



issued by Transerv

- ગ્રાહક
- વ્યવસાય
- અંગ્રેજી હિન્દી બંગાળી ગુજરાતી મરાઠી તમિલ તેલુગુ કન્નડ મલયાલમ

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ

એક સેવા સંસ્થા તરીકે ટ્રાન્સ સર્વ લિમિટેડ ("TranServ "), સારી ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવી અને ગ્રાહક સંતોષનું સ્તર વધારવું એ અમારી મુખ્ય ચિંતા છે.

TranServ ફરિયાદ નિવારણ નીતિનો ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને ફરિયાદોનું તાત્કાલિક નિવારણ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે. તે આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતી સમસ્યાઓ સાથે પણ કામ કરે છે.

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે, આવા અંત તરફ એક માળખાગત સિસ્ટમ બનાવવામાં આવી છે.

જો કોઈ ગ્રાહક આમ કરવા માંગતા હોય તો તેની ફરિયાદ નોંધાવવા માટે અમારી પાસે એક સમર્પિત ઈમેલ આઈડી છે - grievance@dhani.com.

1. ગ્રાહકની ફરિયાદો/મુશ્કેલીઓ ને હેન્ડલ કરવા માટે આંતરિક મશીનરી

1.1 ફરિયાદ નોંધણી

TranServ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહક, ODR, ઈમેલ, ફોન, ચેટ અને કુરિયર દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

જ્યારે પણ કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે મોકલનારને તે જ મોડમાં અથવા તેની/તેણીની ફરિયાદ સ્વીકારીને ઈમેલ દ્વારા જવાબ મળે છે.

એક્સપ્સર - એસ્કેલેશન ગ્રીડમાં આપેલ મેટ્રિક્સ મુજબ ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદ ને એસ્કેલેટ કરી શકે છે.

ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટેની વ્યવસ્થા અહીં આપવામાં આવી છે.

આ મિકેનિઝમ્સ અમારી ગ્રાહક ફરિયાદોના નિવારણ માટે, શક્ય હોય ત્યાં ઓનલાઈન રિઝોલ્યુશન પ્રદાન કરવા અને અમારી સેવાઓ સંબંધિત મૂલ્યવાન પ્રતિસાદ મેળવવા માટે સમર્પિત છે.

ગ્રાહક પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત કરવા પર, અમારા એક્ઝિક્યુટિવ્સ ગ્રાહકો સુધી પહોંચશે અને સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ ફરિયાદોને નીચે જણાવેલ પૂર્વવ્યાખ્યાયિત સર્વિસ લેવલ એગ્રીમેન્ટની અંદર સંબોધવામાં આવે છે.

જો આપેલ સમયમર્યાદામાં ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા પ્રતિસાદ અસંતોષકારક હોય, તો ગ્રાહક પ્રારંભિક ફરિયાદ ઉઠાવતી વખતે પ્રદાન કરેલ ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર જેવી સંબંધિત વિગતો સાથે અમારા સ્તર 2 એસ્કેલેશન અધિકારીને તેમની ફરિયાદ મોકલવાનું પસંદ કરી શકે છે. એસ્કેલેશન સેક્શન હેઠળ આ નીતિમાં એસ્કેલેશન પદ્ધતિનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે.

1.2 ઓનલાઈન ડિસ્પ્યુટ રિઝોલ્યુશન (ODR) સિસ્ટમ:

TranServ એ ડિજિટલ પેમેન્ટ્સ સંબંધિત ગ્રાહકોના વિવાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે એક ઓનલાઈન ડિસ્પ્યુટ રિઝોલ્યુશન (ODR) સિસ્ટમ લાગુ કરી છે, જેમાં નિષ્ફળ વ્યવહારો સાથે સંબંધિત વિવાદો અને ફરિયાદો માટે શૂન્ય અથવા ન્યૂનતમ મેન્યુઅલ હસ્તક્ષેપ સાથે સિસ્ટમ આધારિત અને નિયમ-આધારિત

મિકેનિઝમનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો છે.

ગ્રાહક રિઝોલ્યુશન સમયરેખા:

ક્રમ નંબર	ફરિયાદ પ્રકાર	અંદાજિત સમયરેખા (SLA)
1	કોઈપણ ઘની પે વોલેટ વ્યવહાર સંબંધિત મુદ્દે	30 દિવસથી વધુ નહીં (રિઝોલ્યુશનમાં તૃતીય પક્ષોની સંડોવણીના કિસ્સામાં, અગ્રણી બેંકો દ્વારા અનુસરવામાં આવતી સમયરેખા લાગુ કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકોને તેનું સૂચન કરવામાં આવશે.)

પ્રક્રિયા બે તબક્કામાં વિભાજિત છે:

- સ્વીકૃતિ: ગ્રાહકની ફવેરી અથવા ફરિયાદની સ્વીકૃતિ, ને ઇમેઇલ દ્વારા પુષ્ટિ કરવામાં આવશે.
- રિઝોલ્યુશન: ગ્રાહકને પ્રતિસાદ કાં તો રીઝોલ્યુશન ના સ્વરૂપમાં, અથવા ગ્રાહકની ફરિયાદ ના નિરાકરણ માટે જરૂરી કોઈપણ વધુ સંચાર/વિગત માટે નીચે દર્શાવેલ પ્રમાણે-
 - ગ્રાહકની કોઈપણ ફરિયાદ/મુશ્કેલી નો ઝડપથી નિરાકરણ કરવા માટે, પ્રાધાન્યમાં 48 કલાકની અંદર કાર્યવાહી શરૂ કરવા અને આવી ફરિયાદ/ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર જ તેનું નિરાકરણ કરવું..
 - વેબસાઇટ/મોબાઇલ એપ પર તેમના અધિકૃત/નિયુક્ત એજન્ટો (નામ, એજન્ટ આઈડી, સરનામું, સંપર્ક વિગતો વગેરે) ની વિગતવાર યાદી પ્રદર્શિત કરવા.

2. ફરિયાદોનું નિરાકરણ:

2.1 નિરાકરણ: વલણના પાસાઓને લગતી ફરિયાદો:

આવી ફરિયાદોને નમ્રતાપૂર્વક, સહાનુભૂતિપૂર્વક અને સૌથી વધુ ઝડપથી હાથ ધરવામાં આવે છે. TransServ, કોઈપણ સંજોગોમાં, સ્ટાફ સભ્યો દ્વારા કોઈપણ પ્રકારના ગેરવર્તણૂક ને સહન કરતું નથી.

2.2 જો ગ્રાહક 30 દિવસની અંદર TransServ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે/તેણી RBI દ્વારા નિવારણ માટે સ્થપાયેલી લોકપાલની કચેરીનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે.

2.3 RBI દ્વારા 12મી નવેમ્બર, 2021ના રોજ જારી કરાયેલ સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021ના પ્રકરણ IV અને તેના અપડેટ્સ (વિગતો માટે https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)ની મુલાકાત લો. કોઈ પણ ગ્રાહક, પોતે અથવા તેમના અધિકૃત પ્રતિનિધિ (એક એડવોકેટ સિવાય) દ્વારા, અહીં નીચે વિગતવાર વર્ણવેલ રીતે સંકલિત લોકપાલને ફરિયાદ કરી શકે છે.

3. સમયમર્યાદા:

ફરિયાદોને યોગ્ય પરિપ્રેક્ષ્યમાં જોવી જોઈએ કારણ કે આ આડકતરી રીતે કંપનીના કામકાજમાં સતત સુધારો તરફ દોરી જાય છે. પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોનું તમામ સંભવિત ખૂણાઓથી વિશ્લેષણ કરવામાં આવે છે. TransServ એક સ્વીકૃતિ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે. ફરિયાદો પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી મહત્તમ 30 દિવસની અંદર ઉકેલવામાં આવે છે.

