



issued by Transerv

- ভাঙা
- ব্যবসা
- ইংরেজি হিন্দি বাংলা গুজরাটি মারাঠি তামিল তেলুগু কন্নড় মালয়ালম

### গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

একটি পরিষেবা সংস্থা হিসাবে ট্রানসার্ভ লিমিটেড (“TranServ”), ভাল গ্রাহক পরিষেবা প্রদান করা এবং গ্রাহক সন্তুষ্টির স্তর বাড়ানো আমাদের প্রধান উদ্দেশ্যের বিষয়।

ট্রানসার্ভ অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতির লক্ষ্য হল গ্রাহকের অভিযোগ এবং ক্ষেত্রের দ্রুত নিষ্পত্তি নিশ্চিত করা। এটি আউটসোর্সিং এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির সাথে সম্পর্কিত সমস্যাগুলো নিয়েও কাজ করে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাকে আরও অর্থবহ এবং কার্যকর করার জন্য, একটি কাঠামোগত ব্যবস্থা তৈরি করা হয়েছে। আমাদের কাছে অভিযোগ জন্য নিবেদিত একটি ইমেল আইডি আছে যে কোনো গ্রাহক যদি তারা অভিযোগ করতে চান তাহলে তাদের অভিযোগ জানাতে পারেন - [grievance@dhani.com](mailto:grievance@dhani.com)।

1. গ্রাহকের অভিযোগ/অভিযোগগুলি পরিচালনা করার জন্য অভ্যন্তরীণ কার্যকলাপ:

#### 1.1 অভিযোগ নিবন্ধন:

একজন গ্রাহক যদি ট্রানসার্ভ দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির সাথে সন্তুষ্ট না হন তবে তিনি ওডিআর, ইমেল, ফোন, চ্যাট এবং কুরিয়ারের মাধ্যমে অভিযোগ করতে পারেন।

যখনই একটি অভিযোগ পাওয়া যায়, প্রেরক তার অভিযোগ স্বীকার করে একই মাধ্যমে বা ইমেলের মাধ্যমে একটি প্রাপ্তি স্বীকার পান।

অ্যালেক্সার - এক্স্যালেশন গ্রিডে প্রদত্ত ম্যাট্রিক্স অনুসারে গ্রাহক তাদের অভিযোগ করতে পারে। অভিযোগ ও পরামর্শ

গ্রহণের ব্যবস্থা এখানে দেওয়া হল।

এই প্রক্রিয়া গুলো আমাদের গ্রাহকের অভিযোগের প্রতিকারের জন্য নিবেদিত,যেখানেই সম্ভব অনলাইন সমাধান প্রদান এবং আমাদের পরিষেবা সম্পর্কে মূল্যবান প্রতিক্রিয়া নথিভুক্ত করা।

গ্রাহকের প্রতিক্রিয়া পাওয়ার পর, আমাদের কর্মীরা গ্রাহকদের কাছে পৌঁছাবেন এবং নিশ্চিত করবেন যে সমস্ত অভিযোগ একটি পূর্বনির্ধারিত পরিষেবা স্তরের চুক্তির মধ্যে সমাধান করা হয়েছে যেমনটি নীচে জানানো হয়েছে।

প্রদত্ত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগের সমাধান না হলে বা প্রতিক্রিয়া সন্তোষজনক না হলে গ্রাহক প্রাথমিক অভিযোগ উত্থাপনের সময় প্রদত্ত অভিযোগ রেফারেন্স নম্বরের মতো প্রাসঙ্গিক বিশদ সহ আমাদের লেভেল 2 এক্সেলেশন অফিসারের কাছে উদ্বেগ জানাতে পারেন। এক্স্যালেশন সেকশনের অধীনে এই নীতি পদ্ধতি উল্লেখ করা হয়েছে।

## 1.2 অনলাইন বিরোধ নিষ্পত্তি (ODR) সিস্টেম:

ট্রানসার্ড ডিজিটাল পেমেন্ট সম্পর্কিত গ্রাহকদের বিরোধ এবং অভিযোগের সমাধানের জন্য একটি অনলাইন বিরোধ সমাধান (ODR) সিস্টেম প্রয়োগ করেছে, একটি সিস্টেম-চালিত এবং নিয়ম-ভিত্তিক প্রক্রিয়া ব্যবহার করে বিবাদ এবং অভিযোগের জন্য শূন্য বা ন্যূনতম ম্যানুয়াল ইন্টারফেসের সাথে ব্যর্থ লেনদেনের সাথে সম্পর্কিত।

