



issued by Transerv

- நுகர்வோர்
- வணிகம்
- ஆங்கிலம் இந்தி பெங்காலி குஜராத்தி மராத்தி தமிழ் தெலுங்கு கன்னடம் மலையாளம்

## வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

டிரான்சர்வ் லிமிடெட் ("டிரான் சர்வ்") ஒரு சேவை அமைப்பாக, நல்ல வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவது மற்றும் வாடிக்கையாளர் திருப்தியின் அளவை அதிகரிப்பது எங்கள் முதன்மையான அக்கறையாகும்.

டிரான்சர்வ் குறை தீர்க்கும் கொள்கையானது வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை உடனுக்குடன் நிவர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்வதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சி வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்களையும் இது கையாள்கிறது.

குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையை மிகவும் அர்த்தமுள்ளதாகவும் பயனுள்ளதாகவும் மாற்றுவதற்காக, அத்தகைய முடிவை நோக்கி ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட அமைப்பு கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளது. எங்களிடம் ஒரு பிரத்யேக மின்னஞ்சல் ஐடி உள்ளது - [grievance@dhani.com](mailto:grievance@dhani.com).

### 1. வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/குறைகளைக் கையாள உள் இயந்திரம்:

#### 1.1 புகார் பதிவு:

ஒரு வாடிக்கையாளர் ஆன்லைன் தகராறு தீர்வு (ODR), மின்னஞ்சல், தொலைபேசி, அரட்டை மற்றும் கூரியர் மூலம் புகார் அளிக்கலாம், அவர்/அவள் டிரான்சர்வ் வழங்கும் சேவைகளில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால். ஒரு புகார் பெறப்படும் போதெல்லாம், அனுப்புநர் அதே பயன்முறையில் அல்லது அவரது புகாரை ஒப்புக்கொண்ட மின்னஞ்சல் மூலம் பதிலைப் பெறுவார்.

இணைப்பு - விரிவாக்கம் கட்டம் கொடுக்கப்பட்ட மேட்ரிக்ஸின் படி

வாடிக்கையாளர்கள் மேலும் கவலையை அதிகரிக்கலாம். புகார்கள் மற்றும்

ஆலோசனைகளை பெறுவதற்கான ஏற்பாடுகள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.

இந்த வழிமுறைகள் எங்கள் வாடிக்கையாளர் புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கும், முடிந்தவரை ஆன்லைனில் தீர்வு வழங்குவதற்கும், எங்கள் சேவைகள் தொடர்பான மதிப்புமிக்க கருத்துக்களைப் பெறுவதற்கும் அர்ப்பணிக்கப்பட்டவை.

வாடிக்கையாளர் கருத்துக்களைப் பெறும்போது, எங்கள் நிர்வாகிகள் வாடிக்கையாளர்களை அணுகி, கீழே தெரிவிக்கப்பட்டுள்ள படி முன் வரையறுக்கப்பட்ட சேவை நிலை ஒப்பந்தத்திற்குள் அனைத்து குறைகளும் தீர்க்கப்படுவதை உறுதிசெய்வார்கள்.

கொடுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது பதில் திருப்திகரமாக இல்லாவிட்டால், ஆரம்ப புகாரை எழுப்பும் போது வழங்கப்பட்ட புகார் குறிப்பு எண் போன்ற தொடர்புடைய விவரங்களுடன், எங்கள் நிலை 2 விரிவாக்க அதிகாரியிடம் கவலையை அதிகரிக்க வாடிக்கையாளர் தேர்வு செய்யலாம். இந்தக் கொள்கையில் விரிவாக்கப் பிரிவின் கீழ் அதிகரிப்பு முறை குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது.

## 1.2 ஆன்லைன் தகராறு தீர்வு (ODR) அமைப்பு:

வாடிக்கையாளர் தகராறுகள் மற்றும் டிஜிட்டல் கட்டணங்கள் தொடர்பான குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான ஆன்லைன் தகராறு தீர்வு ஆன்லைன் தகராறு தீர்வு(ODR) முறையை டிரான்சர்வ் செயல்படுத்தியுள்ளது. தோல்வியுற்ற பரிவர்த்தனைகளுடன் தொடர்புடையது.

