

వీజ్మాన్ ఇంపెక్స్ సర్వీస్ ఎంటర్ప్రైజ్ లిమిటెడ్.

కస్టమర్ ప్రొటెక్షన్ పాలసీ

(అనధికార PPI లావాదేవీల సందర్భంలో కస్టమర్ బాధ్యత)

పరిచయం:

వీజ్మాన్ ఇంపెక్స్ సర్వీస్ ఎంటర్ప్రైజ్ లిమిటెడ్ (WISE) ఒక చెల్లింపు వ్యవస్థను నిర్వహించడానికి రిజర్వు బ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బిఐ) చేత అధికారం కలిగి ఉంది. ఇది చెల్లింపు మరియు సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ చట్టం, 2007 ("PSS చట్టం"), దానిపై నియంత్రణలు మరియు భారతదేశంలో (రిజర్వు బ్యాంకు) దిశలు, రిజర్వు బ్యాంకు మార్గదర్శకాలు 2017 ("ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాలు") యొక్క ప్రీపెయిడ్ పేమెంట్ ఇన్స్ట్రుమెంట్స్ యొక్క జారీ మరియు ఆపరేషన్ ఆర్బిఐ చేత. ఈ అధికార పరిధిలో, సాధారణ బ్యాంకింగ్ ఛానెల్స్ ప్రాప్యత లేని దేశం లేదా దేశంలో పెద్ద సంఖ్యలో ప్రజలకు నగదు చెల్లింపు చెల్లింపు ప్రత్యామ్నాయంగా ఒక వాస్తవిక సంచి ("జల్డిపాష్" అని పిలుస్తారు) జల్డికాష్ కార్డును WISE జారీ చేస్తుంది. నిధులను బదిలీ చేయడం. హోల్డర్ సౌలభ్యం ప్రకారం తరువాతి ఉపయోగం కోసం గరిష్ట నిర్దిష్ట మొత్తాన్ని తిరిగి లోడ్ చేయగల ఆర్థిక ఉపకరణం ఇది. M-Commerce మరియు E- కామర్స్ డొమైన్లలో అవాంతర లావాదేవీలకు ప్రతి కస్టమర్కు WISE సురక్షితమైన మరియు సులభమైన చెల్లింపు ఎంపికను అందిస్తుంది. ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీల ప్రవర్తనకు సురక్షితమైన మరియు సురక్షిత పర్యావరణాన్ని నిర్ధారించడానికి, WISE సాంకేతికతలో బలమైన భద్రతా వ్యవస్థలు మరియు మోసం గుర్తింపు మరియు నివారణ విధానాలతో పెట్టుబడి పెట్టింది. ఆర్థిక చేరిక మరియు కస్టమర్ రక్షణ మీద పెరుగుతున్న ఢ్రస్టో, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా అనధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలలో వినియోగదారుల యొక్క పరిమితి బాధ్యత కస్టమర్ ప్రొటెక్షన్ మీద వ్యత్యాసాన్ని జారీ చేసింది. (ఆర్బిఐ / 2017-18 / 15 DBR.No.Leg.BC.78 /

09.07.005 / 2017-18 జూలై 6, 2017-18 తేదీన), ఇంటర్-ఎలియా, PPI జారీదారులకు కస్టమర్ సంబంధించి బోర్డు ఆమోదిత విధానాన్ని రూపొందించడానికి అవసరం అధీకృత PPI లావాదేవీల విషయంలో రక్షణ మరియు పరిహారం చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.

ఆబ్జెక్టివ్:

ఈ విధానంలో WISE విధానం యొక్క సరసమైన మరియు పారదర్శక పద్ధతిలో కమ్యూనికేట్ చేయడానికి ఈ విధానం ప్రయత్నిస్తుంది:

- a) కస్టమర్ రక్షణ (PPI లావాదేవీలలో పాల్గొన్న నష్టాలు మరియు బాధ్యతలపై వినియోగదారు అవగాహనను సృష్టించే యంత్రాంగంతో సహా),
- b) అనధికార PPI లావాదేవీల సందర్భాలలో కస్టమర్ బాధ్యత
- c) అనధికారిక PPI లావాదేవీలు (నిర్వచించిన సమయపాలనలలో) కారణంగా కస్టమర్ పరిహారం, అర్హత కలిగి ఉంటే.

