



ಟ್ರಾನ್ಸರ್ವ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

(CIN: U93090MH2010PLC211328)

ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿ

ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು
ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸುವುದು

ಹಿನ್ನೆಲೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರಿವೇಯ್ಡ್ ಪಾವತಿ ಸಾಧನಗಳನ್ನು (ಪಿಪಿಬಿಗಳು) ಬಳಸುವ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳವಾಗಿದೆ. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಹಾಕಿದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಅವರ ವ್ಯಾಲೆಟ್/ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗುತ್ತದೆ.

ಉದ್ದೇಶಿತ

ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಉಂಟಾಗುವ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ತಮ್ಮ ವ್ಯಾಲೆಟ್/ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಡೆಬಿಟ್‌ಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಟ್ರಾನ್ಸ್ ಸ್ಟ್ರೀ ನೀಡಿದ ಧನಿ ಪೇ ಪಿಪಿಬಿಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಂಡರೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಸಮಗ್ರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

ವಹಿವಾಟುಗಳ ವರ್ಗಗಳು

ಧನಿ ಪೇ ಪಿಪಿಬಿಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಎರಡು ವರ್ಗಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- I. ರಿಮೋಟ್ / ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳು (ವಹಿವಾಟುಗಳ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕ ಪಿಪಿಬಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಉದಾ ವ್ಯಾಲೆಟ್‌ಗಳು, ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ರಸ್ತುತವಿಲ್ಲದ (ಸಿಎನ್‌ಪಿ) ವಹಿವಾಟುಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ.
- II. ಮುಖಾಮುಖಿ / ಸಾಮೀಪ್ಯ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳು (ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್‌ಗಳಂತಹ ಭೌತಿಕ PPIಗಳು ವಹಿವಾಟಿನ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕಾದ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಉದಾ. ATM ನಲ್ಲಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳು, ಮಾರಾಟದ ಕೇಂದ್ರಗಳು, ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.)

ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವ್‌ನ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು

- i. ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿಯು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಉಲ್ಲೇಖದ ಮೂಲಕ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ii. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಇಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸುರಕ್ಷಿತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವ್ ಜಾಗೃತಿಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ ಉದಾ. , PIN, OTP, ಜನ್ಮ ದಿನಾಂಕ, ಇತ್ಯಾದಿ.
- iii. ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವ್ ಎಲ್ಲಾ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ SMS ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- iv. ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವ್‌ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾಗುವುದರಿಂದ ನಷ್ಟದ ಅಪಾಯವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- v. ವರದಿ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್/sms/ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ 24X7 ಪ್ರವೇಶವನ್ನು TranServ ಸುಗಮಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ PPI ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಕಳ್ಳತನವನ್ನು ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು TranServ ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್/ಮುಖಪುಟದಲ್ಲಿ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- vi. ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಾಗಿ ತಕ್ಷಣದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಸಿಸ್ಟಂಗಳು ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಸಮಯವನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತದೆ.
- vii. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ದೂರು ದಾಖಲಾದ ನಂತರ ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- viii. ದೂರು ದಾಖಲಾದ ನಂತರ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ 10 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ರವಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವ್ 90 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಹ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.
- ix. 90 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನಿರ್ಣಯಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಅರ್ಹರಾಗುತ್ತಾರೆ.
- x. ತನಿಖೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾನ್ಯವಾದ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ವಿವಾದಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಕಂಡುಬಂದರೆ, ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಲಿಡ್/ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕನ್ನು TranServ ಹೊಂದಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಕಟ್ಟುವಾಡುಗಳು

- a) ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು - ಗ್ರಾಹಕ ವಿವಾದದ ನಮೂನೆ, ವಹಿವಾಟಿನ ಯಶಸ್ಸು/ವ್ಯಫಲ್ಯದ ಪುರಾವೆ ಮತ್ತು ಪೊಲೀಸ್ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರ ನಕಲನ್ನು ಟ್ರಾನ್ಸರ್ವ್ ಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- b) ಗ್ರಾಹಕರು ಟ್ರಾನ್ಸರ್ವ್ ತನಿಖಾ ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಸಹಕರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ನೆರವು ನೀಡಬೇಕು.
- c) ಟ್ರಾನ್ಸರ್ವ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಘಟಕದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಕಾರ್ಡ್ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಪಿನ್, ಸಿವಿವಿ, ಬಳಕೆದಾರ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್, ಒಟಿಪಿ, ವಹಿವಾಟು ಪಿನ್, ಸವಾಲು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಂತಹ) ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು.
- d) ಗ್ರಾಹಕರು ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನ್ಯತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಹಿವಾಟು ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಬೇಕು.
- e) ಸಾಧನದಲ್ಲಿನ ಇತ್ತೀಚಿನ ಆಂಟಿವೈರಸ್ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್‌ನ ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಧನವನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಬೇಕು (ಸಾಧನವು ಸ್ಮಾರ್ಟ್‌ಫೋನ್, ಫೀಚರ್ ಫೋನ್, ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್, ಡೆಸ್ಕ್‌ಟಾಪ್ ಮತ್ತು ಟ್ಯಾಬ್ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ) ಗ್ರಾಹಕರು ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆಯಿಂದ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಟ್ರಾನ್ಸರ್ವ್ ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಎತ್ತಬೇಕು ಯಾವುದೇ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯಿಲ್ಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ
- f) ಗ್ರಾಹಕರು ಟ್ರಾನ್ಸರ್ವ್ ಕಳುಹಿಸುವ ವಿವಿಧ ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಜಾಗೃತಿ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಹೋಗುತ್ತಾರೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ

a) ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಘಟನೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಅರ್ಹತೆ ಉಂಟಾಗುತ್ತದೆ:

ಕೊಡುಗೆ ವಂಚನೆ / ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ / TranServ ಭಾಗದಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ ಗ್ರಾಹಕ).

ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯು ಟ್ರಾನ್ಸರ್ವ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯಿಲ್ಲ ಆದರೆ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು¹ ವಹಿವಾಟು ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ

ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳ ವರದಿಯ ನಂತರ ಸಂಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟ.

b) ಗ್ರಾಹಕರ ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

A ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನಿಂದಾಗುವ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಕೊರತೆಯು ಟ್ರಾನ್ಸರ್ವ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಆದರೆ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ (ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳು), ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಮೂರು (3) ದಿನಗಳ ನಂತರ ಟ್ರಾನ್ಸರ್ವ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ವಹಿವಾಟಿನ ಸಂವಹನದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಏಳು (7) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಾನವಾಗಿರುತ್ತದೆ ವಹಿವಾಟಿನ ಮೌಲ್ಯ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ರೂ.10,000, ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು.

¹ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಎಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿ

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

ಸಂಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ:

ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ ದಿಂದಾಗಿ ನಷ್ಟವಾಗಿದೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಹಂಚಿಕೊಂಡಿದ್ದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ರುಜುವಾತುಗಳು ಅಥವಾ ಖಾತೆ/ವ್ಯವಹಾರ ವಿವರಗಳು, ಅಂದರೆ. ಬಳಕೆದಾರರ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಪಿನ್, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಪಿನ್/ಒಟಿಪಿ ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್ / ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್ / ಡೆಸ್ಕ್‌ಟಾಪ್‌ನಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಧನಗಳಲ್ಲಿ ಅಸಮರ್ಪಕ ರಕ್ಷಣೆಯಿಂದಾಗಿ ಮಾಲ್‌ವೇರ್ / ಟ್ರೋಜನ್ ಅಥವಾ ಫಿಶಿಂಗ್ / ವಿಶಿಂಗ್ ದಾಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ವಂಚಕರಿಂದ ಸಿಮ್ ನಷ್ಟಿಯುಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗೂ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.

ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯಿಲ್ಲ ಆದರೆ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟಿನ ಸಂವಹನದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಏಳು (7) ದಿನಗಳ ನಂತರ ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ. ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ, ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಹ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ತ್ಯಜಿಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಪುರಾವೆ

ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವ್ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಎರಡನೇ ಅಂಶದ ದೃಢೀಕರಣದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಯಂತ್ರಿಸುತ್ತದೆ. ಎರಡು ಅಂಶದ ದೃಢೀಕರಣಗಳನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳು / ಪುರಾವೆಗಳು / ವರದಿಗಳು ಲಭ್ಯವಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು TranServ ಹೊಂದಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾತ್ರ ತಿಳಿದಿರುವ ಎರಡನೇ ಅಂಶದ ದೃಢೀಕರಣದ ನಂತರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟನ್ನು ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ / ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ಸಾಕಷ್ಟು ಪುರಾವೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಸಮಿತಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಲು ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವ್ ಒಂದು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು, ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆಯು ಅಂತರ-ಅಲಿಯಾ, ಪ್ರಕರಣಗಳ ಪರಿಮಾಣ/ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಒಟ್ಟು ಮೌಲ್ಯ ಮತ್ತು ಪ್ರಕರಣದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಾದ್ಯಂತ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಅಂತಹ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಲು ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವ್ ಒಂದು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಇರಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಕನಿಷ್ಠ ಕಳೆದ 6 ತಿಂಗಳವರೆಗೆ ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲು / ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಖಾತೆಯ ಹೇಳಿಕೆಯು ಕನಿಷ್ಠ, ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕ, ಡೆಬಿಟ್ / ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೊತ್ತ, ನಿವ್ವಳ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಮತ್ತು ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಣೆಯಂತಹ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕನಿಷ್ಠ 10 ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ವಹಿವಾಟು ಇತಿಹಾಸವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ನೀತಿಯ ಪರಾಮರ್ಶೆ

ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ನೀತಿಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.