વિવિધ પ્રકારની ફરિયાદો માટે એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ સાથે ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા સાથે કામ કરવા

માટેનો સમય મેટ્રિક્સ જોડાણ- એસ્કેલેશન ગ્રીડમાં આપવામાં આવ્યો છે. ગ્રાહકોની ફરિયાદો સાથે કામ કરતા વિભાગો/અધિકારીઓએ તેનું યુસ્તપણે પાલન કરવું જરૂરી છે.

ફરિયાદ પર સામયિક MIS જનરેટ કરવામાં આવે છે અને કંપનીના વરિષ્ઠ અધિકારીઓને તેમની જાણકારી અને વધુ સૂચનાઓ માટે, જો કોઈ હોય તો તેને મોકલવામાં આવે છે..જોડાણ

એસ્કેલેશન ગ્રીડ

<p>પ્રથમ સ્તર</p>	<p>ગ્રાહકોને TranServની ધની પે કસ્ટમર કેરની ODR અથવા મોબાઇલ એપ્પ મુલાકાત લેવા, કોલ કરવા અથવા લખવા વિનંતી કરવામાં આવે છે:</p> <p>ફોન : 0124-6555-555</p> <p>ચેટ</p> <p>ઇમેઇલ: support@dhani.com</p> <p>ફરિયર: TranServ લિમિટેડ, ધની પે કસ્ટમર કેર, યુનિટ નંબર 401 અને 402, વન ઈન્ટરનેશનલ સેન્ટર, 4થો માળ, ટાવર 1, એસ બી માર્ગ, એલ્ફિન્સ્ટન રોડ (વેસ્ટ), મુંબઈ – 13, મહારાષ્ટ્ર.</p> <p>તમામ મોડમાં, ફરિયાદની બાબતો ના ભાવિ સંદેશાવ્યવહાર માટે એક સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે.</p> <p>ગ્રાહકને અંતિમ રીઝોલ્યુશન તરફની પ્રગતિ વિશે પણ માહિતગાર રાખવામાં આવશે, અથવા ફરિયાદ ના નિવારણમાં કોઈપણ વિલંબની જાણ કરવામાં આવશે.</p> <p>તમામ ફરિયાદો ફક્ત ગ્રાહકોના પ્રતિસાદ અને ક્લોઝરની સ્વીકૃતિના આધારે બંધ કરવામાં આવશે.</p>
<p>સેકન્ડ લેવલ</p>	<p>જો ગ્રાહક આનાથી સંતુષ્ટ ન હોય તો:</p> <ul style="list-style-type: none"> • લેવલ 1 એક્ઝિક્યુટિવ્સ દ્વારા આપવામાં આવેલ રિઝોલ્યુશન • TranServ ના કોઈપણ પ્રતિનિધિ અથવા સ્ટાફ સભ્યનું વર્તન થી • સેવા સ્તરના કરારો અથવા સમયરેખામાં ભંગ અથવા • ફરિયાદ 15 કામકાજના દિવસોમાં ઉકેલવામાં આવતી નથી, <p>ગ્રાહક ફરિયાદને લેવલ-2 પર ફોન 0124-6555-555 દ્વારા મોકલી શકે છે અથવા cs.head@ghanipay.in પર લખી શકે છે.</p>
<p>ત્રીજા સ્તર</p>	<p>જો ફરિયાદ 7 કામકાજના દિવસોની અંદર સંતોષકારક રીતે ઉકેલવામાં ન આવે અથવા ઉપરોક્ત ઉન્નત પગલાંને અનુસર્યા પછી પણ સંપર્ક કરવામાં આવેલ સમયમર્યાદાની બહાર પ્રતિભાવમાં વિલંબ થાય, તો ગ્રાહક અમારા મુખ્ય નોડલ અધિકારીનો અહીં સંપર્ક કરી શકે છે:</p> <p>પ્રતિ, શ્રી વિષ્ણુ દયાલ ગુપ્તા પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર ટ્રાન્સસર્વ લિમિટેડ</p> <p>ધની પે કસ્ટમર કેર, યુનિટ નંબર 401 અને 402, વન ઈન્ટરનેશનલ સેન્ટર, 4થો માળ, ટાવર 1, એસ બી માર્ગ, એલ્ફિન્સ્ટન રોડ (વેસ્ટ), મુંબઈ – 13, મહારાષ્ટ્ર.</p> <p>ઈમેલ: nodal@ghanipay.in ફોન: 120-6977999 ચોથો</p>

<p>ચોથું સ્તર</p>	<p>12 નવેમ્બર 2021 ના રોજ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી “સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021” અને તેના અપડેટ્સ મુજબ, જો ફરિયાદનું 30 દિવસની અંદર સંતોષકારક નિવારણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક આ હેતુ માટે રચાયેલ પોર્ટલ દ્વારા ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. એટલે કે, https://cms.rbi.org.in.</p> <p>ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ડિજિટલ મોડ દ્વારા નીચેની રીતે સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર પર પણ સબમિટ કરી શકાય છે -</p> <p><u>ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ</u></p> <p>ઇમેલ ID- crpc@rbi.org.in</p> <p><u>પોસ્ટલ સરનામું</u></p> <p>કેન્દ્રિય રીસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર , ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017</p> <p><u>ટોલ-ફ્રી નંબર: 14448 (પૂછપરછ માટે)</u></p>
-------------------	---

ગ્રાહક સુરક્ષા નીતિ:

પૃષ્ઠભૂમિ

પ્રીપેડ પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ (પ્રિપેઇડ એકાઉન્ટ્સ /કાર્ડ્સ) નો ઉપયોગ કરીને વ્યવહારોમાં વધારો એ સંકળાયેલા જોખમો માં ગુણોત્તર વધારો કરે છે અને તેથી અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક ચુકવણી વ્યવહારો સામે ગ્રાહક સુરક્ષાને વધુ મહત્વ આપવામાં આવ્યું છે. રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) એ અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક પેમેન્ટ ટ્રાન્ઝેક્શનમાં ગ્રાહકોની જવાબદારી નક્કી કરવા માટેની જોગવાઈઓ નિર્ધારિત કરી છે જેના પરિણામે તેમના વોલેટ/કાર્ડમાં ડેબિટ થાય છે.

RBI એ PPI જારી કરનારાઓને ગ્રાહક સુરક્ષાના પાસાઓને આવરી લેતી નીતિ ઘડવાની જરૂરીયાત જણાવેલ છે, જેમાં જોખમો અને જવાબદારીઓ અને અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારોના ચોક્કસ સંજોગોમાં તેમના વોલેટ/કાર્ડમાંથી ડેબિટ થવાના પરિણામે ગ્રાહકની જવાબદારી અંગે ગ્રાહક જાગૃતિ પેદા કરવાની પદ્ધતિનો સમાવેશ થાય છે.

વ્યવહારોની શ્રેણીઓ:

Dhani Pay PPI નો ઉપયોગ કરીને ઇલેક્ટ્રોનિક ચુકવણી વ્યવહારો બે શ્રેણીઓમાં વિભાજિત કરવામાં આવ્યા છે:

1. રિમોટ/ઓનલાઇન પેમેન્ટ વ્યવહારો (વ્યવહારો કે જેમાં વ્યવહારના દૃષ્ટિએ ભૌતિક PPIs રજૂ

કરવાની જરૂર હોતી નથી જેમાં વોલેટ્સ, કાર્ડ ની હાજરી જરૂરી નથી (CNP) વ્યવહારો, વગેરે.

II. રૂબરૂ/પ્રોક્સિમિટી પેમેન્ટ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ (વ્યવહારો કે જેમાં કાર્ડ્સ અથવા મોબાઇલ ફોન જેવા ભૌતિક PPIs જેવા કે વ્યવહારના સ્થળે હાજર રહેવું જરૂરી છે. દા.ત. ATM પરના વ્યવહારો, પોઇન્ટ ઓફ સેલ, મોબાઇલ એપ દ્વારા કરવામાં આવેલા વ્યવહારો વગેરે.)

ભૂમિકાઓ અને TranServ

i. TranServ ની જવાબદારીઓ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહક સુરક્ષા નીતિ ગ્રાહકોના સંદર્ભ માટે વેબસાઇટ પર તેમજ મોબાઇલ એપ પર ઉપલબ્ધ છે.

ii. TranServ ગ્રાહકોને સંવેદનશીલ માહિતીઓ ની જાહેરાત ન કરવા માટે ઇમેઇલ મોકલીને સુરક્ષિત ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારો કરવા અંગે જાગૃતિ આચરશે જેમ કે પાસવર્ડ , PIN, OTP, જન્મ તારીખ, વગેરે.

iii. TranServ ઉલ્લેખિત તમામ યુકવણીના વ્યવહારો માટે SMS ચેતવણીઓ અને ઇમેઇલ ચેતવણીઓની ખાતરી કરશે તેમજ અનધિકૃત વ્યવહારોની જાણ કરવા અથવા વાંધાઓની જાણ કરવા માટે સંપર્ક ની વિગતો આપશે.

iii. TranServ ગ્રાહકોને કોઈપણ અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનને વહેલામાં વહેલી તકે સૂચિત કરવા સલાહ આપશે, જેથી TranServને જાણ કરવામાં વિલંબને કારણે થતા નુકસાનના જોખમને ટાળી શકાય.

iv. TranServ ગ્રાહકોને કોઈપણ અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનને વહેલામાં વહેલી તકે સૂચિત કરવા સલાહ આપશે, જેથી TranServ ને જાણ કરવામાં વિલંબ થવાને કારણે નુકસાનના જોખમને ટાળી શકાય.

v. TranServ ગ્રાહકોને કોઈપણ અનધિકૃત વ્યવહારો અને/અથવા PPI ના ખોવાઈ જવા અથવા ચોરીની જાણ કરવા માટે વેબસાઇટ/sms/e-mail દ્વારા 24X7 ઍક્સેસ કરવા માટેની સુવિધા આપશે. આવા કોઈપણ વ્યવહાર ની જાણ કરવા માટે TranServ મોબાઇલ એપ/હોમ પેજ પર એક વિકલ્પ પણ પ્રદાન કરશે.

vi. TranServ નોંધાયેલ ફરિયાદ ની સ્વીકૃતિ તરીકે તાત્કાલિક પ્રતિસાદની ખાતરી કરશે. સિસ્ટમ ફરિયાદની પ્રાપ્તિની તારીખ અને સમય રેકોર્ડ કરશે

vii. TranServ એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહક દ્વારા અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનની ફરિયાદ નોંધાવ્યા બાદ જ્યાં સુધી ફરિયાદ નું નિરાકરણ ન થાય ત્યાં સુધી કોઈ વ્યવહાર કરવામાં ન આવે.

viii. 10 દિવસની અંદર TranServ ગ્રાહકની લાગુ જવાબદારી મુજબ એક નેશનલ ક્રેડિટ પાસ કરશે. TranServ 90 દિવસની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ કરશે અને ગ્રાહકને યુકવવા પાત્ર રકમ યુકવશે.

ix. 90 દિવસની અંદર ગ્રાહકની જવાબદારી નક્કી કરવાનો ઠરાવ ન થાય તો ગ્રાહક વળતર માટે પાત્ર બનશે.

x. તપાસ દરમિયાન, જો એવું જણાયું કે ગ્રાહકે ખોટી રીતે દાવો કર્યો છે અથવા માન્ય વ્યવહાર પર વિવાદ કર્યો છે, તો TranServ નેશનલ ક્રેડિટ ને રદ કરવાનો અને વોલેટ/કાર્ડને બ્લોક કરવા સહિત નિવારક પગલાં લેવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે.