స్కోప్:

ఎలక్ట్రానిక్ ఆర్థిక లావాదేవీలు సాధారణంగా క్రింద మోడ్ల ద్వారా లావాదేవీలను కవర్ చేస్తాయి:

- a) రిమోట్ / ఆన్లైన్ చెల్లింపు లావాదేవీలు [లావాదేవీల సమయంలో భౌతిక చెల్లింపు సాధనాలను అందించాల్సిన అవసరం లేని లావాదేవీలు, ఉదా., ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్, మొబైల్ బ్యాంకింగ్, కార్డు లేనట్ల (సిఎన్బి) లావాదేవీలు, ప్రీపెయిడ్ పేమెంట్ ఇన్స్ట్రుమెంట్స్ (PPI), మొదలైనవి.]

b) ఫీస్-టు-ఫీస్ / సామీప్య చెల్లింపు లావాదేవీలు (లావాదేవీల సమయంలో ఉండటానికి కార్డు లేదా మొబైల్ ఫోన్ వంటి భౌతిక చెల్లింపు పరికరాన్ని అవసరమైన లావాదేవీలు ఉదా., ATM, POS, మొదలైనవి)

c) ప్రస్తుతానికి ఎప్పటికప్పుడు వాడతారు లేదా దత్తతు తీసుకోవడం ద్వారా ఒక ఎంటిటీ నుండి మరో క్రెడిట్ యొక్క ఇతర ఎలక్ట్రానిక్ పద్ధతులు అమలు చేయబడతాయి

ఈ విధానం సెమీ మూసి ప్రీపెయిడ్ పేమెంట్ ఇన్స్ట్రుమెంట్ (వర్చువల్ వాలెట్) వ్యాపారం ద్వారా లావాదేవీలను మాత్రమే వర్తిస్తుంది. ఈ విధానం తప్పనిసరిగా కస్టమర్ (ఉదా., NEFT చెల్లని చెల్లింపుదారులకు లేదా తప్పు మొత్తం కోసం నిర్వహించిన) లోపంతో వ్యవహరించిన PPI లావాదేవీలు, దుర్వినియోగంలో జరిగే లావాదేవీలు, అవకాశం నష్టం, అవకాశం నష్టం, కీర్తి నష్టం, ఇతర యాదృచ్ఛిక ఖర్చులు లేదా అనుషంగిక నష్టం.

అన్వయం:

PPI వాలెట్ను కలిగి ఉన్న వ్యక్తులకు ఈ విధానం వర్తిస్తుంది.

నిర్వచనాలు & వివరణలు: (ఈ విధానం కోసం)

- కస్టమర్ యొక్క ఖాతా నుండి ఆర్థిక విరామంగా రియల్ నష్టం నిర్వచించబడుతుంది, ఉదా., కస్టమర్ యొక్క PPI వాలెట్ను డెబిట్.
- చెల్లింపు లావాదేవీలు ఒక ఖాతా / జేబు నుండి మరొకదానికి లేదా ఒక బ్యాంకు ఖాతాకు ఎలక్ట్రానిక్ ఫండ్స్ బదిలీ చేయగల లావాదేవీలు మరియు కార్డు సమాచారాన్ని అవసరం లేదు, ఉదాహరణకు, NEFT.
- అనధికార లావాదేవీ కస్టమర్ యొక్క అనుమతి లేకుండా వినియోగదారుని ఖాతాకు డెబిట్లా నిర్వచించబడింది.

- d. భద్రత పాస్వర్డ్లను ఉపయోగించడం, డైనమిక్ పాస్ వర్డ్ (OTP) లేదా "జల్డికాష్" అందించిన ఇతర ఎలక్ట్రానిక్ ధృవీకరణ ఎంపికను ఉపయోగించడం వంటి "జల్డికాష్" ద్వారా అవసరమైన అదనపు ప్రమాణీకరణ ద్వారా లావాదేవీ డెబిట్ యొక్క అనుమతిని కలిగి ఉంటుంది.
- e. రిపోర్టింగ్ తేదీ మరియు కస్టమర్ ఒక ఏకైక ఫిర్యాదును కస్టమర్ సమర్పించిన తేదీ మరియు కాలంగా పేర్కొనబడింది. WISE నుండి కమ్యూనికేషన్ స్వీకరించే తేదీ, ఈ విధానంలో పేర్కొన్న మొత్తం చర్య కోసం పని రోజులు గణన యొక్క ప్రయోజనం కోసం మినహాయించబడుతుంది. కస్టమర్ రిపోర్టింగ్ కోసం పని రోజులను లెక్కించడానికి హోమ్ శాఖ యొక్క పని షెడ్యూల్ పరిగణించబడుతుంది. రిపోర్టు సమయం భారత ప్రామాణిక సమయం ప్రకారం ఉంటుంది.
- f. నోటిఫికేషన్ అనగా కస్టమర్ యొక్క పని అనధికార PPI లావాదేవీని WISE కు నివేదిస్తుంది
- g. సోమవారం నుండి శనివారం వరకు మూడు జాతీయ సెలవులు, రిపబ్లిక్ డే, స్వాతంత్ర్య దినోత్సవం మరియు గాంధీ జయంతి మినహాయించి మరియు కమ్యూనికేషన్ అందుకునే తేదీని మినహాయించి రోజులు పని చేస్తాయి.
- j. రిపోర్టు మోడ్ అనేది చెయ్యాలిని చానల్గా ఉంటుంది, దీని ద్వారా కస్టమర్ ఫిర్యాదు మొదటిసారిగా WISE ద్వారా పొందబడుతుంది, అదే అనధికారిక లావాదేవీల యొక్క బహుళ రిపోర్టింగ్ స్వతంత్రంగా ఉంటుంది.

