



ట్రాన్సర్స్ లిమిటెడ్

(CIN: U93090MH2010PLC211328)

కస్టమర్ రక్షణ విధానం

అనధికార లావాదేవీలలో వినియోగదారుల బాధ్యతను పరిమితం చేయడం

నేపథ్యం

ప్రీపెయిడ్ చెల్లింపు సాధనాల PPIలు ఉపయోగించి లావాదేవీల పెరుగుదల అనుబంధిత నష్టాలను గుణించాయి మరియు అందువల్ల అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపు లావాదేవీలకు వ్యతిరేకంగా కస్టమర్ రక్షణ మరింత ప్రాముఖ్యతను సందరించుకుంది. రిజర్వు బాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) వారి వాలెట్ / కార్డులకు డెబిట్ అయ్యే అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపు లావాదేవీలలో కస్టమర్ల బాధ్యతను నిర్ణయించడానికి నిబంధనలను నిర్దేశించింది

ఆబ్జెక్టివ్

RBIకి PPI జారీచేసేవారు కస్టమర్ ప్రొటెక్షన్ కు సంబంధించిన ఒక పాలసీని రూపొందించాలి, ఇందులో రిస్కులు మరియు బాధ్యతలపై కస్టమర్ కు అవగాహన కల్పించే విధానం మరియు అనధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీల నిర్దిష్ట సందర్భాలలో ఉత్పన్నమయ్యే కస్టమర్ బాధ్యత వారి వాలెట్/కార్డులకు డెబిట్ అవుతుంది.

ట్రాన్సర్స్ జారీ చేసిన ధని పే పిపిలను ఉపయోగించి ఏదైనా అనధికార లావాదేవీలు జరిగినప్పుడు కస్టమర్లను రక్షించడానికి సమగ్ర మార్గదర్శకాన్ని అందించడం ఈ పాలసీ యొక్క లక్ష్యం.

లావాదేవీల వర్గాలు

ధని పే PPIలను ఉపయోగించి ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపు లావాదేవీలు రెండు వర్గాలుగా విభజించబడ్డాయి:

- I. రిమోట్ / ఆన్లైన్ చెల్లింపు లావాదేవీలు (లావాదేవీల సమయంలో భౌతిక PPIలు సమర్పించాల్సిన అవసరం లేని లావాదేవీలు ఉదా. వాలెట్లు, కార్డ్ హాజరుకాని (CNP) లావాదేవీలు మొదలైనవి.
- II. ముఖాముఖి / సామీప్య చెల్లింపు లావాదేవీలు (లావాదేవీల సమయంలో కార్డులు లేదా మొబైల్ ఫోన్లు వంటి భౌతిక PPIలు ఉండాల్సిన లావాదేవీలు ఉదా. ATM, పాయింట్ ఆఫ్ సేల్, మొబైల్ యాప్ ద్వారా చేసే లావాదేవీలు మొదలైనవి)

