



EBIX CASH



ग्राहक संरक्षण नीति

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में ग्राहक की देयता

विषय सूची

परिचय:.....	3
उद्देश्य:.....	3
विस्तार-क्षेत्र:.....	3
प्रयोजनीयता:.....	4
परिभाषाएँ एवं स्पष्टीकरण: (सिर्फ इस नीति के उद्देश्य के लिए).....	Error! Bookmark not defined.
ग्राहक की सीमित देयता.....	Error! Bookmark not defined.
तीसरे पक्ष की ओर से उल्लंघन.....	Error! Bookmark not defined.
ग्राहक की भूमिकाएँ और जिम्मेदारी.....	Error! Bookmark not defined.
एबिक्सकैश की भूमिकाएँ और जिम्मेदारी.....	Error! Bookmark not defined.
ग्राहक की देयता का प्रमाण.....	Error! Bookmark not defined.
अप्रत्याशित घटना.....	Error! Bookmark not defined.
परिशिष्ट -1.....	10

परिचय:

एबिक्सकैश अपने सभी ग्राहकों को बेहतर एवं सुरक्षित ग्राहक सेवा अनुभव प्रदान करने के संकल्प पर कायम है। इस उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए, एबिक्सकैश पिछले कुछ सालों से लगातार टेक्नोलॉजी में निवेश कर रहा है, साथ ही अपने ग्राहकों के लिए सुरक्षित बैंकिंग अनुभव सुनिश्चित करने के इरादे से मजबूत सुरक्षा प्रणालियाँ और धोखाधड़ी का पता लगाने और रोकथाम तंत्र स्थापित किए हैं। वित्तीय समावेशन और ग्राहक सुरक्षा की अहमियत लगातार बढ़ती जा रही है, जिसे ध्यान में रखते हुए, भारतीय रिज़र्व बैंक ने ग्राहक सुरक्षा - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की सीमित देयता पर एक सर्कुलर RBI/2018-19/101 DPSS.CO. PD. No.1417/02.14.006/2018-19 दिनांक 04 जनवरी, 2019) जारी किया, जिसके तहत पीपीआई को अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में ग्राहकों की सुरक्षा एवं मुआवजे के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करने की आवश्यकता होती है।

उद्देश्य:

यह नीति एबिक्सकैश की नीति के बारे में निष्पक्ष एवं पारदर्शी तरीके से संवाद करने का प्रयास करती है, जिसके घटक इस प्रकार हैं:

- a) ग्राहक संरक्षण (इसमें इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में शामिल जोखिमों और जिम्मेदारियों के बारे में ग्राहकों के बीच जागरूकता फैलाने की व्यवस्था शामिल है),
- b) अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामलों में ग्राहक की देयता
- c) अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के कारण ग्राहक को मिलने वाला मुआवजा (निर्धारित समय-सीमा के भीतर)

विस्तार-क्षेत्र:

आमतौर पर इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में निम्नलिखित तरीकों से लेनदेन शामिल होते हैं:

a) दूरस्थ/ऑनलाइन भुगतान से संबंधित लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनमें लेनदेन के दौरान भुगतान से संबंधित उपकरणों को प्रस्तुत करने की जरूरत नहीं होती है, जैसे कि इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, कार्ड नॉट प्रजेंट (CNP) ट्रांजैक्शन, प्री-पेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट (PPI), आदि)

b) आमने-सामने/निकटता भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन, जिनमें लेनदेन करते समय कार्ड या मोबाइल फोन जैसे भुगतान के साधनों का मौजूद होना आवश्यक होता है, जैसे कि ATM, POS, आदि)

इस नीति के अंतर्गत केवल उपरोक्त माध्यमों से लेनदेन को शामिल किया गया है। इस नीति में ग्राहक द्वारा की गई किसी त्रुटि के कारण प्रभावित होने वाले इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन (जैसे कि गलत भुगतानकर्ता या गलत राशि के लिए किया गया NEFT), दबाव में किए गए लेनदेन, अवसर समाप्त होने से संबंधित दावे, प्रतिष्ठा को होने वाले नुकसान, अन्य आकस्मिक लागत या कलैटरल से संबंधित नुकसान को शामिल नहीं किया गया है।

PPI-MTS जारीकर्ता की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी / लापरवाही / कमी के मामलों को छोड़कर PPI-MTS (मास ट्रांजिट सिस्टम के लिए PPI) की व्यवस्था के तहत जारी किए गए PPI इन निर्देशों के दायरे से बाहर होंगे।

प्रयोजनीयता:

a. यह नीति बैंक से जुड़ी हुई संस्थाओं पर लागू होती है, अर्थात:

i) व्यक्तिगत और गैर-व्यक्तिगत ग्राहक जिनके पास चालू या बचत खाता है।

ii) व्यक्तिगत/गैर-व्यक्तिगत संस्थाएं, जिनके पास क्रेडिट कार्ड और/या प्रीपेड कार्ड हैं।

iii) व्यक्तिगत / गैर-व्यक्तिगत संस्थाएं, जो बैंक के अन्य इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफॉर्म का उपयोग करती हैं, जिनमें इंटरनेट बैंकिंग, नेट बैंकिंग और वॉलेट शामिल है।

b. यह नीति निम्नलिखित पर लागू नहीं है:

i) ऐसे गैर-ग्राहक जो एबिक्सकैश/बैंक के इन्फ्रास्ट्रक्चर का उपयोग करते हैं, जैसे कि ATMs, इलेक्ट्रॉनिक वॉलेट

ii) ऐसी संस्थाएं जो इकोसिस्टम का हिस्सा हैं, जैसे कि इंटरचेंज संगठन, फ्रेंचाइजी, मध्यस्थ, एजेंसियां, सेवा भागीदार, वेंडर्स, मर्चेन्ट आदि।

परिभाषाएँ एवं स्पष्टीकरण: (सिर्फ इस नीति के उद्देश्य के लिए)

