



ട്രാൻസെർവ് ലിമിറ്റഡ്

(CIN: U93090MH2010PLC211328)

ഉപഭോക്തൃ

അനധികൃത ഇടപാടുകളിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ബാധ്യത പരിമിതപ്പെടുത്തുന്നു.

പശ്ചാത്തലം

പ്രീപെയ്ഡ് പേയ്മെന്റ് ഉപകരണങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചുള്ള ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുന്ന അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകളിൽ അവരുടെ ബാധ്യത നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട് വാലറ്റിൽ/കാർഡുകളിലേക്ക്

ഒബ്ജക്ടീവ്

അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകളുടെ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഉണ്ടാകുന്ന അപകടസാധ്യതകളെയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്തൃ അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം ഉൾപ്പെടെ, ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിന്റെ വശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ഒരു നയം രൂപീകരിക്കാൻ പിപിഐ ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്നവരോട് തങ്ങളുടെ വാലറ്റിൽ/കാർഡുകളിലേക്ക് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുന്ന

ട്രാൻസെർവ് നൽകുന്ന ധനി പേ പിപിഐകൾ ഉപയോഗിച്ച് ഏതെങ്കിലും അനധികൃത ഇടപാടുകൾ നടത്തിയാൽ ഉപഭോക്താക്കളെ സംരക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള സമഗ്രമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുക എന്നതാണ് ഈ നയത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം.

ഇടപാടുകളുടെ വിഭാഗങ്ങൾ

ധനി പേ പിപിഐകൾ ഉപയോഗിച്ചുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകളെ രണ്ട് വിഭാഗങ്ങളായി തിരിച്ചിരിക്കുന്നു:

- I. റിമോട്ട്/ഓൺലൈൻ പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകൾ (ഇടപാടുകളുടെ ഘട്ടത്തിൽ ഫിസിക്കൽ പിപിഐകൾ ഹാജരാക്കേണ്ട ആവശ്യമില്ലാത്ത ഇടപാടുകൾ ഉദാ. വാലറ്റുകൾ, ഹാജരാകാത്ത കാർഡ് (സിഎൻപി) ഇടപാടുകൾ മുതലായവ.
- II. മുഖാമുഖം / പ്രോക്സിമിറ്റി പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകൾ (ഇടപാടുകളുടെ ഘട്ടത്തിൽ കാർഡുകളോ മൊബൈൽ ഫോണുകളോ പോലുള്ള ഫിസിക്കൽ പിപിഐകൾ ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ട ഇടപാടുകൾ ഉദാ. എടിഎമ്മിലെ ഇടപാടുകൾ, വിൽപ്പന പോയിന്റ്, മൊബൈൽ ആപ്പ് വഴി നടത്തുന്ന ഇടപാടുകൾ മുതലായവ)

റോളുകളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും

- i. ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നയം വെബ്സൈറ്റിലും ഉപഭോക്താക്കളുടെ മൊബൈൽ ആപ്പ് റഫറൻസിലും ലഭ്യമാണെന്ന് TranServ- ഉറപ്പാക്കും
- ii. . തന്ത്രപ്രധാനമായ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താതിരിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇമെയിലുകൾ അയച്ച് സുരക്ഷിതമായ ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്നതിന് TranServ ബോധവൽക്കരണം നടത്തും. , പിൻ, OTP, ജനനത്തീയതി മുതലായവ
- iii. . പരാമർശിക്കുന്ന എല്ലാ പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകൾക്കുമായി ട്രാൻസ്സെർവ് SMS അലേർട്ടുകളും ഇമെയിൽ അലേർട്ടുകളും ഉറപ്പാക്കും. അനധികൃത ഇടപാടുകൾ റിപ്പോർട്ടുചെയ്യുന്നതിനോ എതിർപ്പുകൾ അറിയിക്കുന്നതിനോ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ.
- iv. ട്രാൻസെർവിനെ അറിയിക്കുന്നതിലെ കാലതാമസം മൂലമുണ്ടാകുന്ന നഷ്ടസാധ്യത ഒഴിവാക്കാൻ, ഏതെങ്കിലും അനധികൃത ഇടപാടുകൾ എത്രയും വേഗം അറിയിക്കാൻ ട്രാൻസെർവ് ഉപഭോക്താക്കളെ ഉപദേശിക്കും.
- v. റിപ്പോർട്ടുചെയ്യുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വെബ്സൈറ്റ്/എസ്എംഎസ്/ഇ-മെയിൽ വഴി 24X7 ആക്സസ്സ് ട്രാൻസ്സെർവ് സുഗമമാക്കും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ പിപിഐയുടെ നഷ്ടം അല്ലെങ്കിൽ മോഷണം എന്നിവ അത്തരം ഇടപാടുകൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിനായി മൊബൈൽ ആപ്പ്/ഹോം പേജിൽ ട്രാൻസ്സെർവ് ഒരു ഓപ്ഷനും നൽകും.
- vi. നൽകിയ പരാതിയുടെ അംഗീകാരമെന്ന നിലയിൽ ട്രാൻസ്സെർവ് ഉടൻ പ്രതികരണം ഉറപ്പാക്കും. പരാതി ലഭിച്ച തീയതിയും സമയവും സിസ്റ്റങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തും.
- vii. ഉപഭോക്താവ് അനധികൃത ഇടപാട് സംബന്ധിച്ച് പരാതി നൽകിയതിന് ശേഷം പരാതി നൽകിയതിന് ശേഷം
- viii. 10 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നത് വരെ ട്രാൻസെർവ് ഒരു ഇടപാടും നടത്തുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തും. ട്രാൻസെർവ് 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് അർഹമായ തുക നൽകും.
- ix. 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത നിർണ്ണയിക്കാൻ തീരുമാനമില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് നഷ്ടപരിഹാരത്തിന് യോഗ്യനാകും.
- x. അന്വേഷണത്തിനിടയിൽ, ഉപഭോക്താവ് സാധ്യമായ ഒരു ഇടപാട് തെറ്റായി ക്ലെയിം ചെയ്യുകയോ തർക്കിക്കുകയോ ചെയ്തതായി കണ്ടെത്തിയാൽ, സാങ്കല്പിക ക്രെഡിറ്റ് റദ്ദാക്കാനും വാലറ്റ്/കാർഡ് തടയുന്നതുൾപ്പെടെയുള്ള പ്രതിരോധ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളാനുമുള്ള അവകാശം TranServ-ൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്.

ഉപഭോക്താവിന്റെ

- a) ബാധ്യതകൾ ആവശ്യമായ എല്ലാ ഡോക്യുമെന്റേഷനുകളും നൽകണം - ഉപഭോക്തൃ തർക്ക ഫോം, ഇടപാട് വിജയത്തിന്റെ/പരാജയത്തിന്റെ തെളിവ് കൂടാതെ ഒരു പോലീസ് പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുകയും അതിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് TranServ-ന് നൽകുകയും വേണം.
- b) ട്രാൻസെർവ് അന്വേഷണ സംഘവുമായി ഉപഭോക്താക്കൾ സഹകരിക്കുകയും എല്ലാ സഹായവും നൽകുകയും വേണം.
- c) ഉപഭോക്താക്കൾ തന്ത്രപ്രധാനമായ വിവരങ്ങൾ (കാർഡ് വിശദാംശങ്ങളും പിൻ, CVV, ഉപയോക്തൃ ഐഡിയും പാസ്‌വേഡും, OTP, ഇടപാട് പിൻ, വെല്ലുവിളി ചോദ്യങ്ങൾ എന്നിവ പോലുള്ളവ) TranServ സ്റ്റാഫ് ഉൾപ്പെടെ ഒരു സ്ഥാപനവുമായും പങ്കിടരുത്.
- d) എക്സ്പോഷർ കുറയ്ക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾ ഇടപാട് പരിധികൾ സജ്ജീകരിക്കണം.
- e) ഉപകരണത്തിലെ ഏറ്റവും പുതിയ ആന്റിവൈറസ് സോഫ്റ്റ്‌വെയർ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതുൾപ്പെടെയുള്ള മികച്ച രീതികൾ അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവ് അവരുടെ ഉപകരണം പരിരക്ഷിക്കണം (ഉപകരണത്തിൽ സ്മാർട്ട്ഫോൺ, ഫീച്ചർ ഫോൺ, ലാപ്ടോപ്പ്, ഡെസ്ക്ടോപ്പ്, ടാബ് എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു) ഉപഭോക്താവ് അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റിൽ നിന്ന് ഇടയ്ക്കിടെ ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ പരിശോധിച്ച് ട്രാൻസെർവുമായി അന്വേഷണം നടത്തണം. എന്തെങ്കിലും പൊരുത്തക്കേട് ഉണ്ടായാൽ കഴിയുന്നതും വേഗം
- f) ഉപഭോക്താക്കൾ ട്രാൻസെർവ് അയച്ച വിവിധ നിർദ്ദേശങ്ങളിലൂടെയും അവബോധ ആശയവിനിമയത്തിലൂടെയും കടന്നുപോകും.

ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ

a) ബാധ്യത

പുജ്യം ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത, താഴെപ്പറയുന്ന സംഭവങ്ങളിൽ അനധികൃത ഇടപാട് നടക്കുന്നിടത്ത് ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത പുജ്യമാകും . ഉപഭോക്താവ്).

മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനം ഉണ്ടാകുമ്പോൾ, പോരായ്മ ട്രാൻസെർവ്വിനോടോ ഉപഭോക്താവിലോ അല്ല, സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റൊരാളുടെയെങ്കിലും സ്ഥിതിചെയ്യുന്നു, കൂടാതെ ആശയവിനിമയം അനധികൃത ഇടപാടുകൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതിന് ശേഷം സംഭവിക്കുന്ന നഷ്ടം.

b) ഉപഭോക്താവിന്റെ പരിമിതമായ ബാധ്യത

ഒരു അനധികൃത ഇടപാട് മൂലമുണ്ടാകുന്ന നഷ്ടത്തിനുള്ള ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത TranServ-നോ ഉപഭോക്താവിന്റെയോ അല്ല, എന്നാൽ സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റൊരാളുടെയെങ്കിലും സ്ഥിതി ചെയ്യുന്നു (മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനങ്ങൾ), മൂന്ന് (3) ദിവസങ്ങൾക്ക് ശേഷം ഉപഭോക്താവ് TranServ-നെ അറിയിക്കുന്നു. ഇടപാട് ആശയവിനിമയം ലഭിച്ച് ഏഴ് (7) ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ തല്പരമായിരിക്കും ഇടപാട് മൂല്യം അല്ലെങ്കിൽ ഓരോ ഇടപാടിനും 1,000 രൂപ, ഏതാണ്ട് കുറവ്.

പുജ്യമായ ഇടപാടിനായി ആശയവിനിമയം സീകരിക്കുന്ന തീയതി ഒഴികെ സൂചിപ്പിച്ച ദിവസങ്ങളുടെ എണ്ണം കണക്കാക്കും ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നയം ഉപഭോക്താവിന്റെ

ബാധ്യത ഇനിപ്പറയുന്ന

സന്ദർഭങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ മുഴുവൻ നഷ്ടവും വഹിക്കും:

ഉപഭോക്താവിന്റെ അശ്രദ്ധ മൂലമാണ് നഷ്ടം, ഉദാ ഉപഭോക്താവ് പങ്കിട്ടത് പേയ്മെന്റ് ക്രെഡിറ്റ് ക്യാർഡുകൾ അല്ലെങ്കിൽ അക്കൗണ്ട്/ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ, അതായത്. ഉപഭോക്തൃ ഐഡിയും പിൻ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പിൻ/ ഒടിപി അല്ലെങ്കിൽ മൊബൈൽ / ലാപ്ടോപ്പ് / ഡെസ്ക്ടോപ്പ് പോലുള്ള ഉപഭോക്തൃ ഉപകരണങ്ങളിലെ അനൗചിതമായ സംരക്ഷണം കാരണം ക്ഷുദ്രവെയർ / ടോജൻ അല്ലെങ്കിൽ ഫിഷിംഗ് / വിഷിംഗ് ആക്രമണത്തിലേക്ക് നയിക്കുന്നു. തട്ടിപ്പുകാരൻ സിം നിർജ്ജീവമാക്കിയതിനാലാകാം