పాత్రలు & బాధ్యతలు ట్రాన్స్‌సర్వ్ యొక్క ట్రాన్స్‌సర్వ్

- i. కస్టమర్ రక్షణ విధానం వెబ్‌సైట్‌లో అలాగే కస్టమర్ల మొబైల్ యాప్ రిఫరెన్స్‌లో అందుబాటులో ఉండేలా చూస్తుంది. ట్రాన్స్‌సర్వ్
- ii. సున్నితమైన సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయకుండా వినియోగదారులకు ఇమెయిల్‌లు పంపడం ద్వారా సురక్షితమైన ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీలను నిర్వహించడంపై అవగాహన కల్పిస్తుంది ఉదా. పాస్వర్డ్ , PIN, OTP, పుట్టిన తేదీ మొదలైనవి.
- iii. పేర్కొన్న అన్ని చెల్లింపు లావాదేవీల కోసం ట్రాన్స్‌సర్వ్ SMS హెచ్చరికలు మరియు ఇమెయిల్ హెచ్చరికలను నిర్ధారిస్తుంది అనధికార లావాదేవీలను నివేదించడానికి లేదా అభ్యంతరాలను తెలియజేయడానికి సంప్రదింపు వివరాలు.
- iv. ట్రాన్స్‌సర్వ్కు సమాచారం ఇవ్వడంలో జాప్యం కారణంగా నష్టపోయే ప్రమాదాన్ని నివారించడానికి ఏదైనా అనధికార లావాదేవీని వీలైనంత త్వరగా తెలియజేయమని ట్రాన్స్‌సర్వ్ వినియోగదారులకు సలహా ఇస్తుంది.
- v. నివేదించడానికి కస్టమర్లకు వెబ్‌సైట్/sms/ఇ-మెయిల్ ద్వారా 24X7 యాక్సెస్‌ను ట్రాన్స్‌సర్వ్ సులభతరం చేస్తుంది మరియు / లేదా PPI యొక్క నష్టం లేదా దొంగతనం గురించి ట్రాన్స్‌సర్వ్ అటువంటి లావాదేవీని నివేదించడానికి మొబైల్ యాప్/హోమ్ పేజీలో ఒక ఎంపికను కూడా అందిస్తుంది.
- vi. ట్రాన్స్‌సర్వ్ దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదుకు తక్షణ ప్రతిస్పందనను రసీదుగా నిర్ధారిస్తుంది. సిస్టమ్‌లు ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తేదీ మరియు సమయాన్ని రికార్డ్ చేస్తాయి.
- vii. ట్రాన్స్‌సర్వ్, కస్టమర్ అనధికారిక లావాదేవీకి సంబంధించిన ఫిర్యాదును నమోదు చేసిన
- viii. తర్వాత, ఫిర్యాదు దాఖలైన 10 రోజులలోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడే వరకు ఎటువంటి లావాదేవీలు నిర్వహించబడకుండా చూస్తుంది, వర్తించే కస్టమర్ బాధ్యత ప్రకారం ట్రాన్స్‌సర్వ్ నోషనల్ క్రెడిట్‌ను పాస్ చేస్తుంది. ట్రాన్స్‌సర్వ్ 90 రోజులలోపు ఫిర్యాదును పరిష్కరిస్తుంది మరియు కస్టమర్ అర్హత ఉన్న మొత్తాన్ని చెల్లిస్తుంది.
- ix. 90 రోజులలోపు కస్టమర్ బాధ్యతను నిర్ణయించడానికి రిజల్యూషన్ లేని సందర్భంలో, వినియోగదారు పరిహారం కోసం అర్హులు అవుతారు.
- x. విచారణ సమయంలో, కస్టమర్ చెల్లుబాటు అయ్యే లావాదేవీని తప్పుగా క్లెయిమ్ చేసినట్లు లేదా వివాదాస్పదం చేసినట్లు తేలితే, నోషనల్ క్రెడిట్‌ను రద్దు చేయడానికి మరియు వాలెట్/కార్డ్‌ను బ్లాక్ చేయడంతో పాటు నివారణ చర్య తీసుకునే హక్కును TranServ కలిగి ఉంది.

