

ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ ಅನಾಲಿಸ್ಟ್ (ಇಂಡಿಯಾ)  
ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್  
ಬೆಂಗಳೂರು

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣೆ ನೀತಿ - ಅನಧಿಕೃತ  
ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ಸ್  
ಆವೃತ್ತಿ 1.0

## ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿ -

**ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ಸ್ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ**

**ಹಿನ್ನೆಲೆ:**

ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ ಅನಾಲಿಸ್ಟ್ (TA) ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉನ್ನತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಅನುಭವವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಮೇಲೆ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು, TA ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದಲ್ಲಿ ಬಂಡವಾಳ ಹೂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಪಾವತಿ ಅನುಭವವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ದೃಢ ಭದ್ರತಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ವಂಚನೆ ಪತ್ತೆ ಮತ್ತು ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಆರ್ಥಿಕ ಸೇರ್ಪಡೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚುತ್ತಿರುವ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಮೇಲೆ ವೃತ್ತಾಕಾರವನ್ನು ನೀಡಿದೆ - ಅಧಿಕೃತ ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು (ಆರ್ಬಿಐ / ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು) ರವಾನಿಸಿರುವ ಪ್ರಿಪೇಯ್ಡ್ ಇನ್ಸ್ಟ್ರುಮೆಂಟ್ಸ್ (PPIs) ನಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸುವುದು. 2018-19 / 101 DPSS.CO.PD.No.1417 / 02.14.006 / 2018-19 ಜನವರಿ 4, 2019 ರ ದಿನಾಂಕದಂದು) ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ನಷ್ಟದ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಂಡಳಿಯು ಅಂಗೀಕೃತ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಲು PPI ಅಗತ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಹಾರಗಳು. ಅಂತೆಯೇ TA ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿರುವ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಹೊರತೆಗೆಯುವಿಕೆಯು ಇಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

**ಗ್ರಾಹಕರ ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ:**

**ಅನಧಿಕೃತ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟಿನಿಂದ ಉಂಟಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಇವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ:**

<b>ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ PPI ಮೂಲಕ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ಸ್ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ</b>		
ಸರದಿಯ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿವರಗಳು	ಗ್ರಾಹಕರ ಗರಿಷ್ಠ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ
(ಎ)	PPI-MTS ವಿತರಕ (ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟು ವರದಿ ಮಾಡಿದ್ದರೂ ಇಲ್ಲವೇ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಸಹ) PPI ನೀಡುವವರ ಭಾಗದಲ್ಲಿನ ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ವಂಚನೆ / ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ / ಕೊರತೆ	ಶೂನ್ಯ
(ಬಿ)	ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ** ಅಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ PPI ನೀಡುವವರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಲ್ಲ ಆದರೆ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು	

	ಗ್ರಾಹಕರು ಅನಧಿಕೃತ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ PPI ನೀಡುವವರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ವಹಿವಾಟಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಗ್ರಾಹಕರು PPI ನೀಡುವವರು ಮತ್ತು PPI ನೀಡುವವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆಯ ನಡುವಿನ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಂವಹನಗಳ ನಡುವೆ ಕಳೆದುಹೋದ ದಿನಗಳ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ -	
	i. ನಾನು. 3 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ #	ಶೂನ್ಯ
	ii. 4 ರಿಂದ 7 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ #	ವಹಿವಾಟಿನ ಮೌಲ್ಯ ಅಥವಾ ₹ 10,000 / - ಪ್ರತಿ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ, ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯಾಗಿದೆ
	iii. 7 ದಿನಗಳ ನಂತರ	ಪೂರ್ಣ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ
(c)	ಗ್ರಾಹಕನು ಅಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದಾಗಿ, ಅವನು / ಅವಳು ಪಾವತಿಯ ರುಜುವಾತುಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಂಡಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಅವನು / ಅವಳು TA ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟವನ್ನು ಹೊಂದುತ್ತಾರೆ. ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರದ ವರದಿಯ ನಂತರ ಸಂಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟವು TA ನಿಂದ ಹೊಂದುತ್ತದೆ.	

# PPI ನೀಡುವವರಿಂದ ಸಂವಹನ ಪಡೆಯುವ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಎಣಿಸಬಹುದು.

\*\* ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಉಲ್ಲಂಘನೆ:

ಕೆಳಗಿನವು ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ, ಅಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯು TA ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದೆ ಬೇರೆಡೆ ಸಿಸ್ಟಂನಲ್ಲಿರುವುದಿಲ್ಲ.

- ಎ) SIM ನಕಲು - ಸಿಮ್ ಅಬೀಜ ಸಂತಾನೋತ್ಪತ್ತಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ನಕಲಿ ಸಿಮ್ ರಚಿಸುವುದು
- ಬಿ) ಅನ್ವಯಗಳ ವಂಚನೆಗಳು
- ಸಿ) ಕಾರ್ಯಕಾರಣ / ಅಬೀಜ ಸಂತಾನೋತ್ಪತ್ತಿ
- ಡಿ) ಹೊರಗಿನ ವಂಚನೆಗಳು / ಇತರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ರಾಜಿ, ಉದಾ. ಮೇಲ್ ಸರ್ವರ್ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ

ಈ ನೀತಿ TA ಯ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನೀತಿ ಸಂಯೋಗದೊಂದಿಗೆ ಓದಬೇಕು.

TA ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ನೀತಿಯ ವಿಧಿಗಳು ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಉದ್ದೇಶಿಸಿರದಂತಹ ಈ ನೀತಿಯ ಒಂದು ಭಾಗವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತವೆ. ನೀತಿ ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ:

<http://transactionanalysts.com/customer-grievance-policy/>