

मणप्पुरम फाइनेंस लिमिटेड (MAFIL)

ग्राहक संरक्षण नीति - प्रीपेड भुगतान साधन

दस्तावेज़ संस्करण इतिहास

संस्करण	दिनांक	टिप्पणी
1.0	16-01-2019	प्रथम जारी संस्करण
1.1	13-03-2021	जोड़ें: ग्राहक जागरूकता
1.2	18-05-2022	जोड़ें: ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण प्रणाली
	24.03.2023	समीक्षा
1.3	18.12.2024	जोड़ें: शिकायत निवारण एस्केलेशन मैट्रिक्स और टर्न अराउंड टाइम।
1.4	19.07.2025	बाह्य एस्केलेशन

प्रभावी तिथि	:
अगली समीक्षा तिथि	: दिसंबर 2025
पॉलिसी का स्वामी	: PPI वॉलेट विभाग
प्रस्तुतकर्ता	: PPI वॉलेट विभाग
समीक्षाकर्ता	: नीति समीक्षा समिति
अनुमोदनकर्ता	: निदेशक मंडल

विषय-सूची

1. उद्देश्य	3-3
2. पॉलिसी के अंतर्गत शामिल बिंदु.....	3-4
3. तृतीय पक्ष द्वारा उल्लंघन.....	4-5
4. ग्राहक के अधिकार एवं दायित्व.....	5-6
5. अनधिकृत लेनदेन के बारे में PPI जारीकर्ता को सूचित करना.....	6-7
6. ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण प्रणाली.....	7-8
7. शिकायत निवारण एस्केलेशन मैट्रिक्स और TAT.....	8-8
8. रिपोर्टिंग और निगरानी.....	8-9
9. ग्राहक जागरूकता.....	9-10

1. उद्देश्य:

यह दस्तावेज़ निम्नलिखित विषयों पर मणप्पुरम फाइनेंस लिमिटेड (MAFIL) की नीति को निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से संप्रेषित करने का प्रयास करता है:

- a) ग्राहक संरक्षण (प्रीपेड भुगतान साधनों (PPI) में इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन में शामिल जोखिमों और जिम्मेदारियों पर ग्राहक जागरूकता पैदा करने की व्यवस्था सहित)
- b) प्रीपेड भुगतान साधनों में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामलों में ग्राहक का दायित्व।
- c) प्रीपेड भुगतान साधनों में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के कारण ग्राहक को मुआवजा (निर्धारित समय-सीमा के भीतर)।

2. पॉलिसी के अंतर्गत शामिल बिंदु:

अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाली हानि के मामले में ग्राहक को इस नीति के अनुसार निम्नानुसार मुआवजा दिया जाएगा:

a) ग्राहक की शून्य देयता

i) PPI जारीकर्ता की ओर से कोई धोखाधड़ी/गंभीर लापरवाही/कमी की स्थिति में ग्राहक वास्तविक नुकसान की पूरी क्षतिपूर्ति पाने का हकदार होगा (चाहे ग्राहक द्वारा लेनदेन की रिपोर्ट की गई हो या नहीं)।

ii) तृतीय पक्ष उल्लंघन के सभी मामलों में ग्राहक की कोई जिम्मेदारी नहीं होती है, जहां कमी न तो PPI जारीकर्ता की होती है और न ही ग्राहक की, बल्कि सिस्टम में कहीं और होती है और जहां ग्राहक अनधिकृत लेनदेन के संबंध में PPI जारीकर्ता द्वारा भेजी गई सूचना प्राप्त करने के **तीन दिनों** के भीतर PPI जारीकर्ता को सूचित करता है।

b) ग्राहक की सीमित देयता

i) अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के कारण वित्तीय नुकसान के मामले में देयता, जहां ऐसे लेनदेन की जिम्मेदारी न तो PPI जारीकर्ता की है और न ही ग्राहक की है, बल्कि सिस्टम में कहीं और है तथा

ii) यदि ग्राहक की ओर से PPI जारीकर्ता को सूचित करने/रिपोर्ट करने में 3 दिन से अधिक और 7 दिनों या उससे कम (PPI जारीकर्ता से सूचना प्राप्त होने के बाद) की देरी होती है, तो प्रति लेनदेन

ग्राहक की देयता लेनदेन मूल्य या अनुलग्नक-1 में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

c) ग्राहक की पूर्ण देयता

i) ऐसे मामलों में जहां नुकसानग्राहक द्वारा लापरवाही के कारण होता है, जैसे कि जहां ग्राहक ने भुगतान क्रेडेंशियल्स साझा किए हों, ग्राहक तब तक पूरा नुकसान वहन करेगा जब तक कि वह अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट PPI जारीकर्ता को नहीं करता। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाला कोई भी घाटा PPI जारीकर्ता द्वारा वहन किया जाएगा

ii) ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन की जिम्मेदारी न तो PPI जारीकर्ता की है और न ही ग्राहक की, बल्कि सिस्टम में कहीं और है और जब ग्राहक की ओर से PPI जारीकर्ता को रिपोर्ट करने में 7 दिनों से अधिक की देरी होती है, तो ग्राहक ऐसे सभी लेनदेन के लिए पूरी तरह से उत्तरदायी होगा।

d) अन्य बिंदु

i) PPI जारीकर्ता उपरोक्त विवरण के अनुसार सभी मामलों में रिपोर्टिंग की तारीख से 10 दिनों के भीतर ग्राहक के खाते में क्रेडिट की अनुमति देगा। रिपोर्टिंग की तारीख से 90 दिनों के भीतर, PPI जारीकर्ता को या तो ग्राहक की गंभीर लापरवाही स्थापित करनी होगी या ग्राहक को अंतिम क्रेडिट प्रदान करना होगा। जब ग्राहक क्षतिपूर्ति पाने के योग्य हो जाएगा तो उसे मूल्य दिनांकित क्रेडिट (अनधिकृत लेनदेन की तिथि के आधार पर) दिया जाएगा।

ii) यदि ग्राहक PPI को हॉट-लिस्टेड कराने के लिए सहमत नहीं होता है या पुलिस शिकायत और विवाद फॉर्म सहित आवश्यक दस्तावेज प्रदान करके PPI जारीकर्ता के साथ सहयोग नहीं करता है, तो ग्राहक किसी भी नुकसान के मुआवजे का हकदार नहीं होगा।

iii) मुआवजा ग्राहक द्वारा प्राप्त प्रतिवर्तन या वसूली की कटौती के बाद वास्तविक हानि तक सीमित होगा।

3. तृतीय पक्ष द्वारा उल्लंघन

निम्नलिखित स्थितियों को तृतीय-पक्ष उल्लंघन माना जाएगा जहां दोष न तो PPI जारीकर्ता का है और न ही ग्राहक का, बल्कि सिस्टम में कहीं और है:

- a) आवेदन संबंधी धोखाधड़ी
- b) खाता अधिग्रहण
- c) स्कimming / क्लोनिंग
- d) बाहरी धोखाधड़ी / अन्य सिस्टम से अन्य प्रणालियाँ

4. ग्राहक के अधिकार और दायित्व

a) ग्राहक को यह अधिकार है, कि

- i) सभी वित्तीय भुगतान लेनदेन के लिए उसके वैध पंजीकृत मोबाइल नंबर पर SMS अलर्ट प्राप्त हों
- ii) उसके पंजीकृत वैध ईमेल Id पर PPI जारीकर्ता द्वारा लेन-देन संबंधी अलर्ट प्राप्त हों।
- iii) उसके पंजीकृत वैध ईमेल या मोबाइल नंबर पर शिकायत संख्या और शिकायत की तारीख तथा समय सहित सूचना प्रदान की जाए
- iv) जहां लागू हो, इस नीति दस्तावेज के अनुरूप मुआवजा प्राप्त हो। इसमें रिपोर्टिंग तिथि से 10 दिनों के भीतर क्रेडिट प्राप्त करना और रिपोर्टिंग तिथि से 90 दिनों के भीतर अंतिम क्रेडिट प्राप्त करना शामिल होगा, बशर्ते ग्राहक द्वारा यहां वर्णित दायित्वों को पूरा किया जाए और ग्राहक की देयता अनुलग्नक-1 में निर्दिष्ट अनुसार सीमित हो

b) भुगतान गतिविधियों के संबंध में ग्राहक निम्नलिखित दायित्वों का पालन करने के लिए बाध्य है:

- i) ग्राहक को अनिवार्य रूप से PPI जारीकर्ता के पास वैध मोबाइल नंबर पंजीकृत कराना होगा।
- ii) ग्राहक को अपने पंजीकृत संपर्क विवरण में कोई परिवर्तन होने पर उसे नियमित रूप से अद्यतन करना होगा। PPI जारीकर्ता केवल अंतिम ज्ञात ईमेल/मोबाइल नंबर पर ही ग्राहक से संपर्क करेगा। ग्राहक द्वारा PPI जारीकर्ता को परिवर्तनों के बारे में अद्यतन करने में किसी भी प्रकार की विफलता को ग्राहक की गंभीर लापरवाही माना जाएगा।

