

क्रेडिट कार्ड का दुरुपयोग नहीं हो सके, इसके लिए ध्यान रखें यह बातें



यदि आपका क्रेडिट कार्ड विवरण एक विशाल-टिकट लेनदेन दिखाता है जो आपने नहीं किया है, तो आप क्या करेंगे? क्रेडिट कार्ड उपयोगकर्ताओं की संख्या में तेजी से वृद्धि के साथ, क्रेडिट कार्ड पर धोखाधड़ी गतिविधियों की घटनाओं में भी बढ़ोतरी हुई है। समय-समय पर, रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (आरबीआई) ग्राहकों के हितों की सुरक्षा के लिए धोखाधड़ी के इस्तेमाल के लिए अलग-अलग संशोधन करता है। यदि आप एसबीआई क्रेडिट कार्ड या किसी अन्य कार्ड के लिए सिर्फ इसलिए आवेदन नहीं करना चाहते हैं कि आप धोखाधड़ी के बारे में चिंतित हैं, तो इन कुछ महत्वपूर्ण बातों को ध्यान में रख कर आप क्रेडिट कार्ड सम्बन्धी धोखाधड़ी गतिविधियों से स्वयं को सुरक्षित रख सकते हैं।

इससे पहले कि हम युक्तिओं और सलाहों की गहराई तक पहुँचे, पहले हमें यह समझना जरूरी है कि कपटपूर्ण लेन-देन क्या है और ऐसे कौन-से तरीके हैं जिससे धोखाधड़ी हो सकती है-

फ़िशिंग- कई बार आपको ऐसे लोगों से ईमेल प्राप्त होते हैं जो प्रतिष्ठित संगठनों में काम करने का दावा करते हैं और आपके बैंक खाते या क्रेडिट कार्ड के गोपनीय विवरण पूछते हैं। ऐसे ई-मेल पर दिए गए लिंक आपको नकली वेबसाइटों पर ले जाते हैं, जहाँ आपको ये विवरण दर्ज करना होता है। यदि आप ऐसा करते हैं, तो आपके कार्ड या खाते में जमा पैसे लुट सकते हैं।

स्किमिंग- जब आपके क्रेडिट कार्ड की चुंबकीय पट्टी पर एन्कोड की गई जानकारी को एक इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस का उपयोग करके काँपी किया जाता है, तो यह स्किमिंग के रूप में जाना जाता है। स्किमर्स इस डेटा का उपयोग नकली कार्ड बनाने के लिए करते हैं और उस कार्ड के माध्यम से खरीदारियाँ करते हैं, जिससे आपके क्रेडिट कार्ड खाते से शुल्क लिया जाएगा।

सीएनपी धोखाधड़ी- कार्ड-नॉट-प्रेजेंट (सीएनपी) धोखाधड़ी के रूप में जाना जाता है, इस मामले में धोखेबाज फोन या ईमेल पर लेनदेन करने के लिए आपके कार्ड के विवरण का उपयोग करेगा। भौतिक कार्ड की आवश्यकता नहीं है, जिससे जालसाजी के लिए यह आसान हो जाता है।

कार्ड की हानि/चोरी- यदि आपका कार्ड खो जाता है या

चोरी हो जाता है, तो यह किसी ऐसे व्यक्ति के हाथों में हो सकता है जो आपके बैंक को कार्ड ब्लॉक करने का अनुरोध भेजने से पहले उस पर कुछ खरीदारी कर सकता है।

इसके अलावा, आप धोखाधड़ी का भी सामना कर सकते हैं यदि आपने अज्ञात रूप से या जानबूझकर अपने कार्ड का गोपनीय विवरण किसी और को दिया है और व्यक्ति अपनी आवश्यकताओं के लिए इसका उपयोग करता है।

क्रेडिट कार्ड आवेदन के समय, आपको यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि आपका कार्ड चिप और पिन संरक्षित है उदाहरण के लिए, जब आप एचडीएफसी क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन करते हैं, तो विवरण को ध्यान से पढ़ें- क्या यह पिन सुरक्षित कार्ड, एक संपर्कहीन कार्ड आदि है।

क्रेडिट कार्ड धोखाधड़ी के मामले में कौन जिम्मेदार है ?