வாடிக்கையாளர் தீர்வுக்கான காலக்கெடு:

வரி சை எண்.	புகார் வகை	மதிப்பிடப்பட்ட காலக்கெடு (SLA)
1	எந்த தானியப் வாலட் பரிவர்த்த னை தொடர்பான சிக்கல்	30 நாட்களுக்கு மிகாமல் (தீர்வில் மூன்றாம் தரப்பினரின் ஈடுபாடு ஏற்பட்டால், முன்னணி வங்கிகள் பின்பற்றும் காலக்கெடு பயன்படுத்தப்படும் மற்றும் தெரிவிக்கப்படும் வாடிக்கையாளர்கள்)

செயல்முறை இரண்டு படிக்களாக பிரிக்கப்பட்டுள்ளது:

- ஒப்புக்கை: வாடிக்கையாளர் வினாவல் அல்லது புகாரின் ஒப்புக்கை. இது மின்னஞ்சல் மூலம் வழங்கப்படும்.
- தீர்மானம்: வாடிக்கையாளருக்கு தீர்வு வடிவில் பதிலளிப்பது அல்லது கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி வாடிக்கையாளர் கவலையைத் தீர்ப்பதற்குத் தேவைப்படும் மேலும் தகவல்தொடர்பு / விவரங்களுக்கு -

- எந்தவொரு வாடிக்கையாளர் புகாரையும் / குறையையும் விரைவாகத் தீர்க்க நடவடிக்கையைத் தொடங்க, முன்னுரிமை 48 மணி நேரத்திற்குள் மற்றும் அதைத் தீர்க்க வேண்டாம். அத்தகைய புகார் / குறையைப் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குப் பிறகு.
- அவர்களின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட / நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களின் (பெயர், முகவர் ஐடி, முகவரி, தொடர்பு விவரங்கள் போன்றவை) விரிவான பட்டியலை இணையதளம்/மொபைல் பயன்பாட்டில்

காண்பிக்க.

2. தீர்வு:

2.1 மனப்பான்மை அம்சங்களுடன் தொடர்புடைய குறைகள்:

அத்தகைய புகார்கள் மரியாதையுடனும், அனுதாபத்துடனும், எல்லாவற்றிற்கும் மேலாக விரைவாகவும் கையாளப்படுகின்றன. டிரான்சர்வ், எந்த சூழ்நிலையிலும், பணியாளர்கள் எந்த ஒரு பட்டத்தின் தவறான நடத்தையையும் பொறுத்துக்கொள்ளாது.

2.2 ஒரு வாடிக்கையாளர் 30 நாட்களுக்குள் டிரான்சர்வ் வழங்கும் தீர்வுகளில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்/அவள் ரிசர்வ் வங்கியால் அமைக்கப்பட்டுள்ள ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தையும் அணுகலாம்.

2.3 நவம்பர் 12, 2021 அன்று ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்புத் திட்டம், 2021 இன் அத்தியாயம் IV இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட காரணங்களுக்காக நிறுவனத்திற்கு எதிராக புகார் உள்ள எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் மற்றும் அதன் புதுப்பிப்புகளுக்கு (விவரங்களுக்கு [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)), கீழே விவரிக்கப்பட்டுள்ள முறையில் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட குறைதீர்ப்பாளரிடம் அவர் அல்லது அவரது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி (வழக்கறிஞரைத் தவிர) மூலம் புகார் செய்யலாம்.

### 3. காலக்கெடு:

புகார்கள் சரியான கண்ணோட்டத்தில் பார்க்கப்பட வேண்டும், ஏனெனில் இவை மறைமுகமாக நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டில் தொடர்ச்சியான முன்னேற்றத்திற்கு வழிவகுக்கும். பெறப்பட்ட புகார்கள் சாத்தியமான அனைத்து கோணங்களிலிருந்தும் பகுப்பாய்வு செய்யப்படுகின்றன. டிரான்சர்வ் ஒரு ஒப்புக்கையை அனுப்ப முயற்சிக்கும். புகார்கள் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து அதிகபட்சம் 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படும்.

புகார்களின் பல்வேறு இயல்புகளுக்கான அதிகரிப்பு மேட்ரிக்ஸுடன் புகார் நிவர்த்தி செயல்முறையை கையாள்வதற்கான டைம் மேட்ரிக்ஸ் இணைப்பு-அதிகரிப்பு கட்டத்தில், வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் துறைகள்/அதிகாரிகள் அதை கண்டிப்பாக கடைபிடிக்க வேண்டும்.

புகாரின் மீது அவ்வப்போது எம்ஜிஎஸ் உருவாக்கப்பட்டு, நிறுவனத்தின் மூத்த அதிகாரிகளுக்கு அவர்களின் அறிவு மற்றும் மேலதிக அறிவுறுத்தல்கள் ஏதேனும் இருந்தால் அவர்களுக்கு விநியோகிக்கப்படுகிறது.

இணைப்பு

விரிவாக்கம் கட்டம்

<p>முதல் நிலை</p>	<p>வாடிக்கையாளர்கள் ட்ரான்சர்வின் தானி பே வாடிக்கையாளர் சேவையைப் பார்வையிட, அழைக்க அல்லது எழுதுமாறு கேட்டுக் கொள்ளப்படுகிறார்கள்: மொபைல் ஆப் :போனில் ODR : 0124-6555-555</p> <p>அரட்டை மின்னஞ்சல்: support@dhani.com கூரியர்: ட்ரான்சர்வ், கார் லிமிடெட் யூனிட் எண். 401 &amp; 402, ஒரு சர்வதேச மையம், 4வது தளம், டவர் 1, எஸ்பி மார்க், எல்பின்ஸ்டோன் சாலை (டபிள்யூ), மும்பை - 13, மகாராஷ்டிரா</p> <p>அனைத்து முறைகளிலும், புகாரைச் சுற்றியுள்ள அனைத்து எதிர்கால தகவல்களுக்கும் ஆதார் எண் வழங்கப்படும்.</p> <p>நோக்கிய முன்னேற்றம் குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும், அல்லது கவலையைத் தீர்ப்பது ஏதேனும் தாமதங்கள் ஏற்றுக் கொண்டதன் அடிப்படையில் மட்டுமே மூடப்படும்</p>
<p>மூடுதலை</p>	<p>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• தீர்மானத்தைலெவல் 1 நிர்வாகிகளால் வழங்கப்படும்</li> <li>• எந்தவொரு பிரதிநிதி அல்லது பணியாளர் உறுப்பினரின் நடத்தை</li> <li>• , சேவை நிலை ஒப்பந்தங்கள் அல்லது காலக்கெடுவில் உள்ள</li> <li>• புகார் 15 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படவில்லை,</li> </ul> <p>வாடிக்கையாளர் 0124-6555-555 என்ற தொலைபேசி மூலம் நிலை-2 க்கு குறையை அதிகரிக்கலாம் அல்லது எழுதலாம் க்கு <a href="mailto:cs.head@ghanipay.in">cs.head@ghanipay.in</a></p>
<p>மூன்றாம் நிலை</p>	<p>7 வேலை நாட்களுக்குள் புகார் திருப்திகரமாக தீர்க்கப்படாவிட்டால், அல்லது மேலே குறிப்பிடப்பட்ட விரிவாக்க நடவடிக்கைகளைப் பின்பற்றிய பின்னர் தெரிவிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவைத் தாண்டி பதில் தாமதமாகிவிட்டால், வாடிக்கையாளர் எங்கள் முதன்மை நோடல் அலுவலரை இங்கு தொடர்பு கொள்ளலாம்:</p> <p>ஸ்ரீ சித்தார்த் நதானி முதல்வர் நோடல் அதிகாரி டிரான்சர்வ் லிமிடெட் தானி பே கஸ்டமர் கேர், யூனிட் எண். 401 &amp; 402, ஒரு சர்வதேச மையம், 4வது தளம், டவர் 1, எஸ்பி மார்க், எல்பின்ஸ்டன் சாலை (W), மும்பை - 13, மகாராஷ்டிரா</p> <p>மின்னஞ்சல்: nodal@ghanipay.in தொலைபேசி: 120-6977999</p>

<p>நான்காம் நிலை</p>	<p>இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வழங்கிய "ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021" படி 12 நவம்பர் 2021 மற்றும் அதன் புதுப்பிப்புகள், புகார் 30 நாட்களுக்குள் திருப்திகரமாக தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் அந்த நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட போர்ட்டல் மூலம் ஆன்லைனில் புகார் செய்யலாம், அதாவது, <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>.</p> <p>புகாரை மின்னணு அல்லது உடல் முறை மூலமாகவும் மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு பின்வரும் முறையில் சமர்ப்பிக்கலாம் -</p> <p><b>மின்னணு முறை</b></p> <p>மின்னஞ்சல் ஐடி- crpc@rbi.org.in <b>அஞ்சல்</b></p> <p><b>முகவரி</b></p> <p>மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர் - 160017 <b>கட்டணமில்லா எண்: 14448</b> (விசாரணைக்கு)</p>
----------------------	---

\*\*\*\*\*

### வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கொள்கை:

#### பின்னணியில்

அதிகரிப்பு தொடர்புடைய அபாயங்களைப் பெருக்கியுள்ளது, எனவே அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு பணப் பரிவர்த்தனைகளுக்கு எதிராக வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு அதிக முக்கியத்துவம் பெற்றுள்ளது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு பணப் பரிவர்த்தனைகளில் வாடிக்கையாளர்களின் பொறுப்பைத் தீர்மானிப்பதற்கான விதிகளை வகுத்துள்ளது.

ரிசர்வ் வங்கி, பிபிஐ வழங்குநர்கள் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பின் அம்சங்களை உள்ளடக்கிய கொள்கையை உருவாக்க வேண்டும், இதில் அபாயங்கள் மற்றும் பொறுப்புகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் பொறுப்புகள் குறித்த குறிப்பிட்ட சூழ்நிலைகளில் அவர்களின் வாலட்/கார்டுகளில் டெபிட் ஏற்படும்.

#### பரிவர்த்தனைகளின் வகைகள்:

தானி பே பிபிஐ களை பயன்படுத்தும் மின்னணுக் கட்டணப் பரிவர்த்தனைகள் இரண்டு வகைகளாகப் பிரிக்கப்படுகின்றன:

1. தொலைநிலை/ஆன்லைன் கட்டணப் பரிவர்த்தனைகள்  
(பரிவர்த்தனையின் போது உடல் பிபிஐகள் தேவைப்படாத  
பரிவர்த்தனைகள் எ.கா. பணப்பைகள், அட்டை இல்லாத (CNP)  
பரிவர்த்தனைகள் போன்றவை./

ii. அருகாமையில் பணம் செலுத்தும் பரிவர்த்தனைகள் (பரிவர்த்தனையின் போது காட்டுகள் அல்லது மொபைல் போன்கள் போன்ற உடல் பிபிஐகள் இருக்க வேண்டிய பரிவர்த்தனைகள் எ.டி.எம்., விற்பனை புள்ளி, மொபைல் ஆப் மூலம் செய்யப்படும் பரிவர்த்தனைகள் போன்றவை).

பாத்திரங்கள் & டிரான்சர்வ்

i. டிரான்சர்வ் இன் பொறுப்புகள் வாடிக்கையாளர்களின் குறிப்புக்காக வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கொள்கை இணையதளத்திலும் மொபைல் செயலியிலும் கிடைப்பதை உறுதி செய்யும்.

ii. உணர்திறன்களை வெளிப்படுத்தாதது குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு மின்னஞ்சல்களை அனுப்புவதன் மூலம் பாதுகாப்பான மின்னணு பரிவர்த்தனைகளை மேற்கொள்வது குறித்து டிரான்சர்வ் விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்தும். தகவல் எ.கா. கடவுச்சொல், பின், OTP, பிறந்த தேதி, முதலியன.

iii. டிரான்சர்வ் அனைத்து கட்டண பரிவர்த்தனைகளுக்கும் SMS எச்சரிக்கைகள் மற்றும் மின்னஞ்சல் விழிப்புட்டல்களை உறுதி செய்யும். அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளைப் புகாரளிக்க அல்லது ஆட்சேபனைகளைத் தெரிவிக்க தொடர்பு விவரங்களைக் குறிப்பிடுதல்.

iv. டிரான்சர்வ் அறிவிப்பதில் தாமதம் ஏற்படுவதால் ஏற்படும் இழப்பு அபாயத்தைத் தவிர்க்க, எந்தவொரு அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையையும் விரைவில் தெரிவிக்குமாறு வாடிக்கையாளர்களுக்கு டிரான்சர்வ் அறிவுறுத்துகிறது.

v. எந்தவொரு அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகள் மற்றும் / அல்லது பிபிஐ இன் இழப்பு அல்லது திருட்டு குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு இணையதளம்/எஸ்எம்எஸ்/மின்னஞ்சல் வழியாக 24x7 அணுகலை டிரான்சர்வ் வழங்குகிறது. அத்தகைய பரிவர்த்தனையைப் புகாரளிக்க, மொபைல் பயன்பாடு/முகப்புப் பக்கத்தில் டிரான்சர்வ் ஒரு விருப்பத்தையும் வழங்கும்.

vi. பதிவு செய்யப்பட்ட புகாருக்கு உடனடி பதிலை ஒப்புக்கொள்வதாக டிரான்சர்வ் உறுதி செய்யும். முறைப்பாடுகள் பெறப்பட்ட தேதி மற்றும் நேரத்தை அமைப்புகள் பதிவு செய்யும்.

vii. புகார் தீர்க்கப்படும் வரை எந்தவொரு பரிவர்த்தனையும் நடைபெறாமல் இருப்பதையும் டிரான்சர்வ் உறுதி செய்யும்

viii. குறித்த புகாரைப் பதிவுசெய்த பிறகு, புகார் அளிக்கப்பட்ட 10 நாட்களுக்குள் டிரான்சர்வ் 90 நாட்களுக்குள் புகாரைத் தீர்த்து, வாடிக்கையாளருக்குத் தகுதியான தொகையைச் செலுத்தும்.

ix. 90 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பை தீர்மானிக்கத் தவறினால், வாடிக்கையாளர் இழப்பீடு பெறத் தகுதியுடையவராவார்.

x. விசாரணையின் போது, வாடிக்கையாளர் தவறான பரிவர்த்தனைக்கு உரிமைகோருவது அல்லது மறுப்பு தெரிவித்தது கண்டறியப்பட்டால், டிரான்சர்வ் நிறுவனத்திற்கு யோக்கியமான

கிரெடிட்டை ரத்து செய்யவும், வாலட்/கார்டைத் தடுப்பது உட்பட தடுப்பு நடவடிக்கை எடுக்கவும் உரிமை உள்ளது.

வாடிக்கையாளரின் கடமைகள்

- a) தேவையான அனைத்து ஆவணங்களையும் வழங்க வேண்டும் - வாடிக்கையாளர் தகராறு படிவம், பரிவர்த்தனை வெற்றி/தோல்விக்கான ஆதாரம் மற்றும் போலீஸ் புகாரை பதிவு செய்து அதன் நகலை டிரான்சர்வ் க்கு வழங்க வேண்டும்.
- b) வாடிக்கையாளர்கள் டிரான்சர்வ் விசாரணைக் குழுவுடன் ஒத்துழைத்து அனைத்து உதவிகளையும் வழங்க வேண்டும்.

c) வாடிக்கையாளர்கள் முக்கியமான தகவல்களை (அட்டை விவரங்கள் & பின், CVV, பயனர் ஐடி & கடவுச்சொல், OTP, பரிவர்த்தனை பின், சவால் கேள்விகள் போன்றவை) டிரான்சர்வ் ஊழியர்கள் உட்பட எந்தவொரு நிறுவனத்துடனும் பகிரக்கூடாது.

d) வாடிக்கையாளர்கள் குறைந்தபட்ச வெளிப்பாட்டை உறுதிப்படுத்த பரிவர்த்தனை வரம்புகளை அமைக்க வேண்டும்.

e) சாதனத்தில் சமீபத்திய வைரஸ் தடுப்பு மென்பொருளைப் புதுப்பித்தல் உள்ளிட்ட சிறந்த நடைமுறைகளின்படி வாடிக்கையாளர் தங்கள் சாதனத்தைப் பாதுகாக்க வேண்டும் (சாதனத்தில் ஸ்மார்ட்போன், ஃபீச்சர் ஃபோன், லேப்டாப், டெஸ்க்டாப் மற்றும் டேப் ஆகியவை அடங்கும்) வாடிக்கையாளர் கணக்கு அறிக்கையிலிருந்து பரிவர்த்தனை விவரங்களை அவ்வப்போது சரிபார்த்து, டிரான்சர்வ் மூலம் வினவலை எழுப்ப வேண்டும். ஏதேனும் பொருந்தாத படசத்தில் கூடிய விரைவில்.

f) வாடிக்கையாளர்கள் டிரான்சர்வ் அனுப்பிய பல்வேறு அறிவுரைகள் மற்றும் விழிப்புணர்வுத் தகவல்களின் மூலம் செல்ல வேண்டும்.

ஒரு வாடிக்கையாளரின்

a) பொறுப்புடிரான்சர்வின்

பூஜ்ஜியமாக வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு: பின்வரும் நிகழ்வுகளில் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை நிகழும்போது பூஜ்ஜிய பொறுப்புக்கான வாடிக்கையாளரின் உரிமை எழும்:

> பங்களிப்பான மோசடி / அலட்சியம் / குறைபாடு (பரிவர்த்தனை புகாரளிக்கப்பட்டதா இல்லையா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல் வாடிக்கையாளர்).

> மூன்றாம் தரப்பு மீறல், குறைபாடு டிரான்சர்வ் அல்லது வாடிக்கையாளரிடம் இல்லை, ஆனால் கணினியில் வேறு இடங்களில் உள்ளது, மேலும் வாடிக்கையாளர் பரிவர்த்தனை தகவல்தொடர்பு கிடைத்த மூன்று (3) நாட்களுக்குள் டிரான்சர்வ்ஊழியர்களுக்கு தெரிவிக்கிறார்.

> அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைகளைப் புகாரளித்த பிறகு ஏற்படும் இழப்பு.

b) வாடிக்கையாளரின் வரையறுக்கப்பட்ட பொறுப்பு:

அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையின் காரணமாக ஏற்படும் இழப்புக்கான வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு, குறைபாடு டிரான்சர்வ் அல்லது வாடிக்கையாளரிடம் இல்லை, ஆனால் கணினியில் வேறு இடங்களில் உள்ளது (மூன்றாம் தரப்பு மீறல்கள்), மேலும் வாடிக்கையாளர் மூன்று (3)க்குப் பிறகு டிரான்சர்வ்ஊழியர்களுக்குத் தெரிவிக்கிறார். பரிவர்த்தனை தகவல் பெறப்பட்ட நாட்கள் மற்றும் ஏழு (7) நாட்களுக்குள் பரிவர்த்தனை மதிப்பு அல்லது ஒரு பரிவர்த்தனைக்கு ரூ.10,000, எது குறைவாக இருந்தாலும் சரி.

c) பொறுப்பு:

முழுப்

> அலட்சியத்தால் ஏற்படும் இழப்பு, எ.கா. வாடிக்கையாளர் பணம் செலுத்தும் சான்றுகள் அல்லது கணக்கு/பரிவர்த்தனை விவரங்களைப் பகிரந்து கொண்டால், வாடிக்கையாளர் முழு இழப்பையும் ஏற்க வேண்டும். பயனர் ஐடி & பின், கிரெடிட் கார்டு பின்/ OTP அல்லது மொபைல் / லேப்டாப் / டெஸ்க்டாப் போன்ற வாடிக்கையாளர் சாதனங்களில் முறையற்ற பாதுகாப்பு காரணமாக மால்வேர் / ட்ரோஜன் அல்லது ஃபிஷிங் / விஷிங் தாக்குதலுக்கு வழிவகுக்கும். மோசடி செய்பவர் சிம் செயலிழக்கச் செய்ததால் இதுவும் இருக்கலாம்.

> குறைபாடு டிரான்சர்வ் அல்லது வாடிக்கையாளரிடம் இல்லை, ஆனால் கணினியில் வேறு இடத்தில் உள்ளது, மேலும் வாடிக்கையாளர் பரிவர்த்தனை தகவல்தொடர்பு பெறப்பட்ட ஏழு (7) நாட்களுக்குப் பிறகு டிரான்சர்வ்வுக்குத் தெரிவிக்கிறார்.

வாடிக்கையாளர் பொறுப்புக்கான சான்று,

ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட அனைத்து கார்டு பரிவர்த்தனைகளுக்கும் டிரான்சர்வ் இரண்டாவது காரணி அங்கீகார செயல்முறையைக் கொண்டுள்ளது

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் இரண்டு காரணி அங்கீகாரங்களை உறுதிப்படுத்துவதற்கான அனைத்து பதிவுகள் / சான்றுகள் / அறிக்கைகள் உள்ளன என்பதை நிரூபிக்கும் பொறுப்பு டிரான்சர்வ் க்கு உள்ளது. வாடிக்கையாளருக்கு மட்டுமே தெரிந்த இரண்டாவது காரணி அங்கீகாரத்திற்குப் பிறகு செயலாக்கப்பட்ட எந்த அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையும், பரிவர்த்தனையை மேற்கொள்வதில் வாடிக்கையாளரின் ஈடுபாடு / சம்மதத்தின் போதுமான சான்றாகக் கருதப்படும்.

அறிக்கையிடுதல் மற்றும் கண்காணிப்பது

வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு வழக்குகளை வாரியம் அல்லது அதன் கமிட்டிக்கு புகாரளிப்பதற்கான ஒரு பொறிமுறையை டிரான்செர்வ் அறிக்கையிடல் என்பது பல்வேறு வகையான வழக்குகளின் அளவு / வழக்குகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட மொத்த மதிப்பு மற்றும் விநியோகம் ஆகியவற்றை உள்ளடக்கியிருக்கும்.

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*