



டிரான்சர்வ் லிமிடெட்

(CIN: U93090MH2010PLC211328)

வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கொள்கை

அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளில்
வாடிக்கையாளர்களின் பொறுப்பைக்
கட்டுப்படுத்துதல் ப்ரீ பெய்ட் பேமெண்ட்
கருவிகளைப் பயன்படுத்தி பரிவர்த்தனைகளின்

பின்னணியில்

அதிகரிப்பு.டெபிட் செய்யும் அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு பணப் பரிவர்த்தனைகளில் அவர்களின் பொறுப்பை தீர்மானிப்பதற்கான வழிமுறைகளை வகுத்துள்ளது வாலட்/கார்டுகளில்

குறிக்கோள்

, பிபிஐ வழங்குநர்கள் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பின் அம்சங்களை உள்ளடக்கிய ஒரு கொள்கையை உருவாக்க வேண்டும், இதில் அபாயங்கள் மற்றும் பொறுப்புகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் பொறுப்புகள் குறித்து குறிப்பிட்ட சூழ்நிலைகளில் ஏற்படும் அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு பரிவர்த்தனைகள் தங்கள் பணப்பையில்/கார்டுகளில் டெபிட் செய்யப்படும்.

இந்தக் கொள்கையின் நோக்கம், டிரான்ஸ்சர்வ் வழங்கும் தானி பே பிபிஐகளைப் பயன்படுத்தி மேற்கொள்ளப்படும் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளின் போது வாடிக்கையாளர்களைப் பாதுகாப்பதற்கான விரிவான வழிகாட்டுதல் வழங்குவதாகும்.

பரிவர்த்தனைகளின் வகைகள்

தானி பே பிபிஐகளைப் பயன்படுத்தும் மின்னணுக் கட்டணப் பரிவர்த்தனைகள் இரண்டு வகைகளாகப் பிரிக்கப்படுகின்றன:

- I. தொலைநிலை/ஆன்லைன் கட்டணம் பரிவர்த்தனைகள் (பரிவர்த்தனையின் போது உடல் பிபிஐகள் தேவைப்படாத பரிவர்த்தனைகள் எ.கா. பணப்பைகள், அட்டை இல்லாத (சிஎன்பி) பரிவர்த்தனைகள் போன்றவை.
- II. நேருக்கு நேர் / அருகாமையில் பணம் செலுத்தும் பரிவர்த்தனைகள் (பரிவர்த்தனையின் போது கார்டுகள் அல்லது மொபைல் போன்கள் போன்ற பிபிஐக்கள் இருக்க வேண்டிய பரிவர்த்தனைகள் எ.டி.எம்., விற்பனை புள்ளி,

மொபைல் ஆப் மூலம் செய்யப்படும் பரிவர்த்தனைகள் போன்றவை.)

பாத்திரங்கள் மற்றும் பொறுப்புகள் டிரான்ஸ்சர்வ் இன் டிரான்ஸ்சர்வ்

- i. வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கையானது இணையதளத்திலும் வாடிக்கையாளர்களின் மொபைல் செயலியின் மூலமும் கிடைப்பதை உறுதி செய்யும். பாதுகாப்பான
- ii. மின்னணு பரிவர்த்தனைகளை மேற்கொள்வது குறித்த விழிப்புணர்வை டிரான்ஸ்சர்வ் மேற்கொள்ளும். , பின், OTP, பிறந்த தேதி போன்றவை.
- iii. குறிப்பிடும் அனைத்து கட்டண பரிவர்த்தனைகளுக்கும் எஸ்எம்எஸ் விழிப்புட்டல்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் விழிப்புட்டல்களை டிரான்ஸ்சர்வ் உறுதி செய்யும். அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளை புகாரளிக்க அல்லது ஆட்சேபனைகளைத் தெரிவிக்க தொடர்பு விவரங்கள்.
- iv. டிரான்ஸ்சர்வ் அறிவிப்பதில் தாமதம் ஏற்படுவதால் ஏற்படும் இழப்பு அபாயத்தைத் தவிர்க்க, எந்தவொரு அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையையும் விரைவில் தெரிவிக்குமாறு வாடிக்கையாளர்களுக்கு டிரான்ஸ்சர்வ் அறிவுறுத்தும்.
- v. குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு இணையதளம்/எஸ்எம்எஸ்/மின்னஞ்சல் வழியாக 24x7 அணுகலை டிரான்ஸ்சர்வ் மற்றும் / அல்லது பிபிஐ இன் இழப்பு அல்லது திருட்டு அத்தகைய பரிவர்த்தனையைப் புகாரளிக்க, மொபைல் பயன்பாடு/முகப்புப் பக்கத்தில் டிரான்ஸ்சர்வ் ஒரு விருப்பத்தையும் வழங்கும்.
- vi. பதிவு செய்யப்பட்ட புகாருக்கு உடனடி பதிலை ஒப்புக்கையாக டிரான்சர்வ் உறுதி செய்யும். கணினிகள் புகார் பெறப்பட்ட தேதி மற்றும் நேரத்தை பதிவு செய்யும்.
- vii. புகார் தீர்க்கப்படும் வரை எந்தவொரு பரிவர்த்தனையும் நடைபெறாமல் இருப்பதையும் டிரான்சர்வ் உறுதி செய்யும்
- viii. குறித்த புகாரைப் பதிவுசெய்த பிறகு, புகார் அளிக்கப்பட்ட 10 நாட்களுக்குள் டிரான்சர்வ் 90 நாட்களுக்குள் புகாரைத் தீர்த்து, வாடிக்கையாளருக்குத் தகுதியான தொகையைச் செலுத்தும்.
- ix. 90 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பைத் தீர்மானிக்கத் தவறினால், வாடிக்கையாளர் இழப்பீடு பெறத் தகுதியுடையவராவார்.
- x. விசாரணையின் போது, வாடிக்கையாளர் தவறான பரிவர்த்தனைக்கு உரிமைகோருவது அல்லது மறுப்பு தெரிவித்தது கண்டறியப்பட்டால், டிரான்சர்வ் நிறுவனத்திற்கு யோக்கியமான கிரெடிட்டை ரத்து செய்யவும், வாலட்/கார்டைத் தடுப்பது உட்பட தடுப்பு நடவடிக்கை எடுக்கவும் உரிமை உள்ளது.