ऐसे विभिन्न परिदृश्य हैं जिनके तहत आप राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होंगे। अन्य परिदृश्य भी हैं जहाँ बैंक उत्तरदायी होगा।

1- जब बैंक के हिस्से पर लापरवाही के कारण धोखाधड़ी होती है, तो बैंक उत्तरदायी होता है। उदाहरण के लिए, जब बड़े पैमाने पर डेटा का उल्लंघन होता है, क्योंकि बैंक की सुरक्षा व्यवस्था पुख्ता नहीं है तो ऐसे में कार्ड धारक किसी भी राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी नहीं होंगे।

2- जब आपको अपने कार्ड पर एक धोखाधड़ी गतिविधि पर संदेह होता है या आपका कार्ड खो जाता है, लेकिन आप इसे 3 दिनों के भीतर अपने बैंक में बताते हैं, तो आप उत्तरदायी नहीं होंगे।

3- अगर आप 4-7 दिनों के अंदर अपने कार्ड की हानि की रिपोर्ट करते हैं, तो आप बैंक की नीतियों या वास्तविक लेन-देन मूल्य में उल्लिखित राशि, जो भी कम होगा उसका भुगतान करने के लिए आप उत्तरदायी होंगे। आपको यह भी ध्यान देना चाहिए कि जब तक आप बैंक को इस घटना की रिपोर्ट नहीं करते तब तक आप नुकसान के लिए उत्तरदायी होंगे।

4- यदि आप इस तरह की घटना के 7 दिनों के भीतर कार्ड के नुकसान की रिपोर्ट या धोखेबाज गतिविधि के

बारे में रिपोर्ट करते हैं, तो आप बैंक बोर्ड की नीति के मुताबिक राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होंगे। आपका खाता जिसका उल्लंघन किया गया है राशि उस खाते के आधार पर तय की जाएगी।

आरबीआई ने यह भी अनिवार्य किया है कि बैंकों को यह साबित करने की आवश्यकता है कि ग्राहक की लापरवाही के कारण उल्लंघन हुआ है। बैंक उत्तरदायी नहीं होंगे यदि ग्राहक ने कई लोगों के साथ गोपनीय विवरण साझा किया है या कार्ड खो गया है।

जिस राशि का ग्राहक भुगतान करना है वह धोखाधड़ी के प्रकार और उसके क्रेडिट कार्ड की सीमा के आधार पर भिन्न होता है। बचत बैंक खाते में धोखाधड़ी के लिए, ग्राहक को 5,000 रुपये का भुगतान करना होगा। 5 लाख या उससे ज्यादा लिमिट वाले क्रेडिट कार्ड में ग्राहक को 10,000 से 25,000 रुपये तक का भुगतान करना पड़ सकता है।

धोखाधड़ी की रिपोर्ट करने के बाद क्या प्रक्रिया है ?

आपके द्वारा अपने कार्ड के खोने की रिपोर्ट करने के बाद बैंक आपके क्रेडिट कार्ड को और अधिक दुरुपयोग से रोकने के लिए ब्लॉक कर देंगे। यहाँ तक कि अगर वे कार्ड को ब्लॉक नहीं करते हैं, तो आप कार्ड हानि की रिपोर्टिंग के बाद किए गए किसी भी लेनदेन के लिए उत्तरदायी नहीं होंगे। हालाँकि, रिपोर्टिंग के पहले किए गए लेन-देन को आपके खाते में चार्ज किया जाएगा, अगर आप 3 कार्य दिवसों के बाद इसकी रिपोर्ट करेंगे। राशि बैंक के बोर्ड द्वारा तय की जाएगी।

