



ट्रांसर्व लिमिटेड

(सी आई एन : U93090MH2010PLC211328)

ग्राहक संरक्षण नीति

अनधिकृत लेनदेन में ग्राहकों की देयता को सीमित करना

पृष्ठभूमि

प्रीपेड भुगतान साधनों (PPIS) का उपयोग करते हुए लेनदेन में वृद्धि ने संबंधित जोखिमों को कई गुना बढ़ा दिया है और इसलिए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के खिलाफ ग्राहक संरक्षण ने अधिक महत्व प्राप्त कर लिया है। भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ने अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन में ग्राहकों की देयता निर्धारित करने के प्रावधान निर्धारित किए हैं, जिसके परिणामस्वरूप उनके वॉलेट/कार्ड से डेबिट हो जाता है।

उद्देश्य

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा पीपीआई जारीकर्ताओं से ग्राहक सुरक्षा के पहलुओं को कवर करने वाली एक नीति तैयार करने की आवश्यकता है, जिसमें जोखिम और जिम्मेदारियों पर ग्राहक जागरूकता पैदा करने का तंत्र शामिल है, और अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के विशिष्ट परिदृश्यों में उत्पन्न होने वाली ग्राहक देयता जिसके परिणामस्वरूप उनके वॉलेट/कार्ड से डेबिट होता है।

इस नीति का उद्देश्य ट्रांसर्व द्वारा जारी किए गए धनी पे पीपीआई का उपयोग करके किए गए किसी भी अनधिकृत लेनदेन के मामले में ग्राहकों की सुरक्षा के लिए एक व्यापक दिशानिर्देश प्रदान करना है।

लेन-देन की श्रेणियाँ

धनी पे पीपीआई का उपयोग करते हुए इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन को दो श्रेणियों में विभाजित किया गया है:

- I. दूरस्थ / ऑनलाइन भुगतान लेनदेन (ऐसे लेन-देन जिनके लिए भौतिक पीपीआई की आवश्यकता नहीं होती है जैसे वॉलेट, कार्ड मौजूद नहीं (सीएनपी) लेनदेन, आदि।
- II. आमने-सामने/निकटता भुगतान लेनदेन (ऐसे लेन-देन जिनके लिए कार्ड या मोबाइल फोन जैसे भौतिक पीपीआई की आवश्यकता होती है, लेनदेन के बिंदु पर मौजूद होना चाहिए जैसे एटीएम, बिक्री के बिंदु पर लेनदेन, मोबाइल ऐप के माध्यम से किए गए लेनदेन आदि)

ट्रांसर्व की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां

- i. ट्रांसर्व की ओर से यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहक सुरक्षा नीति वेबसाइट के साथ-साथ ग्राहकों के मोबाइल ऐप संदर्भ पर भी उपलब्ध है।
- ii. ट्रांसर्व संवेदनशील जानकारी जैसे पासवर्ड, पिन, ओटीपी, जन्मतिथि आदि के गैर-प्रकटीकरण पर ग्राहकों को ईमेल भेजकर सुरक्षित इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन करने के बारे में जागरूकता का संचालन करेगा।
- iii. ट्रांसर्व अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करने या आपतियों को सूचित करने के लिए संपर्क विवरण का उल्लेख करते हुए सभी भुगतान लेनदेन के लिए एसएमएस अलर्ट और ईमेल अलर्ट सुनिश्चित करेगा।
- iv. ट्रांसर्व ग्राहकों को सलाह देगा कि किसी भी अनाधिकृत लेन-देन के बारे में जल्द से जल्द सूचित करें ताकि ट्रांसर्व को सूचित करने में देरी के कारण होने वाले नुकसान के जोखिम से बचा जा सके।
- v. ट्रांसर्व ग्राहकों को किसी भी अनधिकृत लेनदेन और/या पीपीआई के खोने या चोरी होने की रिपोर्ट करने के लिए वेबसाइट/एसएमएस/ई-मेल के माध्यम से 24x7 एक्सेस की सुविधा प्रदान करेगा। ट्रांसर्व ऐसे किसी लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए मोबाइल ऐप/होम पेज पर एक विकल्प भी प्रदान करेगा।
- vi. ट्रांसर्व दर्ज की गई शिकायत की पावती के रूप में तत्काल प्रतिक्रिया सुनिश्चित करेगा। सिस्टम शिकायत प्राप्त होने की तारीख और समय रिकॉर्ड करेगा।
- vii. ट्रांसर्व यह भी सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक द्वारा अनधिकृत लेन-देन की शिकायत दर्ज करने के बाद कोई भी लेन-देन तब तक नहीं किया जाये जब तक कि शिकायत का समाधान नहीं हो जाता है।
- viii. शिकायत दर्ज करने के 10 दिनों के भीतर ट्रांसर्व लागू ग्राहक दायित्व के अनुसार एक सांकेतिक क्रेडिट पास करेगा। ट्रांसर्व 90 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करेगा और ग्राहक को पात्र राशि का भुगतान करेगा।
- ix. 90 दिनों के भीतर ग्राहक की देनदारी निर्धारित करने के लिए गैर-समाधान के मामले में ग्राहक मुआवजे के लिए पात्र हो जाएगा।
- x. जांच के दौरान, यदि यह पाया जाता है कि ग्राहक ने एक वैध लेनदेन का झूठा दावा या विवाद किया है, तो ट्रांसर्व के पास काल्पनिक क्रेडिट को रद्द करने और वॉलेट/कार्ड को ब्लॉक करने सहित निवारक कार्रवाई करने का अधिकार सुरक्षित है।

