकारी