



TranServ Limited

(CIN: U93090MH2010PLC211328)

ग्राहक संरक्षण धोरण

व्यवहारातील ग्राहकांचे दायित्व मर्यादित करणे

पार्श्वभूमी

प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स (PPIs) वापरून व्यवहारांमध्ये वाढ झाल्याने ग्राहकाने संबंधित पेमेंटच्या जोखमीशी संबंधित पेमेंटचे महत्त्व वाढवले आहे आणि ग्राहकांना संबंधित पेमेंटचे महत्त्व वाढवले आहे. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) ने अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांमध्ये ग्राहकांचे दायित्व ठरवण्यासाठी तरतुदी केल्या आहेत ज्यामुळे त्यांचे वॉलेट/कार्ड डेबिट होईल.

उद्दिष्ट

RBI ला PPI जारीकर्त्यांनी ग्राहक संरक्षणाच्या पैलूंचा समावेश असलेले धोरण तयार करणे आवश्यक आहे, ज्यामध्ये जोखीम आणि जबाबदाऱ्यांबद्दल ग्राहक जागरूकता निर्माण करण्याची यंत्रणा आणि अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांच्या विशिष्ट परिस्थितींमध्ये उद्भवणारे ग्राहक दायित्व त्यांच्या वॉलेट/कार्डमधून डेबिट होते.

TranServ ने जारी केलेल्या Dhani Pay PPIs वापरून केलेल्या कोणत्याही अनधिकृत व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहकांचे संरक्षण करण्यासाठी सर्वसमावेशक मार्गदर्शक तत्वे प्रदान करणे हा या धोरणाचा उद्देश आहे.

व्यवहारांच्या श्रेणी

Dhani Pay PPIs वापरून इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहार दोन श्रेणींमध्ये विभागले गेले आहेत:

- I. रिमोट/ऑनलाइन पेमेंट व्यवहार (ज्या व्यवहारांसाठी प्रत्यक्ष PPI ची आवश्यकता नसते व्यवहाराच्या ठिकाणी सादर करणे उदा. वॉलेट, कार्ड उपस्थित नसलेले (CNP) व्यवहार इ.
- II. फेस-टू-फेस / प्रॉक्सिमिटी पेमेंट ट्रान्झॅक्शन्स (ज्या व्यवहारांसाठी कार्ड किंवा मोबाईल फोन सारख्या भौतिक PPI ची आवश्यकता असते उदा. एटीएम वरील व्यवहार, विक्री पॉईंट, मोबाईल अॅपद्वारे केलेले व्यवहार इ.)

भूमिका आणि जबाबदाऱ्या TranServ चे

- i. TranServ हे सुनिश्चित करेल की ग्राहक संरक्षण धोरण वेबसाइटवर तसेच ग्राहकांच्या मोबाईल ऍप संदर्भावर उपलब्ध आहे.
- ii. TransServ ग्राहकांना संवेदनशील माहिती उदा. पासवर्ड प्रकट न केल्यावर ईमेल पाठवून सुरक्षित इलेक्ट्रॉनिक व्यवहार करण्याबाबत जागरूकता करेल, पिन, ओटीपी, जन्मतारीख इ.
- iii. ट्रान्ससर्व्ह सर्व पेमेंट व्यवहारांसाठी एसएमएस अलर्ट आणि ईमेल अलर्ट सुनिश्चित करेल अनधिकृत व्यवहारांची तक्रार करण्यासाठी किंवा हरकती सूचित करण्यासाठी संपर्क तपशील.
- iv. TranServ ला माहिती देण्यास उशीर झाल्यामुळे नुकसान होण्याचा धोका टाळण्यासाठी TranServ ग्राहकांना कोणताही अनधिकृत व्यवहार लवकरात लवकर सूचित करण्याचा सल्ला देईल.
- v. TranServ ग्राहकांना कोणत्याही अनधिकृत व्यवहाराची आणि/किंवा PPI ची हानी किंवा चोरी झाल्याची तक्रार करण्यासाठी वेबसाइट/एसएमएस/ई-मेल द्वारे 24X7 प्रवेश सुलभ करेल. अशा कोणत्याही व्यवहाराची तक्रार करण्यासाठी TransServ मोबाईल ऍप/मुख्यपृष्ठावर एक पर्याय देखील प्रदान करेल.
- vi. ट्रान्ससर्व्ह नोंदवलेल्या तक्रारीची पोचपावती म्हणून तत्काळ प्रतिसादाची खात्री करेल. सिस्टीम तक्रार मिळाल्याची तारीख आणि वेळ नोंदवतील.
- vii. ट्रान्ससर्व्ह हे देखील सुनिश्चित करेल की ग्राहकाने अनधिकृत व्यवहाराची तक्रार नोंदवल्यानंतर कोणताही व्यवहार केला जाणार नाही जोपर्यंत तक्रारीचे निराकरण होत नाही तोपर्यंत तक्रार
- viii. दाखल केल्यापासून 10 दिवसांच्या आत ट्रान्ससर्व्ह लागू ग्राहक दायित्वानुसार एक काल्पनिक क्रेडिट देईल. ट्रान्ससर्व्ह 90 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण करेल आणि ग्राहकाला पात्र रक्कम अदा करेल.
- ix. ९० दिवसांच्या आत ग्राहकाची जबाबदारी निश्चित करण्याचा ठराव न झाल्यास ग्राहक नुकसान भरपाईसाठी पात्र होईल.
- x. तपासादरम्यान, जर असे आढळून आले की ग्राहकाने चुकीचा दावा केला आहे किंवा वैध व्यवहारावर विवाद केला आहे, तर ट्रान्ससर्व्ह काल्पनिक क्रेडिट रद्द करण्याचा आणि वॉलेट/कार्ड ब्लॉक करण्यासह प्रतिबंधात्मक कारवाई करण्याचा अधिकार राखून ठेवते.

ग्राहक

- सर्व आवश्यक कागदपत्रे - ग्राहक विवाद फॉर्म, व्यवहार यशस्वी/अयशस्वी झाल्याचा पुरावा प्रदान केला पाहिजे आणि पोलिस तक्रार देखील दाखल केली पाहिजे आणि ट्रान्ससर्व्हला त्याची एक प्रत प्रदान केली पाहिजे.
- ग्राहकांनी ट्रान्ससर्व्ह तपास पथकाला सहकार्य करावे आणि सर्व सहाय्य करावे.
- ग्राहकांनी संवेदनशील माहिती (जसे की कार्ड तपशील आणि पिन, सीव्हीव्ही, वापरकर्ता आयडी आणि पासवर्ड, ओटीपी, व्यवहार पिन, आव्हान प्रश्न) ट्रान्ससर्व्ह कर्मचाऱ्यांसह कोणत्याही घटकासह सामायिक करू नये.
- कमीत कमी एकसपोजर सुनिश्चित करण्यासाठी ग्राहकांनी व्यवहार मर्यादा सेट करणे आवश्यक आहे.
- ग्राहकाने डिव्हाइसवरील नवीनतम अँटीव्हायरस सॉफ्टवेअरच्या अद्यतनासह सर्वोत्तम पद्धतीनुसार त्यांचे डिव्हाइस संरक्षित केले पाहिजे (डिव्हाइसमध्ये स्मार्टफोन, फीचर फोन, लॅपटॉप, डेस्कटॉप आणि टॅबचा समावेश आहे) ग्राहकाने खाते स्टेटमेंटमधून वेळोवेळी व्यवहार तपशील सत्यापित करणे आवश्यक आहे आणि TransServ सोबत क्वेरी करणे आवश्यक आहे. काही जुळत नसल्याच्या बाबतीत शक्य तितक्या लवकर
- ग्राहक ट्रान्ससर्व्हने पाठवलेल्या विविध सूचना आणि जागरूकता संप्रेषणाद्वारे जातील.

ग्राहकाचे

a) दायित्व शून्य उत्तरदायित्व

ग्राहकाचे शून्य उत्तरदायित्वाचे पात्रता खालील घटनांमध्ये अनधिकृत व्यवहार उद्भवल्यास उद्भवेत:

ट्रान्ससर्व्हच्या बाजूने योगदान देणारी फसवणूक/ निष्काळजीपणा/ उणीव ग्राहक).

तृतीय पक्ष उल्लंघन ज्यामध्ये कमतरता ट्रान्ससर्व्ह किंवा ग्राहकाकडे नसते परंतु सिस्टममध्ये इतरत्र असते आणि ग्राहक³ ट्रान्झॅक्शन कम्युनिकेशन मिळाल्यापासून

अनधिकृत व्यवहारांच्या अहवालानंतर होणारे कोणतेही नुकसान.

b) ग्राहकाची मर्यादित दायित्व

अनधिकृत व्यवहारामुळे होणाऱ्या नुकसानासाठी ग्राहकाची जबाबदारी जिथे ट्रॅनसर्व्ह किंवा ग्राहकाची कमतरता नसून प्रणालीमध्ये इतरत्र आहे (तृतीय पक्षाचे उल्लंघन), आणि ग्राहक तीन (3) दिवसां नंतर ट्रान्ससर्व्हला सूचित करतो. आणि सात (7) दिवसांच्या आत व्यवहार संप्रेषण प्राप्त होईल व्यवहार मूल्य किंवा रु. १०,००० प्रति व्यवहार, जे कमी असेल.