গ্রাহক রেজোলিউশনের টাইমলাইন:

ক্রমিক নং	অভিযোগের ধরন	আনুমানিক টাইমলাইন (এসএলএ)
1	যেকোন ধনি পে ওয়ালেট লেনদেন সম্পর্কিত সমস্যা	30 দিনের বেশি যেন না নয় (রেজোলিউশনে তৃতীয় পক্ষের জড়িত থাকার ক্ষেত্রে, নেতৃস্থানীয় ব্যাঙ্কগুলির দ্বারা অনুসরণ করা টাইমলাইন গুলি প্রয়োগ করা হবে এবং গ্রাহকদের তা জানিয়ে দেওয়া হবে।)

প্রক্রিয়াটি দুটি ধাপে বিভক্ত:

- স্বীকৃতি: গ্রাহকের প্রশ্ন বা অভিযোগের স্বীকৃতি। এটি ইমেলের মাধ্যমে বিতরণ করা হবে।
- রেজোলিউশন: সমাধানের আকারে গ্রাহকের কাছে প্রতিক্রিয়া, অথবা নীচের নির্দেশিত গ্রাহকের উদ্বেগ সমাধানের জন্য প্রয়োজনীয় আরও যোগাযোগ/বিশদ বিবরণের জন্য-

- গ্রাহকের কোনও অভিযোগ/ক্ষোভ দ্রুত সমাধানের জন্য ব্যবস্থা নেওয়া শুরু করা, অবশ্যই 48 ঘন্টার মধ্যে এবং একইভাবে অভিযোগ/ক্ষোভ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে তা সমাধান করা।
- ওয়েবসাইট/মোবাইল অ্যাপে তাদের অনুমোদিত/ মনোনীত এজেন্টদের (নাম, এজেন্ট আইডি, ঠিকানা, যোগাযোগের বিবরণ ইত্যাদি) বিস্তারিত তালিকা প্রদর্শন করতে হবে।

## 2. অভিযোগের সমাধান:

**2.1 মনোভাব গত দিক গুলোর সাথে সম্পর্কিত অভিযোগ:** এই ধরনের অভিযোগগুলি সৌজন্যমূলকভাবে, সহানুভূতিশীলভাবে এবং সর্বোপরি দ্রুততার সাথে পরিচালনা করা হয়। ট্রানসার্ড, কোনো অবস্থাতেই, স্টাফ সদস্যদের দ্বারা কোনো ডিগ্রীর দুর্ব্যবহার সহ্য করে না।

2.2 যদি কোন গ্রাহক 30 দিনের মধ্যে ট্রানসারভ দ্বারা প্রদত্ত প্রতিকারে সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি প্রতিকারের জন্য RBI দ্বারা প্রতিষ্ঠিত ন্যায্যপালের অফিসে যেতে পারেন।

2.3 নভেম্বর, 2021-এ RBI দ্বারা জারি করা সমন্বিত ন্যায্যপাল স্কিম, 2021-এর অধ্যায় IV-এ উল্লিখিত এবং তার আপডেটগুলি অনুসারে যেকোনও এক বা একাধিক কারণে কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ আছে এমন যে কোন গ্রাহক (বিস্তারিত জানতে [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)), নিজে বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে (একজন অ্যাডভোকেট ব্যতীত), ইন্টিগ্রেটেড ওমবুডস ম্যানের (Ombudsman) কাছে নীচের বিশদ পদ্ধতিতে অভিযোগ করতে পারেন।

### 3. সময়সীমা:

অভিযোগগুলোকে সঠিক দৃষ্টিকোণে দেখতে হবে কারণ এইগুলি পরোক্ষভাবে কোম্পানির কাজের ক্রমাগত উন্নতির দিকে নিয়ে যায়। প্রাপ্ত অভিযোগ সব সম্ভাব্য কোণ থেকে বিশ্লেষণ করে। TranServ অভিযোগের একটি প্রাপ্তি স্বীকার পাঠাবে। অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে সর্বোচ্চ 30 দিনের মধ্যে সমাধান করতে হবে।

