



issued by Transerv

- కస్టమర్
- బిజినెస్
- ఇంగ్లీష్ హిందీ బెంగాలీ గుజరాతీ మరాఠీ తమిళ తెలుగు కన్నడ మలయాళం

కస్టమర్ గ్రీవెన్స్

రిడైసల్ మెకానిజం ది ట్రాన్సర్వ్ లిమిటెడ్ ("ట్రాన్సర్వ్") ఒక సేవా సంస్థగా, మంచి కస్టమర్ సేవను అందించడం మరియు కస్టమర్ సంతృప్తి స్థాయిని పెంచడం మా ప్రధాన ఆందోళన.

ట్రాన్సర్వ్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల సత్వర పరిష్కారాన్ని నిర్ధారించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది. ఇది అవుట్సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలతో కూడా వ్యవహరిస్తుంది.

గ్రీవెన్స్ రిడైసల్ మెకానిజమ్ను మరింత అర్థవంతంగా మరియు ప్రభావవంతంగా చేయడానికి, అటువంటి ముగింపు కోసం ఒక నిర్మాణాత్మక వ్యవస్థ నిర్మించబడింది. ఏదైనా కస్టమర్ ఏదైనా ఫిర్యాదు చేయాలనుకుంటే వారు అలా చేయాలనుకుంటే మా వద్ద ఒక ప్రత్యేక ఇమెయిల్ ఐడి ఉంది - grievance@dhani.com.

1. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/ మనోవేదనలను నిర్వహించడానికి అంతర్గత యంత్రాలు:

1.1 ఫిర్యాదు నమోదు:

ఒక కస్టమర్ ట్రాన్సర్వ్ అందించే సేవలతో సంబంధించి చెందకపోతే ODR, ఇమెయిల్, ఫోన్, చాట్ మరియు కొరియర్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

ఫిర్యాదు స్వీకరించినప్పుడల్లా, పంపినవారు అదే రీతిలో లేదా అతని/ఆమె ఫిర్యాదును అంగీకరిస్తూ ఇమెయిల్ ద్వారా ప్రతిస్పందనను స్వీకరిస్తారు.

అనుబంధం - ఎస్కలేషన్ గ్రీడ్లో ఇచ్చిన మ్యాట్రిక్స్ ప్రకారం కస్టమర్లు ఆందోళనను మరింత పెంచవచ్చు. ఫిర్యాదులు

మరియు సూచనలను స్వీకరించడానికి ఏర్పాట్లు ఇక్కడ ఇవ్వబడ్డాయి.

ఈ మెకానిజమ్లు మా కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం, సాధ్యమైన చోట ఆన్‌లైన్ రిజల్యూషన్ అందించడం మరియు మా సేవలకు సంబంధించి విలువైన అభిప్రాయాన్ని సంగ్రహించడం కోసం అంకితం చేయబడ్డాయి.

కస్టమర్ ఫీడ్‌బ్యాక్ స్వీకరించిన తర్వాత, మా ఎగ్జిక్యూటివ్‌లు కస్టమర్‌లను సంప్రదించి, దిగువ కమ్యూనికేట్ చేసిన విధంగా ముందే నిర్వచించబడిన సేవా స్థాయి ఒప్పందంలో అన్ని ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేలా చూస్తారు.

ఇచ్చిన టైమ్‌లైన్‌లలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే లేదా ప్రతిస్పందన సంతృప్తికరంగా లేకుంటే, కస్టమర్ ప్రాథమిక ఫిర్యాదును లేవనెత్తే సమయంలో అందించిన ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ వంటి సంబంధిత వివరాలతో మా స్థాయి 2 ఎస్కలేషన్ అధికారికి ఆందోళనను పెంచడానికి ఎంచుకోవచ్చు. ఈ విధానంలో ఎస్కలేషన్ విభాగం కింద ఎస్కలేషన్ మెథడాల్‌జీ ప్రస్తావించబడింది.

1.2 ఆన్‌లైన్ వివాద రిజల్యూషన్ (ODR) సిస్టమ్:

కస్టమర్ వివాదాలు మరియు డిజిటల్ చెల్లింపులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ట్రాన్స్‌సర్వ్ ఆన్‌లైన్ డిస్క్యూట్ రిజల్యూషన్ (ODR) వ్యవస్థను అమలు చేసింది, వివాదాలు మరియు ఫిర్యాదుల కోసం సున్నా లేదా కనీస మాన్యువల్ జోక్యంతో సిస్టమ్-ఆధారిత మరియు నియమ-ఆధారిత యంత్రాంగాన్ని ఉపయోగిస్తుంది. విఫలమైన లావాదేవీలకు సంబంధించినది.

కస్టమర్ రిజల్యూషన్ టైమ్‌లైన్:

క్రమ సంఖ్య.	ఫిర్యాదు రకం	అంచనా వేసిన టైమ్‌లైన్లు (SLA)
1	ఏదైనా ధని పే వాలెట్ లావాదేవీ సంబంధిత సమస్య	30 రోజుల కంటే ఎక్కువ కాదు (రిజల్యూషన్‌లో మూడవ పక్షాల ప్రమేయం ఉన్నట్లయితే, ప్రముఖ బ్యాంకులు అనుసరించే టైమ్‌లైన్లు వర్తింపజేయబడతాయి మరియు వారికి తెలియజేయబడతాయి కస్టమర్లు)

ప్రక్రియ రెండు దశల్లో విభజించబడింది:

- రసీదు: కస్టమర్ ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదు యొక్క రసీదు. ఇది ఇమెయిల్ ద్వారా పంపిణీ చేయబడుతుంది.
- రిజల్యూషన్: కస్టమర్‌కు రిజల్యూషన్ రూపంలో లేదా దిగువ సూచించిన విధంగా కస్టమర్ ఆందోళనను పరిష్కరించడానికి అవసరమైన ఏదైనా తదుపరి కమ్యూనికేషన్/వివరాల కోసం ప్రతిస్పందించడం-

- ఏదైనా కస్టమర్ ఫిర్యాదును / ఫిర్యాదును త్వరితగతిన 48 గంటలలోపు పరిష్కరించడానికి మరియు దానిని పరిష్కరించకుండా ఉండటానికి చర్యను ప్రారంభించడానికి. అటువంటి ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తేదీ నుండి 30 రోజుల తరువాత.

- వెబ్‌సైట్ / మొబైల్ యాప్‌లో వారి అధీకృత / నియమించబడిన ఏజెంట్ల (పేరు, ఏజెంట్ ID, చిరునామా, సంప్రదింపు వివరాలు మొదలైనవి) వివరణాత్మక జాబితాను ప్రదర్శించడానికి.

2. పరిష్కారం:

2.1 వైఖరి అంశాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు:

అటువంటి ఫిర్యాదులు మర్యాదపూర్వకంగా, సానుభూతితో మరియు అన్నింటికంటే వేగంగా పరిష్కరించబడతాయి. ట్రాన్‌సర్వ్, ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ, స్టాఫ్ మెంబర్‌లు ఏదైనా డిగ్రీలో తప్పుగా ప్రవర్తిస్తే సహించదు

2.2 ఒకవేళ 30 రోజులలోపు ట్రాన్స్సర్వ్ అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను/ఆమె రిడ్రెసల్ కోసం RBI ఏర్పాటు చేసిన అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయాన్ని కూడా సంప్రదించవచ్చు.

2.3 నవంబర్ 12, 2021న RBI జారీ చేసిన ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 అధ్యాయం IVలో పేర్కొన్న ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కారణాలపై కంపెనీపై ఫిర్యాదు ఉన్న ఏ కస్టమర్ మరియు దాని నవీకరణలు (వివరాల కోసం సందర్శించండి (https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf), స్వయంగా లేదా అతని అధీకృత ప్రతినిధి (న్యాయవాది కాకుండా) ద్వారా ఇక్కడ వివరించిన పద్ధతిలో ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

3. కాలపరిమితి:

ఫిర్యాదులను సరైన దృక్పథంలో చూడాలి ఎందుకంటే ఇవి పరోక్షంగా కంపెనీ పనిలో నిరంతర మెరుగుదలకు దారితీస్తాయి. అందిన ఫిర్యాదులను సాధ్యమైన అన్ని కోణాల నుంచి విశ్లేషిస్తారు. ట్రాన్స్సర్వ్ రసీదుని పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఫిర్యాదులు స్వీకరించిన తేదీ నుండి గరిష్టంగా 30 రోజులలోపు పరిష్కరించబడతాయి.

ఫిర్యాదుల యొక్క వివిధ స్వభావాల కోసం ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ తో ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియతో వ్యవహరించడానికి టైమ్ మ్యాట్రిక్స్ అనుబంధం-ఎస్కలేషన్ గ్రిడ్ లో. కస్టమర్ ఫిర్యాదులతో వ్యవహరించే డిపార్ట్మెంట్లు/అధికారులు దానికి ఖచ్చితంగా కట్టుబడి ఉండాలి.

ఫిర్యాదుపై క్రమానుగతంగా MIS రూపొందించబడింది మరియు కంపెనీ సీనియర్ అధికారుల ద్వారా వారి జ్ఞానం మరియు తదుపరి సూచనల కోసం, ఏదైనా ఉంటే పంపిణీ చేయబడుతుంది.

ఎస్కలెషన్ గిడ్

<p>మొదటి స్థాయి</p>	<p>కస్టమర్లు ట్రాన్సాక్స్ యొక్క ధని పే కస్టమర్ కేర్ను సందర్శించడానికి, కాల్ చేయడానికి లేదా వ్రాయడానికి అభ్యర్థించబడ్డారు: మొబైల్ యాప్ ఫోన్లో ODR: 0124-6555-5555 చాట్ ఇమెయిల్: support@dhani.com కోరియర్: ట్రాన్సాక్స్ కార్ లిమిటెడ్, డన్స్ లిమిటెడ్, చెల్లింపు యూనిట్ నెం. 401 & 402, వన్ ఇంటర్నేషనల్ సెంటర్, 4వ అంతస్తు, టవర్ 1, SB మార్గ్, ఎల్పిఎస్ఐ రోడ్ (W), ముంబై - 13, మహారాష్ట్ర</p> <p>అన్ని మోడల్లో, ఫిర్యాదు చుట్టూ ఉన్న అన్ని భవిష్యత్ కమ్యూనికేషన్ల కోసం రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది.</p> <p>తుది రిజల్యూషన్కు సంబంధించిన పురోగతిపై కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది లేదా ఆందోళనను పరిష్కరించడంలో ఏవైనా జాప్యాలు ఉంటే కమ్యూనికేట్ చేయబడుతుంది, కస్టమర్ ఫీడ్బ్యాక్ మరియు మూసివేత అంగీకారం ఆధారంగా మాత్రమే అన్ని ఫిర్యాదులు మూసివేయబడతాయి</p>
<p>.రెండవ స్థాయి</p>	<p>కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే</p> <ul style="list-style-type: none"> • రిజల్యూషన్లో లెవల్ 1 ఎగ్జిక్యూటివ్ల ద్వారా అందించబడిన • ట్రాన్సాక్స్లో ఏదైనా ప్రతినిధి లేదా సిబ్బంది యొక్క ప్రవర్తన • లేదా కాలక్రమం లేదా • ఫిర్యాదు 15 పని దినాలలో పరిష్కరించబడదు, <p>కస్టమర్ ఫిర్యాదును లెవల్-2కి ఫోన్ 0124-6555-5555 ద్వారా లేదా వ్రాయవచ్చు స్థాయికి cs.head@ghanipay.in</p>
<p>మూడవ స్థాయి</p>	<p>ఫిర్యాదు 7 పనిదినాల్లో సంతృప్తికరంగా పరిష్కరించబడకపోతే లేదా పైన పేర్కొన్న పెంపు దశలను అనుసరించిన తర్వాత కూడా కమ్యూనికేట్ చేసిన సమయపాలనకు మించి ప్రతిస్పందన ఆలస్యం అయితే, కస్టమర్ మా ప్రధాన నోడల్ అధికారిని ఇక్కడ సంప్రదించవచ్చు</p> <p>;</p> <p>శ్రీ విష్ణు దయాళ్ గుప్తా ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ట్రాన్సాక్స్ లిమిటెడ్ ధని పే కస్టమర్ కేర్, యూనిట్ నెం. 401 & 402, వన్ ఇంటర్నేషనల్ సెంటర్, 4వ అంతస్తు, T ower 1, SB మార్గ్, ఎల్పిఎస్ఐ రోడ్ (W), ముంబై - 13, మహారాష్ట్ర</p> <p>ఇమెయిల్: nodal@ghanipay.in ఫోన్: 120-6977999</p>

<p>నాల్గవ స్థాయి</p>	<p>రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన “ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021” ప్రకారం 12 నవంబర్ 2021న మరియు దాని అప్డేట్లు, ఫిర్యాదు 30 రోజులలోపు సంతృప్తికరంగా పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఆ ప్రయోజనం కోసం రూపొందించబడిన పోర్టల్ ద్వారా ఆన్లైన్లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు, అంటే, https://cms.rbi.org.in.</p> <p>ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా కూడా ఈ క్రింది పద్ధతిలో సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ కి సమర్పించవచ్చు -</p> <p><u>ఎలక్ట్రానిక్ మోడ్</u></p> <p>ఇమెయిల్ ID- crpc@rbi.org.in <u>పోస్టల్</u></p> <p><u>చిరునామా</u></p> <p>సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160017</p> <p><u>టోల్-ఫ్రీ నంబర్: 14448 (ఎంక్వెరీ కోసం)</u></p>
----------------------	---

కస్టమర్ రక్షణ విధానం:

నేపథ్యం

పెరుగుదల సంబంధిత నష్టాలను గుణించాయి మరియు అందువల్ల అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపు లావాదేవీల నుండి కస్టమర్ రక్షణకు ఎక్కువ ప్రాముఖ్యత ఉంది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా అనధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపు లావాదేవీలలో వారి వాలెట్ /కార్డులకు డెబిట్ చేయడంలో వారి బాధ్యతను నిర్ణయించడానికి నిబంధనలను నిర్దేశించింది.

రిస్కులు మరియు బాధ్యతలపై కస్టమర్ కు అవగాహన కల్పించే మెకానిజం మరియు అనధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీల కారణంగా వారి వాలెట్/కార్డులకు డెబిట్ అయ్యే నిర్దిష్ట సందర్భాలలో ఉత్పన్నమయ్యే కస్టమర్ బాధ్యతతో సహా కస్టమర్ రక్షణ అంశాలను కవర్ చేసే పాలసీని రూపొందించాలని RBIకి PPI జారీచేసేవారు కోరుతున్నారు.

లావాదేవీల వర్గాలు:

ధని పే PPIలను ఉపయోగించే ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపు లావాదేవీలు రెండు వర్గాలుగా విభజించబడ్డాయి:

- I. రిమోట్ / ఆన్లైన్ చెల్లింపు లావాదేవీలు (లావాదేవీల సమయంలో భౌతిక PPIలను సమర్పించాల్సిన అవసరం లేని లావాదేవీలు ఉన్నాయి. వాలెట్లు, కార్డ్ హాజరుకాని (CNP) లావాదేవీలు మొదలైనవి..

