

- ಗ್ರಾಹಕ
- ವ್ಯಾಪಾರ
- ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಹಿಂದಿ ಬೆಂಗಾಲಿ ಗುಜರಾತಿ ಮರಾಠಿ ತಮಿಳು ತೆಲುಗು ಕನ್ನಡ ಮಲಯಾಳಂ

ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್") ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿ, ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ನಮ್ಮ ಪ್ರಧಾನ ಕಾಳಜಿಯಾಗಿದೆ.

ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಇದು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಹ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯನ್ನಾಗಿ ಮಾಡಲು, ಅಂತಹ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬಯಸಿದಲ್ಲಿ ನಾವು ಮೀಸಲಾದ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ - support.dhanipay@indiabulls.com

1. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು:

1.1 ದೂರು ನೋಂದಣಿ:

ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ (ODR), ಇಮೇಲ್, ಫೋನ್, ಫಾರ್ಮ್‌ಬೇಸ್ ಮತ್ತು ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಕಳುಹಿಸುವವರು ಅದೇ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವನ/ಅವಳ ದೂರನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಅನುಬಂಧ - ಎಸ್‌ಸೆಲ್‌ಸನ್ ಗ್ರಿಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತಷ್ಟು ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು.

ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು, ಸಾಧ್ಯವಿರುವಷ್ಟೆ ಆನ್‌ಲೈನ್ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮೌಲ್ಯಯುತವಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸೆರೆಹಿಡಿಯಲು ಮೀಸಲಾಗಿವೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ನಮ್ಮ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಲುಪುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ವನಿರ್ಧಾರಿತ ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದದೊಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾಗಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಹಂತ 2 ಏಜೆಂಟ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು, ಆರಂಭಿಕ ದೂರನ್ನು ಎತ್ತುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ. ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ವಿಭಾಗದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ ವಿಧಾನವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ.

1.2 ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ (ಒಡಿಆರ್) ವ್ಯವಸ್ಥೆ:

ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವಾದಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ (ಒಡಿಆರ್) ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ, ವಿವಾದಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಶೂನ್ಯ ಅಥವಾ ಕನಿಷ್ಠ ಹಸ್ತಚಾಲಿತ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪದೊಂದಿಗೆ ಸಿಸ್ಟಮ್-ಚಾಲಿತ ಮತ್ತು ನಿಯಮ ಆಧಾರಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಬಳಸುತ್ತದೆ. ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್:

ಕ್ರ.ಸಂ.	ದೂರು ಪ್ರಕಾರ	ಅಂದಾಜು ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳು (SLA)
1	ಯಾವುದೇ ಧನಿ ಪೇ ವಾಲೆಟ್ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆ	30 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿಲ್ಲ (ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡರೆ, ಪ್ರಮುಖ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಅನುಸರಿಸುವ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಗ್ರಾಹಕರು)

ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಎರಡು ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ವಿಂಗಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಸ್ವೀಕೃತಿ: ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿ. ಇದನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ತಲುಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್: ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂವಹನ / ವಿವರಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ-
 - ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು, ಮೇಲಾಗಿ 48 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಂತಹ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ.
 - ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ / ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ / ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ (ಹೆಸರು, ಏಜೆಂಟ್ ಐಡಿ, ವಿಳಾಸ, ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ವಿವರವಾದ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು.

2. ಪರಿಹಾರ:

2.1 ವರ್ತನೆಯ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು:

ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ, ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. TranServ, ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಯಾವುದೇ ಪದವಿಯ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಸಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

2.2 ಗ್ರಾಹಕನು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತನಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಸಹ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

2.3 , 2021 ರ ಅಧ್ಯಾಯ IV ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಮ್ ಮತ್ತು ಅದರ ನವೀಕರಣಗಳನ್ನು

(ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf), ಸ್ವತಃ ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ (ಅಡ್ವೋಕೇಟ್ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಮೂಲಕ ಇಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು.

3. ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು:

ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ನೋಡಬೇಕು ಏಕೆಂದರೆ ಇವುಗಳು ಪರೋಕ್ಷವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರ ಸುಧಾರಣೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತವೆ. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಕೋನಗಳಿಂದ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. TranServ ಒಂದು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗರಿಷ್ಠವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವಿವಿಧ ಸ್ವರೂಪದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಏರಿಕೆಯ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ನೊಂದಿಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸಮಯದ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಅನೇಕ್ಸ್‌-ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಗ್ರಿಡ್‌ನಲ್ಲಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಇಲಾಖೆಗಳು/ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಅದನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರಿನ ಮೇಲೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ MIS ಅನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಡುವೆ ಅವರ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸೂಚನೆಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಗ್ರಿಡ್

<p>ಮೊದಲನೇ ಹಂತ</p>	<p>ಗ್ರಾಹಕರು ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವಿಸ್‌ನ ಧನಿ ಪೇ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್‌ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಲು, ಕರೆ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಬರೆಯಲು ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ:</p> <p>ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ODR: ದೂರವಾಣಿ : 0124-6555-555</p> <p>ಫಾರ್ಮ್‌ಬೇಸ್: ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಇಮೇಲ್ : support.dhanipay@indiabulls.com</p> <p>ಕೊರಿಯರ್: ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವಿಸ್ ಕಾರ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಪಾವತಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಘಟಕ ಸಂಖ್ಯೆ. 401 ಮತ್ತು 402, ಒಂದು ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕೇಂದ್ರ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಟವರ್ 1, ಎಸ್‌ಬಿ ಮಾರ್ಗ, ಎಲ್‌ಐಎಸ್‌ಸೋಲ್ ರಸ್ತೆ (W), ಮುಂಬೈ - 13, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ</p> <p>ಎಲ್ಲಾ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ಸುತ್ತಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಭವಿಷ್ಯದ ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.</p> <p>ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ , ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಸ್ವೀಕಾರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತುಕಾಳಜಿಯನ್ನು ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ</p>
<p>ಎರಡನೇ ಹಂತ</p>	<p>ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ನಿರ್ಣಯ ಲೆವೆಲ್ 1 ಎಕ್ಸ್‌ಕ್ಯೂಟಿವ್‌ಗಳು ಒದಗಿಸಿದ • ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಅಥವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರ ವರ್ತನೆ • ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಅಥವಾ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿನ • ದೂರನ್ನು 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ, <p>ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರವಾಣಿ 0124-6555-555 ಮೂಲಕ ಹಂತ-2 ಕ್ಕೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಬರೆಯಬಹುದುಹಂತಕ್ಕೆ cs.headhdhanipay@indiabulls.com</p>
<p>ಮೂರನೇಹಂತ</p>	<p>ದೂರು 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಹಂತಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದ ನಂತರವೂ ತಿಳಿಸಲಾದ ಸಮಯಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:</p> <p>ಶ್ರೀ ಸಿದ್ದಾರ್ಥ ನಥಾನಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಟ್ರಾನ್‌ಸರ್ವಿಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಧನಿ ಪೇ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್, ಘಟಕ ಸಂಖ್ಯೆ. 401 & 402, ಒಂದು ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕೇಂದ್ರ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಟ. ower 1, SB ಮಾರ್ಗ, ಎಲ್‌ಐಎಸ್‌ಸೋಲ್ ರಸ್ತೆ (W), ಮುಂಬೈ - 13, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ</p> <p>ಇಮೇಲ್: nodalhdhanipay@indiabulls.com ದೂರವಾಣಿ: 0120-6977999</p>

<p>ನಾಲ್ಕನೇ ಹಂತ</p>	<p>"ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬಡ್ಸಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021" ಪ್ರಕಾರ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಹೊರಡಿಸಿದೆ 12 ನವೆಂಬರ್ 2021 ರಂದು ಮತ್ತು ಅದರ ನವೀಕರಣಗಳು, ದೂರನ್ನು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಅಂದರೆ, https://cms.rbi.org.in.</p> <p>ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು - <u>ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮೋಡ್</u></p> <p>ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ- crpc@rbi.org.in</p> <p><u>ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ</u></p> <p>ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017</p> <p><u>ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 14448 (ವಿಚಾರಣೆಗಾಗಿ)</u></p>
--------------------	---

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿ:

ಹಿನ್ನೆಲೆ

ವಹಿವಾಟಿನ ಹೆಚ್ಚಳವು ಸಂಬಂಧಿತ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುಣಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಆದ್ದರಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯು ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡಿದೆ. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಹಾಕಿದೆ, ಇದರ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಅವರ ವ್ಯಾಲೆಟ್ / ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗುತ್ತದೆ.

RBI ಗೆ PPI ವಿತರಕರು ತಮ್ಮ ವ್ಯಾಲೆಟ್/ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಡೆಬಿಟ್‌ಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಉಂಟಾಗುವ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

ವಹಿವಾಟುಗಳ ವರ್ಗಗಳು:

ಧನಿ ಪೇ ಪಿಪಿಐಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಎರಡು ವರ್ಗಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- I. ರಿಮೋಟ್ / ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳು (ವಹಿವಾಟುಗಳ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕ ಪಿಪಿಐಗಳನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಉದಾ ವ್ಯಾಲೆಟ್‌ಗಳು, ಕಾರ್ಡ್ ಇಲ್ಲದಿರುವ (ಸಿಎನ್‌ಪಿ) ವಹಿವಾಟುಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ. ಮುಖಾಮುಖಿ

II. ಮುಖಾಮುಖಿ/ ಸಾಮೀಪ್ಯ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳು (ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್‌ಗಳಂತಹ ಭೌತಿಕ PPIಗಳು ವಹಿವಾಟಿನ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕಾದ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಉದಾ. ಎಟಿಎಂನಲ್ಲಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳು, ಮಾರಾಟದ ಕೇಂದ್ರ, ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ).

ಪಾತ್ರಗಳು & ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವನ

i. ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿಯು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವುದನ್ನು ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ii. ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸುರಕ್ಷಿತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸುತ್ತದೆ. ಮಾಹಿತಿ ಉದಾ. ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್, ಪಿನ್, OTP, ಜನ್ಮ ದಿನಾಂಕ, ಇತ್ಯಾದಿ.

iii. TranServ ಎಲ್ಲಾ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ SMS ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು.

iv. ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್‌ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾಗುವುದರಿಂದ ನಷ್ಟದ ಅಪಾಯವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

v. ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ PPI ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಕಳ್ಳತನವನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್/SMS/ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ 24X7 ಪ್ರವೇಶವನ್ನು TranServ ಸುಗಮಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು TranServ ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್/ಮುಖಪುಟದಲ್ಲಿ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

vi. ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಾಗಿ ತಕ್ಷಣದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಸಮಯವನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು.

vii. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ

viii. ದೂರು ದಾಖಲಾದ ನಂತರ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ 10 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ 90 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಹ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

ix. 90 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನಿರ್ಣಯಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಅರ್ಹರಾಗುತ್ತಾರೆ.

x. ತನಿಖೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾನ್ಯವಾದ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ವಿವಾದಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಕಂಡುಬಂದರೆ, ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಲಿಡ್/ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕನ್ನು TranServ ಹೊಂದಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳು

a) ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು - ಗ್ರಾಹಕ ವಿವಾದದ ನಮೂನೆ, ವಹಿವಾಟಿನ ಯಶಸ್ಸು/ವೈಫಲ್ಯದ ಪುರಾವೆ ಮತ್ತು ಫೋಲೀಸ್ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರ ನಕಲನ್ನು ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್‌ಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

b) ಗ್ರಾಹಕರು ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ ತನಿಖಾ ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಸಹಕರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ನೆರವು ನೀಡಬೇಕು.

c) ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಘಟಕದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಕಾರ್ಡ್ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಪಿನ್, ಸಿವಿವಿ, ಬಳಕೆದಾರ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್, ಒಟಿಪಿ, ವಹಿವಾಟು ಪಿನ್, ಸವಾಲು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಂತಹ) ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು.

d) ಗ್ರಾಹಕರು ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನ್ಯತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಹಿವಾಟು ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಬೇಕು.

e) ಸಾಧನದಲ್ಲಿನ ಇತ್ತೀಚಿನ ಅಂಟಿವೈರಸ್ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್‌ನ ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಧನವನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಬೇಕು (ಸಾಧನವು ಸ್ಮಾರ್ಟ್‌ಫೋನ್, ಫೀಚರ್ ಫೋನ್, ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್, ಡೆಸ್ಕ್‌ಟಾಪ್ ಮತ್ತು ಟ್ಯಾಬ್ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ) ಗ್ರಾಹಕರು ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆಯಿಂದ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು TranServ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಎತ್ತಬೇಕು ಯಾವುದೇ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ.

f) ಗ್ರಾಹಕರು ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ ಕಳುಹಿಸುವ ವಿವಿಧ ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಜಾಗೃತಿ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಹೋಗುತ್ತಾರೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

a) ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಘಟನೆಗಳಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟು ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ ಉದ್ಭವಿಸುತ್ತದೆ:

> ಕೊಡುಗೆ ವಂಚನೆ / ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ / ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್‌ನ ಕಡೆಯಿಂದ ಕೊರತೆ (ವಹಿವಾಟು ವರದಿಯಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದರ ಹೊರತಾಗಿಯೂ ಗ್ರಾಹಕ).

> ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯು ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯಿಲ್ಲ ಆದರೆ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟು ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮೂರು (3) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ.

> ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳ ವರದಿಯ ನಂತರ ಸಂಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟ.

b) ಗ್ರಾಹಕರ ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ:

ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನಿಂದಾಗುವ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಕೊರತೆಯು ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಆದರೆ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ (ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳು), ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಮೂರು ದಿನಗಳ (3) ನಂತರ ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ. ಮತ್ತು ವಹಿವಾಟಿನ ಸಂವಹನದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಏಳು (7) ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ವಹಿವಾಟು ಮೌಲ್ಯಕ್ಕೆ ಸಮಾನವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ರೂ.10,000, ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು.

c) ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ:

ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟವನ್ನು

> ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ ದಿಂದ ನಷ್ಟ ಉಂಟಾದ ಬಳಿಕೆದಾರರ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಪಿನ್, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಪಿನ್/ಒಟಿಪಿ ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್ / ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್ / ಡೆಸ್ಕ್‌ಟಾಪ್‌ನಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಧನಗಳಲ್ಲಿ ಅಸಮರ್ಪಕ ರಕ್ಷಣೆಯಿಂದಾಗಿ ಮಾಲ್‌ವೇರ್ / ಟ್ರೋಜನ್ ಅಥವಾ ಫಿಶಿಂಗ್ / ವಿಶಿಂಗ್ ದಾಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ವಂಚಕನ ಸಿಮ್ ನಿಷ್ಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯೂ ಇದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಿರಬಹುದು.

> ಕೊರತೆಯು ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಆದರೆ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟಿನ ಸಂವಹನದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಏಳು (7) ದಿನಗಳ ನಂತರ ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಪುರಾವೆ

TranServ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಎರಡನೇ ಅಂಶದ ದೃಢೀಕರಣದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಇದನ್ನು

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಯಂತ್ರಿಸುತ್ತದೆ. ಎರಡು ಅಂಶದ ದೃಢೀಕರಣಗಳನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳು / ಪುರಾವೆಗಳು / ವರದಿಗಳು ಲಭ್ಯವಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು TransServ ಹೊಂದಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾತ್ರ ತಿಳಿದಿರುವ ಎರಡನೇ ಅಂಶದ ದೃಢೀಕರಣದ ನಂತರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟನ್ನು ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ / ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ಸಾಕಷ್ಟು ಪುರಾವೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

ಬೋರ್ಡ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಸಮಿತಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಸರ್ವ್ ಒಂದು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆಯು ಅಂತರ-ಅಲಿಯಾ, ಪ್ರಕರಣಗಳ ಪರಿಮಾಣ/ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಒಟ್ಟು ಮೌಲ್ಯ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