కస్టమర్ కస్టమర్ల బాధ్యతలు

- అవసరమైన అన్ని డాక్యుమెంటేషన్లను అందించాలి - కస్టమర్ వివాదం ఫారమ్, లావాదేవీ విజయం/విఫలమైన రుజువు మరియు పోలీసు ఫిర్యాదును కూడా ఫైల్ చేయాలి మరియు దాని కాపీని ట్రాన్స్సర్వీకి అందించాలి.
- కస్టమర్లు ట్రాన్సర్వీ దర్యాప్తు బృందానికి సహకరించాలి మరియు అన్ని రకాల సహాయాన్ని అందించాలి.
- ట్రాన్స్సర్వీ సిబ్బందితో సహా ఏదైనా సంస్థతో కస్టమర్లు సున్నితమైన సమాచారాన్ని (కార్డ్ వివరాలు & పిన్, CVV, యూజర్ ఐడి & పాస్వర్డ్, OTP, లావాదేవీ పిన్, సవాలు ప్రశ్నలు వంటివి) షేర్ చేయకూడదు.
- కనిష్టీకరించబడిన ఎక్స్పోజర్ను నిర్ధారించడానికి కస్టమర్లు తప్పనిసరిగా లావాదేవీ పరిమితులను సెట్ చేయాలి.
- పరికరంలోని తాజా యాంటీవైరస్ సాఫ్ట్వేర్ అప్డేట్తో సహా ఉత్తమ పద్ధతుల ప్రకారం కస్టమర్ తప్పనిసరిగా వారి పరికరాన్ని తప్పనిసరిగా రక్షించుకోవాలి (డివైస్లో స్మార్ట్ఫోన్, పీచర్ ఫోన్, ల్యాప్టాప్, డెస్క్టాప్ మరియు ట్యాబ్ ఉంటాయి) కస్టమర్ ఖాతా స్టేట్మెంట్ నుండి ఎప్పటికప్పుడు లావాదేవీ వివరాలను ధృవీకరించాలి మరియు ట్రాన్సర్వీతో ప్రశ్నను లేవనెత్తాలి. ఏదైనా అసమతుల్యత విషయంలో కస్టమర్లు వీలైనంత త్వరగా
- ట్రాన్స్సర్వీ పంపిన వివిధ సూచనలు మరియు అవగాహన కమ్యూనికేషన్ ద్వారా వెళతారు.

కస్టమర్ యొక్క

a) బాధ్యత జీరో

కస్టమర్ యొక్క బాధ్యత కింది సంఘటనలలో అనధికారిక లావాదేవీ జరిగినప్పుడు సున్నా బాధ్యతకు కస్టమర్ యొక్క అర్హత ఏర్పడుతుంది:

ట్రాన్సర్వీలో కాంట్రీబ్యూటర్ మోసం / నిర్లక్ష్యం / లోపం (లావాదేవీ రిపోర్ట్ చేయబడినా లేదా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా కస్టమర్).

) రోజులలోపు కస్టమర్ ట్రాన్సర్వీకు తెలియజేస్తాడు³ లావాదేవీ కమ్యూనికేషన్ను స్వీకరించిన అనధికార లావాదేవీల గురించి నివేదించిన తర్వాత ఏదైనా నష్టం సంభవిస్తుంది.

b) కస్టమర్ యొక్క పరిమిత బాధ్యత

A అనధికారిక లావాదేవీ కారణంగా సంభవించే నష్టానికి వినియోగదారు బాధ్యత ట్రాన్సర్వీతో లేదా కస్టమర్తో లోపం ఉండదు కానీ సిస్టమ్లో మరెక్కడైనా ఉంది (ధర్మి పార్టీ ఉల్లంఘనలు), మరియు కస్టమర్ మూడు (3) రోజుల తర్వాత ట్రాన్సర్వీకు తెలియజేస్తాడు. మరియు లావాదేవీ కమ్యూనికేషన్ అందిన ఏడు (7) రోజులలోపు సమానంగా ఉంటుంది లావాదేవీ విలువ లేదా ప్రతి లావాదేవీకి రూ.10,000, ఏది తక్కువైతే అది.

¹ లావాదేవీ కోసం కమ్యూనికేషన్ స్వీకరించిన తేదీని మినహాయించి పేర్కొన్న రోజుల సంఖ్య లెక్కించబడుతుంది కస్టమర్ రక్షణ విధానం కస్టమర్

యొక్క పూర్తి బాధ్యత

కస్టమర్ యొక్క మొత్తం నష్టాన్ని భరించవలసి ఉంటుంది:

కస్టమర్ నిర్లక్ష్యం కారణంగా నష్టం జరుగుతుంది, ఉదా. చెల్లింపు ఆధారాలు లేదా ఖాతా/లావాదేవీ వివరాలు, అనగా. వినియోగదారు Id & PIN, క్రెడిట్ కార్డ్ PIN/ OTP లేదా మొబైల్ / ల్యాప్ టాప్ / డెస్క్ టాప్ వంటి కస్టమర్ పరికరాలపై సరికాని రక్షణ కారణంగా మోల్టర్ / ట్రోజన్ లేదా ఫిషింగ్ / విషింగ్ దాడికి దారి తీస్తుంది. మోసగాడు SIM నిష్క్రయం చేయడం వల్ల కూడా

ఈ లోపం ట్రాన్స్ సర్వీస్ లో లేదా కస్టమర్ లో ఉండదు, కానీ సిస్టమ్ లో మరెక్కడైనా ఉంది మరియు లావాదేవీ కమ్యూనికేషన్ ను స్వీకరించిన ఏడు (7) రోజుల తర్వాత కస్టమర్ ట్రాన్స్ సర్వీస్ కు తెలియజేస్తాడు. కస్టమర్ నిర్లక్ష్యానికి గురైన సందర్భాల్లో కూడా అనధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపు లావాదేవీల విషయంలో ఏదైనా కస్టమర్ బాధ్యతను మినహాయించాలని కంపెనీ వారి అభిప్రాయానుసారం నిర్ణయించుకోవచ్చు.

కస్టమర్ లయబిలిటీ యొక్క రుజువు

ట్రాన్స్ సర్వీస్ అన్ని కార్డ్ లావాదేవీలకు RBI చే నియంత్రించబడిన రెండవ అంశం ప్రమాణీకరణ ప్రక్రియను కలిగి ఉంది. రెండు కారకాల ప్రమాణీకరణలను నిర్ధారించడానికి అన్ని లాగ్ లు / రుజువులు / నివేదికలు అందుబాటులో ఉన్నాయని నిరూపించాల్సిన బాధ్యత TransServ కి ఉంది. కస్టమర్ కు మాత్రమే తెలిసిన సెకండ్ ఫ్యాక్టర్ అథెంటికేషన్ తర్వాత ప్రాసెస్ చేయబడిన ఏదైనా అనధికారిక లావాదేవీ, లావాదేవీని అమలు చేయడంలో కస్టమర్ ప్రమేయం / సమ్మతికి తగిన రుజువుగా పరిగణించబడుతుంది.

రిపోర్టింగ్ మరియు మానిటరింగ్

ట్రాన్ సర్వీస్ కస్టమర్ బాధ్యత కేసులను బోర్డు లేదా దాని కమిటీకి నివేదించడానికి ఒక యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది. రిపోర్టింగ్ అనేది వివిధ వర్గాల కేసులలో వాల్యూమ్/కేసుల సంఖ్య మరియు ప్రమేయం ఉన్న మొత్తం విలువ మరియు పంపిణీని కలిగి ఉంటుంది.

అదనంగా, ట్రాన్ సర్వీస్ అటువంటి లావాదేవీలను సమీక్షించడానికి మరియు తీసుకున్న చర్యల ప్రభావాన్ని పరిశీలించడానికి ఒక యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది. కనీసం గత 6 నెలల పాటు ఖాతా స్టేట్ మెంట్ లను రూపొందించడానికి / స్వీకరించడానికి కంపెనీ ఒక ఎంపికను ఇస్తుంది. ఖాతా స్టేట్ మెంట్, కనిష్టంగా, లావాదేవీ తేదీ, డెబిట్ / క్రెడిట్ మొత్తం, నికర బ్యాలెన్స్ మరియు లావాదేవీ వివరణ వంటి వివరాలను అందించాలి. అదనంగా, కంపెనీ కనీసం 10 లావాదేవీల కోసం లావాదేవీ చరిత్రను అందిస్తుంది.

విధానం

యొక్క సమీక్ష వ్యాపారం లేదా నియంత్రణ వాతావరణంలో మార్పులతో సహా, పాలసీని బోర్డు ఏటా సమీక్షించబడుతుంది లేదా అవసరమైనప్పుడు మరియు అవసరమైనప్పుడు సమీక్షించబడుతుంది.