ഈ കുറവ് ട്രാൻസ്സെർവിനോ ഉപഭോക്താവിനോ അല്ല, സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റേവിടെയെങ്കിലും ഉണ്ട്, ഇടപാട് ആശയവിനിമയം ലഭിച്ച് ഏഴ് (7) ദിവസങ്ങൾക്ക് ശേഷം ഉപഭോക്താവ് ട്രാൻസ്സെർവിനെ അറിയിക്കുന്നു. ഉപഭോക്താവിന്റെ അശ്രദ്ധയുടെ കാര്യങ്ങളിൽ പോലും അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, അവരുടെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ, ഏതെങ്കിലും ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത ഒഴിവാക്കാനും കമ്പനി തീരുമാനിച്ചേക്കാം.

ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യതയുടെ തെളിവ്,

എല്ലാ കാർഡ് ഇടപാടുകൾക്കും RBI നിയന്ത്രിക്കുന്നതുപോലെ, രണ്ടാം ഘടകം പ്രാമാണീകരണ പ്രക്രിയയാണ് TranServ-ന് ഉള്ളത്. രണ്ട് ഘടകങ്ങളുടെ പ്രാമാണീകരണങ്ങൾ സ്ഥിരീകരിക്കുന്നതിനുള്ള എല്ലാ ലോഗുകളും / തെളിവുകളും / റിപ്പോർട്ടുകളും ലഭ്യമാണെന്ന് തെളിയിക്കാൻ ട്രാൻസ്സെർവിന് ബാധ്യതയുണ്ട്. ഉപഭോക്താവിന് മാത്രം അറിയാവുന്ന സെക്കൻഡ് ഫാക്ടർ പ്രാമാണീകരണത്തിന് ശേഷം പ്രോസസ്സ് ചെയ്യപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും അനധികൃത ഇടപാട് ഇടപാട് നടപ്പിലാക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ പങ്കാളിത്തം / സമ്മതം എന്നിവയ്ക്ക് മതിയായ തെളിവായി കണക്കാക്കും.

റിപ്പോർട്ടിംഗും മോണിറ്ററിംഗും

ബോർഡിനോ അതിന്റെ കമ്മിറ്റിക്കോ ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യതാ കേസുകൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഒരു സംവിധാനം ട്രാൻസ്സെർവ് സ്ഥാപിക്കും. റിപ്പോർട്ടിംഗിൽ കേസുകളുടെ എണ്ണം/എണ്ണം, ഉൾപ്പെട്ട മൊത്തം മൂല്യവും കേസിന്റെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങളിലുടനീളം വിതരണം ചെയ്യുന്നതും ഉൾപ്പെടുന്നതാണ്.

കൂടാതെ, അത്തരം ഇടപാടുകൾ അവലോകനം ചെയ്യാനും സ്വീകരിച്ച നടപടികളുടെ ഫലപ്രാപ്തി പരിശോധിക്കാനും ട്രാൻസ്സെർവ് ഒരു സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തും. കുറഞ്ഞത് കഴിഞ്ഞ 6 മാസത്തേക്കുള്ള അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ജനറേറ്റ് ചെയ്യാനോ സ്വീകരിക്കാനോ കമ്പനി ഒരു ഓപ്ഷൻ നൽകുന്നു. ഇടപാടിന്റെ തീയതി, ഡെബിറ്റ് / ക്രെഡിറ്റ് തുക, നെറ്റ് ബാലൻസ്, ഇടപാടിന്റെ വിവരണം എന്നിവ പോലുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ഏറ്റവും കുറഞ്ഞത് നൽകണം. കൂടാതെ, കമ്പനി കുറഞ്ഞത് 10 ഇടപാടുകൾക്കുള്ള ഇടപാട് ചരിത്രം നൽകും.

നയത്തിന്റെ

അവലോകനം ബോർഡ് വർഷം തോറും പോളിസി അവലോകനം ചെയ്യും, അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ് അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി പരിതസ്ഥിതിയിലെ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ.