

വെയ്സ്മാൻ ഇംപെക്സ് സർവീസ് എന്റർപ്രൈസ് ലിമിറ്റഡ്.

ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നയം

(അനധികൃത പിപിഐ ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ കസ്റ്റമർ ബാധ്യത)

ആമുഖം:

വീസ്മാൻ ഇംപെക്സ് സർവീസ് എന്റർപ്രൈസ് ലിമിറ്റഡ് (ജ്ഞാനപൂർവ്വം) ഒരു പേയ്മെന്റ് സംവിധാനം ഓപ്പറേറ്റ് റിസർവ് ബാങ്ക് (ആർ.ബി.ഐ) പ്രകാരം അധികാരമുണ്ട്. , 2017 ("റിസർവ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ") പേയ്മെന്റും സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്ട്, 2007 ("PSS ആക്ട്") ഇത് നടത്തുന്നു, റെഗുലേഷൻസ് കട്ഠി ഇന്ത്യയിൽ പ്രീപെയ്ഡ് പേയ്മെന്റ് ഉപകരണങ്ങൾ മാറിയിരിക്കുകയാണ് ആൻഡ് ഓപ്പറേഷൻ (റിസർവ് ബാങ്ക്) ദിശകൾ ഉണ്ടാക്കി അത് കിടന്നുറങ്ങി ആർ ബി ഐ. രാജ്യത്തെ ഒരു പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷൻ പണമായി ജനസംഖ്യയിൽ വലിയ വിഭാഗത്തിനായി ബദൽ സാധാരണ ബാങ്കിംഗ് ചാനലിലേക്ക് ആക്സസ്സ് അല്ലെങ്കിൽ സഹായം ആവശ്യമായ ആർ ആർ ഈ അംഗീകാരം കീഴിൽ യുക്തിമാനും പ്രശ്നങ്ങൾ ജലദിചൽ കാർഡ് ഒരു വെർച്വൽ വാലറ്റ് ("ജലദിചൽ" എന്നും അറിയപ്പെടുന്നു) ആണ് ഫണ്ടുകൾ ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നു. ഉടമസ്ഥന്റെ സൗകര്യമനുസരിച്ച്, തുടർന്നുള്ള ഉപയോഗത്തിന് പരമാവധി നിശ്ചിത തുക വരെ റീലോഡ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്ന ഒരു സാമ്പത്തിക ഉപകരണമാണ് ഇത്. എം-കൊമേഴ്സ്, ഇ-കൊമേഴ്സ് ഡൊമെയ്നുകളിൽ അനാവശ്യ ഇടപാടുകൾക്കായി ഓരോ ഉപഭോക്താളിനും സുരക്ഷിതവും എളുപ്പവുമായ രീതിയിൽ WISE വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു. ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകളുടെ പെരുമാറ്റം ഒരു സുരക്ഷിതമാണ് ഉറപ്പുവരുത്താൻ യുക്തിമാനാകുന്നു കരുത്തുറ്റ സുരക്ഷാ സിസ്റ്റം വഞ്ചന കണ്ടെത്തലും ആൻഡ് പ്രൈവെന്റിംഗ് സംവിധാനങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ച് ടെക്നോളജിയിൽ മുടക്കിയിട്ടുണ്ട്. അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്

എന്ന നിയന്ത്രിക്കുന്നു ബാധ്യത - സാമ്പത്തിക ഉൾപ്പെടുത്തൽ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണം വർദ്ധിച്ചുവരുന്ന കുതിപ്പിന് കൂടി, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ഒരു കസ്റ്റമർ സംരക്ഷണ ന് സർക്കുലർ പുറപ്പെടുവിച്ചിരുന്നു. (ആർബിഐ) / ൨൦൧൭-൧൮ / 15 ദ്(ബ്.നൊ.ലെഗ്.ബ്.ച.൧൮ / ൦൯.൦൧.൦൦൫ / ൨൦൧൭-൧൮ ജൂലൈ 6, 2017 dated), ഇന്റർ-അതിരുകൾ ഒരു ബോർഡ് ആവിഷ്കരിക്കേണ്ടിവരുന്നത് ppi നൽകുന്നവർ ആവശ്യമാണ് ഉപഭോക്താവിന് ഇക്കാര്യത്തിൽ അംഗീകാരം പോളിസി അംഗീകാരമില്ലാത്ത പിപിഐ ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ സംരക്ഷണവും നഷ്ടപരിഹാരവും, യോഗ്യമാണെങ്കിൽ.

ലക്ഷ്യം:

ഈ നയം ഒരു ന്യായമായതും സുതാര്യവുമായ രീതിയിൽ ആശയവിനിമയം നടത്താൻ ശ്രമിക്കുന്നു:

- a) ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണം (പിപിഐ) ഇടപാടുകളിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന അപകടസാധ്യതകൾക്കും ബാധ്യതകൾക്കും ഉപഭോക്തൃ അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം ഉൾപ്പെടെ),
- b) അനധികൃത പിപിഐ ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ കസ്റ്റമർ ബാധ്യത
- c) ബാധകമായ പക്ഷം അനധികൃത PPI ഇടപാടുകൾ മൂലം (നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ തന്നെ) ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം.

സ്കോർ:

ഇലക്ട്രോണിക് ഫിനാൻഷ്യൽ ഇടപാടുകൾ സാധാരണയായി താഴെപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ ഇടപാടുകൾ ഇടപെടുത്തുന്നു:

- a) റിമോട്ട് / ഓണ്ലൈൻ പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകൾ (ഇടപാടുകൾ, ഉദാ: ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്, മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്, കാർഡ് ഹാജരാക്കാത്തത് (സിഎൻപി) ഇടപാടുകൾ, പ്രീപെയ്ഡ് പേയ്മെന്റ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾ (പിപിഐ) തുടങ്ങിയവയ്ക്ക് ഫിസിക്കൽ പേയ്മെന്റ് ഉപകരണങ്ങളെ ആവശ്യമില്ല.]

b) മുഖാമുഖം / പ്രോക്സിമൽ പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകൾ (ഇടപാടിന്റെ സമയത്ത് ഒരു കാർഡ് അല്ലെങ്കിൽ മൊബൈൽ ഫോൺ പോലുള്ള ഫിസിക്കൽ പേയ്മെന്റ് ഉപകരണം ആവശ്യമുള്ള ഇടപാടുകൾ ഉദാഹരണം: ATM, POS, മുതലായവ)

c) നിലവിൽ ഏതെങ്കിലും ഒരു ഇലക്ട്രോണിക് സംവിധാനത്തിൽ നിലവിൽ ഉപയോഗിച്ചതോ സ്വീകരിക്കുന്നതോ ആയ മറ്റേതെങ്കിലും ഇലക്ട്രോണിക് മോഡ്യൂൾ.

ഈ പോളിസി ഇടപാടുകാരുടെ പ്രീപെയ്ഡ് പേയ്മെന്റ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് (വെർച്വൽ വാലറ്റ്) ബിസിനസിൽ മാത്രമേ ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്നുള്ളൂ. ഒരു ഉപഭോക്താവ് പിശകിനാലുള്ള പിപിഐ ഇടപാടുകൾ പോളിസി ഒഴിവാക്കുന്നു (ഉദാഹരണത്തിന്, NEFT തെറ്റായ പേയി ഷോറും അല്ലെങ്കിൽ തെറ്റായ തുകയ്ക്കായി വിറ്റുപോകുന്നു), ന്യായമായ നഷ്ടത്തിന് വിധേയമായ ഇടപാടുകൾ, അവസര നഷ്ടം, നഷ്ട നഷ്ടം, മറ്റ് സാമ്പ്രമായ മറ്റ് ചെലവുകൾ എന്നിവ കാരണം അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭവകാരി.

പ്രയോഗക്ഷമത:

PPI വാലറ്റ് സൂക്ഷിക്കുന്ന വ്യക്തികൾക്ക് ഈ നയം ബാധകമായിരിക്കും.

നിർവ്വചനങ്ങളും വിശദീകരണങ്ങളും: (ഈ നയത്തിന്റെ ഉദ്ദേശ്യത്തിനായി)

- a. കസ്റ്റമറിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്നുള്ള സാമ്പത്തിക അവധിയാണ് യഥാർത്ഥ നഷ്ടം എന്ന് നിർവ്വചിക്കുന്നത്, ഉദാ: ഉപഭോക്താവിന്റെ പിപിഐ വാലറ്റിൽ ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുക.
- b. പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകൾ ഒരു അക്കൗണ്ട് / വാലറ്റിൽ നിന്ന് മറ്റൊരു അക്കൗണ്ടിലേക്ക് അല്ലെങ്കിൽ ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിൽ നിന്നു പണം കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്ന ഇടപാടുകൾ പോലെയെന്ന് ഇടപെടൽ. കാർഡ് വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമില്ല, ഉദാ. NEFT.