- a. ग्राहक के खाते से वित्तीय निकासी को वास्तविक हानि के रूप में परिभाषित किया गया है, जैसे कि ग्राहक के वॉलेट/अकाउंट/कार्ड से डेबिट।
- b. कार्ड नॉट प्रजेंट (CNP) ट्रांजैक्शन को इस तरह के लेनदेन के रूप में परिभाषित किया गया है, जिनमें कार्ड का भौतिक उपयोग किये बिना कार्ड की जानकारी के उपयोग की आवश्यकता होती है, जैसे कि ई-कॉमर्स ट्रांजैक्शन
- c. कार्ड प्रेजेंट (CP) ट्रांजैक्शन को इस तरह के लेनदेन के रूप में परिभाषित किया गया है, जिनके लिए कार्ड का भौतिक रूप से उपयोग की जरूरत होती है, जैसे कि ATM या दुकानों (POS) पर ट्रांजैक्शन
- d. पेमेंट ट्रांजैक्शन, यानी भुगतान संबंधी लेनदेन को ऐसे लेनदेन के रूप में परिभाषित किया गया है जिसमें इलेक्ट्रॉनिक रूप से एक अकाउंट/वॉलेट से दूसरे अकाउंट में धनराशि का हस्तांतरण शामिल होता है, जिसके लिए कार्ड की जानकारी की आवश्यकता नहीं होती है, जैसे कि NEFT
- e. अनधिकृत लेनदेन को ग्राहक की सहमति के बिना ग्राहक के अकाउंट से होने वाले डेबिट के रूप में परिभाषित किया गया है
- f. सहमति के अंतर्गत खाता खोलने की प्रक्रिया और संबंधित मामलों के आधार पर, स्वीकृत बैंकिंग कार्यप्रणाली एवं विनियमन के अनुसार स्थायी निर्देशों के माध्यम से ट्रांजैक्शन डेबिट का प्राधिकार देना, अथवा एबिक्सकैश / बैंक द्वारा आवश्यक अतिरिक्त प्रमाणीकरण जैसे सिक्क्योरिटी पासवर्ड का उपयोग, डायनेमिक पासवर्ड (OTP) का इनपुट या कार्ड विवरण (CVV/समाप्ति तिथि) का उपयोग या एबिक्सकैश द्वारा प्रदान किए गए किसी अन्य इलेक्ट्रॉनिक प्रमाणीकरण विकल्प के आधार पर ट्रांजैक्शन डेबिट का प्राधिकार देना शामिल है।
- g. रिपोर्टिंग की तारीख और समय को उस तारीख और समय के रूप में परिभाषित किया गया है, जिस दिन ग्राहक ने अपने विशेष मामले से संबंधित शिकायत दर्ज की है। इस नीति के अंतर्गत बताए गए सभी कार्यों के लिए, कार्य-दिवसों की संख्या की गणना के उद्देश्य से एबिक्सकैश/बैंक से संचार प्राप्त करने की तिथि को शामिल नहीं किया गया है। ग्राहक रिपोर्टिंग के लिए कार्य-दिवसों की गणना के उद्देश्य से घरेलू ब्रांच के कामकाज के शेड्यूल को ध्यान में रखा जाएगा। रिपोर्टिंग का समय भारतीय मानक समय के अनुसार होगा।
- h. नोटिफिकेशन यानी अधिसूचना का मतलब ग्राहक द्वारा एबिक्सकैश/बैंक को अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के बारे में सूचना देना है
- i. कार्यदिवसों के आधार पर दिनों की संख्या की गणना की जाएगी
- j. रिपोर्टिंग का तरीका वह चैनल होगा, जिसके माध्यम से ग्राहक की शिकायत पहली बार एबिक्सकैश/बैंक को प्राप्त होती है, जो एक ही अनधिकृत लेनदेन की एक से अधिक रिपोर्टिंग से स्वतंत्र है।

ग्राहक की सीमित देयता

(a) ग्राहक की शून्य देनदारी

निम्नलिखित घटनाओं में अनधिकृत लेनदेन के मामले में ग्राहक की शून्य देनदारी का अधिकार मिलेगा:

- i. एबिक्सकैश/बैंक की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (भले ही ग्राहक द्वारा लेनदेन की रिपोर्ट की गई हो या नहीं)।
- ii. तीसरे पक्ष का उल्लंघन जहां कमी न तो एबिक्सकैश/बैंक में है और न ही ग्राहक में बल्कि सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक अनधिकृत लेनदेन के बारे में एबिक्सकैश/बैंक से संचार प्राप्त करने के तीन कार्य दिवसों के भीतर एबिक्सकैश/बैंक को सूचित करता है।

(b) ग्राहक की सीमित देयता

निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत लेनदेन की वजह से होने वाले नुकसान के लिए ग्राहक जिम्मेदार होगा:

- i. जिन मामलों में ग्राहक की लापरवाही के कारण नुकसान होता है, जैसे कि अगर ग्राहक ने पेमेंट क्रेडेंशियल साझा किया है, तो उस स्थिति में जब तक ग्राहक एबिक्सकैश/बैंक को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करता, तब तक उसे पूरा नुकसान उठाना होगा। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाले किसी भी नुकसान का वहन एबिक्सकैश/बैंक द्वारा किया जाएगा।
- ii. जिन मामलों में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो एबिक्सकैश/बैंक की है और न ही ग्राहक की है, बल्कि सिस्टम में कहीं और है और जब ग्राहक की ओर से ऐसे लेनदेन के बारे में एबिक्सकैश/बैंक को सूचित करने में देरी (एबिक्सकैश/बैंक से संचार प्राप्त होने के बाद चार से सात कार्य दिवस) होती है, तो उस स्थिति में प्रति लेनदेन ग्राहक की देयता लेनदेन के मूल्य, या [अनुलग्नक-1](#) में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