অভিযোগের বিভিন্ন প্রকৃতির জন্য বৃদ্ধি ম্যাট্রিক্স সহ অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া মোকাবেলার সময় ম্যাট্রিক্স অ্যানালিসিস- এক্সেলেশন গ্রিডে দেওয়া হয়েছে। গ্রাহকের অভিযোগের সাথে কাজ করে এমন বিভাগ/কর্মকর্তাদের এটি কঠোরভাবে মেনে চলতে হবে।।

অভিযোগের উপর পর্যায়ক্রমিক MIS তৈরি করা এবং তা কোম্পানির উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের কাছে পাঠানো হয় তাদের বিবেচনা জন্য এবং যদি তাদের কোন নির্দেশাবলীর থাকে তার জন্য।

এসকেলেশন গ্রিড

<p>প্রথম</p>	<p>সমস্ত গ্রাহকদের TranServ-এর ধানি পে কাস্টমার কেয়ারে পরিদর্শন করার, কল করার বা লিখতে অনুরোধ করা হচ্ছে:</p> <p>ODR বা মোবাইল অ্যাপ ফোনে : 0124-6555-555 চ্যাট ইমেল: support@dhani.com কুরিয়ার: TranServ Limited, Dhani Pay Customer Care, Unit No. 401 &amp; 402, One International Center, 4th Floor, Tower 1, S B Marg, Elphinstone Road (W), Mumbai – 13, Maharashtra</p> <p>যে কোন ঔপায়ে অভিযোগ করলে একটি রেফারেন্স নম্বর প্রদান করা হবে যা ভবিষ্যতের সমস্ত যোগাযোগের জন্য এটি কাজে লাগবে।</p> <p>গ্রাহককে চূড়ান্ত রেজোলিউশনের দিকে অগ্রগতির বিষয়েও অবহিত করা হবে, অথবা কোনো বিলম্ব হলে সে বিষয়ে ও যোগাযোগ করা হবে।</p> <p>সমস্ত অভিযোগ শুধুমাত্র গ্রাহকদের প্রতিক্রিয়া এবং অভিযোগ বন্ধের স্বীকৃতির ভিত্তিতে বন্ধ করা হবে।</p>
<p>দ্বিতীয় স্তরের</p>	<p>গ্রাহক যদি সন্তুষ্ট না হন:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>লেভেল 1 এক্সিকিউটিভদের দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে।</li> <li>ট্রানসার্ভের যেকোন প্রতিনিধি বা স্টাফ সদস্যের আচরণ।</li> <li>সার্ভিস লেভেল এগ্রিমেন্ট বা টাইমলাইন যদি লঙ্ঘন হয়।</li> <li>অভিযোগ 15 কার্যদিবসের মধ্যে সমাধান করা না হলে।</li> </ul> <p>গ্রাহক 0124-6555-555 ফোনের মাধ্যমে অভিযোগটি লেভেল-2-এ পাঠাতে পারেন বা লিখতে পারেন এই ইমেল আইডিতে <a href="mailto:cs.head@ghanipay.in">cs.head@ghanipay.in</a></p>
<p>তৃতীয়</p>	<p>যদি 7 কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগটি সন্তোষজনকভাবে সমাধান না করা হয়, বা উপরে উল্লিখিত বৃদ্ধির পদক্ষেপগুলি অনুসরণ করার পরেও যোগাযোগের সময়সীমার বাইরে সমাধান দিতে বিলম্ব হয়, গ্রাহক আমাদের প্রধান নোডাল অফিসারের সাথে এখানে যোগাযোগ করতে পারেন</p> <p>সি. প্রতিনিধি, বিশ্বু দয়াল গুপ্ত প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার TranServ Limited Dhani Pay Customer Care, Unit No. 401 &amp; 402, One International Center, 4th Floor, Tower 1, S B Marg, Elphinstone Road (W), Mumbai – 13, Maharashtra</p> <p>ইমেল: <a href="mailto:nodal@ghanipay.in">nodal@ghanipay.in</a> ফোন: 120-6977999</p>

চতুর্থ	<p>12 নভেম্বর 2021-এ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া দ্বারা জারি করা "ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021" এবং তার আপডেটগুলি অনুসারে, যদি 30 দিনের মধ্যে অভিযোগটি সন্তোষজনকভাবে প্রতিকার না করা হয়, তাহলে গ্রাহক এই পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন, <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>।</p> <p>নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে "Centralised Receipt and Processing Centre" এ ইলেকট্রনিক বা শারীরিক ভাবে গিয়ে অভিযোগ জমা দেওয়া যেতে পারে -</p> <p>ইলেকট্রনিক মাধ্যম, crpc@rbi.org.in</p> <p><u>ডাক ঠিকানা</u></p> <p>কেন্দ্রীয় রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017 <u>টোল-ফ্রি</u></p> <p><u>নম্বর: 14448 (তদন্তের জন্য)</u></p>
--------	--