కస్టమర్ యొక్క పరిమిత బాధ్యత

(a) కస్టమర్ యొక్క సున్నా బాధ్యత

క్రింది ఈవెంట్లలో అనధికారిక లావాదేవీ సంభవిస్తున్న సున్నా బాధ్యతకు కస్టమర్ యొక్క హక్కులు ఉత్పన్నమవుతాయి:

- i. WISE (లావాదేవీదారుడు కస్టమర్ చేత నివేదించబడినాదా లేదా అనేదానితో సంబంధం లేకుండా) యొక్క విరుద్ధమైన మోసం / నిర్లక్ష్యం / లోపం.
- ii. మూడవ పక్షం ఉల్లంఘన వైఫల్యంతో లేదా కస్టమర్తో కానీ ఎక్కడైనా వ్యవస్థలో ఉంటుంది, మరియు కస్టమర్ అనధికార లావాదేవీకి సంబంధించి WISE నుండి కమ్యూనికేషన్ను స్వీకరించడానికి మూడు పని రోజుల్లో WISE ను తెలియజేస్తుంది.

(b) కస్టమర్ యొక్క పరిమిత బాధ్యత

కింది సందర్భాలలో అనధికారిక లావాదేవీలు వలన సంభవించే నష్టానికి కస్టమర్ బాధ్యత

వహించాలి:

- i. నగదు చెల్లింపు ఆధారాలను పంచుకున్న వంటి వినియోగదారుడు నిర్లక్ష్యం కారణంగా ఉన్న సందర్భాల్లో, విస్వాసికి అనధికారిక లావాదేవీని నివేదించే వరకు కస్టమర్ మొత్తం నష్టాన్ని కలిగి ఉంటాడు. అనధికారిక లావాదేవీల రిపోర్టు తర్వాత సంభవించే ఏదైనా నష్టము WISE ద్వారా పుడుతుంటుంది.
- ii. అనధికార PPI లావాదేవీ బాధ్యత వివేక్షో లేదా కస్టమర్తో కానీ ఉండదు, అయితే వ్యవస్థలో మరెక్కడా ఉంటుంది మరియు ఆలస్యం ఉన్నప్పుడు (WISE నుండి కమ్యూనికేషన్ను స్వీకరించిన నాలుగు నుంచి ఏడు రోజులు) కస్టమర్ యొక్క లావాదేవీల బాధ్యత, లావాదేవీ విలువ లేదా అనుబంధ-1 లో పేర్కొన్న మొత్తానికి తక్కువగా ఉంటుంది.

మూడవ పార్టీ ఉల్లంఘన

దిగువ మూడవ పక్షం ఉల్లంఘనగా భావిస్తారు, ఇక్కడ వైఫల్యం లేదా కస్టమర్తో కానీ వ్యవస్థలో మరెక్కడాలోపం

ఉంటుంది:

- a) దరఖాస్తు మోసాలు;
- b) ఖాతా స్వాధీనం;
- c) బాహ్య మోసాలు / ఇతర వ్యవస్థల రాజీ, ఉదా., మెయిల్ సర్వర్లు, మొదలైనవి, రాజీపడతాయి.

పాత్రలు మరియు కస్టమర్ బాధ్యత

కస్టమర్ కింది కట్టుబడి ఉంటుంది:

- i) కస్టమర్ చెల్లుబాటు అయ్యే మొబైల్ నంబర్లో నమోదు చేయాలి.
- ii) అధికారిక చెల్లుబాటు అయ్యే డాక్యుమెంట్ (OVD) ప్రకారం కస్టమర్ సరైన పేరుతో నమోదు చేయాలి.
- iii) WISE సిబ్బంది లేదా భాగస్వాములతో సహా ఏ వ్యక్తితో అయినా OTP / పాస్వర్డ్ / TPIN వంటి సున్నితమైన సమాచారాన్ని వినియోగదారుడు భాగస్వామ్యం చేయకూడదు
- iv) ఎక్స్పోజర్ను పరిమితం చేయడానికి కస్టమర్ లావాదేవీ పరిమితులను సెట్ చేయాలి.
- v) కస్టమర్ తప్పనిసరిగా లావాదేవీ వివరాలను ధృవీకరించాలి మరియు సరిపోలని సందర్భంలో సాధ్యమైనంత త్వరగా WISE కు ప్రశ్నని పెంచాలి.
- vi) వినియోగదారులు అటువంటి లావాదేవీల సంభవించిన తరువాత ఎటువంటి అనధికారిక PPI లావాదేవీల యొక్క జ్ఞానాన్ని తెలియజేయాలి. సుదీర్ఘకాలం జ్ఞానాన్ని తెలియజేయడానికి ఎక్కువ సమయం తీసుకుంటే, కస్టమర్లకు నష్టం జరగడం ఎక్కువ.
- vii) విచారణ లేదా భీమా దావా, ఉదా., కార్డు గ్రహీత / వివాదం రూపం మరియు పోలీసుల ఫిర్యాదు కోసం అవసరమైన పత్రాలను కస్టమర్ షేర్ చేయాలి.

- viii) పూర్తిగా సహకారం మరియు విచారణ వైపు WISE యొక్క సహేతుకమైన అవసరాలు మరియు లావాదేవీ వివరాలు, కస్టమర్ ఉనికిని మొదలైనవి అందించడానికి.

కస్టమర్ దీనికి అర్హులు:

- i) ఖాతాకు అన్ని డెబిట్ లావాదేవీలకు రిజిస్టర్డ్ మొబైల్ నంబర్కు SMS హెచ్చరికలను స్వీకరించండి.
- ii) WISE తో నమోదు చేయబడిన చెల్లుబాటు అయ్యే ఇమెయిల్ ఐడి ఉన్న ఇమెయిల్ హెచ్చరికలను స్వీకరించండి
- iii) అందించిన మోడ్లు ద్వారా ఫిర్యాదు నమోదు.
- iv) అనుబంధ-1 లో పేర్కొన్న విధంగా పరిహారం అందుకోండి.

పాత్రలు మరియు జ్ఞానం యొక్క బాధ్యత

- i. చెల్లింపు పరికరాల స్థలం మరియు / లేదా నష్టం లేదా దొంగతనం చేసిన అనధికారిక లావాదేవీలను నివేదించడానికి బహుళ ఛానెల్లు (కనీసం, వెబ్ సైట్ ద్వారా, ఫోన్, ఇ-మెయిల్, అంకితమైన హెల్ప్లైన్, రిపోర్టింగ్ హెల్ప్లైన్, రిపోర్ట్ చేయడం ద్వారా) కార్డ్ వంటివి
- ii. ఫిర్యాదులను బలోపేతం చేయడానికి ఒక ప్రత్యక్ష లింక్, అనధికారిక PPI లావాదేవీలను నివేదించడానికి నిర్దిష్ట ఎంపికతో వెబ్ సైట్ యొక్క హోమ్ పేజీలో WISE ద్వారా అందించబడుతుంది.
- iii. రిజిస్టర్డ్ ఫిర్యాదు సంఖ్యతో సహా ఫిర్యాదును ఆమోదించిన వినియోగదారులకు తక్షణ ప్రతిస్పందన (ఆటో స్పందనతో సహా) నష్టాన్ని / మోసానికి సంబంధించిన రిపోర్టింగ్ సిస్టమ్ కూడా నిర్ధారిస్తుంది.
- iv. హెచ్చరికలను పంపేందుకు మరియు వాటి ప్రతిస్పందనలను స్వీకరించడానికి WISE ద్వారా ఉపయోగించిన కమ్యూనికేషన్ వ్యవస్థలు సందేశం యొక్క డెలివరీ యొక్క సమయం మరియు తేదీని

రికార్డు చేయాలి మరియు కస్టమర్ యొక్క ప్రతిస్పందన యొక్క రసీదుని వారికి ఏదైనా ఉంటే వాటిని నమోదు చేయాలి. కస్టమర్ యొక్క బాధ్యత యొక్క పరిధిని నిర్ణయించడానికి ఇది ముఖ్యమైనది.

