



# EBIX CASH

ग्राहक सुरक्षा नीति

---



## विषय - सूची

[परिचय:](#)

[उद्देश्य:](#)

[स्कोप:](#)

[प्रयोज्यता:](#)

[परिभाषाएँ और स्पष्टीकरण: \(इस नीति के उद्देश्य के लिए\)](#)

[एक ग्राहक की सीमित देयता](#)

[थर्ड पार्टी ब्रीच](#)

[ग्राहक की भूमिकाएं और जिम्मेदारी](#)

[भूमिका और EbixCash की जिम्मेदारी](#)

[ग्राहक दायित्व का प्रमाण](#)

[अप्रत्याशित घटना](#)

[अनुबंध 1](#)

## परिचय:

EbixCash अपने सभी ग्राहकों को बेहतर और सुरक्षित ग्राहक सेवा अनुभव प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। उपरोक्त को सक्षम करने के लिए, EbixCash के पास प्रौद्योगिकी में निवेश किए गए वर्षों में है और इसके ग्राहकों के लिए सुरक्षित और सुरक्षित बैंकिंग अनुभव सुनिश्चित करने के लिए मजबूत सुरक्षा प्रणाली और धोखाधड़ी का पता लगाने और रोकथाम तंत्र है। वित्तीय समावेशन और ग्राहक सुरक्षा पर बढ़ते जोर को ध्यान में रखते हुए, भारतीय रिजर्व बैंक ने ग्राहक संरक्षण -

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की देयता को सीमित करने पर एक परिपत्र जारी किया था। (RBI / 2018-19 / 101 DPSS.CO.PD.No.1417 / 02.14.006 / 2018-19 दिनांक 04 जनवरी, 2019) पीपीआई को अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में ग्राहक सुरक्षा और मुआवजे के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति बनाने की आवश्यकता है

## उद्देश्य:

यह नीति निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से EbixCash की नीति पर संवाद करना चाहती है :

क) ग्राहक सुरक्षा (इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में शामिल जोखिमों और जिम्मेदारियों पर ग्राहक जागरूकता पैदा करने का तंत्र सहित),

ख) अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामलों में ग्राहक की देयता

ग) अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन (परिभाषित समयसीमा के भीतर) के कारण ग्राहक क्षतिपूर्ति

## स्कोप:

इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन आमतौर पर नीचे के माध्यम से लेनदेन को कवर करते हैं:

a) दूरस्थ / ऑनलाइन भुगतान लेनदेन (लेन-देन जिनके लिए लेनदेन के बिंदु पर प्रस्तुत किए जाने वाले भौतिक भुगतान उपकरणों की आवश्यकता नहीं होती है, जैसे इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, कार्ड मौजूद नहीं (CNP) लेनदेन, पूर्व-भुगतान भुगतान उपकरण (PPI), आदि।)

b) आमने-सामने / निकटता भुगतान लेन-देन (लेन-देन जो भौतिक भुगतान साधन जैसे कार्ड या मोबाइल फोन की आवश्यकता होती है, लेनदेन के बिंदु पर मौजूद होना चाहिए जैसे ATM, POS, आदि)

यह नीति केवल उपरोक्त मोड के माध्यम से लेनदेन को कवर करती है। पॉलिसी एक ग्राहक द्वारा त्रुटि के कारण इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन को प्रभावित करती है (जैसे कि एनईएफटी एक गलत भुगतानकर्ता या गलत राशि के लिए किया जाता है), ड्यूरेस के तहत किए गए लेन-देन, अवसर हानि, प्रतिष्ठा हानि, अन्य आकस्मिक लागत या टकराव के कारण दावे।

PPI-MTS (PPI-MTS (PPIs for Mass Transit Systems) की व्यवस्था के तहत जारी PPI, PPI-MTS जारीकर्ता की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी / लापरवाही / कमी के मामलों को छोड़कर, इन निर्देशों के दायरे से बाहर होगा।

## प्रयोज्यता:

- a. यह नीति उन संस्थाओं पर लागू होती है जो बैंक के साथ संबंध रखती हैं।
  - i) व्यक्तिगत और गैर-व्यक्तिगत ग्राहक जो वर्तमान या बचत खाता रखते हैं।
  - ii) व्यक्तिगत / गैर-व्यक्तिगत संस्थाएँ जो क्रेडिट कार्ड और / या प्रीपेड कार्ड रखती हैं।
  - iii) व्यक्तिगत / गैर-व्यक्तिगत संस्थाएँ जो बैंक के अन्य इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफार्मों जैसे कि इंटरनेट बैंकिंग, नेट बैंकिंग और वॉलेट का उपयोग करती हैं।
- b. यह नीति इस पर लागू नहीं है:
  - i) गैर-ग्राहक जो एबिक्सकैश / बैंक के बुनियादी ढांचे जैसे एटीएम, इलेक्ट्रॉनिक वॉलेट का उपयोग करते हैं
  - ii) इकाइयां जो पारिस्थितिकी तंत्र का हिस्सा हैं जैसे कि इंटरचेंज संगठन, फ्रेंचाइज, इंटरमीडियरी, एजेंसियां, सेवा भागीदार, विक्रेता, व्यापारी आदि।

## परिभाषाएँ और स्पष्टीकरण: (इस नीति के उद्देश्य के लिए)

- a. वास्तविक नुकसान को ग्राहक के खाते से वित्तीय आउटगो के रूप में परिभाषित किया जाता है जैसे ग्राहक के बटुए / खाते / कार्ड से डेबिट।
- b. कार्ड मौजूद नहीं (CNP) लेनदेन को लेनदेन के रूप में परिभाषित किया जाता है, जिसमें कार्ड की जानकारी का उपयोग बिना कार्ड के भौतिक रूप से उपयोग किए जाने वाले ई-कॉमर्स लेनदेन की आवश्यकता होती है
- c. कार्ड वर्तमान (सीपी) लेनदेन को लेनदेन के रूप में परिभाषित किया जाता है, जिसमें एटीएम या दुकानों (पीओएस) पर भौतिक कार्ड के उपयोग की आवश्यकता होती है
- d. भुगतान लेनदेन को लेनदेन के रूप में परिभाषित किया जाता है जिसमें एक खाते से दूसरे खाते में धनराशि का हस्तांतरण होता है और इलेक्ट्रॉनिक रूप से कार्ड की जानकारी की आवश्यकता नहीं होती है जैसे: NEFT
- e. अनधिकृत लेनदेन को ग्राहक की सहमति के बिना ग्राहक के खाते में डेबिट के रूप में परिभाषित किया गया है
- f. सहमति में स्थायी निर्देशों के माध्यम से लेनदेन डेबिट का प्राधिकरण शामिल है, स्वीकार किए गए बैंकिंग अभ्यास और विनियमन के अनुसार, खाता खोलने की प्रक्रिया और संबंधित मामलों पर या EbixCash / बैंक द्वारा आवश्यक अतिरिक्त प्रमाणीकरण के आधार पर जैसे सुरक्षा पासवर्ड का उपयोग, गतिशील पासवर्ड का इनपुट (OTP) या कार्ड का विवरण (CVV / समाप्ति की तारीख) या EbixCash द्वारा प्रदान किया गया कोई अन्य इलेक्ट्रॉनिक प्रमाणीकरण विकल्प।
- g. रिपोर्टिंग की तारीख और समय को उस तिथि और समय के रूप में परिभाषित किया जाता है जिस पर ग्राहक ने एक अनुठी शिकायत प्रस्तुत की है। EbixCash / बैंक की ओर से संचार प्राप्त करने की तिथि, इस नीति में निर्दिष्ट सभी कार्यों के लिए कार्य दिवसों की संख्या की गणना के उद्देश्य से बाहर रखी गई है। ग्राहक रिपोर्टिंग के लिए कार्यदिवस की गणना के लिए होम ब्रांच के कामकाजी समय पर विचार किया जाएगा। रिपोर्टिंग का समय भारतीय मानक समय के अनुसार होगा।
- h. अधिसूचना का अर्थ है, ग्राहक का एक कार्य जो एबिक्सकैश / बैंक के अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की रिपोर्टिंग करता है
- i. कार्य दिवसों के आधार पर दिनों की संख्या की गणना की जाएगी
- j. रिपोर्टिंग का तरीका वह चैनल होगा जिसके माध्यम से ग्राहक शिकायत पहली बार EbixCash / Bank के द्वारा प्राप्त की जाती है, एक ही अनधिकृत लेनदेन के कई रिपोर्टिंग से स्वतंत्र।

## एक ग्राहक की सीमित देयता

### (ए) एक ग्राहक की शून्य देयता

शून्य देयता के लिए एक ग्राहक का हक उठेगा जहाँ निम्नलिखित घटनाओं में अनधिकृत लेनदेन होता है:

- i. EbixCash / बैंक की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी / लापरवाही / कमी (ग्राहक द्वारा लेन-देन की सूचना दी गई है या नहीं) इसके बावजूद।
- ii. थर्ड पार्टी ब्रीच जहाँ की कमी न तो EbixCash / Bank के ग्राहक के साथ है बल्कि सिस्टम में कहीं और निहित है, और EbixCash / Bank के अनधिकृत लेन-देन से संबंधित EbixCash / बैंक के संचार प्राप्त करने के तीन कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक सूचित करता है।

### (b) ग्राहक की सीमित देयता

निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाले नुकसान के लिए एक ग्राहक उत्तरदायी होगा :

- i. ऐसे मामलों में, जहां ग्राहक द्वारा लापरवाही के कारण नुकसान होता है, जैसे कि उसने भुगतान क्रेडेंशियल कहां साझा किया है, ग्राहक को तब तक पूरा नुकसान होगा, जब तक वह एबिक्सकैश / बैंक के अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करता। अनधिकृत लेन-देन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाला कोई भी नुकसान EbixCash / बैंक द्वारा वहन किया जाएगा।
- ii. ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो EbixCash / बैंक के पास है और न ही ग्राहक के पास है, लेकिन सिस्टम में कहीं और निहित है और जब EbixCash / से संचार प्राप्त करने के बाद चार से सात कार्यदिवसों की देरी होती है। ग्राहक के प्रति लेनदेन की EbixCash / बैंक को सूचित करने में ग्राहक की ओर से बैंक की ), ग्राहक की प्रति लेनदेन देयता लेनदेन मूल्य या [अनुलग्नक -1](#), जो भी कम हो, में उल्लिखित राशि तक सीमित होगी।

## थर्ड पार्टी ब्रीच

निम्नलिखित को तीसरे पक्ष के उल्लंघन के रूप में माना जाएगा जहां कमी न तो बैंक के पास है और न ही ग्राहक के पास बल्कि सिस्टम में कहीं और भी है:

- क) आवेदन धोखाधड़ी
- ख) खाता अधिग्रहण
- ग) स्कैमिंग / क्लोनिंग
- द) एटीएम, मेल सर्वर आदि जैसे अन्य प्रणालियों के लिए बाहरी धोखाधड़ी / समझौता, समझौता किया जा रहा है

## ग्राहक की भूमिकाएं और जिम्मेदारी

ग्राहक नीचे से बंधा हुआ है:

- i) ग्राहक को वैध मोबाइल नंबर के साथ पंजीकरण करना होगा।
- ii) ग्राहक को OVD के अनुसार सही नाम के साथ पंजीकृत होना चाहिए।
- iii) ग्राहक को एसएमएस अलर्ट के लिए अनिवार्य रूप से पंजीकरण करना होगा और जहां कहीं भी उपलब्ध हो, इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के लिए ई-मेल अलर्ट के लिए भी पंजीकरण करना होगा।
- iv) ग्राहक संवेदनशील जानकारी जैसे ओटीपी / पासवर्ड / टीपीआईएन किसी भी व्यक्ति के साथ ईबिक्स कैश स्टाफ या साझेदारों के साथ साझा नहीं करेगा
- v) ग्राहक को अपने डिवाइस को नवीनतम एंटीवायरस सॉफ्टवेयर के साथ सुरक्षित रखना चाहिए (डिवाइस में शामिल हैं: - स्मार्ट फोन, लैपटॉप, डेस्कटॉप, टैब)
- vi) ग्राहक को एक्सपोजर को सीमित करने के लिए लेनदेन सीमा निर्धारित करनी चाहिए।
- vii) ग्राहक ट्रांजेक्शन विवरण और बढ़ाने की पुष्टि करनी होगी query को Ebix बेमेल के मामले में जितनी जल्दी हो सके नकद।
- viii) ग्राहकों चाहिए सूचित EbixCash किसी भी अनधिकृत बाद जल्द से जल्द इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन में इस तरह के लेनदेन की घटना। T अब वह EbixCash को सूचित करने में अधिक समय लेता है, उच्चतर EbixCash / ग्राहक को नुकसान का जोखिम होगा।
- ix) ग्राहक संबंधित दस्तावेजों को जांच या बीमा दावे के लिए आवश्यकतानुसार साझा करेगा। कार्डधारक विवाद फॉर्म, अंतरराष्ट्रीय लेनदेन और पुलिस शिकायत के मामले में पासपोर्ट की प्रतिलिपि।
- x) पूरी तरह से सहयोग और जांच की दिशा में बैंक की उचित आवश्यकताओं का अनुपालन करना और लेनदेन, ग्राहक की उपस्थिति आदि का विवरण प्रदान करना।

ग्राहक इसका हकदार है:

- i) खाते में सभी डेबिट लेनदेन के लिए पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस अलर्ट प्राप्त करें
- ii) ईमेल अलर्ट प्राप्त करें जहां EbixCash के साथ पंजीकृत एक वैध ईमेल आईडी है
- iii) प्रदान किए गए मोड के माध्यम से शिकायत दर्ज करें।
- iv) [अनुबंध-1](#) में उल्लिखित मुआवजा प्राप्त करें

## भूमिका और EbixCash की जिम्मेदारी

- i. अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के लिए 24x7 एक्सेस के साथ Provide ग्राहकों को कई चैनलों के माध्यम से (एक न्यूनतम पर, वेबसाइट, फोन बैंकिंग, एसएमएस, ई-मेल, आईवीआर, एक समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन, होम ब्रांच को रिपोर्ट करने के लिए)। जगह और / या नुकसान या भुगतान की चोरी जैसे कार्ड इत्यादि।
- ii. EbixCash ग्राहकों को एसएमएस और ई-मेल अलर्ट के लिए "जवाब" के द्वारा तुरंत प्रतिक्रिया देने में सक्षम करेगा और ग्राहकों को आपत्ति को सूचित करने के लिए वेब पेज या ई-मेल पते की खोज करने की आवश्यकता नहीं होनी चाहिए, यदि कोई हो।
- iii. शिकायतों को दर्ज करने का एक सीधा लिंक, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए विशिष्ट विकल्प के साथ वेबसाइट के होम पेज पर EbixCash द्वारा प्रदान किया जाएगा।
- iv. नुकसान / धोखाधड़ी की रिपोर्टिंग प्रणाली यह भी सुनिश्चित करेगी कि पंजीकृत शिकायत संख्या के साथ शिकायत स्वीकार करने वाले ग्राहकों को तत्काल प्रतिक्रिया (ऑटो प्रतिक्रिया सहित) भेजी जाए।
- v. EbixCash द्वारा उपयोग की जाने वाली संचार प्रणालियाँ अलर्ट भेजने और उनकी प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए, उन्हें संदेश की डिलीवरी का समय और तारीख दर्ज करनी चाहिए और ग्राहक की प्रतिक्रिया, यदि कोई हो, की रसीद अवश्य दें। ग्राहक की देयता की सीमा निर्धारित करने में यह महत्वपूर्ण होगा।
- vi. जांच के दौरान, यदि यह पता चला है कि ग्राहक ने वैध लेनदेन का झूठा दावा किया है या विवादित है, तो EbixCash खाता बंद करने या कार्ड की सीमा को रोकने सहित उसी के कारण प्रतिबंधात्मक कार्रवाई करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
- vii. ग्राहक द्वारा अधिसूचित किए जाने पर, EbixCash ग्राहक द्वारा इस तरह की अधिसूचना की तारीख से 10 दिनों के भीतर ग्राहक के पीपीआई को अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन में शामिल राशि को (बिना किसी बीमा राशि के निपटान की प्रतीक्षा किए बिना), यदि कोई हो, भले ही इस तरह के उत्क्रमण पीपीआई के उस प्रकार / श्रेणी के लिए लागू अधिकतम स्वीकार्य सीमा को भंग कर दें। क्रेडिट को अनधिकृत लेनदेन की तारीख के रूप में मान लिया जाएगा।
- viii. इस नीति को शिकायत निवारण नीति के साथ पढ़ा जाना चाहिए। बैंक की शिकायत निवारण नीति के खंड इस नीति का एक हिस्सा बनाएंगे जहाँ इस नीति में विशेष रूप से संबोधित नहीं किया गया है। पॉलिसी निम्नलिखित लिंक पर उपलब्ध है:  
<https://ebixcash.com/>

## ग्राहक दायित्व का प्रमाण

EbixCash के पास इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के लिए दूसरे कारक प्रमाणीकरण की एक प्रक्रिया है, जैसा कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित है। EbixCash के पास यह साबित करने के लिए ओनस है कि दो कारक प्रमाणीकरण की पुष्टि के लिए सभी लॉग / प्रूफ / रिपोर्ट उपलब्ध है। किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन को संसाधित किया गया है जो केवल ग्राहक के लिए जाना जाने वाला दूसरा कारक प्रमाणीकरण है जिसे लेनदेन को प्रभावित करने में ग्राहक की भागीदारी / सहमति का पर्याप्त प्रमाण माना जाएगा।

## अप्रत्याशित घटना

अगर कुछ अप्रत्याशित घटना (नागरिक हंगामा, तोड़फोड़, तालाबंदी, हड़ताल या अन्य श्रम गड़बड़ी, दुर्घटना, आग, प्राकृतिक आपदाओं या अन्य "ईश्वर के अधिनियम), युद्ध सहित (यदि सीमित नहीं है, तो विलंबित ऋण के लिए ग्राहकों को क्षतिपूर्ति के लिए EbixCash उत्तरदायी नहीं होगा। बैंक की सुविधाओं या उसके संवाददाता बैंक (ओं) को नुकसान, संचार के सामान्य साधनों की अनुपस्थिति या परिवहन के सभी प्रकार, बैंक के नियंत्रण से परे आदि, इसे निर्दिष्ट सेवा वितरण मापदंडों के भीतर अपने दायित्वों को करने से रोकता है।

### अनुबंध 1

पीपीआई के माध्यम से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में ग्राहक की देयता एस।

विवरण

- (ए) पीपीआई जारीकर्ता की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी / लापरवाही / कमी, जिसमें पीपीआई-एमटीएस जारीकर्ता शामिल है (चाहें दी गई हो या नहीं)
- (ख) थर्ड पार्टी ब्रीच जहां कमी पीपीआई जारीकर्ता के साथ न तो ग्राहक के पास है और न ही सिस्टम में कहीं और निहित है, और ग्राहक लेनदेन के बारे में पीपीआई जारीकर्ता को सूचित करता है। ऐसे मामलों में प्रति लेनदेन ग्राहक दायित्व पीपीआई जारीकर्ता से प्राप्त और पीपीआई जारीकर्ता को ग्राहक द्वारा अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बीच व्यतीत होने वाले दिनों पर निर्भर करेगा।  
i। तीन दिनों के भीतर #  
ii। चार से सात दिनों के भीतर #  
iii। सात दिनों से परे #

- (सी) ऐसे मामलों में जहां किसी ग्राहक द्वारा लापरवाही के कारण नुकसान होता है, जैसे कि जहां उसने भुगतान क्रेडेंशियल्स साझा किए हैं, वह अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट पीपीआई जारीकर्ता को न कर दे। अनधिकृत लेन-देन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाला कोई भी नुकसान ग्राहक का होगा।
- (घ) पीपीआई जारीकर्ता अपने विवेक से, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में भी ग्राहक की लापरवाही के मामले में दायित्व संभाल सकते हैं।

# उपरोक्त दिनों की संख्या पीपीआई जारीकर्ता से संचार प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर गिना जाएगा।

**7 दिनों के बाद रिपोर्ट किए गए किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन को 100% ग्राहक देयता माना जाएगा।**