



EBIX CASH



ग्राहक संरक्षण धोरण

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराच्या बाबतीत ग्राहकांची जबाबदारी

अनुक्रमणिका

परिचय: 3

उद्देश: 3

व्याप्ती: 3

लागू: 4

व्याख्या आणि स्पष्टीकरण: (हे धोरण हेतूने) 4

ग्राहकाची मर्यादित दायित्व 5

थर्ड पार्टी उल्लंघन 6

ग्राहकांची भूमिका व जबाबदारी 6

भूमिका आणि EbixCash 7 जबाबदारी

ग्राहक दायित्वाचा पुरावा 8

मजूर 8 सक्ती करा

अनुबंध -1 9

परिचय:

EbixCash त्याच्या सर्व ग्राहकांना उत्कृष्ट आणि सुरक्षित ग्राहक सेवा अनुभव प्रदान करण्यास वचनबद्ध आहे. वरील गोष्टी सक्षम करण्यासाठी, एबिक्सकॅशने तंत्रज्ञानात बऱ्याच वर्षांमध्ये गुंतवणूक केली आहे आणि ग्राहकांना सुरक्षित आणि सुरक्षित बँकिंगचा अनुभव मिळावा यासाठी सुरक्षित सुरक्षा यंत्रणा आणि फसवणूकीचा शोध आणि प्रतिबंधात्मक यंत्रणा आहेत. वित्तीय समावेश आणि ग्राहक संरक्षणावरील वाढती भर लक्षात घेऊन रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने ग्राहक संरक्षण - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारातील ग्राहकांच्या जबाबदाऱ्या मर्यादित करण्याचे एक परिपत्रक जारी केले होते. (आरबीआय / 2018-19 / 101 डीपीएसएस.कॉ.पी.डी. क्रमांक 144 / 02.14.006 / 2018-19 दि.4 जानेवारी, 2019 रोजी पीपीआय आवश्यक आहे) अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार झाल्यास ग्राहक संरक्षण आणि नुकसान भरपाईसंदर्भात मंडळाने मान्यता प्राप्त धोरण तयार केले

उद्देश:

हे धोरण न्याय्य व पारदर्शक पद्धतीने EbixCash संवाद इच्छिते ' वर धोरण:

- ग्राहक संरक्षण (इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारात गुंतलेल्या जोखमी आणि जबाबदाऱ्यांबद्दल ग्राहक जागरूकता निर्माण करण्याच्या पद्धतीसह),
- अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराच्या बाबतीत ग्राहकांचे उत्तरदायित्व
- अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारामुळे ग्राहकांची भरपाई (निश्चित वेळेत)

व्याप्ती:

इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार सहसा खालील मोडद्वारे व्यवहार व्यापतात:

- रिमोट / ऑनलाईन पेमेंट व्यवहार (ज्या व्यवहारासाठी भौतिक देय साधनांची आवश्यकता नसते असे व्यवहार उदा. इंटरनेट बँकिंग, मोबाइल बँकिंग, कार्ड नसलेले व्यवहार (सीएनपी) व्यवहार, प्री-पेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स (पीपीआय) इ.)
 - समोरासमोर / नजीकच्या पेमेंट व्यवहार (ज्या व्यवहारासाठी भौतिक पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स जसे की कार्ड किंवा मोबाइल फोन आवश्यक असतात त्या व्यवहाराच्या ठिकाणी उपस्थित असणे आवश्यक असते उदा. एटीएम, पीओएस इ.)
- हे धोरण केवळ वरील पद्धतींद्वारे व्यवहार कव्हर करते. पॉलिसीमध्ये इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार ग्राहकाकडून झालेल्या चुकीच्या कारणामुळे होणारे परिणाम (उदा. चुकीच्या देयकासाठी किंवा चुकीच्या रकमेसाठी एनईएफटी केले गेलेले), टिकाऊपणाने केलेले व्यवहार, संधी गमावल्यामुळे, प्रतिष्ठेचा तोटा, इतर अपघाती खर्चामुळे किंवा संपार्श्विक नुकसानामुळे वगळलेले नाही. .

ग्राहक संरक्षण धोरण - आवृत्ती 2021 पृष्ठ 3 पैकी 9

पीपीआय-एमटीएस (पीसीआय फॉर मास ट्रान्झिट सिस्टम्स) च्या व्यवस्थेखाली जारी केलेल्या पीपीआय पीपीआय-एमटीएस जारीकर्त्याच्या अंशदायी फसवणूकी / दुर्लक्ष / कमतरता वगळता या दिशानिर्देशांच्या बाहेरील बाजूस असतील.

लागूता:

- हे धोरण बँकेशी संबंध असलेल्या संस्थांना लागू आहे.

- i) वैयक्तिक किंवा वैयक्तिक नसलेले ग्राहक ज्यांचे करंट किंवा बचत खाते आहे.
 - ii) क्रेडिट कार्ड आणि / किंवा प्रीपेड कार्ड असलेल्या वैयक्तिक / वैयक्तिक नसलेल्या घटक.
 - iii) इंटरनेट / बँकिंग, नेट बँकिंग आणि वॉलेट सारख्या बँकेच्या इतर इलेक्ट्रॉनिक प्लॅटफॉर्मचा वापर करणारे वैयक्तिक / वैयक्तिक नसलेले घटक.
- b. हे धोरण यासाठी लागू नाही:
- i) बिगर ग्राहक की EbixCash वापर / बँक च्या पायाभूत सुविधा उदा एटीएम, इलेक्ट्रॉनिक वॉलेट
 - ii) इंटरचेंज संस्था, फ्रेंचायझी, मध्यस्थ, एजन्सीज, सेवा भागीदार, विक्रेते, व्यापारी इत्यादी इकोसिस्टमचा भाग असलेले घटक

व्याख्या आणि स्पष्टीकरण: (या धोरणाच्या उद्देशाने)

- a. वास्तविक नुकसान म्हणजे ग्राहकांच्या खात्यातून झालेला आर्थिक परिव्यय e. ग्रॅम ग्राहकाचे पाकीट / खाते / कार्डवर डेबिट .
- b. कार्ड नसलेले व्यवहार (सीएनपी) व्यवहार असे म्हणतात की कार्डसाठी शारीरिक माहितीशिवाय कार्ड माहितीचा वापर करणे आवश्यक असते उदा. ई-कॉमर्स व्यवहार
- c. कार्ड उपस्थित (सीपी) व्यवहारांना अशा व्यवहाराच्या रूपात परिभाषित केले जाते ज्यास भौतिक कार्डचा वापर आवश्यक असतो उदा. एटीएम किंवा दुकाने (पीओएस) वर
- d. पेमेंट ट्रान्झॅक्शन असे व्यवहार आहेत जे एका खात्यातून / वॉलेटमधून दुसऱ्या इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने निधी हस्तांतरित करतात आणि त्यांना कार्ड माहिती आवश्यक नसते उदा. एनईएफटी
- e. अनधिकृत व्यवहार ग्राहकाच्या संमतीशिवाय ग्राहकाच्या खात्यात डेबिट म्हणून परिभाषित केले जातात
- f. संमतीमध्ये खाते उघडण्याच्या प्रक्रियेवर आणि संबंधित बाबींच्या आधारे किंवा एबिक्सकॅश / बँकेच्या सुरक्षा संकेतशब्दांचा वापर, इनपुट इनपुट यासारख्या अतिरिक्त प्रमाणीकरणाच्या आधारावर स्वीकारलेल्या बँकिंग सराव आणि नियमांनुसार स्थायी सूचनांद्वारे व्यवहाराचे डेबिट अधिकृत करणे समाविष्ट आहे. डायनॅमिक संकेतशब्द (ओटीपी) किंवा कार्ड तपशील (सीव्हीव्ही / कालबाह्यता तारीख) किंवा एबिक्सकॅशद्वारे प्रदान केलेला कोणताही अन्य इलेक्ट्रॉनिक प्रमाणीकरण पर्याय.
- g. अहवाल देण्याची तारीख व वेळ ही तारीख व वेळ असे परिभाषित केले आहे ज्यावर ग्राहकाने अनोखी तक्रार सबमिट केली आहे. एबिक्स कॅश / बँकेकडून संप्रेषण प्राप्त करण्याची तारीख आहे

या धोरणात निर्दिष्ट केलेल्या सर्व क्रियांसाठी कार्य दिवसांची गणना करण्याच्या उद्देशाने वगळलेले आहे. ग्राहकांच्या अहवालासाठी कामकाजाच्या दिवसाची गणना करण्यासाठी गृह शाखेचे कार्य वेळापत्रक विचारात घेतले जाईल. रिपोर्टिंगची वेळ भारतीय प्रमाण वेळेनुसार असेल.

- h. सूचना EbixCash बँक / अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार अहवाल ग्राहक करणी म्हणजे 's
- i. कामाच्या दिवसांवर आधारित दिवसांची गणना केली जाईल
- j. अहवाल मोड ज्याद्वारे ग्राहक तक्रार EbixCash / बँक प्रथमच प्राप्त झाला आहे चॅनेल असेल च्या, inde अनेक अहवाल टांगता समान अनधिकृत व्यवहार.

ग्राहकाचे मर्यादित दायित्व

(अ) ग्राहकाची शून्य जबाबदारी

जेव्हा शून्य दायित्वासाठी ग्राहकाचा हक्क उद्भवतो तेथे खालील घटनांमध्ये अनधिकृत व्यवहार होतो:

- i. अंशकालीन फसवणूक / निष्काळजीपणा / भाग कमतरता EbixCash / बँक च्या (लक्षात न घेता की नाही किंवा नाही व्यवहार द्वारे नोंदवले आहे ग्राहक).
- ii. थर्ड पार्टी भंग जेथे EbixCash / बँक नाही कमतरता खोटे च्या किंवा ग्राहक परंतु प्रणाली इतरत्र खोटे, आणि ग्राहक सूचित EbixCash / बँक 'आहे तीन दिवसांच्या आत संपर्क प्राप्त EbixCash / बँक ' आहे अनधिकृत व्यवहार संबंधित.

(ब) ग्राहकाचे मर्यादित दायित्व

पुढील प्रकरणांमध्ये अनधिकृत व्यवहारामुळे झालेल्या नुकसानीस ग्राहकास जबाबदार असेल:

- i. जेथे नुकसान झाल्यामुळे दुर्लक्षामुळे एक ग्राहक, अशा तो पैसे श्रेय शेअर केला आहे जेथे आहे बाबतीत, ग्राहक तो अनधिकृत व्यवहार अहवाल पर्यंत पूर्ण नुकसान होईल EbixCash / बँक च्या . अनधिकृत व्यवहार अहवाल नंतर येणार्या कोणत्याही तोटा भरले जाईल EbixCash बँक / 's .
- ii. प्रकरणांमध्ये जेथे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार असत्य, खोटे नाही सह जबाबदारी EbixCash / बँक च्या प्रणाली मध्ये ग्राहक, किंवा, पण इतरत्र खोटे आणि संप्रेषण प्राप्त नंतर एक विलंब (चार ते सात कार्य दिवसांच्या आहे तेव्हा EbixCash / बँक च्या) सूचित मध्ये ग्राहक भाग EbixCash / बँक 'आहे अशा व्यवहाराची, ग्राहक प्रति व्यवहार दायित्व व्यवहार मूल्य किंवा उल्लेख केलेल्या रकमेपर्यंत मर्यादित जाईल [परिशिष्ट-1](#), असेल कमी.

थर्ड पार्टी उल्लंघन

खाली तृतीय पक्षाचे उल्लंघन मानले जाईल जेथे कमतरता नाही

बँक किंवा ग्राहक परंतु सिस्टममध्ये अन्यत्र:

अ) अर्ज घोटाळे

ब) खाते अधिग्रहण

c) स्किमिंग / क्लोनिंग

डी) बाह्य लबाडी / इतर सिस्टमशी तडजोड करणे, उदाहरणार्थ एटीएम / मेल सर्व्हर इ. तडजोड केली जात आहे

भूमिका आणि ग्राहकाची जबाबदारी

ग्राहक खाली बंधनकारक आहे:

i) ग्राहकाने वैध मोबाईल नंबरवर नोंदणी करणे आवश्यक आहे.

ii) ग्राहकाने ओव्हीडीनुसार अचूक नावाने नोंदणी केली पाहिजे.

iii) ग्राहकाने इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारासाठी एसएमएस अलर्टसाठी आणि जिथे उपलब्ध असेल तेथे ई-मेल अलर्टसाठी नोंदणी करणे आवश्यक आहे.

iv) ओबीपी / संकेतशब्द / टीपीआयएनसारखी संवेदनशील माहिती ईबिक्स रोख कर्मचारी किंवा भागीदारांसह कोणत्याही व्यक्तीस सामायिक करू नये

v) ग्राहकाने नवीन डिव्हाइस अँटीव्हायरस सॉफ्टवेअरसह त्याच्या डिव्हाइसचे रक्षण केले पाहिजे (डिव्हाइसमध्ये हे समाविष्ट आहे:-स्मार्ट फोन, लॅपटॉप, डेस्कटॉप, टॅब)

vi) एक्सपोजर मर्यादित करण्यासाठी ग्राहकाने व्यवहाराची मर्यादा निश्चित केली पाहिजे.

vii) जुळत नसल्यास ग्राहकाला व्यवहाराचा तपशील पडताळून पाहता आणि शक्य तितक्या लवकर एबिक्स कॅशमध्ये चौकशी करणे आवश्यक आहे.

viii) ग्राहकांना कोणत्याही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक च्या EbixCash सूचित करणे आवश्यक आहे अशा व्यवहार घटना नंतर लवकरात लवकर बँकिंग व्यवहार. एबिक्सकॅशला सूचित करण्यासाठी जितका जास्त वेळ लागेल तितकाच एबिक्स कॅश / ग्राहकांचे नुकसान होण्याचा धोका जास्त असेल.

ix) ग्राहक तपास किंवा विमा हक्क आवश्यकतेनुसार संबंधित कागदपत्रे सामायिक करू शकतात उदा. कार्डधारक विवादाचा फॉर्म, आंतरराष्ट्रीय व्यवहार आणि पोलिसांच्या तक्रारीच्या बाबतीत पासपोर्टची प्रत.

नाम) पूर्णपणे सहकार्य पालन बँक च्या वाजवी तपास दिशेने आवश्यकता आणि व्यवहार, ग्राहक उपस्थिती, इ तपशील प्रदान

ग्राहकाचा हक्क आहे:

- i) खात्यात सर्व डेबिट व्यवहारासाठी नोंदणीकृत मोबाइल नंबरवर एसएमएस सूचना प्राप्त करा
- ii) EbixCash सह नोंदणीकृत वैध ईमेल आयडी असल्यास ईमेल अलर्ट प्राप्त करा
- iii) प्रदान केलेल्या मोडद्वारे तक्रार नोंदवा.
- iv) [पिरिश ट -1 मध्ये](#) नमूद केल्यानुसार भरपाई मिळवा

इबिक्सकॅशची भूमिका आणि जबाबदारी

- i. एकाधिक वाहिन्यांद्वारे 24x7 प्रवेश प्रदान करा (किमान, वेबसाइट, फोन बँकिंग, एसएमएस, ई-मेल, आयव्हीआर, एक समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाईन, गृह शाखेत अहवाल देणे इत्यादी) ज्या अनधिकृत व्यवहारांचे अहवाल देण्यात आले आहेत. आणि / किंवा कार्ड किंवा इत्यादीप्रमाणे देय उपकरणाची हानी किंवा चोरी.
- ii. एबिक्स कॅश ग्राहकांना एसएमएस आणि ई-मेल अलर्टला त्वरित "प्रत्युत्तर द्या" द्वारे प्रतिसाद देण्यास सक्षम करेल आणि ग्राहकांना आक्षेप नोंदविण्यासाठी एखादे वेब पृष्ठ किंवा ई-मेल पत्ता शोधण्याची आवश्यकता नाही, असल्यास.
- iii. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहाराचा अहवाल देण्याच्या विशिष्ट पर्यायासह तक्रारी नोंदविण्याचा थेट दुवा वेबसाइटच्या मुख्य पृष्ठावर एबिक्सकॅशद्वारे प्रदान केला जाईल.
- iv. तोटा / फसवणूकीचा अहवाल देणारी प्रणाली देखील याची खात्री करून घेईल की तक्रार नोंदविलेल्या तक्रारी क्रमांकासह ग्राहकांना त्वरित प्रतिसाद (ऑटो प्रतिसादसह) पाठविला जाईल.
- v. अॅबिक्स कॅशद्वारे सतर्कता पाठविण्यासाठी आणि त्यांचे प्रतिसाद प्राप्त करण्यासाठी वापरल्या जाणाऱ्या कम्युनिकेशन सिस्टमने त्यांना संदेश पाठविण्याची वेळ आणि तारीख आणि ग्राहकांचा प्रतिसाद मिळाल्याची नोंद केली पाहिजे, जर काही असेल तर. हे ग्राहकाच्या दायित्वाची मर्यादा निश्चित करण्यात महत्त्वपूर्ण ठरेल.
- vi. तपासणी दरम्यान, ग्राहकाने चुकीच्या व्यवहाराचा खोटा दावा किंवा विवाद केल्याचे आढळल्यास, एबिक्सकॅश खाते बंद करणे किंवा कार्ड मर्यादा अवरोधित करणे यासह प्रतिबंधात्मक कारवाई करण्याचा अधिकार राखून ठेवते.
- vii. ग्राहकाने सूचित केले जात रोजी EbixCash जमा करतील (प्रतीकात्मक परावर्तन) अनधिकृत सहभागी रक्कम ग्राहकाला इलेक्ट्रॉनिक देयक व्यवहार 's PPI ग्राहक (अशा अधिसूचनेच्या तारखेपासून 10 दिवसांच्या आत विमा दावा निकाली वाट न पाहता, जर असेल तर), जरी अशा प्रकारच्या पीपीआयच्या प्रकार / प्रवर्गास लागू असलेल्या जास्तीत जास्त परवानगी मर्यादेचा उल्लंघन होत असेल. क्रेडिट अनधिकृत व्यवहाराच्या तारखेपर्यंत मूल्य-तारीख असेल.

ग्राहक संरक्षण धोरण - आवृत्ती 2021 पृष्ठ 7 पैकी 9

viii. हे धोरण तक्रार निवारण धोरणाच्या संयोगाने वाचले पाहिजे. बँकेच्या तक्रार निवारण धोरणातील कलम या धोरणाचा एक भाग तयार करतात जेथे या धोरणामध्ये विशेषतः लक्ष दिले जात नाही. धोरण खालील दुव्यावर उपलब्ध आहे:
<https://ebixcash.com/>

ग्राहक दायित्वाचा पुरावा

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने नियमन केल्यानुसार इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांसाठी एबिक्सकॅशमध्ये द्वितीय घटक प्रमाणीकरणाची प्रक्रिया आहे. दोन घटक प्रमाणीकरणाची पुष्टी करण्यासाठी सर्व नोंदी / पुरावे / अहवाल उपलब्ध असल्याचे सिद्ध करण्यासाठी एबिक्सकॅशची जबाबदारी आहे. ग्राहक केवळ ज्ञात पोस्ट दुसरा घटक प्रमाणीकरण प्रक्रिया केली गेली आहे, जे कोणत्याही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार होईल विचार करणे

टीआर उत्तर देण्यामध्ये ग्राहकांच्या सहभागाचे / संमतीचे पुरेसे पुरावे म्हणून .

मजूर सक्ती करा

काही अनुचित घटना (नागरी खळबळ, तोडफोड, लॉकआउट, संप किंवा इतर कामगार त्रास, अपघात, आग, नैसर्गिक आपत्ती किंवा इतर "कृत्ये", युद्ध, इत्यादींपर्यंत मर्यादित नसल्यास) एबिक्स कॅश ग्राहकांना उशीर झाल्याची भरपाई देण्यास पात्र ठरणार नाही . बँकेच्या सुविधांचे किंवा त्याच्या संबंधित बँकेचे नुकसान , सामान्य संप्रेषणाची साधने नसणे किंवा सर्व प्रकारच्या वाहतुकीचे इत्यादी बँकेच्या नियंत्रणाबाहेरचे कार्य निर्दिष्ट सेवा वितरण मापदंडांत आपले कर्तव्य बजावण्यास प्रतिबंध करते.