\*\*\*\*\* \*\*

### গ্রাহক সুরক্ষা নীতি:

#### পটভূমিতে

প্রিপেইড পেমেন্ট ইনস্ট্রুমেন্ট (PPIs) ব্যবহার করে লেনদেনের বৃদ্ধি সংশ্লিষ্ট ঝুঁকিকে বহুগুণ বাড়িয়ে দিয়েছে এবং তাই অননুমোদিত ইলেকট্রনিক পেমেন্ট লেনদেনের বিরুদ্ধে গ্রাহক সুরক্ষা অধিকতর গুরুত্ব পেয়েছে। অননুমোদিত, ইলেকট্রনিক পেমেন্ট লেনদেন যার ফলে গ্রাহকদের ওয়ালেট/কার্ডে ডেবিট হয় এবিশয়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই) গ্রাহকদের দায় নির্ধারণের বিধান রয়েছে।

RBI PPI ইস্যুকারীদের গ্রাহক সুরক্ষার দিকগুলিকে কভার করে একটি নীতি প্রণয়ন করতে চায়, যার মধ্যে ঝুঁকি এবং দায়িত্ব সম্পর্কে গ্রাহক সচেতনতা তৈরির প্রক্রিয়া এবং অননুমোদিত ইলেকট্রনিক লেনদেনের নির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে উদ্ধৃত গ্রাহকের দায় যার জন্য তাদের ওয়ালেট/কার্ডে ডেবিট হয়।

#### লেনদেনের বিভাগ:

ধনি পে পিপিআই ব্যবহার করে বৈদ্যুতিন অর্থপ্রদানের লেনদেনগুলিকে দুটি বিভাগে বিভক্ত করা হয়েছে:

1. দূরবর্তী / অনলাইন অর্থপ্রদানের লেনদেন (যে লেনদেনগুলি লেনদেনের সময় ফিজিক্যাল পিপিআই উপস্থাপন করতে হয় না যেমন ওয়ালেট, কার্ড উপস্থিত নেই (সিএনপি) লেনদেন ইত্যাদি।

II. সামনাসামনি/প্রক্রিমাটি পেমেন্ট লেনদেন (যে লেনদেনগুলির জন্য ফিজিক্যাল PPIs যেমন কার্ড বা মোবাইল ফোনের লেনদেনের সময় উপস্থিত থাকতে হয় যেমন এটিএম লেনদেন, বিক্রির পয়েন্ট, মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে করা লেনদেন ইত্যাদি)