तीसरे पक्ष की ओर से उल्लंघन

निम्नलिखित गतिविधियों को तीसरे पक्ष की ओर से उल्लंघन माना जाएगा, जिसके अंतर्गत बैंक अथवा ग्राहक की ओर से त्रुटि नहीं हुई है, बल्कि त्रुटि सिस्टम में कहीं और मौजूद है:

- a) आवेदन संबंधी धोखाधड़ी
- b) अकाउंट पर नियंत्रण

- c) स्कimming/क्लोनिंग
- d) बाहरी धोखाधड़ी/अन्य प्रणालियों से छेड़छाड़, उदाहरण के लिए ATMs /मेल सर्वर आदि से छेड़छाड़ किया गया हो

ग्राहक की भूमिकाएँ और जिम्मेदारी

निम्नलिखित जिम्मेदारियों को निभाना ग्राहक के लिए बाध्यकारी है:

- i) ग्राहक को वैध मोबाइल नंबर के साथ पंजीकरण कराना होगा।
- ii) ग्राहक को OVD के अनुसार सही नाम के साथ पंजीकरण करना होगा।
- iii) ग्राहक को इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के लिए SMS अलर्ट हेतु अनिवार्य रूप से पंजीकरण करना होगा, साथ ही अगर उपलब्ध हो तो ई-मेल अलर्ट के लिए भी पंजीकरण करना होगा।
- iv) ग्राहक एबिक्स कैश स्टाफ या भागीदारों सहित किसी भी व्यक्ति के साथ OTP /पासवर्ड/TPIN जैसी संवेदनशील जानकारी साझा नहीं करेगा
- v) ग्राहक को अपने डिवाइस (डिवाइस में स्मार्ट फोन, लैपटॉप, डेस्कटॉप, टैब शामिल हैं) को नवीनतम एंटीवायरस सॉफ्टवेयर से सुरक्षित रखना चाहिए
- vi) जोखिम को सीमित करने के लिए ग्राहक को लेनदेन सीमा निर्धारित करनी चाहिए
- vii) ग्राहक को लेन-देन के विवरण को सत्यापित करना चाहिए और बेमेल होने की स्थिति में मामले में जितनी जल्दी हो सके, एबिक्सकैश को इसके बारे में सूचना देनी चाहिए
- viii) ग्राहकों को इस तरह अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की घटना के बाद, जल्द से जल्द एबिक्सकैश को ऐसे लेनदेन के बारे में सूचित करना चाहिए। एबिक्सकैश को सूचित करने में जितना अधिक समय लगेगा, एबिक्सकैश/ग्राहक को नुकसान होने का जोखिम भी उतना ही अधिक होगा।
- ix) ग्राहक को जांच या बीमा दावे के लिए आवश्यकतानुसार प्रासंगिक दस्तावेज साझा करने होंगे, जैसे कि कार्डधारक विवाद फॉर्म, अंतरराष्ट्रीय लेनदेन के मामले में पासपोर्ट और पुलिस शिकायत की प्रति

- x) जांच के प्रति बैंक की उचित आवश्यकताओं का पूरी तरह से पालन करें और पूरा सहयोग करें, साथ ही लेनदेन, ग्राहक की उपस्थिति आदि का विवरण प्रदान करें।

ग्राहक निम्नलिखित बातों के हकदार होंगे:

- i) अकाउंट से होने वाले सभी डेबिट लेनदेन के लिए पंजीकृत मोबाइल नंबर पर SMS अलर्ट प्राप्त करना
- ii) अगर एबिक्सकैश के साथ पंजीकृत वैध ईमेल आईडी मौजूद है, तो उस मामले में ईमेल अलर्ट प्राप्त करना
- iii) दिए गए माध्यमों से शिकायत दर्ज करना
- iv) [अनुलग्नक-1](#) में दिए गए विवरणों के अनुसार मुआवजा प्राप्त करना

