



# EBIX CASH



## परिचय:

EbixCash अपने सभी को बेहतर और सुरक्षित ग्राहक सेवा अनुभव प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है ग्राहक। उपरोक्त को सक्षम करने के लिए, EbixCash ने वर्षों में निवेश किया है प्रौद्योगिकी और मजबूत सुरक्षा प्रणाली और धोखाधड़ी का पता लगाने और रोकथाम है अपने ग्राहकों को सुरक्षित और सुरक्षित बैंकिंग अनुभव सुनिश्चित करने के लिए तंत्र मौजूद है। वित्तीय समावेशन और ग्राहक सुरक्षा पर बढ़ते जोर को ध्यान में रखते हुए, भारतीय रिजर्व बैंक ने ग्राहक सुरक्षा - सीमित देयता पर एक परिपत्र जारी किया था अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहक। (आरबीआई/2018-19/101 डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.1417/02.14.006/2018-19 दिनांक 04 जनवरी 2019) जिसके लिए पीपीआई की आवश्यकता है में ग्राहक सुरक्षा और मुआवजे के संबंध में एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करना अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन का मामला

## उद्देश्य:

यह नीति निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से EbixCash की नीति को संप्रेषित करने का प्रयास करती है:

ए) ग्राहक सुरक्षा (जोखिमों पर ग्राहक जागरूकता पैदा करने के तंत्र सहित)

और इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में शामिल जिम्मेदारियां),

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

सी) अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के कारण ग्राहक मुआवजा (अंदर

परिभाषित समयरेखा)

## दायरा:

इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन आमतौर पर नीचे दिए गए तरीकों से लेनदेन को कवर करते हैं:

a) दूरस्थ/ऑनलाइन भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनमें भौतिक भुगतान की आवश्यकता नहीं होती है

लेन-देन के बिंदु पर प्रस्तुत किए जाने वाले उपकरण उदा। इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल

बैंकिंग, कार्ड नॉट प्रेजेंट (सीएनपी) लेनदेन, प्री-पेड पेमेंट इंस्ट्रुमेंट्स (पीपीआई), आदि)

बी) आमने-सामने/निकटता भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनमें भौतिक की आवश्यकता होती है

भुगतान साधन जैसे कार्ड या मोबाइल फोन लेन-देन के बिंदु पर मौजूद होना चाहिए

जैसे एटीएम, पीओएस, आदि)

यह पॉलिसी केवल उपरोक्त मोड के माध्यम से लेनदेन को कवर करती है। नीति में शामिल नहीं है

ग्राहक द्वारा त्रुटि के कारण प्रभावित इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन (जैसे NEFT

गलत भुगतानकर्ता या गलत राशि के लिए किया गया), लेन-देन के तहत किया गया

दबाव, अवसर हानि, प्रतिष्ठा हानि, अन्य आकस्मिक लागत या संपार्श्विक के कारण दावे due

क्षति।

पीपीआई-एमटीएस (मास ट्रांजिट सिस्टम के लिए पीपीआई) की व्यवस्था के तहत जारी पीपीआई बाहर होंगे

इन निर्देशों के दायरे में अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/ पीपीआई-एमटीएस जारीकर्ता की ओर से कमी।

प्रयोज्यता:

ए। यह नीति उन संस्थाओं पर लागू होती है जो बैंक के साथ संबंध रखते हैं जैसे:

- i) व्यक्तिगत और गैर-व्यक्तिगत ग्राहक जो चालू या बचत रखते हैं लेखा।
- ii) व्यक्तिगत/गैर-व्यक्तिगत संस्थाएं जिनके पास क्रेडिट कार्ड है और/या पूर्वदत्त पत्रक।
- iii) व्यक्तिगत / गैर-व्यक्तिगत संस्थाएं जो अन्य इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफॉर्म का उपयोग करती हैं इंटरनेट बैंकिंग, नेट बैंकिंग और वॉलेट जैसे बैंक के।

बी यह नीति इन पर लागू नहीं होती है:

