



EBIX CASH

Customer Protection Policy



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) जिसे ग्राहक संरक्षण और मुआवजे के मामले में पीपीआई को बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करने की आवश्यकता है अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन

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 लेनदेन को नीचे दिए गए तरीकों से 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 लेनदेन (लेन-देन जिसमें भौतिक भुगतान साधन की आवश्यकता होती है जैसे कि कार्ड या मोबाइल फोन 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 भुगतान करने वाले या एक गलत राशि के लिए), लेन-देन के तहत किए गए लेनदेन, 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:

ए। 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 प्लेटफॉर्म जैसे कि इंटरनेट बैंकिंग, नेट बैंकिंग और वॉलेट का उपयोग करती हैं।

ख। यह नीति इस पर लागू नहीं है:

i) गैर-ग्राहक जो EbixCash / बैंक के बुनियादी ढांचे का उपयोग करते हैं, उदा। एटीएम, इलेक्ट्रॉनिक वॉलेट

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)

ए। वास्तविक नुकसान को ग्राहक के खाते से वित्तीय आउटगो के रूप में परिभाषित किया जाता है उदा। ग्राहक के बटुए / खाते / कार्ड से डेबिट।

ख। 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 की आवश्यकता होती है ई-कॉमर्स लेनदेन

सी। कार्ड वर्तमान (सीपी) लेनदेन को लेनदेन के रूप में परिभाषित किया जाता है, जिसमें भौतिक कार्ड के उपयोग की आवश्यकता होती है उदा। एटीएम या दुकानों पर (POS)

घ। भुगतान लेनदेन को लेनदेन के रूप में परिभाषित किया जाता है जिसमें एक खाते से दूसरे खाते में धनराशि का हस्तांतरण होता है या इलेक्ट्रॉनिक रूप से कार्ड की जानकारी की आवश्यकता नहीं होती है। एनईएफटी

ई। अनधिकृत लेनदेन को ग्राहक की सहमति के बिना ग्राहक के खाते में डेबिट के रूप में परिभाषित किया गया है

च। सहमति में स्थायी निर्देशों के माध्यम से लेन-देन 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, डायनेमिक पासवर्ड का इनपुट (OTP) या कार्ड का विवरण (CVV / समाप्ति तिथि) या

EbixCash द्वारा प्रदान किया गया कोई अन्य इलेक्ट्रॉनिक प्रमाणीकरण विकल्प।

जी। रिपोर्टिंग की तारीख और समय को उस तिथि और समय के रूप में परिभाषित किया जाता है जिस पर ग्राहक ने एक अनूठी शिकायत प्रस्तुत की है। EbixCash / Bank's से संचार प्राप्त करने की तिथि, है

इस नीति में निर्दिष्ट सभी कार्यों के लिए कार्य दिवसों की संख्या की गणना करने के उद्देश्य को छोड़कर। 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।

एच। अधिसूचना का अर्थ है, ग्राहक का एक अधिनियम, जो अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की रिपोर्ट एबिक्सकैश / बैंक को करता है

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

ज। रिपोर्टिंग का तरीका वह चैनल होगा जिसके माध्यम से ग्राहक शिकायत पहली बार EbixCash / Bank's द्वारा प्राप्त की जाती है, जो एक ही अनधिकृत लेनदेन की कई रिपोर्टिंग से स्वतंत्र है।

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:

मैं। EbixCash / बैंक की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी / लापरवाही / कमी (इस बात की परवाह किए बिना कि ग्राहक द्वारा लेनदेन की सूचना दी गई है या नहीं)।

iii। थर्ड पार्टी ब्रीच जहां की कमी एबिक्सकैश / बैंक के न तो ग्राहक के साथ होती है और न ही सिस्टम में कहीं और निहित होती है, और एबिक्सकैश / बैंक के अनधिकृत लेन-देन से संबंधित संचार प्राप्त करने के तीन दिनों के भीतर ग्राहक एबिक्सकैश / बैंक को सूचित करता है।

(b) ग्राहक की सीमित देयता

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

मैं। ऐसे मामलों में जहां किसी ग्राहक द्वारा लापरवाही के कारण नुकसान होता है, जैसे कि जहां उसने भुगतान क्रेडेंशियल्स साझा किए हैं, ग्राहक तब तक पूरे नुकसान को वहन करेगा जब तक कि वह एबिक्सकैश / बैंक के अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट न करे। अनधिकृत लेन-देन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाला कोई भी नुकसान EbixCash / बैंक के द्वारा वहन किया जाएगा।

iii। 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) बाहरी धोखाधड़ी / अन्य प्रणालियों का समझौता, उदाहरण के लिए। एटीएम / मेल सर्वर आदि से 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 को लेन-देन के विवरण को सत्यापित करना होगा और वेमेल के मामले में जल्द से जल्द Ebix कैश पर जमा करना होगा।

viii) ग्राहकों को इस तरह के लेनदेन की घटना के बाद किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की EbixCash को सूचित करना चाहिए। EbixCash को सूचित करने में जितना अधिक समय लगेगा, उतना अधिक EbixCash / ग्राहक को नुकसान का जोखिम होगा।

ix) ग्राहक संबंधित दस्तावेजों को जांच या बीमा दावे के लिए आवश्यकतानुसार साझा करेगा। कार्डधारक विवाद फार्म,

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 पालन 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 एक वैध ईमेल आईडी पंजीकृत 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

मैं। अनधिकृत लेन-देन की रिपोर्टिंग के लिए 24x7 पहुंच वाले ग्राहकों को कई चैनलों (वेबसाइट पर, वेबसाइट, फोन बैंकिंग, एसएमएस, ई-मेल, आईवीआर, एक समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन, होम ब्रांच इत्यादि के माध्यम से) प्रदान करें। और / या नुकसान या भुगतान उपकरण की चोरी जैसे कार्ड इत्यादि।

iii। EbixCash ग्राहकों को एसएमएस और ई-मेल अलर्ट के "रिप्लाइ" के द्वारा तुरंत जवाब देने में सक्षम बनाएगा 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 के लिए 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।

vi। ईवेक्सकैश द्वारा उपयोग की जाने वाली संचार प्रणालियाँ अलर्ट भेजने और उनकी प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए, उनके पास संदेश के वितरण 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।

vii। जांच के दौरान, यदि यह पता चला है कि ग्राहक ने एक वैध लेनदेन का झूठा दावा किया है या विवादित है, तो EbixCash खाता बंद करने या कार्ड सीमा को रोकने सहित उसी के कारण प्रतिबंधात्मक कार्रवाई करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

viii। ग्राहक द्वारा अधिसूचित किए जाने पर, EbixCash ग्राहक के PPI में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन में शामिल राशि को क्रेडिट करेगा।

ग्राहक द्वारा इस तरह की अधिसूचना की तारीख से 10 दिनों के भीतर (बीमा दावे के निपटान की प्रतीक्षा किए बिना, यदि कोई हो), भले ही इस तरह के उत्क्रमण पीपीआई के उस प्रकार / श्रेणी के लिए लागू अधिकतम अनुमेय 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 ऑनस 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

कुछ अप्रत्याशित घटना (यदि 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
एसा विशेष ग्राहक की अधिकतम देयता

(ए) पीपीआई जारीकर्ता की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी / लापरवाही / कमी, जिसमें पीपीआई-एमटीएस जारीकर्ता शामिल है (चाहे ग्राहक द्वारा लेनदेन की सूचना दी गई हो या नहीं) शून्य

(b) थर्ड पार्टी ब्रीच जहां की कमी न तो PPI जारीकर्ता के पास है और न ही ग्राहक के पास बल्कि सिस्टम में कहीं और निहित है, और ग्राहक अनधिकृत भुगतान लेनदेन के बारे में PPI जारीकर्ता को सूचित करता है। ऐसे मामलों में प्रति लेनदेन ग्राहक दायित्व पीपीआई जारीकर्ता से ग्राहक द्वारा लेनदेन संचार की प्राप्ति और पीपीआई जारीकर्ता को ग्राहक द्वारा अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बीच व्यतीत होने वाले दिनों की संख्या पर निर्भर करेगा -

मैं। तीन दिनों के भीतर # शून्य

iii। चार से सात दिनों के भीतर # लेनदेन मूल्य या wh 10,000 / - प्रति लेनदेन, जो भी कम हो

iii। सात दिनों से परे # पीपीआई जारीकर्ता की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार

(c) ऐसे मामलों में, जहां ग्राहक द्वारा लापरवाही के कारण नुकसान होता है, जैसे कि उसने भुगतान क्रेडेंशियल्स को साझा किया है, ग्राहक पूरा नुकसान तब तक वहन करेगा जब तक कि वह अनधिकृत लेन-देन की रिपोर्ट PPI जारीकर्ता को न कर दे। अनधिकृत लेन-देन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाला कोई भी नुकसान पीपीआई जारीकर्ता द्वारा वहन किया जाएगा।

(घ) पीपीआई जारीकर्ता अपने विवेक से, ग्राहक की लापरवाही के मामले में भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में किसी भी ग्राहक की देयता को समाप्त करने का निर्णय ले 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।