### ভূমিকা এবং TranServ এর দায়িত্ব :

- i. TranServ নিশ্চিত করবে যে গ্রাহক সুরক্ষা নীতি ওয়েবসাইটের পাশাপাশি গ্রাহকদের মোবাইল অ্যাপ রেফারেন্সে ও উপলব্ধ রয়েছে।
- ii. TranServ গ্রাহকদের সংবেদনশীল তথ্য যেমন- পাসওয়ার্ড, পিন, ওটিপি, জন্মতারিখ, ইত্যাদি প্রকাশ না করার বিষয়ে ইমেল পার্টিয়ে নিরাপদ ইলেকট্রনিক লেনদেন করার বিষয়ে সচেতনতা পরিচালনা করবে।
- iii. TranServ সমস্ত পেমেন্ট লেনদেনের জন্য এসএমএস সতর্কতা এবং ইমেল সতর্কতা নিশ্চিত করবে। অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট করতে বা আপত্তি জানানোর জন্য যোগাযোগের বিবরণ উল্লেখ করবে।
- iv. TranServ-কে জানাতে বিলম্বের কারণে ক্ষতির ঝুঁকি এড়াতে, TranServ গ্রাহকদের পরামর্শ দেবে যে কোনো অননুমোদিত লেনদেন যত তাড়াতাড়ি সম্ভব জানানোর জন্য।
- v. TranServ গ্রাহকদের যেকোনো অননুমোদিত লেনদেন এবং / অথবা PPI এর ক্ষতি বা চুরির রিপোর্ট করতে ওয়েবসাইট/এসএমএস/ই-মেইলের মাধ্যমে 24X7 সুবিধা দেবে। ট্রানসার্ভ মোবাইল অ্যাপ/হোম পেজে একটি বিকল্পও প্রদান করবে এই ধরনের লেনদেনের রিপোর্ট করার জন্য।
- vi. ট্রানসার্ভ দায়ের করা অভিযোগের স্বীকৃতি হিসাবে অবিলম্বে প্রাপ্তিস্বীকার নিশ্চিত করবে। সিস্টেম অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ এবং সময় রেকর্ড করবে।
- vii. ট্রানসার্ভ এও নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকের দ্বারা অননুমোদিত লেনদেনের অভিযোগ দায়ের করার পরে কোনও লেনদেন করা হবে না যতক্ষণ না অভিযোগের সমাধান না হয় অভিযোগ দায়ের পর।
- viii.
- ix. 10 দিনের মধ্যে TranServ গ্রাহকের প্রয়োজ্য দায় অনুযায়ী একটি ধারণাগত ক্রেডিট পাস করবে। TranServ 90 দিনের মধ্যে অভিযোগের সমাধান করবে এবং গ্রাহককে যোগ্য পরিমাণ অর্থ প্রদান করবে।
- x. 90 দিনের মধ্যে গ্রাহকের দায় নির্ধারণের না হলে সে ক্ষেত্রে গ্রাহক ক্ষতিপূরণের জন্য যোগ্য হয়ে উঠবেন।
- xi. তদন্তের সময়, যদি এটি পাওয়া যায় যে গ্রাহক একটি বৈধ লেনদেনের মিথ্যা দাবি করেছেন বা বিতর্ক করেছেন, TranServ ধারণাগত ক্রেডিট বাতিল করার এবং ওয়ালেট/কার্ড ব্লক করা সহ প্রতিরোধমূলক ব্যবস্থা নেওয়ার অধিকার সংরক্ষণ করে।

### গ্রাহকদের বাধ্যবাধকতা

- a) সমস্ত প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টেশন প্রদান করা উচিত - গ্রাহক বিরোধ ফর্ম, লেনদেনের সাফল্য/ব্যর্থতার প্রমাণ এবং এছাড়াও একটি পুলিশ অভিযোগ দায়ের করা উচিত এবং এর একটি অনুলিপি TranServ-কে প্রদান করা উচিত।
- b) গ্রাহকদের TranServ তদন্তকারী দলের সাথে সহযোগিতা করা উচিত এবং সমস্ত সহায়তা প্রদান করা উচিত।

- c) গ্রাহকদের সংবেদনশীল তথ্য (যেমন কার্ডের বিশদ বিবরণ এবং পিন, সিভিভি, ব্যবহারকারীর আইডি এবং পাসওয়ার্ড, ওটিপি, লেনদেনের পিন, চ্যালেঞ্জ প্রশ্ন) ট্রানসার্ভ কর্মীদের সহ কোনও সংস্থার সাথে শেয়ার করা উচিত নয়।
- d) ন্যূনতম এক্সপোজার নিশ্চিত করতে গ্রাহকদের অবশ্যই লেনদেনের সীমা নির্ধারণ করতে হবে।
- e) সর্বোত্তম অনুশীলন হিসাবে গ্রাহক তাদের ডিভাইসটি সুরক্ষিত করতে হবে যার মধ্যে পরে অ্যান্টিভাইরাস সফটওয়্যার আপডেট করা (ডিভাইস মানে এখানে স্মার্টফোন, ফিচার ফোন, ল্যাপটপ, ডেস্কটপ এবং ট্যাব অন্তর্ভুক্ত রয়েছে) গ্রাহকদের অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট থেকে সময়ে সময়ে লেনদেনের বিবরণ যাচাই করতে হবে এবং কোন অমিল হলে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব ট্রানসার্ভের কাছে উত্থাপন করতে হবে।
- f) গ্রাহকরা TranServ দ্বারা প্রেরিত বিভিন্ন নির্দেশাবলী এবং সচেতনতামূলক বিষয়গুলি পরতে হবে।

