



issued by Transerv

- ഉപഭോക്തൃ
- ബിസിനസ്സ്
- ഇംഗ്ലീഷ് ഹിന്ദി ബംഗാളി ഗുജറാത്തി മറാത്തി തമിഴ് തെലുങ്ക് കന്നഡ മലയാളം

ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ഒരു സേവന സ്ഥാപനമെന്ന നിലയിൽ ട്രാൻസെർവ് ലിമിറ്റഡ് (“ട്രാൻസെർവ്”) മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം നൽകുകയും ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിയുടെ നിലവാരം വർദ്ധിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

ട്രാൻസെർവ് പരാതി പരിഹാര നയം ലക്ഷ്യമിടുന്നത് ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾക്കും ആവലാതികൾക്കും വേഗത്തിലുള്ള പരിഹാരമാണ്. ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങളും ഇത് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ അർത്ഥവത്തായതും ഫലപ്രദവുമാക്കുന്നതിന്, അത്തരമൊരു ലക്ഷ്യത്തിനായി ഒരു ഘടനാപരമായ സംവിധാനം നിർമ്മിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഏതെങ്കിലും ഉപഭോക്താവിന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് അറിയിക്കാൻ ഞങ്ങൾക്ക് ഒരു സമർപ്പിത ഇമെയിൽ ഐഡി ഉണ്ട് - [grievance@dhani.com](mailto:grievance@dhani.com).

1. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ / ആവലാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഇന്റേണൽ രീതികൾ

1.1 പരാതി രജിസ്ട്രേഷൻ:

ട്രാൻസെർവ് നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ODR, ഇമെയിൽ, ഫോൺ, ചാറ്റ്, കൊറിയർ എന്നിവയിൽ പരാതി നൽകാം.

ഒരു പരാതി ലഭിക്കുമ്പോഴെല്ലാം, അയച്ചയാൾക്ക് അതേ മോഡിൽ അല്ലെങ്കിൽ അവന്റെ/അവളുടെ പരാതി അംഗീകരിച്ചുകൊണ്ട് ഇമെയിൽ വഴി ഒരു പ്രതികരണം ലഭിക്കും.

അനുബന്ധം - എസ്കലേഷൻ ഗ്രിഡിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന മാട്രിക്സ് അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആശങ്ക കൂടുതൽ വർദ്ധിപ്പിച്ചേക്കാം. പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ക്രമീകരണങ്ങൾ ഇവിടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു.

ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും സാധ്യമാകുന്നിടത്തൊക്കെ ഓൺലൈൻ റെസല്യൂഷൻ നൽകുന്നതിനും ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിലപ്പെട്ട ഫീഡ്ബാക്ക് ക്യാപ്ചർ ചെയ്യുന്നതിനും ഈ സംവിധാനങ്ങൾ സമർപ്പിക്കപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു.

ഉപഭോക്തൃ ഫീഡ്ബാക്ക് സ്വീകരിക്കുമ്പോൾ, ഞങ്ങളുടെ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾ ഉപഭോക്താക്കളെ സമീപിക്കുകയും എല്ലാ പരാതികളും ചുവടെ ആശയവിനിമയം നടത്തുന്ന മുൻനിശ്ചയിച്ച സേവന നില ഉടമ്പടിക്കുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

നൽകിയിരിക്കുന്ന സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരണം രൂപീകരമല്ലെങ്കിൽ, പ്രാരംഭ പരാതി ഉന്നയിക്കുന്ന സമയത്ത് നൽകിയ പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ പോലുള്ള പ്രസക്തമായ വിശദാംശങ്ങൾ സഹിതം ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളുടെ ലൈവൽ 2 എസ്കലേഷൻ ഓഫീസറോട് ആശങ്ക വർദ്ധിപ്പിക്കാൻ തിരഞ്ഞെടുക്കാം. എസ്കലേഷൻ വിഭാഗത്തിന് കീഴിലുള്ള ഈ നയത്തിൽ എസ്കലേഷൻ മെത്തഡോളജി പരാമർശിച്ചിട്ടുണ്ട്.

**1.2 ഓൺലൈൻ തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനം (ODR) സംവിധാനം:**

ഡിജിറ്റൽ പേയ്മെന്റുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ തർക്കങ്ങളും പരാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഒരു ഓൺലൈൻ തർക്ക പരിഹാര (ODR) സംവിധാനം ട്രാൻസ്സെൻഡ് നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്; തർക്കങ്ങൾക്കും പരാതികൾക്കും പൂജ്യമോ കുറഞ്ഞ മാനവൽ ഇടപെടലുകളോ ഉള്ള ഒരു സിസ്റ്റം-ഡ്രിവൺ, റൂൾ അധിഷ്ഠിത സംവിധാനം ഉപയോഗിക്കുന്നു. പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്.

ഉപഭോക്തൃ പരിഹാര ടൈംലൈൻ:

സിനിയർ നമ്പർ.	പരാതിയുടെ തരം	എസ്റ്റിമേറ്റ് ടൈംലൈനുകൾ (എസ്എൽഎ)
1	ധനി പേ വാലറ്റ് ഇടപാടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നം	30 ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ (മൂന്നാം കക്ഷികൾ റെസല്യൂഷനിൽ ഉൾപ്പെട്ടാൽ, പ്രമുഖ ബാങ്കുകൾ പിന്തുടരുന്ന ടൈംലൈനുകൾ ബാധകമാക്കുകയും അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും ഉപഭോക്താക്കൾ)

ഈ പ്രക്രിയ രണ്ട് ഘട്ടങ്ങളായി വിഭജിച്ചിരിക്കുന്നു:

- i) അംഗീകാരം: ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണത്തിന്റെ അല്ലെങ്കിൽ പരാതിയുടെ അംഗീകാരം. ഇത് ഇമെയിൽ വഴി കൈമാറും.
- ii) പരിഹാരം: ഉപഭോക്താവിനോടുള്ള പ്രതികരണം റെസല്യൂഷൻ രൂപത്തിലോ അല്ലെങ്കിൽ താഴെ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ ആശങ്ക പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ കൂടുതൽ ആശയവിനിമയം/വിശദാംശങ്ങൾക്കായി-
  - ഏതെങ്കിലും ഉപഭോക്തൃ പരാതി / ആവലാതികൾ 48 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടി ആരംഭിക്കുന്നതിന്; 48 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ അത് പരിഹരിക്കാതിരിക്കുക. അത്തരം പരാതികൾ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ പരമാവധി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ
  - അവരുടെ അംഗീകൃത / നിയുക്ത ഏജന്റുമാരുടെ (പേര്, ഏജന്റ് ഐഡി, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ മുതലായവ) വിശദമായ ലിസ്റ്റ് വെബ്സൈറ്റിൽ / മൊബൈൽ ആപ്പിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന്.

**2. ആവലാതികളുടെ പരിഹാരം:**

**2.1 മനോഭാവപരമായ വശങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ:**

അത്തരം പരാതികൾ മാന്യമായും അനുകമ്പയോടെയും എല്ലാറ്റിനുമുപരിയായി വേഗത്തിലും കൈകാര്യം

ചെയ്യുന്നു. സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങളുടെ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള മോശം പെരുമാറ്റം ഒരു സാഹചര്യത്തിലും ട്രാൻസ്സെർവ് സഹിക്കില്ല.

2.230 ദിവസത്തിനകം ട്രാൻസ്സെർവ് നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് പരിഹാരത്തിനായി ആർബിട്രെ സ്ഥാപിച്ച ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിനെയും സമീപിക്കാം.

2.3 -ആർബിട്രെ പുറപ്പെടുവിച്ച ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021-ന്റെ അദ്ധ്യായം IV-ൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒന്നോ അതിലധികമോ കാരണങ്ങളാൽ കമ്പനിക്കെതിരെ പരാതിയുള്ള ഏതൊരു ഉപഭോക്താവും<sup>12</sup>അതിന്റെ അപ്ഡേറ്റുകളും (വിശദാംശങ്ങൾക്ക് [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)), താഴെ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന രീതിയിൽ സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാനോട് സ്വയം അല്ലെങ്കിൽ അവന്റെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേന (അഭിഭാഷകൻ ഒഴികെ) ഒരു പരാതി നൽകാം.

**3. സമയപരിധി:**

പരാതികളെ ശരിയായ വീക്ഷണകോണിൽ കാണണം, കാരണം ഇത് പരോക്ഷമായി കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനത്തിൽ തുടർച്ചയായ പുരോഗതിയിലേക്ക് നയിക്കുന്നു. ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ സാധ്യമായ എല്ലാ കോണുകളിൽ നിന്നും വിശകലനം ചെയ്യുന്നു. ട്രാൻസ്സെർവ് ഒരു അംഗീകാരം അയയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കും. പരാതികൾ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ പരമാവധി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടും.

പരാതികളുടെ വിവിധ സ്വഭാവങ്ങൾക്കുള്ള എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് ഉപയോഗിച്ച് പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ടൈം മാട്രിക്സ് അനുബന്ധം-എസ്കലേഷൻ ഗ്രിഡിൽ. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന വകുപ്പുകളും ഉദ്യോഗസ്ഥരും അത് കർശനമായി പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

പരാതിയിൽ ആനുകാലികമായ എംഐഎസ് സൃഷ്ടിക്കുകയും കമ്പനിയുടെ മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കിടയിൽ അവരുടെ അറിവിനും തുടർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവർക്കിടയിൽ പ്രചരിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

**Escalation Grid**

<p>ആദ്യ ലെവൽ</p>	<p>ഉപഭോക്താക്കളോട് TranServ ന്റെ Dhani Pay കസ്റ്റമർ കെയർ സന്ദർശിക്കാനോ വിളിക്കാനോ എഴുതാനോ അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു: ODR മൊബൈൽ ആപ്പ് ഫോണിൽ : 0124-6555-555 ചാറ്റ് ഇമെയിൽ : support@dhani.com കൊറിയർ : TranServ Care Limited, Payto Dhani. യൂണിറ്റ് നമ്പർ 401 &amp; 402, വൺ ഇന്റർനാഷണൽ സെന്റർ, നാലാം നില, ടവർ 1, എസ്ബി മാർഗ്ഗ്, എൽഫിൻസ്റ്റൺ റോഡ് (ഡബ്ലു), മുംബൈ - 13, മഹാരാഷ്ട്ര</p> <p>എല്ലാ മോഡുകളിലും, പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ഭാവി ആശയവിനിമയത്തിനും ഒരു റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകും.</p> <p>ഉപഭോക്താവിനെ അന്തിമ തീരുമാനത്തിലേക്കുള്ള പുരോഗതിയെ കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും, അല്ലെങ്കിൽ ആശങ്ക പരിഹരിക്കുന്നതിലെ കാലതാമസം അറിയിക്കുക</p> <p>, ഉപഭോക്താവിന്റെ ഫീഡ്ബാക്കിന്റെയും അടച്ചുപൂട്ടലിന്റെ സ്വീകാര്യതയുടെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ മാത്രമേ എല്ലാ പരാതികളും അവസാനിപ്പിക്കുകയുള്ളൂ</p>
<p>രണ്ടാമത്തെ ലെവൽ</p>	<p>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ലെവൽ 1 എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾ നൽകുന്ന പരിഹാരങ്ങൾ</li> <li>• ഏതെങ്കിലും പ്രതിനിധിയുടെയോ സ്റ്റാഫ് അംഗത്തിന്റെയോ പെരുമാറ്റം അല്ലെങ്കിൽ സമയക്രമം പാലിച്ചില്ലെങ്കിൽ</li> <li>• പരാതി 15 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ,</li> </ul> <p>ഉപഭോക്താവിന് 0124-6555-555 എന്ന ഫോൺ വഴി ലെവൽ-2 ലേക്ക് പരാതി ഉയർത്താൻ അല്ലെങ്കിൽ എഴുതാം. എന്ന <a href="mailto:cs.head@ghanipay.in">cs.head@ghanipay.in</a></p>
<p>മൂന്നാമത്തെ ലെവൽ</p>	<p>പരാതി 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ തൃപ്തികരമായി പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിലോ, മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന എസ്കലേഷൻ നടപടികൾ പാലിച്ചതിന് ശേഷവും കമ്മ്യൂണിക്കേറ്റ് ചെയ്ത സമയപരിധിക്കപ്പുറം പ്രതികരണത്തിൽ കാലതാമസം നേരിടുകയോ ചെയ്യാൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ഇവിടെ ബന്ധപ്പെടാം</p> <p>ശ്രീ സിദ്ധാർത്ഥ് നതാനി പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ട്രാൻസെർവ് ലിമിറ്റഡ്, ധാനി പേ കസ്റ്റമർ കെയർ, യൂണിറ്റ് നമ്പർ 401 &amp; 402, വൺ ഇന്റർനാഷണൽ സെന്റർ, നാലാം നില, ടവർ 1, എസ് ബി മാർഗ്ഗ്, എൽഫിൻസ്റ്റൺ റോഡ് (പശ്ചിമ), മുംബൈ - 13, മഹാരാഷ്ട്ര</p> <p>ഇമെയിൽ: nodal@ghanipay.in ഫോൺ: 120-6977999</p>

<p>നാലാം ലെവൽ</p>	<p>"ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021" പ്രകാരം റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറത്തിറക്കി 2021 നവംബർ 12-നും അതിന്റെ അപ്ഡേറ്റുകൾക്കും, പരാതി 30 ദിവസത്തിനകം തൃപ്തികരമായി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഈ ആവശ്യത്തിനായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്ന പോർട്ടൽ വഴി ഓൺലൈനായി പരാതി നൽകാം, അതായത്, <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>.</p> <p>പരാതി ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡ് വഴിയും സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിലേക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ സമർപ്പിക്കാം -</p> <p><u>ഇലക്ട്രോണിക് മോഡ്</u></p> <p>ഇമെയിൽ ഐഡി-</p> <p>crpc@rbi.org.in</p> <p><u>തപാൽ വിലാസം</u></p> <p>സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ്-</p> <p>160017 ട്രാൾ ഫീ നമ്പർ: 14448</p> <p>(അന്വേഷണത്തിന്)</p>
-----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

\*\*\*\*\*

**ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നയം:**

**പശ്ചാത്തലം**

ഇടപാടുകളിലെ വർദ്ധനവ് അനുബന്ധ അപകടസാധ്യതകൾ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നു, അതിനാൽ അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകൾക്കെതിരായ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിന് കൂടുതൽ പ്രാധാന്യം ലഭിച്ചു. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ഉപഭോക്താക്കളുടെ വാലറ്റ്/കാർഡുകളിലേക്ക് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുന്ന അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകളിൽ അവരുടെ ബാധ്യത നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

തങ്ങളുടെ വാലറ്റ്/കാർഡുകളിലേക്ക് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുന്ന അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകളുടെ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഉണ്ടാകുന്ന അപകടസാധ്യതകളെയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്തൃ അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിന്റെ വശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ഒരു നയം രൂപീകരിക്കാൻ RBI ആവശ്യപ്പെടുന്നു.

**ഇടപാടുകളുടെ വിഭാഗങ്ങൾ:**

Dhani Pay PPI-കൾ ഉപയോഗിച്ചുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകളെ രണ്ട് വിഭാഗങ്ങളായി തിരിച്ചിരിക്കുന്നു:

- I. റിമോട്ട്/ ഓൺലൈൻ പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകൾ (ഇടപാടുകളുടെ ഘട്ടത്തിൽ ഫിസിക്കൽ PPI-കൾ നൽകേണ്ടതില്ലാത്ത ഇടപാടുകൾ ഉദാ. വാലറ്റുകൾ, കാർഡ് ഇല്ലാത്ത (CNP) ഇടപാടുകൾ മുതലായവ..

II. മുഖാമുഖം / പ്രോക്സിമിറ്റി പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകൾ (ഇടപാടുകളുടെ ഘട്ടത്തിൽ കാർഡുകളോ മൊബൈൽ ഫോണുകളോ പോലുള്ള ഫിസിക്കൽ പിപിഐകൾ ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ട ഇടപാടുകൾ ഉദാ. എടിഎമ്മിലെ ഇടപാടുകൾ, വിൽപ്പന പോയിന്റ്, മൊബൈൽ ആപ്പ് വഴി നടത്തുന്ന ഇടപാടുകൾ മുതലായവ)

റോളുകൾ & TranServ-ന്റെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ,

i. ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നയം വെബ്സൈറ്റിലും മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനിലും ഉപഭോക്താക്കളുടെ റഫറൻസിനായി ലഭ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കും

ii. സെൻസിറ്റീവായ കാര്യങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താതിരിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇമെയിലുകൾ അയച്ച് സുരക്ഷിതമായ ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്നതിനെക്കുറിച്ച് TranServ ബോധവൽക്കരണം നടത്തും. വിവരങ്ങൾ ഉദാ: പാസ്വേഡ്, പിൻ, OTP, ജനനത്തീയതി മുതലായവ

iii. എല്ലാ പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകൾക്കും ട്രാൻസ്സെർവ് SMS അലേർട്ടുകളും ഇമെയിൽ അലേർട്ടുകളും ഉറപ്പാക്കും. അനധികൃത ഇടപാടുകൾ റിപ്പോർട്ടുചെയ്യുന്നതിനോ എതിർപ്പുകൾ അറിയിക്കുന്നതിനോ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ അറിയിക്കുന്നു.

iv. ട്രാൻസ്സെർവിനെ അറിയിക്കുന്നതിലെ കാലതാമസം മൂലമുള്ള നഷ്ടസാധ്യത ഒഴിവാക്കാൻ, ഏതെങ്കിലും അനധികൃത ഇടപാടുകൾ എത്രയും വേഗം അറിയിക്കാൻ ട്രാൻസ്സെർവ് ഉപഭോക്താക്കളെ ഉപദേശിക്കും.

v. ഏതെങ്കിലും അനധികൃത ഇടപാടുകൾ കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ പിപിഐയുടെ നഷ്ടം അല്ലെങ്കിൽ മോഷണം എന്നിവ റിപ്പോർട്ടുചെയ്യുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വെബ്സൈറ്റ്/എസ്എംഎസ്/ഇ-മെയിൽ വഴി 24X7 ആക്സസ്സ് ട്രാൻസ്സെർവ് സുഗമമാക്കും. അത്തരം ഇടപാടുകൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിനായി മൊബൈൽ ആപ്പ്/ഹോം പേജിൽ ട്രാൻസ്സെർവ് ഒരു ഓപ്ഷനും നൽകും.

vi. നൽകിയ പരാതിയുടെ അംഗീകാരമായി ട്രാൻസ്സെർവ് ഉടൻടി പ്രതികരണം ഉറപ്പാക്കും. പരാതി ലഭിച്ച തീയതിയും സമയവും സിസ്റ്റങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തും.

vii. പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നതുവരെ ഉപഭോക്താവ് അനധികൃത ഇടപാട് സംബന്ധിച്ച പരാതി നൽകിയതിന് ശേഷം ഒരു ഇടപാടും നടത്തുന്നില്ലെന്ന് ട്രാൻസ്സെർവ് ഉറപ്പാക്കും

viii. പരാതി സമർപ്പിച്ച് 10 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ട്രാൻസ്സെർവ് 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് അർഹമായ തുക നൽകും.

ix. 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത നിർണ്ണയിക്കാൻ തീരുമാനമില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് നഷ്ടപരിഹാരത്തിന് യോഗ്യനാകും.

x. അന്വേഷണത്തിനിടയിൽ, ഉപഭോക്താവ് സാധുവായ ഒരു ഇടപാട് തെറ്റായി ക്ലെയിം ചെയ്യുകയോ തർക്കിക്കുകയോ ചെയ്തതായി കണ്ടെത്തിയാൽ, സാങ്കല്പിക ക്രെഡിറ്റ് റദ്ദാക്കാനും വാലറ്റ്/കാർഡ് തടയുന്നതുൾപ്പെടെയുള്ള പ്രതിരോധ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളാനുമുള്ള അവകാശം TranServ-ൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്.

ഉപഭോക്താവിന്റെ

a) ബാധ്യതകൾ ആവശ്യമായ എല്ലാ ഡോക്യുമെന്റേഷനുകളും നൽകണം - ഉപഭോക്തൃ തർക്ക ഫോം, ഇടപാട് വിജയത്തിന്റെ/പരാജയത്തിന്റെ തെളിവ് കൂടാതെ ഒരു പോലീസ് പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുകയും അതിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് TranServ-ന് നൽകുകയും വേണം.

b) ട്രാൻസ്സെർവ് അന്വേഷണ സംഘവുമായി ഉപഭോക്താക്കൾ സഹകരിക്കുകയും എല്ലാ സഹായവും നൽകുകയും വേണം.

c) ഉപഭോക്താക്കൾ തന്ത്രപ്രധാനമായ വിവരങ്ങൾ (കാർഡ് വിശദാംശങ്ങളും പിൻ, CVV, ഉപയോക്തൃ ഐഡിയും പാസ്‌വേഡും, OTP, ഇടപാട് പിൻ, വെല്ലുവിളി ചോദ്യങ്ങൾ എന്നിവ പോലുള്ളവ) TranServ സ്റ്റാഫ് ഉൾപ്പെടെ ഒരു സ്ഥാപനവുമായും പങ്കിടരുത്.

d) എക്സ്‌പോഷർ കുറയ്ക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾ ഇടപാട് പരിധികൾ സജ്ജീകരിക്കണം.

e) ഉപകരണത്തിലെ ഏറ്റവും പുതിയ ആന്റിവൈറസ് സോഫ്റ്റ്‌വെയർ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതുൾപ്പെടെയുള്ള മികച്ച രീതികൾ അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവ് അവരുടെ ഉപകരണം പരിരക്ഷിക്കണം (ഉപകരണത്തിൽ സ്മാർട്ട്ഫോൺ, ഫീച്ചർ ഫോൺ, ലാപ്ടോപ്പ്, ഡെസ്ക്ടോപ്പ്, ടാബ് എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു) അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റിൽ നിന്ന് ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ ഉപഭോക്താവ് കാലാകാലങ്ങളിൽ പരിശോധിച്ച് ട്രാൻസെർവുമായി അന്വേഷണം നടത്തണം. എന്തെങ്കിലും പൊരുത്തക്കേട് ഉണ്ടായാൽ എത്രയും വേഗം.

f) ട്രാൻസെർവ് അയച്ച വിവിധ നിർദ്ദേശങ്ങളിലൂടെയും ബോധവൽക്കരണ ആശയവിനിമയത്തിലൂടെയും ഉപഭോക്താക്കൾ കടന്നുപോകും.

ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത

a) ബാധ്യത സീറോ ഉപഭോക്താവിന്റെ:

താഴെപ്പറയുന്ന സംഭവങ്ങളിൽ അനധികൃത ഇടപാട് നടക്കുന്നിടത്ത് ഉപഭോക്താവിന് പൂജ്യം ബാധ്യതയിലേക്കുള്ള അവകാശം ഉണ്ടാകുന്നു:

- ട്രാൻസെർവ്വിന്റെ ഭാഗത്തെ സംഭാവന വഞ്ചന / അശ്രദ്ധ / പോരായ്മ (ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തിട്ടുണ്ടോ ഇല്ലയോ എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ. ഉപഭോക്താവ്).
- ട്രാൻസെർവ്വിനോ ഉപഭോക്താവിനോ അല്ലെങ്കിൽ സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും കുറവുള്ള മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനം, ഇടപാട് ആശയവിനിമയം ലഭിച്ച് മൂന്ന് (3) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ് ട്രാൻസെർവ്വിനെ അറിയിക്കുന്നു.
- അനധികൃത ഇടപാടുകൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതിന് ശേഷം സംഭവിക്കുന്ന നഷ്ടം.

b) ഉപഭോക്താവിന്റെ പരിമിതമായ ബാധ്യത:

ട്രാൻസെർവ്വിനോ ഉപഭോക്താവിനോ അല്ലെങ്കിൽ സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും സ്ഥിതി ചെയ്യുന്ന അനധികൃത ഇടപാട് മൂലമുണ്ടാകുന്ന നഷ്ടത്തിനുള്ള ഒരു ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത (മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനങ്ങൾ), ഉപഭോക്താവ് മൂന്നിന് (3) ശേഷം TranServ-നെ അറിയിക്കുന്നു. ഇടപാട് കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ ലഭിച്ച് ദിവസങ്ങളിലും ഏഴ് (7) ദിവസങ്ങളിലും ഇടപാട് മൂല്യത്തിന് തുല്യമായിരിക്കും അല്ലെങ്കിൽ ഓരോ ഇടപാടിന് 10,000 രൂപയും, ഏതാണ്ട് കുറവ്.

c) ഉപഭോക്താവിന്റെ പൂർണ്ണമായ ബാധ്യത:

ഇത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവ് മുഴുവൻ നഷ്ടവും വഹിക്കും

- അശ്രദ്ധ മൂലം നഷ്ടം സംഭവിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ ഐഡിയും പിൻ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പിൻ/ ഒടിപി അല്ലെങ്കിൽ മൊബൈൽ / ലാപ്ടോപ്പ് / ഡെസ്ക്ടോപ്പ് പോലുള്ള ഉപഭോക്തൃ ഉപകരണങ്ങളിലെ അനുചിതമായ സംരക്ഷണം കാരണം ക്ഷുദ്രവെയർ / ട്രോജൻ അല്ലെങ്കിൽ ഫിഷിംഗ് / വിഷിംഗ് ആക്രമണത്തിലേക്ക് നയിക്കുന്നു. തട്ടിപ്പുകാരൻ സിം നിർജ്ജീവമാക്കിയതും ഇതിന് കാരണമാകാം.
- ഈ പോരായ്മ TranServ-നോ ഉപഭോക്താവിനോ അല്ലെങ്കിൽ സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റൊരിടത്താണ് സ്ഥിതി ചെയ്യുന്നത്, ഇടപാട് ആശയവിനിമയം ലഭിച്ച് ഏഴ് (7) ദിവസങ്ങൾക്ക് ശേഷം ഉപഭോക്താവ് TranServ-നെ അറിയിക്കുന്നു.

ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യതയുടെ തെളിവ്,

നിയന്ത്രിക്കുന്ന പ്രകാരം, എല്ലാ കാർഡ് ഇടപാടുകൾക്കുമുള്ള രണ്ടാമത്തെ ഘടകം പ്രാമാണീകരണ പ്രക്രിയയാണ് TranServ-ന് ഉള്ളത്

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ ഘടകങ്ങളുടെ പ്രാമാണീകരണങ്ങൾ സ്ഥിരീകരിക്കുന്നതിനുള്ള എല്ലാ ലോഗുകളും / തെളിവുകളും / റിപ്പോർട്ടുകളും ലഭ്യമാണെന്ന് തെളിയിക്കാൻ ട്രാൻസ്പെൻഡിന്റ് ബാധ്യതയുണ്ട്. ഉപഭോക്താവിന് മാത്രം അറിയാവുന്ന സെക്കൻഡ് ഫാക്ടർ പ്രാമാണീകരണത്തിന് ശേഷം പ്രോസസ്സ് ചെയ്യപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും അനധികൃത ഇടപാട് ഇടപാട് നടപ്പിലാക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ പങ്കാളിത്തം / സമ്മതം എന്നിവയ്ക്ക് മതിയായ തെളിവായി കണക്കാക്കും.

റിപ്പോർട്ടുചെയ്യുകയും നിരീക്ഷിക്കുകയും

കസ്റ്റമർ ബാധ്യതാ കേസുകൾ ബോർഡിനോ അതിന്റെ കമ്മിറ്റിക്കോ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഒരു സംവിധാനം ട്രാൻസ്പെൻഡിന്റ് സ്ഥാപിക്കുകയും റിപ്പോർട്ടിംഗിൽ കേസുകളുടെ എണ്ണം/എണ്ണം, ഉൾപ്പെട്ട മൊത്തം മൂല്യവും വിവിധ വിഭാഗങ്ങളിലുള്ള കേസുകളുടെ വിതരണവും ഉൾപ്പെടുന്നതാണ്.

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*