- i) गैर-ग्राहक जो EbixCash/बैंक के बुनियादी ढांचे का उपयोग करते हैं, उदा। एटीएम, इलेक्ट्रॉनिक वॉलेट
- ii) निकाय जो पारिस्थितिकी तंत्र का हिस्सा हैं जैसे कि इंटरचेंज संगठन, फ्रेंचाइजी, बिचौलिए, एजेंसियां, सेवा भागीदार, विक्रेता, व्यापारी आदि।

परिभाषाएं और स्पष्टीकरण: (इस नीति के प्रयोजन के लिए)

ए। वास्तविक हानि को ग्राहक के खाते से वित्तीय व्यय के रूप में परिभाषित किया गया है उदा। डेबिट करने के लिए

ग्राहक का वॉलेट / खाता / कार्ड।

बी कार्ड नॉट प्रेजेंट (सीएनपी) लेनदेन को ऐसे लेनदेन के रूप में परिभाषित किया जाता है, जिसके उपयोग की आवश्यकता होती है

कार्ड के बिना कार्ड की जानकारी का भौतिक रूप से उपयोग किया जा रहा है उदा। ई-कॉमर्स लेनदेन

सी। कार्ड प्रेजेंट (CP) लेन-देन को ऐसे लेनदेन के रूप में परिभाषित किया जाता है, जिसके लिए भौतिक कार्ड उदा. एटीएम या दुकानों पर (पीओएस)

डी भुगतान लेनदेन को ऐसे लेनदेन के रूप में परिभाषित किया जाता है जिसमें से धन का हस्तांतरण शामिल होता है

एक खाते/वॉलेट से दूसरे में इलेक्ट्रॉनिक रूप से और कार्ड की जानकारी की आवश्यकता नहीं है जैसे एनईएफटी

इ। अनधिकृत लेन-देन को ग्राहक के खाते में डेबिट के रूप में परिभाषित किया गया है: ग्राहक की सहमति

एफ सहमति में स्टैंडिंग . के माध्यम से लेन-देन डेबिट का प्राधिकरण शामिल है खाते के आधार पर स्वीकृत बैंकिंग अभ्यास और

विनियमन के अनुसार निर्देश instructions खोलने की प्रक्रिया और संबंधित मामले या आवश्यक अतिरिक्त प्रमाणीकरण के

आधार पर EbixCash / Bank द्वारा जैसे सुरक्षा पासवर्ड का उपयोग, डायनामिक का इनपुट input पासवर्ड (ओटीपी) या कार्ड

विवरण का उपयोग (सीवीवी / समाप्ति तिथि) या कोई अन्य इलेक्ट्रॉनिक EbixCash द्वारा प्रदान किया गया प्रमाणीकरण

विकल्प।

जी रिपोर्टिंग की तिथि और समय को ग्राहक द्वारा जमा किए जाने की तिथि और समय के रूप में परिभाषित किया गया है

एक अनूठी शिकायत। EbixCash / Bank's से संचार प्राप्त करने की तिथि है निर्दिष्ट सभी कार्यों के लिए कार्य दिवसों की संख्या

की गणना के उद्देश्य से बाहर रखा गया है इस नीति में। होम ब्रांच की कार्यसूची पर विचार किया जाएगा ग्राहक रिपोर्टिंग के लिए

कार्य दिवसों की गणना। रिपोर्टिंग का समय . के अनुसार होगा भारतीय मानक समय।

एच अधिसूचना का अर्थ है अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक की रिपोर्ट करने वाले ग्राहक का एक कार्य EbixCash / Bank's को बैंकिंग

लेनदेन

में। दिनों की संख्या की गणना कार्य दिवसों के आधार पर की जाएगी

जे। रिपोर्टिंग का तरीका वह चैनल होगा जिसके माध्यम से ग्राहक शिकायत की जाती है EbixCash / Bank's द्वारा पहली बार

प्राप्त किया गया, जो कई रिपोर्टिंग से स्वतंत्र है वही अनधिकृत लेनदेन।

एक ग्राहक की सीमित देयता

(ए) ग्राहक की शून्य देयता

एक ग्राहक की शून्य देयता का अधिकार वहां उत्पन्न होगा जहां अनधिकृत लेन-देन निम्नलिखित घटनाओं में होता है:

मैं। EbixCash की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी/ बैंक का (चाहे लेन-देन की सूचना दी गई हो या नहीं) ग्राहक)।  
ii. तृतीय पक्ष उल्लंघन जहां कमी न तो EbixCash के साथ है / बैंक और न ही ग्राहक के पास, लेकिन सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक तीन कार्य दिवसों के भीतर EbixCash / Bank को सूचित करता है के संबंध में EbixCash / Bank से संचार प्राप्त करना अनधिकृत लेनदेन।

(बी) एक ग्राहक की सीमित देयता

एक ग्राहक अनधिकृत के कारण होने वाली हानि के लिए उत्तरदायी होगा निम्नलिखित मामलों में लेनदेन:

मैं। ऐसे मामलों में जहां नुकसान ग्राहक की लापरवाही के कारण होता है, जैसे कि वह कहां है भुगतान क्रेडेंशियल साझा किया है, ग्राहक पूरे नुकसान को सहन करेगा जब तक वह अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट EbixCash / Bank को नहीं करता। कोई भी अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली हानि होगी loss EbixCash / Bank द्वारा वहन किया जाता है।

ii. ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग की जिम्मेदारी responsibility लेन-देन न तो EbixCash / Bank के साथ है और न ही ग्राहक के साथ, लेकिन सिस्टम में कहीं और होता है और जब देरी होती है (चार से सात तक) EbixCash / बैंक से संचार प्राप्त करने के बाद कार्य दिवस) ग्राहक की ओर से एबिक्सकैश / बैंक को इस तरह के बारे में सूचित करने में लेन-देन, ग्राहक की प्रति लेनदेन देयता तक सीमित होगी limited लेन-देन मूल्य या अनुलग्नक-1 में उल्लिखित राशि, जो भी हो निचला।

तृतीय पक्ष उल्लंघन

निम्नलिखित को तृतीय पक्ष उल्लंघन के रूप में माना जाएगा जहां कमी न तो इसके साथ है: बैंक और न ही ग्राहक लेकिन सिस्टम में कहीं और:

ए) आवेदन धोखाधड़ी

बी) खाता अधिग्रहण

ग) स्क्रीमिंग / क्लोनिंग

घ) बाहरी धोखाधड़ी/अन्य प्रणालियों से समझौता, उदाहरण के लिए। एटीएम/मेल सर्वर आदि छेड़छाड़ की गई

## ग्राहक की भूमिकाएं और जिम्मेदारी

ग्राहक नीचे से बाध्य है:

- i) ग्राहक को एक वैध मोबाइल नंबर के साथ पंजीकरण करना होगा।
- ii) ग्राहक को ओवीडी के अनुसार सही नाम के साथ पंजीकरण करना होगा।
- iii) ग्राहक को अनिवार्य रूप से एसएमएस अलर्ट के लिए और जहां कहीं भी पंजीकरण करना होगा इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के लिए ई-मेल अलर्ट के लिए रजिस्टर भी उपलब्ध है लेनदेन।
- iv) ग्राहक संवेदनशील जानकारी जैसे ओटीपी/ Ebix कैश स्टाफ सहित किसी भी व्यक्ति के साथ पासवर्ड/TPIN या भागीदारों
- v) ग्राहक को अपने डिवाइस को नवीनतम एंटीवायरस से सुरक्षित रखना चाहिए सॉफ्टवेयर (उपकरणों में शामिल हैं: -स्मार्ट फोन, लैपटॉप, डेस्कटॉप, टैब)
- vi) ग्राहक को एक्सपोजर सीमित करने के लिए लेनदेन सीमाएं निर्धारित करनी चाहिए।
- vii) ग्राहक को लेन-देन के विवरण को सत्यापित करना चाहिए और Ebix पर प्रश्न उठाना चाहिए बेमेल के मामले में जल्द से जल्द नकद।
- viii) ग्राहकों को किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक के EbixCash को सूचित करना चाहिए इस तरह की घटना के बाद जल्द से जल्द बैंकिंग लेनदेन लेन-देन। EbixCash को सूचित करने में जितना अधिक समय लगेगा, उतना ही अधिक EbixCash / ग्राहक को नुकसान का जोखिम होगा।
- ix) ग्राहक आवश्यकता के अनुसार प्रासंगिक दस्तावेजों को साझा करेगा जांच या बीमा दावा अर्थात्। कार्डधारक विवाद प्रपत्र, अंतरराष्ट्रीय लेनदेन और पुलिस के मामले में पासपोर्ट की प्रति शिकायत
- x) पूरी तरह से सहयोग करें और बैंक के उचित का अनुपालन करें जांच के लिए आवश्यकताएं और विवरण प्रदान करें लेनदेन, ग्राहक उपस्थिति, आदि,

ग्राहक इसके हकदार हैं:

- i) सभी डेबिट के लिए पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस अलर्ट प्राप्त करें खाते में लेनदेन
- ii) ईमेल अलर्ट प्राप्त करें जहां एक वैध ईमेल आईडी पंजीकृत है एबिक्सकैश के साथ
- iii) प्रदान किए गए तरीकों से शिकायत दर्ज करें।
- iv) अनुबंध-1 में उल्लिखित अनुसार मुआवजा प्राप्त करें

## EbixCash की भूमिकाएं और जिम्मेदारी

मैं। ग्राहकों को कई चैनलों के माध्यम से 24x7 पहुंच प्रदान करें (कम से कम, के माध्यम से वेबसाइट, फोन बैंकिंग, एसएमएस, ई-मेल, आईवीआर, एक समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन, को रिपोर्ट करना होम ब्रांच, आदि) अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए जो हुए हैं

ii. EbixCash ग्राहकों को एसएमएस के लिए "उत्तर" द्वारा तुरंत जवाब देने में सक्षम करेगा और ई-मेल अलर्ट और ग्राहकों को वेब पेज खोजने की आवश्यकता नहीं होनी चाहिए या आपत्ति, यदि कोई हो, को सूचित करने के लिए एक ई-मेल पता।

iii. अनधिकृत रिपोर्ट करने के विशिष्ट विकल्प के साथ शिकायत दर्ज करने के लिए एक सीधा लिंक वेबसाइट के होम पेज पर EbixCash द्वारा इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन प्रदान किया जाएगा।

iv. हानि/धोखाधड़ी रिपोर्टिंग प्रणाली यह भी सुनिश्चित करेगी कि तत्काल प्रतिक्रिया (ऑटो रिस्पॉन्स सहित) शिकायत को स्वीकार करने वाले ग्राहकों को भेजा जाता है पंजीकृत शिकायत संख्या के साथ।

v. अलर्ट भेजने और प्राप्त करने के लिए EbixCash द्वारा उपयोग की जाने वाली संचार प्रणाली उसके जवाबों में संदेश के वितरण का समय और तारीख दर्ज होनी चाहिए और ग्राहक की प्रतिक्रिया की प्राप्ति, यदि कोई हो, उन्हें। यह महत्वपूर्ण होगा ग्राहक के दायित्व की सीमा का निर्धारण।

vi. जांच के दौरान, यदि यह पता चलता है कि ग्राहक ने झूठा दावा किया है या

एक वैध लेनदेन पर विवाद, EbixCash उचित निवारक लेने का अधिकार सुरक्षित रखता है खाता बंद करने या कार्ड की सीमा को अवरुद्ध करने सहित उसी की कार्रवाई

vii. ग्राहक द्वारा अधिसूचित किए जाने पर, EbixCash राशि को क्रेडिट (काल्पनिक उत्क्रमण) करेगा ग्राहक के पीपीआई को अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन में शामिल ग्राहक द्वारा ऐसी अधिसूचना की तारीख से 10 दिनों के भीतर (बिना प्रतीक्षा किए) बीमा दावे का निपटान, यदि कोई हो), भले ही ऐसा उलटने से अधिकतम का उल्लंघन होता हो पीपीआई के उस प्रकार/श्रेणी पर लागू अनुमेय सीमा। क्रेडिट का मूल्य अनधिकृत लेनदेन की तिथि के अनुसार दिनांकित होगा।

viii. इस नीति को शिकायत निवारण नीति के साथ पढ़ा जाना चाहिए। खंड बैंक की शिकायत निवारण नीति से इस नीति का एक हिस्सा बनेगा जहां नहीं इस नीति में विशेष रूप से संबोधित किया गया है। पॉलिसी निम्नलिखित लिंक पर उपलब्ध है:

<https://ebixcash.com/>

## ग्राहक दायित्व का प्रमाण

EbixCash में इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के लिए दूसरे कारक प्रमाणीकरण की एक प्रक्रिया है, जैसा कि . द्वारा विनियमित है

भारतीय रिजर्व बैंक। EbixCash पर यह साबित करने का दायित्व है कि पुष्टि करने के लिए सभी लॉग / सबूत / रिपोर्ट / दो कारक प्रमाणीकरण उपलब्ध है। कोई भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन जिसमें transaction केवल ग्राहक को ज्ञात दूसरे कारक प्रमाणीकरण के बाद संसाधित किया गया माना जाएगा लेनदेन को प्रभावित करने में ग्राहक की भागीदारी/सहमति के पर्याप्त प्रमाण के रूप में।

#### अप्रत्याशित घटना

EbixCash कुछ अप्रत्याशित घटना होने पर विलंबित क्रेडिट के लिए ग्राहकों को क्षतिपूर्ति करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा (नागरिक हंगामा, तोड़फोड़, तालाबंदी, हड़ताल या अन्य श्रम गड़बड़ी सहित, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है, दुर्घटना, आग, प्राकृतिक आपदाएं या अन्य "ईश्वर के कार्य", युद्ध, बैंक की सुविधाओं को नुकसान या इसकी संवाददाता बैंक, संचार के सामान्य साधनों या सभी प्रकार के परिवहन की अनुपस्थिति, आदि बैंक के नियंत्रण से परे इसे निर्दिष्ट के भीतर अपने दायित्वों को पूरा करने से रोकता है सेवा वितरण पैरामीटर

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

एस	सं. विवरण अधिकतम देयता	ग्राहक का
	(ए) अंशदायी धोखाधड़ी / लापरवाही / कमी पीपीआई-एमटीएस जारीकर्ता सहित पीपीआई जारीकर्ता का हिस्सा (चाहे लेन-देन हो या न हो) ग्राहक द्वारा रिपोर्ट किया गया)	शून्य
	(बी) तृतीय पक्ष उल्लंघन जहां कमी न तो निहित है पीपीआई जारीकर्ता के साथ और न ही ग्राहक के साथ लेकिन झूठ सिस्टम में कहीं और, और ग्राहक को सूचित करता है अनधिकृत भुगतान के संबंध में पीपीआई जारीकर्ता लेन-देन। प्रति लेन-देन ग्राहक देयता ऐसे मामले व्यपगत दिनों की संख्या पर निर्भर करेंगे द्वारा लेन-देन संचार की प्राप्ति के बीच पीपीआई जारीकर्ता और की रिपोर्टिंग से ग्राहक ग्राहक द्वारा पीपीआई को अनधिकृत लेनदेन जारीकर्ता -	

i. तीन दिन के भीतर#	शून्य
ii. चार से सात दिनों के भीतर#	लेन-देन मूल्य या ₹ 10,000/- प्रति लेन-देन, जो भी कम हो
iii. सात दिनों के बाद#	बोर्ड के अनुसार की स्वीकृत नीति पीपीआई जारीकर्ता

(सी) ऐसे मामलों में जहां नुकसान ग्राहक द्वारा लापरवाही के कारण होता है, जैसे कि जहां वह / उसने भुगतान क्रेडेंशियल साझा किए हैं, ग्राहक पूरा नुकसान वहन करेगा जब तक वह पीपीआई जारीकर्ता को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करता। कोई नुकसान अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली घटना को वहन किया जाएगा पीपीआई जारीकर्ता।

(डी) पीपीआई जारीकर्ता, अपने विवेक पर, किसी भी ग्राहक को माफ करने का निर्णय ले सकते हैं अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में भी देयता liability ग्राहक की लापरवाही के मामले

# उपरोक्त दिनों की संख्या की गणना प्राप्त करने की तिथि को छोड़कर की जाएगी पीपीआई जारीकर्ता से संचार।

7 कार्य दिवसों के बाद किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की सूचना दी जाएगी 100% ग्राहक दायित्व के रूप में माना जाता है