### গ্রাহকের দায়বদ্ধতার

#### a) একজন গ্রাহকের শূন্য দায়

নিম্নলিখিত ঘটনাগুলিতে অননুমোদিত লেনদেন ঘটলে গ্রাহকেরা শূন্য দায়বদ্ধতা বলে বিবেচিত হবে :

- ট্রানসার্ভের পক্ষ থেকে অবদানকারী জালিয়াতি/ অবহেলা/ ঘাটতি (ক্রেতা লেনদেনটি রিপোর্ট করেছে বা না করেছে) .
- তৃতীয় পক্ষের লক্ষণ যেখানে ঘাটতিটি ট্রানসার্ভ বা গ্রাহকের সাথে নেই তবে সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়েছে এবং গ্রাহক লেনদেন তিন দিনের মধ্যে অভিযোগ করেছেন।
- অননুমোদিত লেনদেন রিপোর্ট করার পরে ঘটেছে কোনো ক্ষতি।

#### b) গ্রাহকের সীমিত দায়:

একটি গ্রাহকের দায় অননুমোদিত লেনদেনের কারণে ক্ষতির জন্য যেখানে ঘাটতিটি TranServ বা গ্রাহকের সাথে নয় বরং সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়েছে (তৃতীয় পক্ষের লক্ষণ), এবং গ্রাহক তিন (3) দিন পরে ট্রানসার্ভকে অবহিত করেন এবং লেনদেন প্রাপ্তির সাত (7) দিনের মধ্যে লেনদেনের সমাননন মূল্য বা প্রতি লেনদেনে 10,000 টাকা, যেটি কম।

#### c) গ্রাহকের সম্পূর্ণ দায়:

গ্রাহক সম্পূর্ণ ক্ষতি বহন করবে যেখানে:

- ☐ গ্রাহকের অবহেলার কারণে ক্ষতি হয়েছে, যেমন গ্রাহক নিজে শেয়ার করেছেন অর্থপ্রদানের শংসাপত্র বা অ্যাকাউন্ট/লেনদেনের বিবরণ, যেমন ব্যবহারকারীর আইডি এবং পিন, ক্রেডিট কার্ড পিন/ওটিপি বা মোবাইল/ল্যাপটপ/ডেস্কটপের মতো গ্রাহক ডিভাইসে অনুপযুক্ত সুরক্ষার কারণে ম্যালওয়্যার/ট্রোজান বা ফিশিং/ভিশিং আক্রমণ হলে। এটি প্রতারকের দ্বারা সিম নিষ্ক্রিয় করার কারণেও হতে পারে।
- ঘাটতিটি ট্রানসার্ভ বা গ্রাহকের কাছে নেই তবে সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়েছে এবং গ্রাহক লেনদেন যোগাযোগের প্রাপ্তির সাত (7) দিন পরে ট্রানসার্ভকে অবহিত করেন।

#### গ্রাহকের দায়বদ্ধতার প্রমাণ

ট্রানসার্ভের সমস্ত কার্ড লেনদেনের জন্য দ্বিতীয় ফ্যাক্টর প্রমাণীকরণের একটি প্রক্রিয়া রয়েছে, যা RBI দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হয়। দুটি ফ্যাক্টর প্রমাণীকরণ নিশ্চিত করার জন্য সমস্ত লগ/প্রমাণ/রিপোর্ট উপলব্ধ রয়েছে তা প্রমাণ করার দায়িত্ব TranServ-এর রয়েছে। যেকোন অননুমোদিত লেনদেন যা শুধুমাত্র গ্রাহকের কাছে পরিচিত দ্বিতীয় ফ্যাক্টর প্রমাণীকরণের পরে প্রক্রিয়া করা হয়েছে তা লেনদেন কার্যকর করার ক্ষেত্রে গ্রাহকের জড়িত থাকার / সম্মতির যথেষ্ট প্রমাণ হিসাবে বিবেচিত হবে।

## প্রতিবেদন এবং পর্যবেক্ষণ:

ট্রানসার্ট বোর্ড বা তার কমিটির কাছে গ্রাহকের দায়বদ্ধতার ক্ষেত্রে রিপোর্ট করার জন্য একটি ব্যবস্থা স্থাপন করবে। রিপোর্টিং অন্যান্য বিষয়ের সাথে, মামলার পরিমাণ/সংখ্যা এবং জড়িত মোট টাকার পরিমাণ এবং মামলার বিভিন্ন বিভাগ জুড়ে বিতরণ অন্তর্ভুক্ত করবে।

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*