



# EBIX CASH

## Customer Protection Policy

---



# ग्राहक संरक्षण धोरण

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार झाल्यास ग्राहक दायित्व

## अनुक्रमणिका

परिचय:.....	3
उद्देश:.....	3
व्याप्ती:.....	3
उपयुक्तता:.....	4
व्याख्या आणि स्पष्टीकरण: (या धोरणाचा उद्देश).....	4
ग्राहकाचे मर्यादित दायित्व .....	5
तृतीय पक्ष उल्लंघन .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ग्राहक भूमिका आणि जबाबदारी .....	6
ईबिक्सकॅश च्या भूमिका आणि जबाबदारी .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ग्राहक दायित्वाचा पुरावा .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
फोर्स मेजर .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
परिशिष्ट-1.....	9

## परिचय:

ईबिक्सकॅश आपल्या सर्व ग्राहकांना उत्कृष्ट आणि सुरक्षित ग्राहक सेवा उपलब्ध करून देण्यासाठी वचनबद्ध आहे. उपरोक्त अनुभव प्रत्यक्षात राबविण्याच्या अनुषंगाने ईबिक्सकॅशने वर्षानुवर्षे तंत्रज्ञानामध्ये गुंतवणूक केली आहे आणि आपल्या ग्राहकांना सुरक्षित संरक्षण बँकिंग अनुभवाची खातरजमा राहावी यासाठी मजबूत सुरक्षा प्रणाली आणि फसवणूक शोध तसेच प्रतिबंध यंत्रणा दिल्या आहेत. आर्थिक समावेशन, त्याचप्रमाणे ग्राहक संरक्षणावर वाढता भर लक्षात घेऊन भारतीय रिझर्व्ह बँकेने ग्राहक संरक्षण- अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांमध्ये ग्राहकांची दायित्व मर्यादित करणे (Customer Protection – Limiting Liability of Customers in Unauthorized Electronic Banking Transactions) या विषयावर (RBI/2018-19/101 DPSS.CO. PD. No.1417/02.14.006/2018-19) 04 जानेवारी 2019 रोजी परिपत्रक जारी केले होते. ज्यामध्ये PPI ला अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहक संरक्षण आणि नुकसानभरपाईच्या संदर्भात मंडळाने मंजूर केलेले धोरण तयार करणे आवश्यक आहे.

## उद्देश:

या धोरणाचा उद्देश ईबिक्सकॅशच्या धोरणावर निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतीने संवाद साधण्याचा आहे:

अ) ग्राहक संरक्षण (इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांमध्ये समाविष्ट असलेल्या जोखीम आणि जबाबदाऱ्यांबद्दल ग्राहक जागरूकता निर्माण करण्याच्या यंत्रणेसह)

ब) अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहक दायित्व

क) अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांमुळे ग्राहक भरपाई (नियोजित कालावधीच्या आत)

## व्याप्ती:

इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांमध्ये सामान्यतः खालील पद्धतींद्वारे व्यवहार समाविष्ट असतात:

अ) दूरस्थ/ ऑनलाइन देय रक्कम (पेमेंट) व्यवहार (व्यवहार करतेवेळी वास्तविक देय रक्कम (पेमेंट) साधनांची आवश्यकता नसलेले व्यवहार जसे की इंटरनेट बँकिंग, मोबाइल बँकिंग, कार्ड नॉट प्रेझेंट (सीएनपी) व्यवहार, प्री-पेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स (PPI) इ.)

आ) समोरासमोर/ निकटतम देय रक्कम (पेमेंट) व्यवहार (असे व्यवहार ज्यांना कार्ड अथवा मोबाइल फोन यांसारख्या वास्तविक देय रक्कम (पेमेंट) साधनांची एटीएम, पीओएस इत्यादीवर व्यवहार करताना गरजेचे असतात)

या धोरणात केवळ वरील पद्धतींद्वारे व्यवहार समाविष्ट आहेत. ग्राहकाच्या चुकीमुळे झालेल्या इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांना या धोरणातून वगळण्यात आले आहे (जसे की अयोग्य पैसे भरणारा किंवा अयोग्य रकमेसाठी करण्यात आलेली NEFT), दबावाखाली केलेले व्यवहार, संधी गमावल्यामुळे केलेले दावे, प्रतिष्ठा गमावणे, इतर आनुषंगिक खर्च किंवा तारण हानी.

PPI-MTS (पीपीआय फॉर मास ट्रान्झिट सिस्टीम्स) च्या व्यवस्थेअंतर्गत जारी केलेले PPI हे PPI-MTS जारीकर्त्याच्या सहभागातून झालेली फसवणूक/ निष्काळजीपणा/ कमतरता; वगळता या निर्देशांच्या कक्षेबाहेर असतील.

### येथे लागू:

अ. हे धोरण बँकेशी संबंध ठेवणाऱ्या संस्थांना लागू आहे:

- i) वैयक्तिक आणि वैयक्तिक नसलेले ग्राहक; ज्यांच्याकडे चालू किंवा बचत खाते आहे.
- ii) क्रेडिट कार्ड आणि/किंवा प्रीपेड कार्ड असलेल्या वैयक्तिक/ वैयक्तिक नसलेल्या संस्था.
- iii) इंटरनेट बँकिंग, नेट बँकिंग आणि वॉलेट यासारख्या बँकेच्या इतर इलेक्ट्रॉनिक प्लॅटफॉर्मचा वापर करणाऱ्या वैयक्तिक/ वैयक्तिक नसलेल्या संस्था.

आ. हे धोरण येथे लागू नाही:

- i) जे ग्राहक नाहीत आणि जे ईबिक्सकॅश/Bank च्या पायाभूत सुविधा वापरतात उदाहरणार्थ; एटीएम, इलेक्ट्रॉनिक वॉलेट
- ii) इंटरचेंज संघटना, फ्रँचायझी, मध्यस्थ, एजन्सी, सेवा भागीदार, विक्रेते, व्यापारी इ. सारख्या परिसंस्थेचा भाग असलेल्या संस्था.

### व्याख्या आणि स्पष्टीकरणे: (या धोरणाच्या कारणास्तव)

- a. वास्तविक तोटा म्हणजे ग्राहकाच्या खात्यातून रक्कम वळती (डेबिट) होणे उदा. ग्राहकाचे वॉलेट / खाते / कार्ड यामधून पैसे वळते (डेबिट) होणे.
- b. कार्ड नॉट प्रेझेंट (CNP) व्यवहारांचा अर्थ असे व्यवहार ज्यामध्ये कार्ड वास्तविक स्वरूपात न वापरता कार्डशी संबंधित माहिती वापरण्याची आवश्यकता जसे की ई-कॉमर्स व्यवहार
- c. कार्ड प्रेझेंट (CP) व्यवहारांचा अर्थ असे व्यवहार ज्यामध्ये वास्तविक कार्डचा वापर उदा. एटीएम किंवा दुकाने (POS) येथे आवश्यक
- d. देय रक्कम (पेमेंट) व्यवहारांची व्याख्या म्हणजे असे व्यवहार; ज्यामध्ये एक खाते/ वॉलेटमधून दुसऱ्या खात्यात इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने निधीचे हस्तांतरण केले जाते आणि कार्ड माहितीची आवश्यकता नसते उदा. NEFT
- e. अनधिकृत व्यवहाराची व्याख्या म्हणजे ग्राहकाच्या संमतीशिवाय ग्राहक खात्यातून रक्कम वळती (डेबिट) होणे
- f. खाते उघडण्याची प्रक्रिया आणि संबंधित बाबींवर आधारित किंवा ईबिक्सकॅश/Bank च्या सुरक्षा संकेतशब्दांचा वापर, डायनॅमिक पासवर्ड (OTP) किंवा कार्ड तपशीलांचा वापर (CVV/कालबाह्य तारीख) किंवा ईबिक्सकॅशद्वारे प्रदान केलेल्या इतर कोणत्याही इलेक्ट्रॉनिक प्रमाणीकरण पर्यायासारख्या अतिरिक्त प्रमाणीकरणावर आधारित, स्वीकृत बँकिंग पद्धती आणि नियमांनुसार, स्थायी सूचनांद्वारे व्यवहार डेबिटची अधिकृतता समाविष्ट आहे.

- g. तक्रार नोंदवण्याची तारीख आणि वेळ ही तारीख आणि वेळ म्हणून परिभाषित केली जाते. ज्यावर ग्राहकाने एक अभिनव तक्रार दाखल केली आहे. या धोरणात निर्दिष्ट केलेल्या सर्व कृतीसाठी कामकाजाच्या दिवसांची संख्या मोजण्याच्या उद्देशाने ईबिक्सकॅश / Bank कडून संप्रेषणाची तारीख वगळण्यात आली आहे. ग्राहकांच्या अहवालासाठी कामकाजाच्या दिवसांची गणना करण्यासाठी ज्या शाखेत ग्राहक खाते आहे (होम ब्रांच)मधून कामकाजाच्या वेळापत्रकाचा विचार केला जाईल. अहवालाची वेळ भारतीय प्रमाण वेळेनुसार असेल.
- h. अधिसूचनेचा अर्थ ग्राहकाची ईबिक्सकॅश / Bank ला अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची तक्रार करण्याची कृती.
- i. दिवसांची संख्या ही कामकाजाच्या दिवसांवर आधारित राहिल.
- j. एकच अनधिकृत व्यवहाराची तक्रार अनेक वेळा नोंदवण्यापासून स्वतंत्र, ईबिक्सकॅश / Bank ला ज्या माध्यमातून ग्राहकांची तक्रार पहिल्यांदा प्राप्त होते, ती तक्रार नोंदणविण्याची पद्धत (रिपोर्टिंग) असेल.

## ग्राहकाचे मर्यादित दायित्व

### (अ) ग्राहकाची शून्य जबाबदारी

जेव्हा खालील घटनांमध्ये अनधिकृत व्यवहार केले जातात तेव्हा ग्राहकाच्या शून्य जबाबदारीच्या हक्काचा प्रश्न निर्माण होतो:

- I. एबिक्सकॅश/बँकेकडून संगनमताने झालेली फसवणूक/निष्काळजीपणा/कमतरता (ग्राहकाने व्यवहाराची तक्रार केली आहे की नाही, याची पर्वा न करता).
- II. त्रयस्थ पक्ष उल्लंघन-ज्यावेळी एबिक्सकॅश/बँकेकडून किंवा ग्राहकाकडून काही चूक झालेली नसते आणि प्रणालीमध्येच काही कमतरता असते, आणि एबिक्सकॅश/बँकेकडून अनधिकृत व्यवहारासंबंधी माहिती मिळाल्यानंतर ग्राहकाकडून एबिक्सकॅश/बँकेला कामकाजाच्या तीन दिवसांच्या याबाबत सूचना दिली जाते.

### ब) ग्राहकाची मर्यादित जबाबदारी

पुढील घटनांमध्ये अनधिकृत व्यवहारांमुळे नुकसान झाल्यास त्यासाठी ग्राहकाला जबाबदार धरण्यात येईल:

- I. देय रक्कम (पेमेंट) ओळखपत्रे सामाईक करण्यासारख्या ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे नुकसान झाल्यास, तो जोपर्यंत ईबिक्सकॅश / Bank कडे या अनधिकृत व्यवहाराची नोंद करत नाही, तोपर्यंत ग्राहकाला संपूर्ण तोटा सहन करावा लागेल. अनधिकृत व्यवहाराची नोंद केल्यानंतर होणारे कोणतेही नुकसान ईबिक्सकॅश / Bank सहन करेल.
- II. ज्या घटनांमध्ये, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची जबाबदारी ईबिक्सकॅश / Bank ची किंवा ग्राहकाची नसेल, पण प्रणालीमध्येच कुठेतरी कमतरता असेल आणि अशा व्यवहाराची सूचना ईबिक्सकॅश / Bank ला देण्यास ग्राहकाकडून दिरंगाई झाल्यास (ईबिक्सकॅश / Bank कडून सूचना मिळाल्यानंतर कामकाजाच्या 4 ते 7 दिवसांच्या आत) प्रत्येक व्यवहारावरील ग्राहकाची जबाबदारी ही व्यवहाराचे मूल्य

किंवा परिशिष्ट -1 मध्ये नमूद केलेल्या रकमेपैकी जी रक्कम कमी असेल, त्या रकमेपर्यंत ग्राहकाची जबाबदारी मर्यादित असेल.

### तृतीय पक्ष उल्लंघन

बँकेची किंवा ग्राहकाची चूक नसल्यास आणि प्रणालीमध्येच कुठेतरी कमतरता असेल, तेव्हा त्याला तृतीय पक्ष उल्लंघन (Third Party Breach) समजले जाईल:

- अर्जातील फसवणूक
- खात्याचे अधिग्रहण
- स्कीमिंग/ क्लोनिंग
- बाह्य फसवणूक/ इतर प्रणालींमध्ये तडजोड, उदाहरणार्थ एटीएम/मेल सर्व्हर इ. मध्ये तडजोड

### ग्राहकाच्या भूमिका आणि जबाबदारी

खालील घटक ग्राहकांसाठी बंधनकारक असतील:

- ग्राहकाने वैध मोबाइल क्रमांकासह नोंदणी करणे आवश्यक आहे.
- ग्राहकाने ओव्हीडीनुसार योग्य नावाने नोंदणी करणे आवश्यक आहे.
- ग्राहकाने एसएमएस अलर्टसाठी अनिवार्यपणे नोंदणी करणे आवश्यक आहे आणि इलेक्ट्रॉनिक देय रक्कम (पेमेंट) व्यवहारांसाठी ई-मेल अलर्टसाठी देखील नोंदणी करणे आवश्यक आहे.
- ग्राहकाने ईबिक्सकॅश कर्मचारी किंवा भागीदारांसह कोणत्याही व्यक्तीशी ओटीपी /पासवर्ड /टीपीआयएनसारखी संवेदनशील माहिती शेअर करू नये.
- ग्राहकाने त्याच्या वापरातील उपकरणाला नवीन अँटीव्हायरस सॉफ्टवेअरसह संरक्षित केले पाहिजे (समाविष्ट उपकरणे:- स्मार्ट फोन, लॅपटॉप, डेस्कटॉप, टॅब)
- ग्राहकाने एक्सपोजर म्हणजेच माहिती उघड होऊ नये म्हणून व्यवहाराच्या मर्यादा निश्चित केल्या पाहिजेत.
- ग्राहकाने व्यवहाराच्या तपशीलाची पडताळणी करणे आवश्यक आहे आणि विसंगती आढळल्यास शक्य तितक्या लवकर ईबिक्सकॅशकडे चौकशी केली पाहिजे.
- ग्राहकांनी कोणत्याही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची माहिती ईबिक्सकॅशला लवकरात लवकर माहिती देणे आवश्यक आहे. ईबिक्सकॅशला सूचित करण्यासाठी जितका जास्त वेळ लागेल, तितकाच ईबिक्सकॅश ग्राहकाला तोटा होण्याचा धोका अधिक असेल.
- ग्राहक तपास किंवा विमा दाव्यासाठी आवश्यक असलेली संबंधित कागदपत्रे जसे की कार्डधारकाचा विवाद अर्ज, आंतरराष्ट्रीय व्यवहारांच्या बाबतीत पारपत्राची प्रत आणि पोलिस तक्रार इत्यादी सामायिक करेल/उपलब्ध करून देईल.
- तपासासाठी बँकेच्या वाजवी आवश्यकतांमध्ये संपूर्ण सहकार्य आणि पालन करणे; त्याचप्रमाणे व्यवहाराचा तपशील, ग्राहक उपस्थिती इत्यादी उपलब्ध करणे.

ग्राहकाला अधिकार आहे:

- i) खात्यातील सर्व डेबिट व्यवहारांसाठी नोंदणीकृत मोबाइल क्रमांकावर एसएमएस अलर्ट प्राप्त करा.
- ii) ईबिक्सकॅशमध्ये नोंदणीकृत वैध ईमेल आयडी असल्यास ईमेल अलर्ट प्राप्त करा.
- iii) दिलेल्या पद्धतीद्वारे तक्रार नोंदवा.
- iv) [परिशिष्ट-1](#) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई मिळवा.

### ईबिक्सकॅशच्या भूमिका आणि जबाबदारी

- i. ग्राहकांना अनेक माध्यमांद्वारे (किमान, संकेतस्थळ, फोन बँकिंग, एसएमएस, ई-मेल, आयव्हीआर, एक समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाईन, ज्या बँकेत खाते आहे त्या शाखेला अहवाल देणे इ.) अनधिकृत व्यवहारांची नोंद करण्यासाठी आणि/किंवा कार्ड इत्यादीसारख्या देय रक्कम (पेमेंट) साधनांची हानी किंवा चोरी इत्यादीकरिता 24x7 प्रवेश प्रदान करा.
- ii. ईबिक्सकॅश ग्राहकांना एसएमएस आणि ई-मेल अलर्टला "उत्तर" देऊन त्वरित प्रतिसाद देण्यास सक्षम करेल आणि आक्षेप असल्यास सूचित करण्यासाठी ग्राहकांना वेब पृष्ठ किंवा ई-मेल पत्ता शोधण्याची आवश्यकता नाही.
- iii. तक्रारी नोंदवण्यासाठी थेट लिंक, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांचा अहवाल देण्याच्या विशिष्ट पर्यायासह ईबिक्सकॅशद्वारे संकेतस्थळाच्या मुख्यपृष्ठावर प्रदान केला जाईल.
- iv. तक्रार स्वीकारणाऱ्या ग्राहकांना नोंदणीकृत तक्रार क्रमांकासह त्वरित प्रतिसाद (स्वयंचलित प्रतिसादासह) पाठविला जाईल याची खातरजमा नुकसान/ फसवणूक अहवाल प्रणाली करेल.
- v. तक्रार स्वीकारणाऱ्या ग्राहकांना नोंदणीकृत तक्रार क्रमांकासह त्वरित प्रतिसाद (स्वयंचलित प्रतिसादासह) पाठविला जाईल याची खातरजमा नुकसान/ फसवणूक अहवाल प्रणाली हे देखील सुनिश्चित करेल.
- vi. सतर्क सूचना पाठवण्यासाठी तसेच त्यांचे प्रतिसाद प्राप्त करण्यासाठी ईबिक्सकॅश ने वापरलेल्या संप्रेषण प्रणालींनी त्यांना संदेश पोहोचवण्याची वेळ आणि तारीख आणि ग्राहकांचा प्रतिसाद असल्यास तो मिळाल्याची नोंद करणे आवश्यक आहे. ग्राहकांच्या दायित्वाची व्याप्ती निश्चित करण्यासाठी हे महत्त्वाचे ठरेल.
- vii. ग्राहकाने वैध व्यवहारांचा चुकीचा दावा केला आहे किंवा त्यावर वाद घातला आहे असे तपासादरम्यान आढळून आल्यास, खाते बंद करणे किंवा कार्ड मर्यादा रोखणे यासह योग्य प्रतिबंधात्मक कारवाई करण्याचा अधिकार ईबिक्सकॅश राखून ठेवते
- viii. ग्राहकाने सूचित केल्याप्रमाणे, ईबिक्सकॅश ग्राहकाने अशा अधिसूचनेच्या तारखेपासून 10 दिवसांच्या आत ग्राहकांच्या PPI ला अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक देय रक्कम (पेमेंट) व्यवहारात समाविष्ट असलेली रक्कम (नोशनल रिव्हर्सल) जमा करेल (विमा दाव्याच्या तडजोडीची प्रतीक्षा न करता, काही असल्यास) जरी

अशा रिव्हर्सल/उलट PPI च्या प्रकार /श्रेणीला लागू असलेल्या जास्तीत जास्त अनुमती मर्यादेचे उल्लंघन होते. अनधिकृत व्यवहाराच्या तारखेपर्यंत क्रेडिट हे व्हॅल्यू-डेटेड असेल.

- ix. हे धोरण तक्रार निवारण धोरणाच्या संयोगाने वाचले पाहिजे. बँकेच्या तक्रार निवारण धोरणातील कलमे या धोरणाचा एक भाग बनतील; या भागाकडे धोरणात विशेष लक्ष दिले जाणार नाही. हे धोरण खालील लिंकवर उपलब्ध आहे.

<https://ebixcash.com/>

## ग्राहक दायित्वाचा पुरावा

ईबिक्सकॅशमध्ये भारतीय रिझर्व्ह बँकेद्वारे नियंत्रित केल्याप्रमाणे इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांसाठी दुय्यम घटक प्रमाणीकरण करण्याची प्रक्रिया आहे. टू फॅक्टर ऑथेंटिकेशनची पुष्टी करण्यासाठी सर्व लॉग/ पुरावे/ अहवाल उपलब्ध आहेत हे सिद्ध करण्याची जबाबदारी ईबिक्सकॅशवर आहे. केवळ ग्राहकाला माहित असलेल्या दुसऱ्या घटकाच्या प्रमाणीकरणानंतर प्रक्रिया केलेल्या कोणत्याही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार, व्यवहार प्रभावी करण्यात ग्राहकाचा सहभाग/ संमतीचा पुरेसा पुरावा मानण्यात येईल.

## फोर्स मेजर

काही प्रसंगी अनपेक्षित घटना (ज्यामध्ये नागरी गोंधळ, तोडफोड, टाळेबंदी, संप किंवा इतर कामगारांचा उद्रेक, अपघात, आग, नैसर्गिक आपत्ती किंवा इतर "दैवी कृत्ये", युद्ध, बँकेच्या सुविधांचे नुकसान किंवा त्याच्या प्रतिनिधी बँकेचे नुकसान) बँकेच्या नियंत्रणाबाहेर संप्रेषणाचे नियमित साधन किंवा सर्व प्रकारच्या वाहतुकीची अनुपस्थिती इ. समाविष्ट असेल; परंतु इतकेच मर्यादित नसेल तर ईबिक्सकॅश ग्राहकांना विलंबित क्रेडिट भरपाईसाठी जबाबदार राहणार नाही.



परिशिष्ट-1

PPI द्वारे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक देय रक्कम (पेमेंट) व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहकांचे दायित्व		
अनु.	विवरण	ग्राहकांचे कमाल दायित्व
(अ)	PPI-MTS जारीकर्त्यासह PPI जारीकर्त्याकडून फसवणूक/निष्काळजीपणा /तूट अथवा कमतरता (ग्राहकाने व्यवहाराची नोंद केली आहे की नाही याची पर्वा न करता)	शून्य
(ब)	तृतीय पक्ष उल्लंघन; जिथे तूट/कमतरता PPI जारीकर्ता किंवा ग्राहकांकडे नसते; परंतु प्रणालीमध्ये इतरत्र असते आणि ग्राहक PPI जारीकर्त्यास अनधिकृत देय रक्कम (पेमेंट) व्यवहाराबाबत सूचित करतो. अशा प्रकरणांमध्ये प्रति व्यवहार ग्राहकाचे दायित्व हे PPI जारीकर्त्याकडून ग्राहकाने केलेल्या व्यवहाराच्या संप्रेषणाची पावती आणि ग्राहकाने PPI जारीकर्त्यासोबत अनधिकृत व्यवहार अहवालादरम्यानच्या दिवसांच्या संख्येवर अवलंबून असेल -	
	i. तीन दिवसांच्या आत#	शून्य
	ii. चार ते सात दिवसांच्या आत#	व्यवहार मूल्य किंवा ₹ 10,000/- प्रति व्यवहार, जे कमी असेल ते
	iii. सात दिवसांपलीकडे#	PPI जारीकर्त्याच्या मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार
(क)	ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे नुकसान झाल्यास, जसे की त्याने/तिने देय रक्कम (पेमेंट) विषयक माहिती सामायिक केली आहेत, तो/ती PPI जारीकर्त्याला अनधिकृत व्यवहाराचा अहवाल देईपर्यंत ग्राहक संपूर्ण तोटा सहन करेल. अनधिकृत व्यवहाराच्या अहवालानंतर होणारे कोणतेही नुकसान PPI जारीकर्त्याकडून सहन केले जाईल.	
(ड)	PPI जारीकर्ते, त्यांच्या अधिकारानुसार, ग्राहकांच्या निष्काळजीपणाच्या बाबतीतही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक देय रक्कम (पेमेंट) व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहकांचे कोणतेही दायित्व माफ करण्याचा निर्णय घेऊ शकतात.	

# वर नमूद केलेल्या दिवसांची संख्या PPI जारीकर्त्याकडून संपर्क/ पत्रव्यवहार/ संप्रेषण प्राप्त झाल्याची तारीख वगळून मोजली जाईल.

कामकाजाच्या 7 दिवसांनंतर नोंदवलेला कोणताही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार 100% ग्राहक दायित्व मानला जाईल.