II. ముఖాముఖి / సామీప్య చెల్లింపు లావాదేవీలు (లావాదేవీల సమయంలో కార్డులు లేదా మొబైల్ ఫోన్ల వంటి భౌతిక PPIలు తప్పనిసరిగా ఉండాలి) లావాదేవీలు ఉదా. ATM వద్ద లావాదేవీలు, సేల్, మొబైల్ యాప్ ద్వారా చేసే లావాదేవీలు మొదలైనవి)

పాత్రలు & TranServ యొక్క బాధ్యతలు

i. కస్టమర్ల సూచన కోసం కస్టమర్ ప్రొటెక్షన్ పాలసీ వెబ్సైట్లో అలాగే మొబైల్ యాప్లో అందుబాటులో ఉండేలా

ii. బహిర్గతం చేయకుండా కస్టమర్లకు ఇమెయిల్లు పంపడం ద్వారా సురక్షితమైన ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీలను నిర్వహించడంపై అవగాహన కల్పిస్తుంది. సమాచారం ఉదా. పాస్వర్డ్, పిన్, OTP, పుట్టిన తేదీ మొదలైనవి.

iii. ట్రాన్స్సర్వ్ నాకు అన్ని చెల్లింపు లావాదేవీల కోసం SMS హెచ్చరికలు మరియు ఇమెయిల్ హెచ్చరికలను నిర్ధారిస్తుంది అనధికార లావాదేవీలను నివేదించడానికి లేదా అభ్యంతరాలను తెలియజేయడానికి సంప్రదింపు వివరాలను తెలియజేస్తుంది.

iv. ట్రాన్స్సర్వ్కు సమాచారం ఇవ్వడంలో ఆలస్యం కారణంగా నష్టపోయే ప్రమాదాన్ని నివారించడానికి ఏదైనా అనధికార లావాదేవీని వీలైనంత త్వరగా తెలియజేయమని ట్రాన్స్సర్వ్ కస్టమర్లకు సలహా ఇస్తుంది.

v. ఏదైనా అనధికారిక లావాదేవీలు మరియు / లేదా PPI యొక్క నష్టం లేదా దొంగతనం గురించి నివేదించడానికి వినియోగదారులకు వెబ్సైట్/SMS/ఇ-మెయిల్ ద్వారా 24X7 యాక్సెస్ను ట్రాన్స్సర్వ్ సులభతరం చేస్తుంది. ట్రాన్స్సర్వ్ అటువంటి లావాదేవీని నివేదించడానికి మొబైల్ యాప్/హోమ్ పేజీలో ఒక ఎంపికను కూడా అందిస్తుంది.

vi. ట్రాన్స్సర్వ్ దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదుకు తక్షణ ప్రతిస్పందనను రసీదుగా నిర్ధారిస్తుంది. సిస్టమ్లు ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తేదీ మరియు సమయాన్ని నమోదు చేస్తాయి.

vii. ట్రాన్స్సర్వ్, కస్టమర్ అనధికారిక లావాదేవీలపై ఫిర్యాదు చేసిన తర్వాత, ఫిర్యాదు దాఖలైన 10 రోజులలోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడే వరకు ఎటువంటి లావాదేవీలు నిర్వహించబడకుండా

viii. చూస్తుంది, వర్తించే కస్టమర్ బాధ్యత ప్రకారం ట్రాన్స్సర్వ్ నోషనల్ క్రెడిట్ను పాస్ చేస్తుంది. ట్రాన్స్సర్వ్ 90 రోజులలోపు ఫిర్యాదును పరిష్కరిస్తుంది మరియు కస్టమర్ అర్హత ఉన్న మొత్తాన్ని చెల్లిస్తుంది.