வாடிக்கையாளரின் கடமைகள்

- தேவையான அனைத்து ஆவணங்களையும் வழங்க வேண்டும் - வாடிக்கையாளர் தகராறு படிவம், பரிவர்த்தனை வெற்றி/தோல்விக்கான ஆதாரம் மற்றும் போலீஸ் புகாரை பதிவு செய்து அதன் நகலை டிரான்ஸ்சர்வ் க்கு வழங்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் டிரான்ஸ்சர்வ் விசாரணைக் குழுவுடன் ஒத்துழைத்து அனைத்து உதவிகளையும் வழங்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் முக்கியமான தகவல்களை (அட்டை விவரங்கள் & பின், CVV, பயனர் ஐடி & கடவுச்சொல், OTP, பரிவர்த்தனை பின், சவால் கேள்விகள் போன்றவை) டிரான்ஸ்சர்வ் ஊழியர்கள் உட்பட எந்தவொரு நிறுவனத்துடனும் பகிரக்கூடாது.
- வாடிக்கையாளர்கள் குறைந்தபட்ச வெளிப்பாட்டை உறுதிப்படுத்த பரிவர்த்தனை வரம்புகளை அமைக்க வேண்டும்.
- சாதனத்தில் சமீபத்திய வைரஸ் தடுப்பு மென்பொருளைப் புதுப்பித்தல் உள்ளிட்ட சிறந்த நடைமுறைகளின்படி வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் சாதனத்தை பாதுகாக்க வேண்டும் (சாதனத்தில் ஸ்மார்ட்போன், ஃபீச்சர் ஃபோன், லேப்டாப், டெஸ்க்டாப் மற்றும் டேப் ஆகியவை அடங்கும்) வாடிக்கையாளர் கணக்கு அறிக்கையிலிருந்து பரிவர்த்தனை விவரங்களை அவ்வப்போது சரிபார்த்து, டிரான்ஸ்சர்வ் மூலம் வினவலை எழுப்ப வேண்டும். ஏதேனும் பொருந்தாத பட்சத்தில் கூடிய விரைவில்
- வாடிக்கையாளர்கள் டிரான்ஸ்சர்வ் ஆல் அனுப்பப்படும் பல்வேறு அறிவுரைகள் மற்றும் விழிப்புணர்வு தகவல்களுக்குச் செல்வார்கள்.

ஒரு வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு

a) வாடிக்கையாளரின் பூஜ்ஜிய பொறுப்பு

வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு பின்வரும் நிகழ்வுகளில் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை நிகழும்போது பூஜ்ஜிய பொறுப்புக்கான வாடிக்கையாளரின் உரிமை எழும்:

டிரான்ஸ்சர்வின் பங்களிப்பான மோசடி / அலட்சியம் / குறைபாடு (பரிவர்த்தனை புகாரளிக்கப்பட்டதா இல்லையா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல் வாடிக்கையாளர்).

) நாட்களுக்குள் டிரான்ஸ்சர்வ்வுக்குத் தெரிவிக்கிறார்³ பரிவர்த்தனை தகவல்தொடர்பு

அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளைப் புகாரளித்த பிறகு ஏற்படும் இழப்பு.

b) வாடிக்கையாளரின் வரையறுக்கப்பட்ட பொறுப்பு,

அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையின் காரணமாக ஏற்படும் இழப்புக்கான வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு, குறைபாடு டிரான்ஸ்சர்வ் அல்லது வாடிக்கையாளரிடம் இல்லை, ஆனால் கணினியில் வேறு இடங்களில் உள்ளது (மூன்றாம் தரப்புமீறல்கள்), மேலும் வாடிக்கையாளர் மூன்று (3) நாட்களுக்குப் பிறகு டிரான்ஸ்சர்வ்வுக்குத் தெரிவிக்கிறார். மற்றும் பரிவர்த்தனை தொடர்பு பெறப்பட்ட ஏழு (7) நாட்களுக்குள் சமமாக இருக்கும் பரிவர்த்தனை மதிப்பு அல்லது ஒரு

பரிவர்த்தனைக்கு ரூ.10,000, எது குறைவாக இருந்தாலும்.