- c. ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതമില്ലാതെ ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലെ ഡെബിറ്റ് ആയി അനധികൃത ഇടപാട് നിർവചിക്കപ്പെട്ടിരിക്കുന്നത്.
- d. സുരക്ഷാ പാസേർഡുകൾ, ഡൈനാമിക് പാസ്വേർഡ് ഇൻപുട്ട് (OTP) അല്ലെങ്കിൽ "ജെൽഡിഷാഷ്" നൽകുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ഇലക്ട്രോണിക് പ്രാമാണീകരണ ഓപ്ഷൻ എന്നിവ പോലെ "ജെൽഡിഷാഷ്" ആവശ്യപ്പെടുന്ന അധിക ആധികാരികതയിലൂടെ ഒരു ഇടപാടിന്റെ ഡെബിറ്റ് അംഗീകാരം ഉൾക്കൊള്ളുന്നു.
- e. കസ്റ്റമർ ഫാർമസ്യൂട്ടിക്കൽ അന്തിമ പരാതി നൽകിയ തീയതിയും സമയവും ആയി നിശ്ചയിക്കുന്ന തീയതിയും സമയവും. WISE ൽ നിന്ന് ആശയവിനിമയ ലഭിക്കുന്നതിന് തീയതി, ഈ നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള എല്ലാ പ്രവർത്തനത്തിനും വേണ്ടി പ്രവർത്തി ദിനങ്ങളുടെ എണ്ണം കണക്കാക്കുന്നതിനായി ഒഴിവാക്കിയിരിക്കുന്നു. ഉപഭോക്തൃ റിപ്പോർട്ടിംഗിനു വേണ്ടി പ്രവർത്തി ദിനങ്ങൾ കണക്കുകൂട്ടാൻ ഹോം ബ്രാഞ്ചിന്റെ വർക്കിംഗ് ഷെഡ്യൂൾ കണക്കിലെടുക്കും. റിപ്പോർട്ടിന്റെ സമയം ഇന്ത്യൻ സ്റ്റാൻഡേർഡ് സമയം അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- f. വിജ്ഞാപനം എന്നാണ് WISE ലേക്കുള്ള അനധികൃത പിപിഐ ഇടപാട് കസ്റ്റമർ റിപ്പോർട്ട്
- g. റിപ്പബ്ലിക് ദിനം, സ്വാതന്ത്ര്യദിനം, ഗാന്ധി ജയന്തി എന്നീ മൂന്ന് ദേശീയ അവധിദിനങ്ങൾ ഒഴികെയുള്ള തിങ്കളാഴ്ച മുതൽ ശനിയാഴ്ച വരെയുള്ള പ്രവൃത്തി ദിനങ്ങൾ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ദിവസങ്ങളുടെ എണ്ണം കണക്കാക്കപ്പെടും. കൂടാതെ ആശയവിനിമയത്തിനുള്ള തീയതി ഒഴികെ. .
- h. റിപ്പോസിറ്റുകളുടെ മോഡ്, ആദ്യം തന്നെ ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി ജ്ഞാനസന്ദേഹം വഴി സ്വീകരിക്കുന്ന ചാനലുമായിരിക്കും, അനധികൃത ഇടപാടുകളുടെ ഒരേയൊരു മൾട്ടിപ്പിൾ റിപ്പോർട്ടിംഗ്.

ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ പരിമിതമായ ബാധ്യത

(a) ഉപഭോക്താവിന്റെ സീറോ ബാധ്യത

അനധികൃത ഇടപാടുകൾ സംഭവിക്കുന്ന പരിപാടികളിൽ എവിടെ ബാധകമാണെന്നതിന് ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ബാധ്യത ഉണ്ടാകില്ല.

- i. വിവേകത്തിന്റെ ഭാഗത്തുണ്ടായ തട്ടിപ്പ് / അശ്രദ്ധ / അവഗണന / കുറവ് (ഇടപാടിനെ ഉപഭോക്താവ് അറിയിച്ചാലും ഇല്ലെങ്കിലും).
- ii. മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനം വിവേസിനോ കസ്റ്റമർമാരോ ആണ്, അവിടെയല്ലാതെ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും കിടക്കുന്നു, ഉപഭോക്താവ് അനധികൃത ഇടപാടിനെക്കുറിച്ച് WISE ൽ നിന്ന് ആശയവിനിമയത്തിനുള്ള മൂന്നു പ്രവർത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വിവേസിനെ അറിയിക്കുന്നു.

(b) ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ പരിമിതമായ ബാധ്യത

ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ അനധികൃത ഇടപാടുകൾ കാരണം സംഭവിക്കുന്ന നഷ്ടത്തിന് ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ബാധ്യതയുണ്ട്:

- i. ഒരു ഉപഭോക്താവ് അശ്രദ്ധമായി നഷ്ടപ്പെടുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ, പേയ്മെന്റ് ക്രെഡിൻഷ്യലുകൾ അദ്ദേഹം പങ്കുവെച്ചിരിക്കുന്നിടത്ത്, ക്ലിയർ ചെയ്യാത്ത ഇടപാടുകൾ രേഖപ്പെടുത്തുന്നത് വരെ കസ്റ്റമർ പൂർണ്ണമായും നഷ്ടപ്പെടും. അനധികൃത ഇടപാടിന്റെ റിപ്പോർട്ടിനു ശേഷം ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടം വിവേകത്തോടെ വഹിക്കും.
- ii. അനധികൃതമായ പിപിഐ ഇടപാടിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം വിവേസിനോ കസ്റ്റമർമാരോ ഉള്ളതല്ല എങ്കിലും, വ്യവസ്ഥയിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും സ്ഥിതിചെയ്യുന്നു. വൈസ് കോളേജിന്റെ ആശയവിനിമയത്തിന് നാലു മുതൽ ഏഴ് ദിവസം വരെ കാലതാമസമുണ്ടാകും. ഉപഭോക്താവ് ഇത്തരം ഇടപാടുകൾക്ക് അറിയിക്കുന്നതിൽ, ഇടപാടിന്റെ മൂല്യം, അല്ലെങ്കിൽ അനക്ഷർ -1 ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന തുക, ഏതാണോ കുറവ് കുറവുള്ളവർ എന്നിവയിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കും.

മൂന്നാം പാർട്ടി ലംഘനം

താഴെ പറയുന്ന മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനം പരിഗണിക്കപ്പെടും, അതിൽ വിഎസിഇയോ കസ്റ്റമറോടുകൂടിയ വ്യവസ്ഥിതിയിലല്ല,

- a) അപേക്ഷാ തട്ടിപ്പ്;
- b) അക്കൗണ്ട് ഏറ്റെടുക്കൽ;
- c) മറ്റ് സിസ്റ്റങ്ങളുടെ ബാഹ്യ തട്ടിപ്പുകൾ / ഒത്തുതീർപ്പുകൾ, ഉദാ. മെയിൽ സെർവറുകൾ തുടങ്ങിയവ.

കസ്റ്റമറുടെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും ഉത്തരവാദിത്തവും

കസ്റ്റമർ ഇനിപ്പറയുന്നവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു:

- i) കസ്റ്റമർ ഒരു സാധുതയുള്ള മൊബൈൽ നമ്പറുമായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യണം.
- ii) ഔദ്യോഗിക സാധുതയുള്ള പ്രമാണം (ഒ.ഡബ്ല്യു.ഡി) അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവ് ശരിയായ പേര് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യണം.
- iii) WISE സ്റ്റാഫുകളോ പങ്കാളികളോ ഉള്ള ഏത് വ്യക്തിയോടും കൂടി OTP / പാസ്വേഡ് / TPIN പോലുള്ള സെൻസിറ്റീവ് വിവരങ്ങൾ കൈമാറ്റം ചെയ്യില്ല
- iv) എക്സ്പോഷർ പരിമിതപ്പെടുത്താൻ ഉപഭോക്താവ് ഇടപാടിന്റെ പരിധി നിശ്ചയിച്ചിരിക്കണം.
- v) ഉപഭോക്താവ് ഇടപാട് വിശദമായി പരിശോധിച്ച് പൊരുത്തമില്ലാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ കഴിയുന്നത്ര വേഗത്തിൽ വിസ നൽകുക.
- vi) ഇത്തരം ഇടപാടുകൾ ഉണ്ടാകുന്നതിനു മുമ്പ് തന്നെ അനധികൃതമായ പിപിഐ ഇടപാട് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടുതൽ സമയം ജ്ഞാനത്തെ അറിയിക്കാൻ എടുക്കുന്ന സമയം, ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടം വരുത്തുന്നതിനുള്ള സാധ്യത കൂടുതലാണ്.
- vii) അന്വേഷണത്തിനോ ഇൻഷുറൻസ് ക്ലെയിം, അതോ, കാർഡുടമയോ, തർക്കത്തിലോ, പോലീസിലോ പരാതിയോ ആവശ്യമുള്ള ഉചിതമായ രേഖകൾ ഉപഭോക്താവ് പങ്കിടും.
- viii) അന്വേഷണം സംബന്ധിച്ച ജ്ഞാനപൂർവ്വമായ ആവശ്യകതകളെ പൂർണ്ണമായും സഹകരിക്കുകയും പ്രവർത്തിക്കുകയും ചെയ്യുക,

ഇടപാടിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ, ഉപഭോക്താവ് സാന്നിധ്യം മുതലായവ നൽകുക.

ഉപഭോക്താവ്ക്ക് ഇനിപ്പറയുന്നതിലേക്ക് അർഹതയുണ്ട്:

- i) അക്കൗണ്ടിലേക്ക് എല്ലാ ഡെബിറ്റ് ഇടപാടുകൾക്കുമായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മൊബൈൽ നമ്പറിലേക്ക് എസ്എംഎസ് അലേർട്ടുകൾ സ്വീകരിക്കുക.
- ii) WISE ൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത സാധുവായ ഒരു ഇമെയിൽ ഐഡി ഉള്ള ഇമെയിൽ അലേർട്ടുകൾ സ്വീകരിക്കുക
- iii) നൽകിയിട്ടുള്ള മോഡുകൾ വഴി പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുക.
- (iv) അനക്ചർ -1 ൽ പറഞ്ഞതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുക.

വിവേകത്തിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തവും ഉത്തരവാദിത്വവും

- i. അനധികൃത ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്നതിന് അനധികൃത ഇടപാടുകൾ റിപ്പോർട്ടു ചെയ്യുന്നതിനായി ഒന്നിലധികം ചാനലുകൾ (വെബ്സൈറ്റ്, ഫോൺ, ഇ-മെയിൽ, സമർപ്പിത ഹെൽപ്പ്ലൈൻ, ഹോം ബ്രാഞ്ചിൽ റിപ്പോർട്ടുചെയ്യൽ തുടങ്ങിയവ) വഴി ആക്സസ് ഉപയോഗിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുക. കാർഡ് മുതലായവ
- ii. അനധികൃത പിപിഐ ഇടപാടുകൾ റിപ്പോർട്ടു ചെയ്യാനുള്ള നിർദ്ദിഷ്ട ഓപ്ഷൻ ഉപയോഗിച്ച് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാൻ ഒരു നേരിട്ടുള്ള ലിങ്ക് വെബ്സൈറ്റിലെ ഹോം പേജിൽ നൽകുന്നതാണ്.
- iii. രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള പരാതി നമ്പർ സഹിതം പരാതി നൽകിക്കൊണ്ട് ഉപഭോക്താവിന് നൽകൽ (സ്വയം പ്രതികരണമുൾപ്പെടെയുള്ള) അടിയന്തര പ്രതികരണം (തട്ടിപ്പ് / വഞ്ചന റിപ്പോർട്ടിംഗ് സംവിധാനം) ഉറപ്പാക്കും.
- iv. അലേർട്ട് അയയ്ക്കുന്നതിനും അവരുടെ പ്രതികരണങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിനും ജ്ഞാനസ്മേഹികൾ ഉപയോഗിക്കുന്ന ആശയവിനിമയ സംവിധാനങ്ങൾ, സന്ദേശം കൈമാറുന്ന സമയവും തീയതിയും രേഖപ്പെടുത്തണം. ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രതികരണം

എന്തെങ്കിലുമുണ്ടെങ്കിൽ അത് ലഭിക്കുക. ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതയുടെ പരിധി നിശ്ചയിക്കുന്നതിൽ ഇത് വളരെ പ്രധാനമാണ്.

v. അന്വേഷണ സമയത്ത്, സാധ്യതയുള്ള ഒരു ഇടപാടിനെ ഉപഭോക്താവ് തെറ്റായി ഉന്നയിച്ചിട്ടുണ്ടോ, തർക്കിച്ചോ ആണെന്ന് കണ്ടെത്തിയാൽ, അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ പിപിഐ വാലറ്റ് പരിധികൾ തടഞ്ഞുവയ്ക്കൽ ഉൾപ്പെടെ അതേ തടയുന്ന നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശം WISE നിക്ഷിപ്തമാണ്

vi. ഈ പോളിസി ആവലാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള നയത്തോടൊപ്പം വായിക്കണം. ഈ നയത്തിൽ പ്രത്യേകമായി പരാമർശിക്കാത്ത, WISE- ന്റെ പരാതി പരിഹാര നയത്തിൽ നിന്നുള്ള നിബന്ധനകൾ, ഈ നയത്തിന്റെ ഒരു ഭാഗം രൂപീകരിക്കും. നയം ഇനിപ്പറയുന്ന ലിങ്കിൽ ലഭ്യമാണ്: <https://jaldicash.com/T&C/CustomerGrievanceReressalPolicy.pdf>

ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത തെളിയിക്കുക

അനധികൃതമായ പിപിഐ ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ കസ്റ്റമർ ബാധ്യത തെളിയിക്കുന്നതിന്റെ ഭാരം ജ്ഞാനത്തിൽ കിടക്കും

ഫോഴ്സ് മാജിയൂർ

അഴിമതി, തടസ്സങ്ങൾ, പ്രകൃതി ദുരന്തങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ "ദൈവത്തിന്റെ പ്രവൃത്തികൾ", യുദ്ധം, അധിനിവേശം, അഴിമതി, തടസ്സപ്പെടുത്തുക, വിസയുടെ സൗകര്യങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ഏജന്റുമാർക്കുണ്ടാകുന്ന കേടുപാട്, ആശയവിനിമയത്തിന്റെ സാധാരണ രീതി അല്ലെങ്കിൽ എല്ലാ തരത്തിലുള്ള ഗതാഗതത്തിനും ശേഷി തുടങ്ങിയവ. വിസിസിന്റെ നിയന്ത്രണത്തിനപ്പുറം നിർദ്ദിഷ്ട സേവന വിതരണ ഘടകങ്ങളിൽ.

അനുബന്ധം -I

അനധികൃത ഇടപാട് - ഉപഭോക്താവിന്റെ / ജ്ഞാനിയുടെ ബാധ്യതയുടെ വ്യാപ്തി

<p>WISE ന്റെ പിഴവ് കാരണം അനധികൃത ഇടപാട്: വിസ്തീർണ്ണ ഭാഗത്തുണ്ടായ തട്ടിപ്പ് / അശ്രദ്ധ / അവഗണന / കുറവ് (ഇടപാടിനെ ഉപഭോക്താവ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിലും ഇല്ലെങ്കിലും)</p>	<p>ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത: പൂജ്യം</p>	
<p>അനിയന്ത്രിതമായ ഇടപാട്, കാരണം, മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനം വിവേകത്തോടെയോ ഉപഭോക്താവിനേയോ കൂടെയല്ല, മറിച്ച് സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റൊരാളുടെയെങ്കിലും കീടുന്നു</p>	<p>ഉപഭോക്താവ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്താൽ</p>	
	<p>(i) 3 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ</p>	<p>ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത: പൂജ്യം</p>
	<p>(ii) 4 മുതൽ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ</p>	<p>ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത: ഇടപാട് മൂല്യം അല്ലെങ്കിൽ 10,000 രൂപ (PPI- ന് ബാധകമായത്), ഏതാണോ കുറവ്</p>
	<p>(iii) 7 പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങൾക്കപ്പുറം</p>	<p>ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത 100%</p>
<p>ഉപഭോക്താവിന്റെ പിഴവുമൂലം അനധികൃത ഇടപാട്: ഒരു ഉപഭോക്താവ് അയാൾ ക്ലെയിമുകൾ പങ്കുവെച്ചിരിക്കുന്നിടത്തോളം അശ്രദ്ധമൂലം നഷ്ടപ്പെടുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ</p>	<p>(i) WISE ലേക്കുള്ള അനധികൃത ഇടപാട് ഉപഭോക്താവ് റിപ്പോർട്ടുകൾ വരെ.</p>	<p>ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത: 100%</p>
	<p>(ii) അനധികൃത ഇടപാട് WISE-ലേക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതിനുശേഷം</p>	<p>ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത: പൂജ്യം ജ്ഞാനത്തിന്റെ ബാധ്യത: 100% (അനധികൃത ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുമ്പോൾ ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന നഷ്ടം വിവേകത്തോടെ വഹിക്കും)</p>