ix. 90 రోజులలోపు కస్టమర్ బాధ్యతను నిర్ణయించడానికి రిజల్యూషన్ లేని సందర్భంలో, వినియోగదారు పరిహారం కోసం అర్హులు అవుతారు.

x. విచారణ సమయంలో, కస్టమర్ చెల్లుబాటు అయ్యే లావాదేవీని తప్పుగా క్లెయిమ్ చేసినట్లు లేదా వివాదాస్పదం చేసినట్లు తేలితే, నోషనల్ క్రెడిట్ను రద్దు చేయడానికి మరియు వాలెట్/కార్డ్ను బ్లాక్ చేయడంతో పాటు నివారణ చర్య తీసుకునే హక్కును TranServ కలిగి ఉంది.

కస్టమర్ బాధ్యతలు

a) అవసరమైన అన్ని డాక్యుమెంటేషన్లను అందించాలి - కస్టమర్ వివాదం ఫారమ్, లావాదేవీ విజయం/విఫలమైన రుజువు మరియు పోలీసు ఫిర్యాదును కూడా పైల్ చేయాలి మరియు దాని కాపీని ట్రాన్స్సర్వ్కి అందించాలి.

b) కస్టమర్లు ట్రాన్స్సర్వ్ దర్యాప్తు బృందానికి సహకరించాలి మరియు అన్ని రకాల సహాయాన్ని అందించాలి.

c) ట్రాన్స్సర్వ్ సిబ్బందితో సహా ఏదైనా సంస్థతో కస్టమర్లు సున్నితమైన సమాచారాన్ని (కార్డ్ వివరాలు & పిన్, CVV, యూజర్ ఐడి & పాస్వర్డ్, OTP, లావాదేవీ పిన్, సవాలు ప్రశ్నలు వంటివి) షేర్ చేయకూడదు.

d) కనిష్టికరించబడిన ఎక్స్పోజర్ను నిర్ధారించడానికి కస్టమర్లు తప్పనిసరిగా లావాదేవీ పరిమితులను సెట్ చేయాలి.

e) పరికరంలోని తాజా యాంటీవైరస్ సాఫ్ట్వేర్ను అప్డేట్ చేయడంతో పాటు ఉత్తమ అభ్యాసాల ప్రకారం కస్టమర్ వారి పరికరాన్ని తప్పనిసరిగా రక్షించుకోవాలి (డివైస్లో స్మార్ట్ఫోన్, ఫీచర్ ఫోన్, ల్యాప్టాప్, డెస్క్టాప్ మరియు ట్యాబ్ ఉంటాయి) ఖాతా స్టేట్మెంట్ నుండి కస్టమర్ లావాదేవీ వివరాలను ఎప్పటికప్పుడు ధృవీకరించాలి మరియు ట్రాన్స్సర్వ్తో ప్రశ్నను లేవనెత్తాలి. ఏదైనా అసమతుల్యత విషయంలో వీలైనంత త్వరగా.

f) ట్రాన్స్సర్వ్ పంపిన వివిధ సూచనలు మరియు అవగాహన కమ్యూనికేషన్ ద్వారా కస్టమర్లు వెళతారు.

కస్టమర్ యొక్క

a) బాధ్యత జీరో:

అనధికార లావాదేవీ క్రింది సంఘటనలలో జరిగినప్పుడు సున్నా బాధ్యతకు కస్టమర్ యొక్క అర్హత ఏర్పడుతుంది:

- ట్రాన్స్సర్వ్లో కాంట్రీబ్యూటర్ మోసం / నిర్లక్ష్యం / లోపం (లావాదేవీ నివేదించబడినా లేదా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా వినియోగదారుడు).
- ధర్డ్ పార్టీ ఉల్లంఘన, లోపం ట్రాన్స్సర్వ్తో లేదా కస్టమర్లో లేదు కానీ సిస్టమ్లో మరెక్కడైనా ఉంది మరియు లావాదేవీ కమ్యూనికేషన్ను స్వీకరించిన మూడు (3) రోజులలోపు కస్టమర్ ట్రాన్స్సర్వ్కు తెలియజేస్తాడు.
- అనధికార లావాదేవీల గురించి నివేదించిన తర్వాత ఏదైనా నష్టం సంభవిస్తుంది.

