



EBIX CASH

ग्राहक संरक्षण धोरण

ग्राहक संरक्षण धोरण

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराच्या बाबतीत ग्राहकांची जबाबदारी

अनुक्रमणिका

[परिचय:](#)

[उद्देश:](#)

[व्याप्ती:](#)

[लागूता:](#)

[व्याख्या आणि स्पष्टीकरण: \(या धोरणाच्या उद्देशाने\)](#)

[ग्राहकाचे मर्यादित दायित्व](#)

[थर्ड पार्टी उल्लंघन](#)

[भूमिका आणि ग्राहकाची जबाबदारी](#)

[इबिक्सकॅशची भूमिका आणि जबाबदारी](#)

[ग्राहक दायित्वाचा पुरावा](#)

[मजूर सक्ती करा](#)

[जोड -1](#)

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 प्रणाली 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 कर्तव्याची मर्यादा मर्यादित करण्याचे परिपत्रक जारी केले होते. (आरबीआय / 2018-19 / 101 डीपीएसएस.कॉ.पी.डी. क्रमांक 144 / 02.14.006 / 2018-19 दि.4 जानेवारी, २०१९ January रोजी) ज्यास पीपीआयने अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहक संरक्षण आणि नुकसान भरपाईसंदर्भात बोर्ड मंजूर धोरण तयार करणे आवश्यक आहे

उद्देश:

हे धोरण EbixCash चे धोरण यावर निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतीने संप्रेषण करण्याचा प्रयत्न करते:

- ग्राहक संरक्षण (इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारात गुंतलेल्या जोखमी आणि जबाबदा on्यांबद्दल 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:

ए) रिमोट / ऑनलाईन पेमेंट व्यवहार (ज्या व्यवहारासाठी भौतिक देय साधनांची आवश्यकता नसते अशा व्यवहारांची उदा. इंटरनेट बँकिंग, मोबाइल बँकिंग, कार्ड नसते (सीएनपी) व्यवहार, प्री-पेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स (पीपीआय) इ.)

ब) समोरासमोर / नजीकच्या पेमेंट व्यवहार (व्यवहार जे कार्ड किंवा मोबाइल फोनसारखे भौतिक देय उपकरणे आवश्यक असतात अशा व्यवहारासाठी उदा. एटीएम, पीओएस इ.)

हे धोरण केवळ वरील पद्धतींद्वारे व्यवहार कव्हर करते. पॉलिसीमध्ये इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार ग्राहकाकडून झालेल्या चुकीच्या कारणास्तव झालेले परिणाम (उदा. एनईएफटी चुकीच्या पैसे घेणा to्यास किंवा चुकीच्या रकमेसाठी केले गेले), टिकाऊपणाने केलेले व्यवहार, संधी गमावल्यामुळे, प्रतिष्ठेचा तोटा, इतर अपघाती खर्चांमुळे किंवा संपार्श्विक नुकसानांमुळे वगळले जातात. .

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

लागूता:

- a. 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 करणाऱ्या वैयक्तिक / वैयक्तिक नसलेल्या संस्था.
- b. हे धोरण यासाठी लागू नाही:
 - i) एबिक्सकॅश / बँकेचा पायाभूत सुविधा उदा. एटीएम, इलेक्ट्रॉनिक वॉलेट वापरणारे बिगर ग्राहक
 - ii) इंटरचेंज संस्था, फ्रेंचायझी, मध्यस्थ, एजन्सी, सेवा भागीदार, विक्रेते, व्यापारी इत्यादी इकोसिस्टमचा भाग असलेले घटक

व्याख्या आणि स्पष्टीकरण: (या धोरणाच्या उद्देशाने)

- a. वास्तविक तोटा म्हणजे ग्राहकांच्या खात्यातून होणारी आर्थिक रक्कम उदा. ग्राहकांच्या 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 ग्राहकांच्या संमतीशिवाय ग्राहकांच्या खात्यात डेबिट म्हणून परिभाषित केले जातात
- f. संमतीमध्ये खाते उघडण्याच्या प्रक्रियेवर आणि संबंधित बाबींच्या आधारे किंवा एबिक्सकॅश / बँकेच्या सुरक्षा संकेतशब्दांचा वापर, डायनॅमिक संकेतशब्दाचा इनपुट यासारख्या अतिरिक्त प्रमाणीकरणाच्या आधारावर स्वीकारलेल्या बँकिंग सराव आणि नियमांनुसार स्थायी सूचनांद्वारे व्यवहार डेबिटची अधिकृतता समाविष्ट असते. (ओटीपी) किंवा कार्ड तपशीलांचा वापर (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. या पॉलिसीमध्ये निर्दिष्ट केलेल्या सर्व क्रियेसाठी कार्य दिवसांची गणना करण्याच्या उद्देशाने एबिक्सकॅश / बँकेकडून संप्रेषण प्राप्त होण्याच्या तारखेस वगळण्यात आले आहे. ग्राहकांच्या अहवालासाठी कामकाजाच्या दिवसाची गणना करण्यासाठी गृह शाखेचे कार्य वेळापत्रक विचारात घेतले जाईल. रिपोर्टिंगची वेळ भारतीय प्रमाण वेळेनुसार असेल.
- h. अधिसूचना म्हणजे ग्राहकांनी एबिक्सकॅश / बँकेकडे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची तक्रार नोंदविणारी एक क्रिया
- i. कामाच्या दिवसांवर आधारित दिवसांची गणना केली जाईल

j. रिपोर्टिंगचे माध्यम हे चॅनेल असेल ज्याद्वारे प्रथमच त्याच अनधिकृत व्यवहाराचे एकाधिक अहवाल देण्याशिवाय स्वतंत्रपणे एबिक्स कॅश / बँकेद्वारे ग्राहकांची तक्रार प्राप्त केली जाईल.

ग्राहकाचे मर्यादित दायित्व

(अ) ग्राहकाची शून्य जबाबदारी

पुढील कार्यक्रमांमध्ये अनधिकृत व्यवहार झाल्यावर शून्य दायित्वासाठी ग्राहकाचा हक्क उद्भवू शकेल:

- एबिक्स कॅश / बँकेच्या अंशदानात्मक फसवणूक / दुर्लक्ष / कमतरता (ग्राहकाने व्यवहाराची नोंद केली आहे की नाही याची पर्वा न करता).
- तृतीय पक्ष उल्लंघन जेथे कमतरता एबिक्सकॅश / बँकेची किंवा ग्राहकाची नसून प्रणालीमधील इतरत्र आढळते आणि ग्राहक अनधिकृत व्यवहाराबाबत एबिक्स कॅश / बँकेकडून संप्रेषण प्राप्त झाल्यानंतर तीन कार्य दिवसात एबिक्स कॅश / बँकेला सूचित करते.

(ब) ग्राहकाचे मर्यादित दायित्व

पुढील प्रकरणांमध्ये अनधिकृत व्यवहारामुळे झालेल्या नुकसानीस ग्राहकास जबाबदार असेल:

- जेव्हा एखाद्या ग्राहकाने दुर्लक्ष केल्यामुळे तोटा होत असेल, जसे की त्याने पेमेंटची प्रमाणपत्रे सामायिक केली आहेत, तोपर्यंत एबिक्सकॅश / बँकेकडे अनधिकृत व्यवहाराची नोंद येईपर्यंत ग्राहक त्याचे संपूर्ण नुकसान सहन करेल. अनधिकृत व्यवहाराचा अहवाल दिल्यानंतर होणारी कोणतीही हानी एबिक्सकॅश / बँकेने भोगावी लागेल.
- ज्या प्रकरणांमध्ये अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची जबाबदारी एबिक्स कॅश / बँकेवर किंवा ग्राहकांवर नाही परंतु प्रणालीत इतरत्र आहे आणि जेव्हा विलंब होतो तेव्हा (एबिक्स कॅश / कडील संप्रेषणानंतर चार ते सात कार्य दिवसांपर्यंत) बँकेचे) एबिक्स कॅश / बँकेच्या अशा व्यवहाराची माहिती देताना ग्राहकाचे प्रति व्यवहार देयता व्यवहार मूल्य किंवा [परिशिष्ट -1 मध्ये](#) नमूद केलेल्या रकमेपैकी जे कमी असेल त्यापुरते मर्यादित असतील.

थर्ड पार्टी उल्लंघन

खाली थर्ड पार्टी उल्लंघन मानले जाईल जेथे कमतरता बँक किंवा ग्राहकांवर नाही परंतु सिस्टममध्ये अन्यत्र आहे:

- 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 ग्राहक एबिक्स रोख कर्मचारी किंवा भागीदारांसह कोणत्याही व्यक्तीसह 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 आवश्यक नंतर लवकरात लवकर कोणत्याही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार EbixCash सूचित अशा व्यवहार घटना. टी तो EbixCash सूचित घेतले वेळ आता, उच्च EbixCash / ग्राहकाला नुकसान धोका होईल.
- ix) ग्राहक तपास किंवा विमा हक्क आवश्यकतेनुसार संबंधित कागदपत्रे सामायिक करू शकतात उदा. कार्डधारक विवादाचा फॉर्म, आंतरराष्ट्रीय व्यवहार आणि पोलिसांच्या तक्रारीच्या बाबतीत पासपोर्टची प्रत.
- x) संपूर्णपणे सहकार्य करा आणि बँकेच्या तपासणीसंदर्भात वाजवी आवश्यकतांचे पालन करा आणि व्यवहार, ग्राहकांची उपस्थिती इत्यादींचा तपशील द्या.

ग्राहकाचा हक्क आहे:

- i) खाल्यात सर्व डेबिट व्यवहारासाठी नोंदणीकृत मोबाईल 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. पी अनधिकृत वाहिन्यांद्वारे 24x7 प्रवेश असलेले ग्राहक (किमान, वेबसाइट, फोन बँकिंग, एसएमएस, ई-मेल, आयव्हीआर, एक समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइनद्वारे, गृह शाखेत अहवाल देणे इत्यादी) प्रवेश घेतलेल्या अनधिकृत व्यवहाराचा अहवाल देतात. कार्ड आणि इत्यादीप्रमाणे देय साधनाची हानी किंवा चोरी.
- ii. एबिक्सकॅश देखील एसएमएस आणि ई-मेल अलर्टला "प्रत्युत्तर द्या" द्वारे त्वरित प्रतिसाद देण्यास ग्राहकांना सक्षम करेल आणि ग्राहकांना आक्षेप नोंदवण्यासाठी एखादे वेब पृष्ठ किंवा ई-मेल पत्ता शोधण्याची आवश्यकता नाही.
- iii. एक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहार तक्रार करण्यासाठी, तक्रारी दाखल विशिष्ट पर्याय थेट दुवा होईल EbixCa उपलब्ध करून दिले जाईल sh वेबसाइट मुख्यपृष्ठावर.
- iv. तोटा / फसवणूकीचा अहवाल देणारी प्रणाली देखील याची खात्री करून घेईल की तक्रार नोंदविलेल्या तक्रारी क्रमांकासह ग्राहकांना त्वरित प्रतिसाद (ऑटो प्रतिसादसह) पाठविला जाईल.
- v. एबिक्स कॅशद्वारे सतर्कता पाठविण्यासाठी आणि त्यांचे प्रतिसाद प्राप्त करण्यासाठी वापरल्या जाणाऱ्या कॅम्प्युनिकेशन सिस्टमने संदेश पाठविण्याची वेळ आणि तारीख आणि ग्राहकांचा प्रतिसाद मिळाल्याची नोंद केली पाहिजे, जर काही असेल तर. ग्राहकाच्या दायित्वाची मर्यादा निश्चित करण्यात हे महत्त्वाचे ठरेल.
- vi. तपासणी दरम्यान, ग्राहकाने चुकीच्या व्यवहाराचा खोटा दावा किंवा वाद केल्याचे आढळल्यास, एबिक्सकॅश खाते बंद करणे किंवा कार्ड मर्यादा अवरोधित करणे यासह प्रतिबंधात्मक कारवाई करण्याचा अधिकार राखून ठेवते.
- vii. ग्राहकाने सूचित केल्यावर, एबिक्स कॅश ग्राहकाच्या अशा सूचनेच्या तारखेपासून 10 दिवसांच्या आत अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारामध्ये गुंतलेल्या रकमेची (काल्पनिक उलटता) विम्याच्या दाव्याची पुर्तता करण्याच्या प्रतीक्षेत न ठेवता (काही असल्यास), जरी अशा प्रकारच्या पीपीआयच्या प्रकार / श्रेणीसाठी लागू असलेल्या जास्तीत जास्त परवानगी मर्यादेचा उल्लंघन होत असेल. क्रेडिट अनधिकृत व्यवहाराच्या तारखेपर्यंत मूल्य-तारीख असेल.
- viii. हे धोरण तक्रार निवारण धोरणाच्या संयोगाने वाचले पाहिजे. बँकेच्या तक्रारीचे निवारण धोरणातील कलम या धोरणाचा एक भाग तयार करतात जेथे या पॉलिसीमध्ये विशेषतः लक्ष दिले जात नाही. धोरण खालील दुव्यावर उपलब्ध आहे:
<https://ebixcash.com/>

ग्राहक दायित्वाचा पुरावा

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाद्वारे 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. कोणताही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार ज्यावर फक्त ग्राहकाला माहिती असलेल्या दुसऱ्या फॅक्टर ऑथेंटिकेशन नंतर प्रक्रिया केली गेली असेल तर त्या व्यवहारावर परिणाम म्हणून ग्राहकांच्या सहभागाचे / संमतीचे पुरेसे पुरावे मानले जातील .

मजूर सकती करा

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

जोड -1

पीपीआयद्वारे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहकांचे उत्तरदायित्व

एस. तपशील नाही.

ग्राहकाचे जास्तीत जास्त दायित्व

(अ) पीपीआय-एमटीएस जारी करणाऱ्यासह पीपीआय जारी करणाऱ्याच्या अंशदायीशून्य फसवणूक / दुर्लक्ष / कमतरता (व्यवहाराची नोंद ग्राहकांनी दिली आहे की नाही याची पर्वा न करता)

(बी) तृतीय पक्ष उल्लंघन जेथे कमतरता एकतर पीपीआय जारीकर्ता किंवा ग्राहकांकडे नसते परंतु ती इतरत्र प्रणालीत असते आणि ग्राहक पीपीआय जारीकर्ता अनधिकृत देय व्यवहाराबाबत सूचित करते. पीपीआय जारी करणाऱ्या कडून ग्राहकांकडून व्यवहार संवादाची प्राप्ती आणि पीपीआय जारीकर्त्यास ग्राहकाकडून अनधिकृत व्यवहाराची नोंद करणे या दरम्यान अशा काही प्रकरणांवरील प्रत्येक व्यवहार ग्राहकाचे उत्तरदायित्व अवलंबून असते

मी. तीन दिवसात #

शून्य

ii. चार ते सात दिवसात #

व्यवहार मूल्य किंवा transaction 10,000 / - प्रति व्यवहार, जे जे कमी असेल ते

iii. सात दिवसांपलीकडे #

पीपीआय जारी करणाऱ्याच्या मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार

(सी) जर एखाद्या ग्राहकाच्या दुर्लक्षामुळे तोटा झाला असेल, जसे की त्याने / त्याने पेमेंटची प्रमाणपत्रे सामायिक केली असतील तर पीपीआय जारीकर्त्यास अनधिकृत व्यवहाराची नोंद येईपर्यंत ग्राहक त्याचे संपूर्ण नुकसान सहन करेल. अनधिकृत व्यवहाराचा अहवाल दिल्यानंतर होणारी कोणतीही हानी पीपीआय जारीकर्ता सहन करेल.

(डी) पीपीआय जारीकर्तादिखील त्यांच्या विवेकबुद्धीनुसार, ग्राहकांच्या दुर्लक्षाच्या बाबतीतही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांच्या बाबतीत कोणत्याही ग्राहकाचे उत्तरदायित्व सोडण्याचे ठरवू शकतात.

पीपीआय जारीकर्त्याकडून संप्रेषण प्राप्त करण्याच्या तारखेशिवाय वरील दिवसांची संख्या मोजली जाईल.

Working कामकाजाच्या दिवसानंतर कळवलेला अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार १००% ग्राहक दायित्व म्हणून गणला जाईल.