¹ பரிவர்த்தனைக்கான தகவல்தொடர்பு பெறும் தேதியைத் தவிர்த்து குறிப்பிடப்பட்ட நாட்களின்

வாடிக்கையாளரின் முழுமையான பொறுப்பு

பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில் வாடிக்கையாளர் முழு இழப்பையும் ஏற்றுக்கொள்வார்:

கணக்கிடப்படும்கட்டணச் சான்றுகள் அல்லது கணக்கு/பரிவர்த்தனை விவரங்கள், அதாவது. பயனர் ஐடி & பின், கிரெடிட் கார்டு பின்/ OTP அல்லது மொபைல் / லேப்டாப் / டெஸ்க்டாப் போன்ற வாடிக்கையாளர் சாதனங்களில் முறையற்ற பாதுகாப்பு காரணமாக மால்வேர் / ட்ரோஜன் அல்லது ஃபிஷிங் / விஷிங் தாக்குதலுக்கு வழிவகுக்கும். மோசடி செய்பவர் சிம் செயலிழக்கச்

செய்ததன் காரணமாகவும் இந்த குறைபாடு டிரான்சர்வ் அல்லது வாடிக்கையாளரிடம் இல்லை, ஆனால் கணினியில் வேறு இடங்களில் உள்ளது, மேலும் வாடிக்கையாளர் பரிவர்த்தனை தகவல்தொடர்பு கிடைத்த ஏழு (7) நாட்களுக்குப் பிறகு டிரான்சர்வ் நிறுவனத்திற்குத் தெரிவிக்கிறார். வாடிக்கையாளர் அலட்சியத்தால் கூட அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு பணப் பரிவர்த்தனைகள் நடந்தால், வாடிக்கையாளர் பொறுப்பைத் தள்ளுபடி செய்ய நிறுவனம், அவர்களின் விருப்பப்படி முடிவு செய்யலாம்.

வாடிக்கையாளர் பொறுப்புக்கான சான்று

, RBI ஆல் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட அனைத்து அட்டை பரிவர்த்தனைகளுக்கும் டிரான்சர்வ் இரண்டாவது காரணி அங்கீகார செயல்முறையைக் கொண்டுள்ளது. இரண்டு காரணி அங்கீகாரங்களை உறுதிப்படுத்துவதற்கான அனைத்து பதிவுகள் / சான்றுகள் / அறிக்கைகள் உள்ளன என்பதை நிரூபிக்கும் பொறுப்பு டிரான்சர்வ் க்கு உள்ளது. வாடிக்கையாளருக்கு மட்டுமே தெரிந்த இரண்டாவது காரணி அங்கீகாரத்திற்குப் பிறகு செயலாக்கப்பட்ட எந்த அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையும், பரிவர்த்தனையை மேற்கொள்வதில் வாடிக்கையாளரின் ஈடுபாடு / சம்மதத்தின் போதுமான சான்றாகக் கருதப்படும்.

அறிக்கையிடுதல் மற்றும் கண்காணிப்பது

வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு வழக்குகளை வாரியம் அல்லது அதன் கமிட்டிக்கு புகாரளிப்பதற்கான ஒரு பொறிமுறையை டிரான்சர்வ் அறிக்கையிடல் என்பது வெவ்வேறு வழக்குகளின் அளவு / எண்ணிக்கை மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட மொத்த மதிப்பு மற்றும் பல்வேறு வகை வழக்குகளில் விநியோகம் ஆகியவற்றை உள்ளடக்கியிருக்கும்.

கூடுதலாக, டிரான்சர்வ் அத்தகைய பரிவர்த்தனைகளை மறுபரிசீலனை செய்வதற்கும் எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகளின் செயல்திறனை ஆய்வு செய்வதற்கும் ஒரு பொறிமுறையை வைக்கும். குறைந்தபட்சம் கடந்த 6 மாதங்களுக்கு கணக்கு அறிக்கைகளை உருவாக்க / பெற நிறுவனம் ஒரு விருப்பத்தை வழங்குகிறது. கணக்கு அறிக்கை, குறைந்தபட்சம், பரிவர்த்தனை தேதி, டெபிட் / கிரெடிட் தொகை, நிகர இருப்பு மற்றும் பரிவர்த்தனையின் விளக்கம் போன்ற விவரங்களை வழங்க வேண்டும். கூடுதலாக, நிறுவனம் குறைந்தது 10 பரிவர்த்தனைகளுக்கான பரிவர்த்தனை வரலாற்றை வழங்க வேண்டும்.

கொள்கையின் மதிப்பாய்வு

வாரியத்தால் ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும் அல்லது தேவைப்படும் போது, வணிகம் அல்லது ஒழுங்குமுறை சூழலில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட.