



# EBIX CASH

## Customer Protection Policy

---

परिचयः

EbixCash आपल्या सर्व ग्राहकांना उत्कृष्ट आणि सुरक्षित ग्राहक सेवा अनुभव प्रदान करण्यासाठी वचनबद्ध आहे. वरील सक्षम करण्यासाठी, EbixCash ने तंत्रज्ञानामध्ये गुंतवणूक केली गेली आहे आणि तिच्या ग्राहकांना सुरक्षित आणि सुरक्षित बँकिंग अनुभव सुनिश्चित करण्यासाठी मजबूत सुरक्षा सिस्टीम आणि फसवणूक शोध आणि प्रतिबंध यंत्रणे आहेत. आर्थिक समावेशन आणि ग्राहक संरक्षणावरील वाढत्या जोर लक्षात घेऊन भारतीय रिझर्व बँकेने अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांमध्ये ग्राहकांच्या संरक्षण-मर्यादित दायित्वाची जबाबदारी घेतली आहे. (आरबीआय / 2018-19 / 101 DPSS.CO.PD.No.1417 / 02.14.006 / 2018-19 दिनांक 04 जानेवारी, 2019) ज्यामध्ये पीपीआयने ग्राहक संरक्षण आणि मुदतपूर्तीच्या संदर्भात बोर्ड मंजूर पॉलिसी तयार करणे आवश्यक आहे. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार

उद्देशः

हे धोरण EbixCash चे धोरण नीट आणि पारदर्शक पद्धतीने संप्रेषण साधण्याचा प्रयत्न करित आहे:

- अ) ग्राहक संरक्षण (इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांमध्ये जोखीम आणि जबाबदारीवरील ग्राहक जागरूकता निर्माण करण्याच्या पद्धतीसह)
- ब) अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहक दायित्व
- सी) अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांमुळे ग्राहकांना भरपाई (निर्धारित टाइमलाइनमध्ये)

व्याप्ती:

इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांमध्ये सामान्यतः खालील पद्धतींद्वारे व्यवहार समाविष्ट करतात:

- अ) रिमोट / ऑनलाईन पेमेंट ट्रान्झॅक्शन (ज्या व्यवहारासाठी भौतिक पेमेंट उपकरणांची आवश्यकता नसते अशा व्यवहारांसाठी इंटरनेट बँकिंग, मोबाइल बँकिंग, कार्ड न उपस्थित (सीएनपी) व्यवहार, प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स (पीपीआय) इ. )
  - ब) फेस-टू-फेस / प्रॉक्सीमिटी पेमेंट ट्रान्झॅक्शन (ज्या व्यवहारासाठी कार्ड किंवा मोबाइल फोन ट्रान्सफरच्या वेळी उपस्थित आहे अशा प्रकारच्या भौतिक पेमेंट इन्स्ट्रुमेंटची आवश्यकता आहे उदा. एटीएम, पीओएस इ.)
- या पॉलिसीमध्ये केवळ वरील पद्धतींनुसार व्यवहार समाविष्ट आहे. पॉलिसीद्वारे ग्राहकाने वृत्ती (उदा. चुकीच्या दात्याकडे किंवा चुकीच्या रकमेसाठी केलेल्या एनईएफटी), चुकीच्या घटनेत केलेले व्यवहार, संधी गमावणे, प्रतिष्ठा गमावणे, इतर आकस्मिक खर्च किंवा दुय्यम नुकसान यामुळे झालेल्या दाव्यांमुळे प्रभावित इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार वगळले जातात.

पीपीआय-एमटीएस (मास ट्रांझिट सिस्टीम्ससाठी पीपीआय) च्या व्यवस्था अंतर्गत जारी केलेल्या पीपीआय पीपीआय-एमटीएस जारीकर्त्याच्या भागभांडवल फसव्या / लापरवाही / कमतरतेच्या प्रकरणांशिवाय या दिशानिर्देशांच्या बाहेर असतील.

उपयुक्तता:

अ. ही पॉलिसी बँकांशी संबंध राखणार्या संस्थांसाठी लागू आहे उदा .:

- i) वैयक्तिक आणि वैयक्तिक नसलेले ग्राहक जे सध्याचे किंवा बचत खाते धारण करतात.
- ii) वैयक्तिक / वैयक्तिक नसलेली संस्था जे क्रेडिट कार्ड आणि / किंवा प्रीपेड कार्ड धारण करतात.
- iii) वैयक्तिक / बिगर-वैयक्तिक संस्था जे इंटरनेट बँकिंग, नेट बँकिंग आणि वॉलेटसारख्या इतर इलेक्ट्रॉनिक प्लॅटफॉर्मचा वापर करतात.

बी. हे धोरण यावर लागू होत नाही:

- i) नॉन-ग्राहक जे एबिक्सकॅश / बँकच्या पायाभूत सुविधांचा वापर करतात उदा. एटीएम, इलेक्ट्रॉनिक वॉलेट
- ii) इंटरचेंज संस्था, फ्रेंचाइजीज, इंटरमीडिअरीज, एजन्सीज, सर्व्हिस पार्टनर, विक्रेते, व्यापारी इत्यादीसारख्या पर्यावरणाचा भाग असलेल्या संस्था.

व्याख्या आणि स्पष्टीकरण: (या धोरणाच्या उद्देशासाठी)

अ. वास्तविक नुकसानास ग्राहकाच्या खात्यातून आर्थिक नुकसान म्हणून परिभाषित केले जाते उदा. ग्राहकाच्या वॉलेट / खाते / कार्डवरील डेबिट.

बी. कार्ड न उपस्थित (सीएनपी) व्यवहारांची परिभाषा अशी परिभाषा आहे जी कार्ड वापरल्याशिवाय कार्ड वापरली जात नाही उदा. ई-कॉमर्स व्यवहार

सी. कार्डचे वर्तमान (सीपी) व्यवहार परिभाषित केले जातात ज्यायोगे भौतिक कार्डाचा वापर करावा लागतो. एटीएम किंवा दुकाने (पीओएस)

डी. पेमेंट ट्रान्झॅक्शन्सची परिभाषा म्हणजे एका खात्यातून / वॉलेटमधून दुसऱ्या इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने निधी हस्तांतरण करणे आणि कार्ड माहितीची आवश्यकता नाही अशा व्यवहारांप्रमाणे परिभाषित केली आहे. एनईएफटी

इ. ग्राहकांच्या परवानगीशिवाय अनधिकृत व्यवहार ग्राहकाच्या खात्यात डेबिट म्हणून परिभाषित केले आहे

एफ. मंजूरीमध्ये खाते उघडण्याची प्रक्रिया आणि संबंधित बाबींच्या आधारावर किंवा ईबिक्सकॅश / बँकेच्या सुरक्षा संकेतशब्दांच्या वापरासारख्या अतिरिक्त प्रमाणीकरणाच्या आधारावर स्वीकारलेल्या बँकिंग सराव आणि नियमांनुसार स्थायी सूचनांद्वारे एका व्यवहाराच्या डेबिटची अधिकृतता समाविष्ट असते. (ओटीपी) किंवा कार्ड तपशीलांचा वापर (सीव्हीव्ही / कालबाह्यता तारीख) किंवा ईबिक्सकॅशद्वारे प्रदान केलेल्या कोणत्याही इतर इलेक्ट्रॉनिक प्रमाणीकरणाचा पर्याय.

जी. अहवाल देण्याची तारीख आणि वेळ अशी तारीख आणि वेळ म्हणून दिली आहे ज्यावर ग्राहकाने एक अनन्य तक्रार सबमिट केली आहे. एबिक्स कॅश / बँकांकडून संप्रेषण मिळाल्याची तारीख आहे

या पॉलिसीमध्ये निर्दिष्ट केलेल्या सर्व कृतींसाठी कामकाजाच्या दिवसाची गणना करण्याच्या उद्देशासाठी वगळण्यात आले आहे. ग्राहकांच्या अहवालासाठी कामकाजी दिवसांची गणना करण्यासाठी होम ब्रांचचे कार्यसूची विचारात घेतले जाईल. रिपोर्टिंगचा वेळ भारतीय मानक वेळेनुसार असेल.

एच. अधिसूचना म्हणजे ग्राहकाने एबिक्सकॅश / बँकेच्या अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची तक्रार नोंदविण्याचे कार्य मी कार्य दिवसांवर आधारित दिवसांची संख्या मोजली जाईल

जे. रिपोर्टिंगचा मार्ग हा असा चॅनेल असेल ज्याद्वारे ग्राहकाच्या तक्रारी प्रथमच अनधिकृत व्यवहाराच्या एकाधिक अहवालावरून एबिक्स कॅश / बँकांनी प्राप्त केली असेल.

ग्राहकांची मर्यादित दायित्व

(ए) ग्राहकांची शून्य जबाबदारी

ग्राहकांच्या शून्य दायित्वाची हमी उद्भवू शकते जिथे अनधिकृत व्यवहार खालील घटनेत होते:

मी EbixCash / बँकेच्या (भागधारकाद्वारे व्यवहार नोंदवला आहे की नाही याकडे दुर्लक्ष करून) भागभांडवल फसवणूक / लापरवाही / कमतरता.

ii. तृतीय पक्षाचा तोटा जेथे इबिक्सकॅश / बँकेचा किंवा ग्राहकांशी नाही, तर सिस्टममध्ये इतर ठिकाणी निहित आहे आणि ग्राहकास एबिक्स कॅश / बँकेच्या अनधिकृत व्यवहारासंबंधीच्या व्यवहारासंदर्भात तीन दिवसांच्या आत इबिक्स कॅश / बँकेस सूचित करते.

(बी) ग्राहकांची मर्यादित दायित्व

खालील प्रकरणांमध्ये अनधिकृत व्यवहारांमुळे होणार्या नुकसानीसाठी ग्राहक जबाबदार असेल:

मी ज्या ठिकाणी ग्राहकाने नुकसान भरपाई केली आहे, जसे की त्याने पेमेंट क्रेडेंशियल कुठे शेअर केले आहेत, तोपर्यंत ग्राहकाने संपूर्ण तोटा सहन करेपर्यंत जोपर्यंत अनधिकृत व्यवहार EbixCash / Bank च्याकडे नोंदविते तोपर्यंत. अनधिकृत व्यवहाराची नोंद झाल्यानंतर होणार्या कोणत्याही नुकसानीस एबिक्सकॅश / बँकांनी घ्यावी.

ii. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची जबाबदारी इबिक्सकॅश / बँकेच्या किंवा ग्राहकांसह नाही तर प्रणालीमध्ये इतरत्र निहित आहे आणि विलंब झाल्यानंतर (EbixCash / बँकेचे) इबिक्सकॅश / बँकेच्या अशा व्यवहाराचे सूचित करण्यात ग्राहकांच्या हक्कावर, ग्राहकाची प्रत्येक व्यवहाराची जबाबदारी व्यवहाराचे मूल्य किंवा अॅनेक्शर -1 मधील उल्लेखित रकमेपर्यंत मर्यादित असेल, जे कमी असेल ते.

थर्ड पार्टी खंड

खालील गोष्टी तृतीय पक्षाच्या उल्लंघनास मानल्या जातील जेथे कमीतकमी बँक किंवा ग्राहक नसून सिस्टममध्ये इतरत्रही कमी आहे:

ए) ॲप्लिकेशन फसवणूक

बी) खाते अधिग्रहण

क) स्किमिंग / क्लोनिंग

डी) बाह्य फसवणूक / इतर प्रणाल्यांची तडजोड, उदा. एटीएम / मेल सर्व्हर इत्यादीशी तडजोड केली जात आहे

ग्राहक भूमिका आणि जबाबदारी

ग्राहकास खाली बांधायचा आहे:

i) ग्राहकाला वैध मोबाइल नंबरसह नोंदणी करणे आवश्यक आहे.

ii) ग्राहकाने ओव्हीडीनुसार सही नावाने नोंदणी करणे आवश्यक आहे.

iii) ग्राहकाला एसएमएस अलर्टसाठी अनिवार्यपणे नोंदणी करणे आवश्यक आहे आणि इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांसाठी ई-मेल अलर्टसाठी कोठेही उपलब्ध आहे.

iv) ग्राहक एबीपी / पासवर्ड / टीपीआयएन सारख्या संवेदनशील माहिती सामायिक करू शकत नाही ज्यांना एबिक्स कॅश कर्मचारी किंवा भागीदारांसह कोणत्याही व्यक्तीसह

v) ग्राहकाने त्याच्या डिव्हाइसला नवीनतम ॲंटीव्हायरस सॉफ्टवेअरसह संरक्षित करणे आवश्यक आहे (डिव्हाइसेसमध्ये समाविष्ट आहे: -समर्थ फोन, लॅपटॉप, डेस्कटॉप, टॅब)

vi) एक्सपोजर मर्यादा घालण्यासाठी ग्राहकाने व्यवहार मर्यादा निश्चित करणे आवश्यक आहे.

vii) ग्राहकाने विलीनीकरणाच्या बाबतीत शक्य तितक्या लवकर व्यवहाराचे तपशील सत्यापित करावे आणि शक्य तितक्या लवकर एबिक्स कॅशमध्ये क्लायरी वाढवावी.

viii) अशा प्रकारच्या व्यवहारानंतर ग्राहकांनी कोणत्याही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराच्या एबिक्स कॅशला सूचित करणे आवश्यक आहे. एबिक्स कॅशला सूचित करण्यास अधिक वेळ लागल्यास, एबिक्स कॅश / ग्राहकांना जोखीम कमी होण्याची शक्यता आहे.

ix) ग्राहक तपासणीसाठी किंवा विमा दाव्यासाठी आवश्यक संबंधित कागदपत्रे सामायिक करेल उदा. कार्डधारक विवाद फॉर्म,

आंतरराष्ट्रीय व्यवहार आणि पोलिस तक्रारीच्या बाबतीत पासपोर्टची प्रत.

x) तपासणीसाठी बँकेच्या वाजवी आवश्यकता पूर्णतः सहकार्य करा आणि त्यांचे पालन करा आणि व्यवहाराचा तपशील, ग्राहकांची उपस्थिती इ. प्रदान करा.

ग्राहक हक्कदार आहे:

- i) खात्यातील सर्व डेबिट व्यवहारांसाठी नोंदणीकृत मोबाइल नंबरवर एसएमएस अलर्ट प्राप्त करा
- ii) EbixCash सह नोंदणीकृत वैध ईमेल आयडी ईमेल अलर्ट प्राप्त करा
- iii) प्रदान केलेल्या मोड्सद्वारे तक्रार नोंदवा.
- iv) एनेक्शर -1 मध्ये नमूद केल्यानुसार भरपाई मिळवा

EbixCash ची भूमिका आणि जबाबदारी

मी अनधिकृत व्यवहारांची नोंद होण्यासाठी ग्राहकांना एकाधिक चॅनेलद्वारे 24x7 प्रवेशासह (कमीतकमी, वेबसाइट, फोन बँकिंग, एसएमएस, ई-मेल, आयव्हीआर, समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन, होम ब्रॅचवर अहवाल इत्यादीद्वारे) प्रदान करा. आणि / किंवा कार्ड, इत्यादीसारख्या नुकसान भरपाई उपकरणांची चोरी किंवा चोरी.

ii. EbixCash ग्राहकांना एसएमएस आणि ई-मेल अलर्टवर "प्रत्युत्तर" द्वारे त्वरित प्रत्युत्तर देण्यास सक्षम करेल आणि ग्राहकास आपणास, असल्यास असल्यास, आक्षेप सूचित करण्यासाठी वेब पृष्ठ किंवा ई-मेल पत्ता शोधणे आवश्यक नसते.

iii. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांची तक्रार करण्यासाठी विशिष्ट पर्यायासह तक्रारी नोंदविण्यासाठी थेट दुवा वेबसाइटच्या होम पेजवर एबिक्सकॅश द्वारे प्रदान केला जाईल.

iv. नुकसान / फसवणूक अहवाल प्रणाली देखील याची खात्री करेल की नोंदणीकृत तक्रारी क्रमांकासह तक्रार मान्य करणार्या ग्राहकांना तात्काळ प्रतिसाद (स्वयं प्रतिसादांसह) पाठविला जातो.

v. इबिक्सकॅशद्वारे वापरल्या जाणा-या संप्रेषण यंत्रणेला अलर्ट पाठविण्यासाठी आणि त्यांचे प्रतिसाद मिळावे यासाठी संदेशाचा वेळ आणि तारीख आणि ग्राहकाच्या प्रतिसादाची पावती, जर असेल तर त्यांना रेकॉर्ड करणे आवश्यक आहे. ग्राहकाच्या दायित्वाची मर्यादा निश्चित करण्यासाठी हे महत्त्वपूर्ण असेल.

vi तपासणी दरम्यान, ग्राहकाने वैध व्यवहार केल्याबद्दल चुकीचा दावा केला आहे किंवा विवाद केला आहे असे आढळल्यास, खाते बंद करणे किंवा कार्ड मर्यादा अवरोधित करणे यासारख्या विरुद्ध प्रतिबंधक कारवाई करण्याचा अधिकार एबिक्सकॅशने राखून ठेवला आहे.

vii. ग्राहकाद्वारे अधिसूचित केल्यावर, एबिक्सकॅश ग्राहकांच्या PPI ला अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारात समाविष्ट असलेल्या रकमेचे क्रेडिट (मूळ उलटा) करेल

ग्राहकाने अशा सूचनेच्या तारखेपासून 10 दिवसांच्या आत (विम्याच्या दाव्याची पूर्तता करण्याच्या प्रतीक्षेत), जरी अशा उलट्या PPI च्या त्या प्रकार / श्रेणीस लागू असलेल्या जास्तीत जास्त परवानगी असलेल्या मर्यादेचा भंग करतात. अनधिकृत व्यवहाराच्या तारखेनुसार क्रेडिट मूल्य-तारीख असेल.

viii. हे धोरण तक्रार निवारण धोरणाच्या संबंधात वाचले जावे. बँकेच्या तक्रार निवारण धोरणातील कलम या धोरणाचा एक भाग बनतील जिथे विशेषतः या धोरणात संबोधित केले जात नाही. खालील लिंकवर पॉलिसी उपलब्ध आहे:

<https://ebixcash.com/>

ग्राहक दायित्वाचा पुरावा

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने नियमन केलेल्या इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांसाठी एबिक्सकॅशकडे द्वितीय घटक प्रमाणिकरणाची प्रक्रिया आहे. दोन घटक प्रमाणीकरणाची पुष्टी करण्यासाठी सर्व नोंदी / पुरावे / अहवाल उपलब्ध आहेत हे सिद्ध करण्यासाठी एबिक्स कॅश ऑन आहे.

कोणत्याही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारावर प्रक्रिया केली गेली आहे जी ग्राहकाला केवळ ओळखली जाणारी द्वितीय घटक प्रमाणिकरणाची जबाबदारी व्यवहारासंदर्भात ग्राहकाच्या गुंतवणूकीची / संमतीची पुरेशी पुरावा मानली जाईल.

फोर्स मॅजेर

काही अपरिचित घटना (सिव्हिल प्रमोशन, सॅबोट, लॉकआउट, स्ट्राइक किंवा इतर श्रम व्यत्यय, अपघात, आग, नैसर्गिक आपत्ती किंवा इतर "देवतेचे कार्य", युद्ध, यासह परंतु इतकेच मर्यादित नाही तर, मर्यादित क्रेडिटसाठी ग्राहकांना भरपाई करण्यास जबाबदार नाही) बँकेच्या नियंत्रणास किंवा त्याच्या प्रतिनिधी बँकेस (ओं) नुकसान, संपर्काच्या नेहमीच्या माध्यमांचे किंवा सर्व प्रकारचे वाहतूक इ. चे नियंत्रण बँकेच्या नियंत्रणाबाहेर आहे, विशिष्ट सेवा वितरण मापदंडामध्ये त्याचे कर्तव्ये पार पाडण्यापासून प्रतिबंध करते.

एनेक्शर -1

पीपीआयद्वारे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहक दायित्व

एस. क्रमांक तपशील ग्राहकांची कमाल दायित्वे

(ए) पीपीआय-एमटीएस जारीकर्ता (ग्राहकाने ट्रान्झॅक्शनचा अहवाल दिला आहे किंवा नाही याकडे दुर्लक्ष करून) निधीसह पीपीआय जारीकर्त्याच्या भागभांडवल फसवणूक / लापरवाही / कमतरता

(बी) तृतीय पक्षाचा तोटा जिथे कमीतकमी पीपीआय जारीकर्ता किंवा ग्राहकांशी नाही परंतु प्रणालीमध्ये इतर ठिकाणी निहित आहे आणि ग्राहक अनधिकृत देय व्यवहारांबद्दल पीपीआय जारीकर्ता सूचित करतो. अशा प्रकारच्या प्रकरणांमध्ये प्रति व्यवहार ग्राहक उत्तरदायित्व पीपीआय जारीकर्त्याकडून ग्राहकाकडून व्यवहार संप्रेषण मिळाल्यानंतर दिवसांच्या संख्येवर अवलंबून असेल आणि ग्राहकाने पीपीआय जारीकर्त्यास अनधिकृत व्यवहारांच्या अहवालावर अवलंबून असेल -

मी तीन दिवसांत # शून्य

ii. चार ते सात दिवसांच्या आत हस्तांतरण मूल्य किंवा  $\square$  10,000 / - प्रत्येक व्यवहारासाठी, जे कमी असेल ते

iii. सात दिवसांपेक्षा जास्त # पीपीआय जारीकर्त्याच्या मंडळाच्या मान्यतेनुसार

(सी) ग्राहकाने गमावलेली हानी झाल्यास ग्राहकाने पेमेंट क्रेडेंशियल शेअर केले असल्यास, तोपर्यंत तो संपूर्ण नुकसान सहन करेल जोपर्यंत तो पीपीआय जारीकर्त्यास अनधिकृत व्यवहार अहवाल देत नाही. अनधिकृत व्यवहाराची नोंद झाल्यानंतर झालेले कोणतेही नुकसान पीपीआय जारीकर्त्याद्वारे केले जाईल.



(डी) पीपीआय जारीकर्ता देखील, त्यांच्या विवेकानुसार, ग्राहक लापरवाही बाबतीत देखील अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहार प्रकरणात कोणत्याही ग्राहक उत्तरदायित्व माफ करण्याचा निर्णय घेऊ शकतात.

# उपरोक्त वर्णित दिवसांची संख्या पीपीआय जारीकर्त्याकडून संप्रेषणाची तारीख वगळता गणली जाईल.

7 कामकाजी दिवसांनंतर नोंदविलेले कोणतेही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार 100% ग्राहक उत्तरदायित्व मानले जाईल.