ग्राहक के दायित्व

1. ग्राहकों को सभी आवश्यक दस्तावेज़ उपलब्ध कराने चाहिए - ग्राहक विवाद प्रपत्र, लेन-देन की सफलता/असफलता का प्रमाण और एक पुलिस शिकायत भी दर्ज करनी चाहिए और ट्रांसर्व को उसकी एक प्रति प्रदान करनी चाहिए।
2. ग्राहकों को ट्रांसर्व जांच दल के साथ सहयोग करना चाहिए और हर प्रकार की सहायता प्रदान करनी चाहिए।
3. ग्राहकों को संवेदनशील जानकारी (जैसे कार्ड विवरण और पिन, सीवीवी, उपयोगकर्ता आईडी और पासवर्ड, ओटीपी, लेन-देन पिन, चुनौती प्रश्न) किसी भी इकाई के साथ, ट्रांसर्व कर्मचारियों सहित साझा नहीं करनी चाहिए।
4. न्यूनतम जोखिम सुनिश्चित करने के लिए ग्राहकों को लेन-देन की सीमा निर्धारित करनी चाहिए।
5. ग्राहक को डिवाइस पर नवीनतम एंटीवायरस सॉफ्टवेयर के अद्यतन सहित सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुसार अपने डिवाइस की रक्षा करनी चाहिए (डिवाइस में स्मार्टफोन, फीचर फोन, लैपटॉप, डेस्कटॉप और टैब शामिल हैं) ग्राहक को खाते के विवरण से समय-समय पर लेन-देन के विवरण को सत्यापित करना चाहिए और किसी भी बेमेल के मामले में जितनी जल्दी हो सके ट्रांसर्व से पूछताछ करनी चाहिए।
6. ग्राहक ट्रांसर्व द्वारा भेजे गए विभिन्न निर्देशों और जागरूकता संचार को पढ़ेंगे।

ग्राहक का दायित्व

1. ग्राहक की शून्य देयता

एक ग्राहक की शून्य देनदारी की पात्रता तब उत्पन्न होगी जब निम्नलिखित घटनाओं में अनधिकृत लेन-देन होता है:

ट्रांसर्व की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (भले ही लेन-देन की सूचना दी गई हो या नहीं ग्राहक)।

तीसरे पक्ष का उल्लंघन जहां कमी न तो ट्रांसर्व में है और न ही ग्राहक में, बल्कि सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक लेनदेन संचार की प्राप्ति के तीन (3) दिनों¹ के भीतर ट्रांसर्व को सूचित करता है।

अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली कोई भी हानि।

2. ग्राहक की सीमित देयता

अनधिकृत लेन-देन के कारण होने वाले नुकसान के लिए ग्राहक की जिम्मेदारी जहां कमी न तो ट्रांसर्व की है और न ही ग्राहक की, बल्कि सिस्टम में कहीं और है (थर्ड पार्टी ब्रीच), और ग्राहक तीन (3) दिनों के बाद और सात (7) के भीतर ट्रांसर्व को सूचित करता है।) लेनदेन संचार की प्राप्ति के दिन लेनदेन मूल्य के बराबर या प्रति लेनदेन 10,000 रुपये, जो भी कम हो।

¹ ग्राहक सुरक्षा नीति लेनदेन के लिए संचार प्राप्त करने की तिथि को छोड़कर उल्लिखित दिनों की संख्या की गणना की जाएगी

ग्राहक की पूर्ण देयता

ग्राहक ऐसे मामलों में पूरा नुकसान वहन करेगा जहां:

ग्राहक द्वारा लापरवाही के कारण नुकसान हुआ है, उदाहरण के लिए जहां ग्राहक ने भुगतान क्रेडेंशियल या खाता/लेन-देन विवरण साझा किया है, जैसे। उपयोगकर्ता आईडी और पिन, क्रेडिट कार्ड पिन / ओटीपी या मोबाइल / लैपटॉप / डेस्कटॉप जैसे ग्राहक उपकरणों पर अनुचित सुरक्षा के कारण मैलवेयर / ट्रोजन या फिशिंग / विशिंग हमले होते हैं। यह धोखेबाज द्वारा सिम को निष्क्रिय करने के कारण भी हो सकता है

कमी न तो ट्रांसर्व में है और न ही ग्राहक में, बल्कि सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक लेनदेन संचार की प्राप्ति के सात (7) दिनों के बाद ट्रांसर्व को सूचित करता है। कंपनी, अपने विवेक से, ग्राहक की लापरवाही के मामलों में भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में किसी भी ग्राहक देयता को माफ करने का निर्णय ले सकती है।

ग्राहक दायित्व का प्रमाण

ट्रांसर्व में सभी कार्ड लेनदेनों के लिए आरबीआई द्वारा विनियमित एक दूसरे कारक प्रमाणीकरण की प्रक्रिया है। ट्रांसर्व की यह साबित करने की जिम्मेदारी है कि टू फैक्टर ऑथेंटिकेशन की पुष्टि के लिए सभी लॉग/प्रूफ/रिपोर्ट उपलब्ध हैं। कोई भी अनधिकृत लेन-देन जिसे केवल ग्राहक को ज्ञात दूसरे कारक प्रमाणीकरण के बाद संसाधित किया गया है, लेनदेन को प्रभावी करने में ग्राहक की भागीदारी/सहमति के पर्याप्त प्रमाण के रूप में माना जाएगा।

रिपोर्टिंग और निगरानी

ट्रांसर्व बोर्ड या इसकी समिति को ग्राहक दायित्व मामलों की रिपोर्ट करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेगा। रिपोर्टिंग में अन्य बातों के साथ-साथ मात्रा/मामलों की संख्या और मामले की विभिन्न श्रेणियों में शामिल कुल मूल्य और वितरण शामिल होगा।

इसके अतिरिक्त, ट्रांसर्व ऐसे लेन-देन की समीक्षा करने और किए गए उपायों की प्रभावशीलता की जांच करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेगा। कंपनी कम से कम पिछले 6 महीनों के लिए खाता विवरण तैयार करने/प्राप्त करने का विकल्प देगी। अकाउंट स्टेटमेंट में कम से कम लेन-देन की तारीख, डेबिट/क्रेडिट राशि, नेट बैलेंस और ट्रांजैक्शन का विवरण जैसे विवरण दिए जाएंगे। इसके अतिरिक्त, कंपनी कम से कम 10 लेनदेन के लिए लेनदेन इतिहास प्रदान करेगी।

नीति की समीक्षा

बोर्ड द्वारा वार्षिक रूप से नीति की समीक्षा की जाएगी, या जब भी आवश्यक हो, व्यवसाय या नियामक वातावरण में परिवर्तन के मामलों सहित।