



ট্রানসার্ভ লিমিটেড

(CIN: U93090MH2010PLC211328)

গ্রাহক সুরক্ষা নীতি

অননুমোদিত লেনদেনে গ্রাহকদের দায়বদ্ধতা সীমাবদ্ধকরণ

পটভূমি

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 এ বিষয়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই) গ্রাহকদের দায় নির্ধারণের বিধান রয়েছে।

উদ্দেশ্য

RBI PPI ইস্যুকরীদের 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।

এই নীতির উদ্দেশ্য হল Transerv দ্বারা জারি করা Dhani Pay PPIs ব্যবহার করে কোনো অননুমোদিত লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের সুরক্ষার জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশিকা প্রদান করা।

লেনদেনের বিভাগ

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

- I. দূরবর্তী / অনলাইন অর্থপ্রদানের লেনদেন (যে লেনদেনগুলি লেনদেনের সময় ফিজিক্যাল পিপিআই উপস্থাপন করতে হয় না যেমন ওয়ালেট, কার্ড উপস্থিত নেই (সিএনপি) লেনদেন ইত্যাদি।
- II. সামনাসামনি/প্রক্সিমিটি 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 ও দায়িত্ব TranServ-এর

- 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।
- vii. ট্রানসার্ভ দায়ের করা অভিযোগের স্বীকৃতি হিসাবে অবিলম্বে প্রাপ্তিস্বীকার নিশ্চিত করবে। সিস্টেম অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ এবং সময় রেকর্ড করবে।
- viii. 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।
- 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) গ্রাহকদের অবশ্যই লেনদেনের সীমা নির্ধারণ করতে হবে ন্যূনতম ক্ষতি নিশ্চিত করতে।
- 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 পরবেনা

গ্রাহকের দায়বদ্ধতার

a) শূন্য দায় একজন গ্রাহকের

নিম্নলিখিত ঘটনাগুলিতে অননুমোদিত লেনদেন ঘটলে গ্রাহকেরা শূন্য দায়বদ্ধতা বলে বিবেচিত হবে

:

ট্রানসার্ভের পক্ষ থেকে অবদানকারী জালিয়াতি/ অবহেলা/ ঘাটতি (ফ্রেতা 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 ঘটছে কোনো ক্ষতি।

b) গ্রাহকের দায়বদ্ধতা

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।

¹ দিনের সংখ্যা লেনদেনের জন্য যোগাযোগ প্রাপ্তির তারিখ ব্যতীত গণনা করা হবে গ্রাহক সুরক্ষা নীতির জন্য

সম্পূর্ণ দায় গ্রাহকের

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 আক্রমণের দিকে পরিচালিত করে। এটি প্রতারকের দ্বারা সিম নিষ্ক্রিয় করার কারণেও হতে পারে।

ঘাটতিটি ট্রানসার্ড বা গ্রাহকের কাছে নেই তবে সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়েছে এবং গ্রাহক লেনদেন যোগাযোগের প্রাপ্তির সাত (7) দিন পরে ট্রানসার্ডকে অবহিত করেন। কোম্পানি তাদের বিবেচনার ভিত্তিতে, এমনকি গ্রাহকের অবহেলার ক্ষেত্রেও অননুমোদিত ইলেকট্রনিক পেমেন্ট লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহকের কোনো দায় ত্যাগ করার সিদ্ধান্ত নিতে পারে।

গ্রাহকের দায়বদ্ধতার প্রমাণ

ট্রানসার্ডের 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

ট্রানসার্ড 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।

উপরন্তু, ট্রানসার্ড এই ধরনের লেনদেনগুলির পর্যালোচনা সক্ষম করার জন্য একটি ব্যবস্থা স্থাপন করবে এবং গৃহীত ব্যবস্থাগুলির কার্যকারিতা পরীক্ষা করবে। কোম্পানি অন্তত গত 6 মাসের জন্য অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট জেনারেট/প্রাপ্ত করার বিকল্প দেবে। অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্টে, ন্যূনতম, লেনদেনের তারিখ, ডেবিট/ক্রেডিট পরিমাণ, নেট ব্যালেন্স এবং লেনদেনের বিবরণের মতো বিশদ বিবরণ দিতে হবে। উপরন্তু, কোম্পানি কমপক্ষে 10টি লেনদেনের জন্য লেনদেনের ইতিহাস প্রদান করবে।

নীতি পর্যালোচনা

বোর্ড দ্বারা বার্ষিকভাবে বা যখন প্রয়োজন হয়, ব্যবসায় বা নিয়ন্ত্রক পরিবেশের পরিবর্তনের ক্ষেত্রেও নীতিটি পর্যালোচনা করা হবে।