ગ્રાહકની જવાબદારીઓ

- ગ્રાહકોએ તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો જેવા- ગ્રાહક વિવાદ ફોર્મ, ટ્રાન્ઝેક્શનની સફળતા/નિષ્ફળતા નો પુરાવો પ્રદાન કરવી જોઈએ અને પોલીસ ફરિયાદ પણ કરવી જોઈએ અને તેની એક નકલ TransServ ને આપવી જોઈએ.
- ગ્રાહકોએ TransServ તપાસ ટીમને સહકાર આપવો જોઈએ અને તમામ સહાય પૂરી પાડવી જોઈએ.
- ગ્રાહકોએ TransServ સ્ટાફ સહિત કોઈપણ એન્ટિટી સાથે સંવેદનશીલ માહિતી (જેમ કે કાર્ડની વિગતો અને PIN, CVV, વપરાશકર્તા આઈડી અને પાસવર્ડ, OTP, ટ્રાન્ઝેક્શન પિન, પડકાર પ્રશ્નો) શેર કરવી જોઈએ નહીં.
- ન્યૂનતમ એક્સપોઝર સુનિશ્ચિત કરવા માટે ગ્રાહકોએ ટ્રાન્ઝેક્શન મર્યાદા સેટ કરવી આવશ્યક છે.
- ગ્રાહકે ઉપકરણ પર નવીનતમ એન્ટિવાયરસ સોફ્ટવેર અપડેટ સહિત શ્રેષ્ઠ પ્રથા અનુસાર તેમના ઉપકરણોને સુરક્ષિત કરવું આવશ્યક છે (ઉપકરણ માં સ્માર્ટફોન, ફીચર ફોન, લેપટોપ, ડેસ્કટોપ અને ટેબનો સમાવેશ થાય છે) ગ્રાહકે એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ માંથી સમયાંતરે વ્યવહાર ની વિગત ચકાસવી જોઈએ અને TransServ સાથે કોઈપણ અસંગતતા ના કિસ્સામાં શક્ય તેટલી વહેલી તકે ક્વેરી અથવા ફરિયાદ કરવી જોઈએ.
- ગ્રાહકો TransServ દ્વારા મોકલવામાં આવેલ વિવિધ સૂચનાઓ અને જાગૃતિ સંદેશાવ્યવહાર મેળવશે.

ગ્રાહકની જવાબદારી

a) ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારી

નીચેની ઘટનાઓમાં જ્યાં અનધિકૃત વ્યવહાર થાય છે ત્યાં ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારીનો અધિકાર ઊભો થશે:

- TransServ તરફથી ફાળો આપનાર છેતરપિંડી/બેદરકારી/ઉણપ (ગ્રાહક દ્વારા ટ્રાન્ઝેક્શનની જાણ કરવામાં આવી હોય કે નહીં તેને ધ્યાનમાં લીધા વગર)..
- તૃતીય પક્ષ નો ભંગ કે જ્યાં ખામી ન તો TransServ પાસે છે કે ન તો ગ્રાહકની પરંતુ સિસ્ટમમાં અન્યત્ર છે, અને ગ્રાહક વ્યવહાર સંચારની પ્રાપ્તિના ત્રણ (3) દિવસની અંદર TransServ ને સૂચિત કરે છે.
- અનધિકૃત વ્યવહારોની જાણ કર્યા પછી થતી કોઈપણ ખોટ.

b) ગ્રાહકની મર્યાદિત જવાબદારી:

અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શન ને કારણે થતા નુકસાન માટે ગ્રાહક ની જવાબદારી જ્યાં ખામી ન તો TransServ પાસે છે કે ન તો ગ્રાહકની પરંતુ સિસ્ટમમાં અન્યત્ર છે (તૃતીય પક્ષ ભંગ), અને ગ્રાહક ત્રણ (3) દિવસ પછી અને સાત (7) ની અંદર TransServ ને સૂચિત કરે છે.) ટ્રાન્ઝેક્શન કમ્યુનિકેશનની પ્રાપ્તિના દિવસો ટ્રાન્ઝેક્શન મૂલ્ય અથવા રૂ. 10,000 પ્રતિ ટ્રાન્ઝેક્શન, બેમાંથી જે ઓછું હોય તેટલા હશે.

ગ્રાહકની સંપૂર્ણ જવાબદારી

ગ્રાહક એવા કિસ્સાઓમાં સંપૂર્ણ નુકસાન સહન કરશે જ્યાં:

- નુકસાન ગ્રાહકની બેદરકારીને કારણે છે, દા.ત. જ્યાં ગ્રાહકે ચુકવણી ઓળખપત્ર અથવા એકાઉન્ટ/ટ્રાન્ઝેક્શન વિગતો શેર કરી હોય, જેમ કે. યુઝર આઈડી અને પિન, ક્રેડિટ કાર્ડ પિન/ઓટીપી અથવા મોબાઇલ/લેપટોપ/ડેસ્કટોપ જેવા ગ્રાહક ઉપકરણો પર અયોગ્ય સુરક્ષાના કારણે માલવેર/ટ્રોજન અથવા ફિશિંગ/વિશિંગ એટેક તરફ દોરી જાય છે. આ છેતરપિંડી કરનાર દ્વારા સિમ નિષ્ક્રિય કરવાને કારણે પણ હોઈ શકે છે
- ઉણપ ન તો TranServ પાસે છે કે ન તો ગ્રાહકની પરંતુ સિસ્ટમમાં અન્યત્ર છે અને ગ્રાહક વ્યવહાર સંચારની પ્રાપ્તિના સાત (7) દિવસ પછી TranServ ને સૂચિત કરે છે. કંપની, તેના વિવેકબુદ્ધિથી, ગ્રાહકની બેદરકારીના કિસ્સામાં પણ અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક ચુકવણી વ્યવહારોના કિસ્સામાં ગ્રાહકની કોઈપણ જવાબદારી અને માફ કરવાનો નિર્ણય લઈ શકે છે.

ગ્રાહક જવાબદારીનો પુરાવો

RBI દ્વારા નિયમન મુજબ, TranServ પાસે તમામ કાર્ડ વ્યવહારો માટે બીજા પરિબળ પ્રમાણીકરણની પ્રક્રિયા છે. બે પરિબળ પ્રમાણીકરણની પુષ્ટિ કરવા માટેના તમામ લોગ / પુરાવા / અહેવાલ ઉપલબ્ધ છે તે સાબિત કરવાની જવાબદારી TranServ પાસે છે. કોઈપણ અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શન કે જે ફક્ત ગ્રાહકને જ જાણતા બીજા પરિબળ પ્રમાણીકરણ પછી પ્રક્રિયા કરવામાં આવી હોય તે વ્યવહાર પ્રભાવિત કરવામાં ગ્રાહકની સંડોવણી/સંમતિ ના પૂરતા પુરાવા તરીકે ગણવામાં આવશે.

રિપોર્ટિંગ અને મોનીટરીંગ

TranServ બોર્ડ અથવા તેની સમિતિ ને ગ્રાહક જવાબદારીના કેસોની જાણ કરવા માટે એક પદ્ધતિ સ્થાપિત કરશે. રિપોર્ટિંગ માં અન્ય બાબતોની સાથે, કેસની સંખ્યા/સંખ્યા અને સામેલ એકંદર મૂલ્ય અને કેસની વિવિધ શ્રેણીઓ માં વિતરણ નો સમાવેશ થશે.