यदि बैंक लेनदेन पर विवाद करना चाहता है और कहता है कि आपकी लापरवाही के कारण उल्लंघन हुआ है, तो बैंक को इसे अदालत में साबित करना होगा। अगर आप बैंक के फैसले से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप इस मामले को बैंकिंग ओम्बुड्समैन तक ले जा सकते हैं। एक पूर्ण जांच तब शुरू होगी, जिसके बाद बैंकिंग ओम्बुड्समैन अपने फैसले की घोषणा करेगा। यदि आप अभी भी असंतुष्ट हैं, तो आप अपीलित प्राधिकरण से संपर्क कर सकते हैं जिसके बाद उच्च न्यायालय को स्थानांतरित करने का एकमात्र विकल्प है।

इसके विपरीत, यदि आपने 3 कार्य दिवसों के भीतर नुकसान की सूचना दी है, तो आप उत्तरदायी नहीं होंगे और बैंक को 10 कार्य दिवसों के भीतर राशि रिवार्स करनी पड़ेगी।

आरबीआई ने बैंकों के लिए डेटा उल्लंघनों और धोखाधड़ी लेनदेन के खिलाफ अपने ग्राहकों के हितों की रक्षा के लिए दिशानिर्देश निर्धारित किया है। उन्हें इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन करते समय धोखाधड़ी से खुद को बचाने के तरीके के बारे में ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए लगातार सलाहकार अभियान भी चलाये जाते हैं। ये जानकारी आईबीआर, फोन, ईमेल और एसएमएस के माध्यम से साझा किए जा सकते हैं। साथ साथ धोखाधड़ी लेनदेन और डेटा उल्लंघनों को रोकने और पता लगाने के लिए प्रक्रियाएँ और तंत्र स्थापित करने की आवश्यकता होती है।

पिछले एक दशक से ऑनलाइन लेनदेन की संख्या भी बढ़ी है। इसलिए ग्राहकों के लिए सुरक्षित ऑनलाइन लेनदेन करने के लिए यह महत्वपूर्ण है। आप सुरक्षित ऑनलाइन लेनदेन करने के लिए इनमें से कुछ प्रथाओं का पालन कर सकते हैं-

ज मैलवेयर से अपने आप को सुरक्षित रखने के लिए एंटी-वायरस सॉफ्टवेयर का एक अपडेट किया गया लाइसेंस संस्करण हमेशा उपयोग करें।

ज अपने ऑनलाइन बैंकिंग के लिए मजबूत पासवर्ड बनाएं- जिसमें नंबर, विशेष वर्ण आदि शामिल हो।

ज विभिन्न बैंक खातों और क्रेडिट कार्ड खातों के लिए अलग-अलग पासवर्ड रखें।

ज साइबर कैफ़े में उन जैसे सार्वजनिक कंप्यूटरों पर वित्तीय लेनदेन न करें।

ज केवल प्रामाणिक व्यापारी वेबसाइटों पर ही अपने क्रेडिट कार्ड का उपयोग करें।

ज केवल आधिकारिक बैंकिंग ऐप्स का उपयोग करें।

ज आपके बैंक से होने वाले दावों का जवाब देने पर सावधानी बरतें।

ज अपनी गोपनीय जानकारी किसी के साथ साझा न करें।

**क्रेडिट कार्ड
उपयोगकर्ताओं की संख्या
में तेजी से वृद्धि के साथ,
क्रेडिट कार्ड पर धोखाधड़ी
गतिविधियों की घटनाओं
में भी बढ़ोतरी हुई है।
समय-समय पर, रिजर्व
बैंक ऑफ इंडिया
(आरबीआई) ग्राहकों के
हितों की सुरक्षा के लिए
धोखाधड़ी के इस्तेमाल के
लिए अलग-अलग
संशोधन करता है। यदि
आप एसबीआई क्रेडिट
कार्ड या किसी अन्य कार्ड
के लिए सिर्फ इसलिए
आवेदन नहीं करना
चाहते हैं कि आप
धोखाधड़ी के बारे में
चिंतित हैं, तो इन कुछ
महत्वपूर्ण बातों को ध्यान
में रख कर आप क्रेडिट
कार्ड सम्बन्धी धोखाधड़ी
गतिविधियों से स्वयं को
सुरक्षित रख सकते हैं।**