एबिक्सकैश की भूमिकाएँ और जिम्मेदारी

- i. ग्राहकों को अनधिकृत लेनदेन और/या कार्ड जैसे भुगतान के साधन के गुम अथवा चोरी हो जाने की रिपोर्ट करने के लिए विभिन्न चैनलों (कम से कम, वेबसाइट, फोन बैंकिंग, SMS, ई-मेल, IVR, एक विशेष टोल-फ्री हेल्पलाइन, घरेलू ब्रांच को रिपोर्टिंग आदि) के माध्यम से 24x7 सूचना देने की सुविधा प्रदान करें।
- ii. एबिक्सकैश ग्राहकों को SMS और ई-मेल अलर्ट पर "रिप्लाई" द्वारा तुरंत प्रतिक्रिया देने में भी सक्षम बनाएगा, तथा ग्राहकों को किसी भी तरह की आपत्ति, यदि कोई हो, के बारे में सूचना देने के लिए किसी वेब पेज या ई-मेल एड्रेस की खोज करने की आवश्यकता नहीं होनी चाहिए।
- iii. एबिक्सकैश द्वारा वेबसाइट के होम पेज पर अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की रिपोर्ट करने के विशिष्ट विकल्प के साथ शिकायतें दर्ज करने के लिए एक सीधा लिंक प्रदान किया जाएगा।
- iv. नुकसान/धोखाधड़ी से संबंधित रिपोर्टिंग प्रणाली में यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि, ग्राहकों को पंजीकृत शिकायत संख्या के साथ शिकायत स्वीकार करते हुए तुरंत प्रतिक्रिया (ऑटो रिस्पांस सहित) भेजी जाए।

- v. एबिक्सकैश द्वारा अलर्ट भेजने और उस पर उनकी प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए उपयोग की जाने वाली संचार प्रणालियों को संदेश प्राप्त होने का समय और तारीख के साथ-साथ ग्राहक की प्रतिक्रिया की प्राप्ति का समय, यदि कोई हो, रिकॉर्ड करनी होगी। ग्राहक की देनदारी की सीमा निर्धारित करने के लिए यह बेहद महत्वपूर्ण होगा।
- vi. जांच प्रक्रिया के दौरान अगर यह बात सामने आती है कि, ग्राहक ने झूठा दावा किया है या वैध लेनदेन पर विवाद किया है, तो एबिक्सकैश के पास अकाउंट बंद करने या कार्ड की सीमा को ब्लॉक करने के साथ-साथ उचित निवारक कार्रवाई करने का अधिकार सुरक्षित है।
- vii. ग्राहक द्वारा सूचना दिए जाने पर, एबिक्सकैश ग्राहक द्वारा ऐसी अधिसूचना की तारीख से 10 दिनों के भीतर अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन में शामिल राशि को ग्राहक के PPI में क्रेडिट (नोशनल रिवर्सल) किया जाएगा (बीमा दावे के निपटान की प्रतीक्षा किए बिना, यदि कोई हो), भले ही ऐसा रिवर्सल PPI के उस प्रकार/श्रेणी पर लागू अधिकतम अनुमेय सीमा का उल्लंघन करता हो। क्रेडिट का मूल्य-दिनांक अनधिकृत लेनदेन की तारीख के अनुसार निर्धारित किया जाएगा।
- viii. इस नीति को शिकायत निवारण नीति के साथ मिलाकर पढ़ा जाना चाहिए। बैंक की शिकायत निवारण नीति के खंड इस नीति का एक हिस्सा होंगे, जहां इस नीति में विशेष रूप से चर्चा नहीं की गई है। यह नीति निम्नलिखित लिंक पर उपलब्ध है:

<https://ebixcash.com/>

ग्राहक की देयता का प्रमाण

एबिक्सकैश में इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित 'टू फैक्टर ऑथेंटिकेशन' की प्रक्रिया अपनाई गई है। इसे साबित करने की जिम्मेदारी एबिक्सकैश की है कि 'टू फैक्टर ऑथेंटिकेशन' की पुष्टि के लिए सभी लॉग/सबूत/रिपोर्ट उपलब्ध हैं। किसी भी प्रकार का अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन जिसे 'टू फैक्टर ऑथेंटिकेशन' के बाद संसाधित किया गया है, तथा इसकी जानकारी सिर्फ ग्राहक को है, तो ऐसी स्थिति को लेन-देन को प्रभावित करने में ग्राहक की भागीदारी/सहमति का पर्याप्त प्रमाण माना जाएगा।

अप्रत्याशित घटना

किसी भी तरह की अप्रत्याशित घटना (जिसमें नागरिक विध्वंस, तोड़-फोड़, तालाबंदी, हड़ताल या अन्य श्रम संबंधी व्यवधान, दुर्घटना, आग, प्राकृतिक आपदाएँ या अन्य "देवीय प्रकोप", युद्ध, बैंक की सुविधाओं या उसके संवाददाता बैंक को नुकसान, इत्यादि शामिल है, लेकिन ये सिर्फ इन तक की सीमित नहीं हैं), बैंक के नियंत्रण से परे संचार या सभी प्रकार के परिवहन के सामान्य साधनों के अभाव सहित ऐसी किसी भी परिस्थिति में एबिक्सकैश क्रेडिट में देरी के लिए ग्राहकों

को मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, जो उसे निर्दिष्ट सेवा वितरण मापदंडों के भीतर अपने दायित्वों को पूरा करने से रोकती है।

अनुलग्नक -1

PPI के माध्यम से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में ग्राहक की देनदारी		
क्रम संख्या	विवरण	ग्राहक की अधिकतम देनदारी
(a)	PPI-MTS जारीकर्ता सहित PPI जारीकर्ता की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी / लापरवाही / कमी (भले ही ग्राहक द्वारा ऐसे लेनदेन की रिपोर्ट की गई हो या नहीं)	शून्य
(b)	तीसरे पक्ष की ओर से उल्लंघन, जहां न तो PPI जारीकर्ता की ओर से और न ही ग्राहक की ओर से कोई त्रुटि हुई है, बल्कि यह त्रुटि सिस्टम में कहीं और मौजूद है, तथा ग्राहक ऐसे अनधिकृत भुगतान लेनदेन के बारे में PPI जारीकर्ता को सूचना देता है। ऐसे मामलों में प्रति लेनदेन ग्राहक की देनदारी, ग्राहक द्वारा PPI जारीकर्ता से लेनदेन से संबंधित संचार की प्राप्ति तथा ग्राहक द्वारा PPI जारीकर्ता को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बीच बीते दिनों की संख्या पर निर्भर करेगा-	
	i. 3 दिनों के भीतर#	शून्य
	ii. 4 से 7 दिनों के भीतर#	लेनदेन मूल्य या ₹ 10,000/- प्रति लेनदेन, जो भी कम हो
	iii. 7 दिनों से अधिक #	PPI जारीकर्ता की बोर्ड अनुमोदित नीति के अनुसार
(c)	जिन मामलों में ग्राहक की लापरवाही के कारण नुकसान होता है, जैसे कि उसने पेमेंट क्रेडेंशियल साझा किया है, तो उस स्थिति में ग्राहक द्वारा PPI जारीकर्ता को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट किए जाने तक पूरे नुकसान का वहन करना होगा। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाले किसी भी नुकसान का वहन PPI जारीकर्ता द्वारा किया जाएगा।	
(d)	PPI जारीकर्ता अपने विवेक के आधार पर, ग्राहक की लापरवाही के मामलों में भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में किसी भी ग्राहक की देयता को माफ करने का निर्णय ले सकते हैं।	

ऊपर उल्लिखित दिनों की संख्या की गणना PPI जारीकर्ता से संचार प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर की जाएगी।

7 कार्य दिवसों के बाद किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के बारे में रिपोर्ट किए जाने की स्थिति में उसे 100% ग्राहक की देयता माना जाएगा।