¹ नमूद केलेल्या दिवसांची संख्या व्यवहारासाठी संप्रेषण प्राप्त झाल्याची तारीख वगळून मोजली जाईल ग्राहक संरक्षण धोरण ग्राहकाचे

संपूर्ण दायित्व ग्राहकाला

अशा प्रकरणांमध्ये संपूर्ण नुकसान सहन करावे लागेल जेथे:

ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे नुकसान झाले आहे, उदा. पेमेंट क्रेडेंशियल किंवा खाते/व्यवहार तपशील, उदा. वापरकर्ता आयडी आणि पिन, क्रेडिट कार्ड पिन/ओटीपी किंवा मोबाईल/लॅपटॉप/डेस्कटॉप सारख्या ग्राहक उपकरणांवर अयोग्य संरक्षणामुळे मालवेअर/ट्रोजन किंवा फिशिंग/विशिंग हल्ला होतो. हे फसवणूक करणाऱ्याद्वारे सिम निष्क्रिय केल्यामुळे देखील असू शकते

ही कमतरता ट्रान्ससर्व्हमध्ये किंवा ग्राहकाकडे नसते परंतु सिस्टममध्ये इतरत्र असते आणि ग्राहक व्यवहार संप्रेषण मिळाल्याच्या सात (7) दिवसां नंतर ट्रान्ससर्व्हला सूचित करतो. कंपनी, त्यांच्या विवेकबुद्धीनुसार, ग्राहकांच्या निष्काळजी पणाच्या बाबतीतही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहाराच्या बाबतीत ग्राहकांचे कोणतेही दायित्व माफ करण्याचा निर्णय घेऊ शकते.

ग्राहक दायित्वाचा पुरावा

TransServ मध्ये RBI द्वारे नियमन केल्यानुसार, सर्व कार्ड व्यवहारांसाठी द्वितीय घटक प्रमाणीकरणाची प्रक्रिया असते. दोन घटक प्रमाणीकरणाची पुष्टी करण्यासाठी सर्व नोंदी / पुरावे / अहवाल उपलब्ध आहेत हे सिद्ध करण्याची जबाबदारी ट्रान्ससर्व्हकडे आहे. कोणताही अनधिकृत व्यवहार ज्यावर केवळ ग्राहकाला जात असलेल्या द्वितीय घटक प्रमाणीकरणानंतर प्रक्रिया केली गेली आहे, तो व्यवहार प्रभावी करण्यात ग्राहकाच्या सहभागाचा/संमतीचा पुरेसा पुरावा मानला जाईल.

रिपोर्टिंग आणि मॉनिटरिंग

ट्रान्ससर्व्ह ग्राहक दायित्व प्रकरणे बोर्ड किंवा त्याच्या समितीला अहवाल देण्यासाठी एक यंत्रणा तयार करेल. अहवालात इतर गोष्टींबरोबरच प्रकरणांची संख्या/संख्या आणि एकूण मूल्याचा समावेश असेल आणि केसच्या विविध श्रेणींमध्ये वितरण असेल.

याव्यतिरिक्त, अशा व्यवहारांचे पुनरावलोकन सक्षम करण्यासाठी आणि घेतलेल्या उपाययोजनांच्या परिणामकारकतेचे परीक्षण करण्यासाठी ट्रान्ससर्व्ह एक यंत्रणा तयार करेल. कंपनीने किमान मागील 6 महिन्यांसाठी खाते स्टेटमेंट तयार/प्राप्त करण्याचा पर्याय द्यावा. खाते विवरण किमान, व्यवहाराची तारीख, डेबिट/क्रेडिट रक्कम, निव्वळ शिल्लक आणि व्यवहाराचे वर्णन यासारखे तपशील प्रदान करेल. याव्यतिरिक्त, कंपनी किमान 10 व्यवहारांसाठी व्यवहार इतिहास प्रदान करेल.

धोरणे

पुनरावलोकन मंडळाकडून दरवर्षी किंवा आवश्यकतेनुसार, व्यवसाय किंवा नियामक वातावरणातील बदलांच्या प्रकरणांसह धोरणाचे पुनरावलोकन केले जाईल.