v. విచారణ సమయంలో, కస్టమర్ తప్పుగా చెల్లిస్తున్న లేదా చెల్లుబాటు అయ్యే లావాదేవీలను వివాదాస్పదంగా ఉందని గుర్తించినప్పుడు, ఖాతాను మూసివేయడం లేదా PPI వాలెట్ పరిమితులను నిరోధించడంతో సహా, అదే విధమైన నిరోధక చర్య తీసుకోవడానికి WISE హక్కును కలిగి ఉంది.

vi. ఈ విధానం ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానానికి అనుగుణంగా చదవబడుతుంది. ఈ విధానంలో ప్రత్యేకంగా ప్రస్తావించబడని ఈ విధానంలోని భాగంగా WISE యొక్క గ్రీకుస్ రెడెస్సాల్ పాలసీ నుండి ఉపవాక్యాలు ఉంటాయి. ఈ విధానం క్రింది లింక్స్ అందుబాటులో ఉంది:

<https://jaldicash.com/T&C/CustomerGrievanceRedressalPolicy.pdf>

కస్టమర్ బాధ్యత రుజువు

అనధికార PPI లావాదేవీల విషయంలో కస్టమర్ బాధ్యతను రుజువు చేసే భారం వైస్ మీద ఉంటుంది

ఫోర్స్ మాజ్యూర్

సివిల్ కల్లోలం, విద్వేహం, లాక్అవుట్, సమ్మె లేదా ఇతర కార్మిక ఆటంకాలు, ప్రమాదం, మంటలు, ప్రకృతి వైపరీత్యాలు లేదా ఇతర "దేవుని చట్టాలు", యుద్ధం, WISE యొక్క సౌకర్యాలకు లేదా దాని ఏజెంట్లకు నష్టం, కమ్యూనికేషన్ యొక్క సాధారణ మార్గాల లేకపోవడం లేదా అన్ని రకాలైన రవాణా మొదలైనవి మొదలైనవి, WISE యొక్క నియంత్రణకు మించి, పేర్కొన్న సేవ డెలివరీ పారామితులలో దాని బాధ్యతలను ప్రదర్శించకుండా నిరోధిస్తుంది.

అనధికార లావాదేవీ - కస్టమర్ / WISE బాధ్యత యొక్క విస్తరణ

WISE యొక్క తప్పు కారణంగా అనధికార లావాదేవీ: వివేకం యొక్క భాగంపై వివాదపరమైన / మోసం / అసంతృప్తిని / లోపం (కస్టమర్ చేత లావాదేవీ చేయబడిందో లేదో)		కస్టమర్ యొక్క బాధ్యత: జీరో
వైఫల్ లేదా కస్టమర్ యొక్క తప్పు వలన అనధికార లావాదేవీ: మూడవ పార్టీ ఉల్లంఘన వైఫల్యంతో లేదా కస్టమర్తో కానీ వ్యవస్థలో మరెక్కడైనా ఉంటుంది	కస్టమర్ ద్వారా నివేదించినట్లయితే:	
	(i) 3 పని రోజులలో:	కస్టమర్ యొక్క బాధ్యత: జీరో
	(ii) 4 నుండి 7 పని రోజులలో:	కస్టమర్ యొక్క బాధ్యత: లావాదేవీ విలువ లేదా రూ .10,000 (PPI కి వర్తించే), ఏది తక్కువ
	(iii) 7 పని దినాలు బియాండ్:	కస్టమర్ యొక్క బాధ్యత 100% గా పరిగణించబడుతుంది
కస్టమర్ యొక్క తప్పు కారణంగా అనధికార లావాదేవీ: కస్టమర్ చేత నిర్లక్ష్యం కారణంగా నష్టపోయిన సందర్భాల్లో, చెల్లింపు ఆధారాలను అతను ఎక్కడ భాగస్వామ్యం చేసాడో	(i) కస్టమర్ తెలియచేసే వరకు వైస్ కు లావాదేవీ.	కస్టమర్ యొక్క బాధ్యత: 100%
	(ii) అనధికార లావాదేవీని WISE కు నివేదించిన తరువాత.	కస్టమర్ యొక్క బాధ్యత: జీరో జ్ఞానం యొక్క బాధ్యత: 100% (అనధికారిక లావాదేవీల రిపోర్టు తర్వాత ఏదైనా నష్టము సంభవిస్తుంది)