b) కస్టమర్ యొక్క పరిమిత బాధ్యత:

అనధికార లావాదేవీ కారణంగా సంభవించే నష్టానికి కస్టమర్ బాధ్యత, లోపం ట్రాన్స్సర్వ్తో లేదా కస్టమర్తో ఉండదు కానీ సిస్టమ్లో మరెక్కడైనా ఉంది (ధర్డ్ పార్టీ ఉల్లంఘనలు), మరియు కస్టమర్ మూడు (3) తర్వాత ట్రాన్స్సర్వ్కు తెలియజేస్తాడు. లావాదేవీ కమ్యూనికేషన్ అందిన రోజులలో మరియు ఏడు (7) రోజులలోపు లావాదేవీ విలువ లేదా ప్రతి లావాదేవీకి రూ.10,000, ఏది తక్కువైతే అది సమానంగా ఉంటుంది.

c) కస్టమర్ యొక్క పూర్తి బాధ్యత:

నష్టం జరిగిన సందర్భాల్లో కస్టమర్ మొత్తం నష్టాన్ని భరించాలి

➤ నిర్లక్ష్యం కారణంగా వినియోగదారు Id & PIN, క్రెడిట్ కార్డ్ PIN/ OTP లేదా మొబైల్ / ల్యాప్టాప్ / డెస్క్టాప్ వంటి కస్టమర్ పరికరాలపై సరికాని రక్షణ కారణంగా మార్కెట్ / ట్రోజన్ లేదా ఫిషింగ్ / విషింగ్ దాడికి దారి తీస్తుంది. మోసగాడు సిమ్ డియాక్టివేట్ చేయడం వల్ల కూడా ఇది జరిగి ఉండవచ్చు.

➤ లోపం ట్రాన్స్సర్వ్తో లేదా కస్టమర్తో లేదు కానీ సిస్టమ్లో మరెక్కడైనా ఉంది మరియు లావాదేవీ కమ్యూనికేషన్ను స్వీకరించిన ఏడు (7) రోజుల తర్వాత కస్టమర్ ట్రాన్స్సర్వ్కు తెలియజేస్తాడు.

కస్టమర్ బాధ్యత రుజువు

TranServ అన్ని కార్డ్ లావాదేవీలకు రెండవ అంశం ప్రమాణీకరణ ప్రక్రియను కలిగి ఉంది, ఇది

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రించబడుతుంది. రెండు కారకాల ప్రమాణీకరణలను నిర్ధారించడానికి అన్ని లాగ్లు / రుజువులు / నివేదికలు అందుబాటులో ఉన్నాయని నిరూపించాల్సిన బాధ్యత TransServకి ఉంది. కస్టమర్ కు మాత్రమే తెలిసిన సెకండ్ ఫ్యాక్టర్ అథెంటికేషన్ తర్వాత ప్రాసెస్ చేయబడిన ఏదైనా అనధికారిక లావాదేవీ, లావాదేవీని అమలు చేయడంలో కస్టమర్ ప్రమేయం / సమ్మతికి తగిన రుజువుగా పరిగణించబడుతుంది.

రిపోర్టింగ్ మరియు మానిటరింగ్

ట్రాన్సర్వ్ కస్టమర్ బాధ్యత కేసులను బోర్డు లేదా దాని కమిటీకి నివేదించడానికి ఒక యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది. రిపోర్టింగ్ అనేది వివిధ వర్గాల కేసులలో వాల్యూమ్/కేసుల సంఖ్య మరియు ప్రమేయం ఉన్న మొత్తం విలువ మరియు పంపిణీని కలిగి ఉంటుంది.