- इस विलंब से उत्पन्न होने वाले किसी भी अनधिकृत लेनदेन को ग्राहक की जिम्मेदारी माना जाएगा।
- iii) ग्राहक को सभी आवश्यक दस्तावेज उपलब्ध कराने चाहिए - जैसे कि ग्राहक विवाद प्रपत्र, लेनदेन की सफलता/विफलता का प्रमाण, तथा पुलिस में शिकायत भी दर्ज करानी चाहिए तथा उसकी प्रति PPI जारीकर्ता को उपलब्ध करानी चाहिए।
 - iv) ग्राहक को PPI जारीकर्ता के जांच अधिकारियों के साथ सहयोग करना चाहिए और आवश्यक सभी प्रकार की सहायता प्रदान करनी चाहिए।
 - v) ग्राहक को अपनी संवेदनशील जानकारी (जैसे वॉलेट नंबर और MPIN, डिजिटल वॉलेट Id और पासवर्ड, OTP, आदि) किसी भी संस्था के साथ, यहाँ तक कि PPI जारीकर्ता के कर्मचारी के साथ भी साझा नहीं करनी चाहिए।
 - vi) ग्राहक को सुरक्षित भुगतान के संबंध में PPI जारीकर्ता द्वारा भेजे गए विभिन्न निर्देशों और जागरूकता संचार को ध्यानपूर्वक पढ़ना चाहिए।
 - vii) जोखिम को कम करने के लिए ग्राहक को लेनदेन सीमा निर्धारित करनी चाहिए।
 - viii) ग्राहक को समय-समय पर अपने वॉलेट स्टेटमेंट में लेनदेन विवरण की जांच करना चाहिए तथा किसी भी विसंगति की स्थिति में यथाशीघ्र PPI जारीकर्ता से पूछताछ करनी चाहिए।

5. अनधिकृत लेनदेन के बारे में PPI जारीकर्ता को सूचित करना:

- a) ग्राहक को अनाधिकृत लेनदेन की सूचना यथाशीघ्र PPI जारीकर्ता को देनी होगी, जिसमें PPI नंबर, लेनदेन की तिथि व समय तथा लेनदेन की राशि जैसे मूलभूत विवरण शामिल होंगे।
- b) ग्राहक को PPI जारीकर्ता की रिपोर्टिंग प्रक्रिया का पालन करना होगा।
 - i. पुलिस शिकायत दर्ज कराएं और उसकी प्रति अपने पास रखें तथा PPI जारीकर्ता के अधिकृत कार्मिक द्वारा मांगे जाने पर पुलिस शिकायत की प्रति उपलब्ध कराएं।

- c) ग्राहक को अतिरिक्त हानि की संभावना को कम करने के लिए PPI जारीकर्ता को PPI साधन को ब्लॉक करने के लिए अधिकृत करना होगा।
- d) जांच के संबंध में PPI जारीकर्ताओं की उचित आवश्यकताओं का पूर्ण सहयोग और अनुपालन करें तथा लेनदेन, ग्राहक की उपस्थिति आदि का विवरण प्रदान करें।

6. ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण प्रणाली

PPI जारीकर्ता को साधन जारी करते समय धारकों को सभी महत्वपूर्ण नियम व शर्तें स्पष्ट एवं सरल भाषा में (अधिमानत: अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) बतानी होंगी। इन प्रकटीकरणों में निम्नलिखित बातें शामिल होंगी:

- a. साधन के उपयोग से जुड़े सभी शुल्क और फीस; और
- b. साधन की समाप्ति अवधि तथा साधन की समाप्ति से संबंधित नियम व शर्तें।

PPI जारीकर्ता को एक औपचारिक, सार्वजनिक रूप से घोषित ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित करना चाहिए, जिसमें ग्राहक शिकायतों/परिवादों को संभालने के लिए एक नोडल अधिकारी को नामित करना, शिकायत निवारण के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स और टर्न-अराउंड-टाइम शामिल हों। यदि शिकायत सुविधा वेबसाइट/मोबाइल पर उपलब्ध कराई गई है, तो वह स्पष्ट एवं आसानी से सुलभ होनी चाहिए। इस प्रणाली में कम से कम निम्नलिखित शामिल होने चाहिए:

- a. PPI जारीकर्ता को ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण नीति की जानकारी सरल भाषा में (अधिमानत: अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) प्रसारित करनी चाहिए।
- b. PPI जारीकर्ता को वेबसाइट, मोबाइल वॉलेट ऐप और कार्ड पर शिकायत निवारण के लिए नोडल अधिकारियों के विवरण (टेलीफोन नंबर, ईमेल पता, डाक पता, आदि) सहित ग्राहक सेवा संपर्क विवरण स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करना चाहिए।
- c. PPI जारीकर्ता के एजेंटों को उपरोक्त (b) के अनुसार PPI जारीकर्ता का सही संकेत और ग्राहक देखभाल संपर्क विवरण प्रदर्शित करना चाहिए।
- d. PPI जारीकर्ता को दर्ज की गई शिकायतों के लिए विशिष्ट शिकायत संख्या प्रदान करनी चाहिए और ग्राहक को अपनी शिकायत की स्थिति पर नज़र रखने की सुविधा भी उपलब्ध करानी चाहिए।
- e. PPI जारीकर्ता किसी भी ग्राहक की शिकायत/परिवाद को शीघ्रता से, अधिमानत: 48 घंटों के भीतर हल करने के लिए कार्रवाई शुरू करेगा और ऐसी शिकायत/परिवाद प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर इसे हल करने का प्रयास करेगा।

- f. PPI जारीकर्ता को वेबसाइट/मोबाइल ऐप पर अपने अधिकृत/नामित एजेंटों (नाम, एजेंट ID, पता, संपर्क विवरण आदि) की विस्तृत सूची प्रदर्शित करनी होगी।

PPI जारीकर्ता को PPI धारकों को कम से कम पिछले 6 महीनों के लिए खाता विवरण तैयार करने/प्राप्त करने का विकल्प प्रदान करना होगा। खाता विवरण में कम से कम लेन-देन की तिथि, डेबिट/क्रेडिट राशि, शुद्ध शेष और लेन-देन का विवरण जैसी जानकारी दी जानी चाहिए। इसके अतिरिक्त, PPI जारीकर्ता को कम से कम 10 लेनदेन का लेनदेन इतिहास उपलब्ध कराना होगा।

7. शिकायत निवारण, एस्केलेशन मैट्रिक्स और टर्न अराउंड टाइम

PPI वॉलेट के लिए, हमारे ग्राहक सेवा केंद्र को प्राप्त किसी भी शिकायत को शुल्क आधारित विभाग को भेज दिया जाएगा और विभाग से प्राप्त उत्तर के बारे में CSC द्वारा ग्राहकों को सूचित किया जाएगा। CSC और शुल्क आधारित विभागों द्वारा 20 दिनों के भीतर हल न की गई शिकायतों या अस्वीकृत शिकायतों को स्वतः ही आंतरिक लोकपाल के पास भेज दिया जाता है।

PPI वॉलेट से संबंधित शिकायतों के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स और टर्न अराउंड टाइम		
स्तर 1	CSC विभाग	1 दिन
स्तर 2	लाइन प्रबंधक/विभाग प्रमुख	5 दिन
स्तर 3	आंतरिक लोकपाल	20 दिन

8. रिपोर्टिंग और निगरानी

गैर-बैंक PPI जारीकर्ता को शिकायतों की प्राप्ति और उन पर की गई कार्रवाई के संबंध में त्रैमासिक आधार पर अगले महीने की 10 तारीख तक DPSS, RBI के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को रिपोर्ट देनी होगी।

PPI जारीकर्ताओं को ग्राहक देयता मामलों की रिपोर्ट बोर्ड या उसकी किसी समिति को करनी चाहिए। रिपोर्टिंग में, अन्य बातों के साथ-साथ, मामलों की मात्रा/संख्या और सम्मिलित कुल मूल्य, तथा विभिन्न श्रेणियों के मामलों में वितरण शामिल होना चाहिए। बोर्ड या इसकी किसी समिति को ग्राहकों द्वारा या अन्य किसी द्वारा रिपोर्ट किए गए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन, साथ ही उन पर की गई कार्रवाई, शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा करनी चाहिए तथा प्रणालियों और प्रक्रियाओं में सुधार के लिए उचित उपाय करने चाहिए।

व्यवसाय प्रमुख, नोडल अधिकारी ग्राहक देयता मामलों का रिकार्ड रखने तथा बोर्ड को रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होता है। ग्राहक देयता मामलों का विवरण वरिष्ठ प्रबंधन को मासिक आधार

पर सूचित किया जाएगा। सभी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की आंतरिक लेखापरीक्षा द्वारा समीक्षा की जाएगी और इसकी रिपोर्ट वरिष्ठ प्रबंधन और लेखापरीक्षा समिति को प्रस्तुत की जाएगी।

9. ग्राहक जागरूकता

धन शोधन से संबंधित जोखिमों और धोखाधड़ी की बढ़ती संख्या को ध्यान में रखते हुए, विशेष रूप से जब व्यवसाय एक उन्नत तकनीकी प्लेटफॉर्म की ओर बढ़ रहा है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम उठाएगी कि ग्राहक को ऐसे जोखिमों और धोखाधड़ी के बारे में जागरूक और अद्यतन किया जाए। यह कार्य नियमित संचार के रूप में किया जा सकता है, इलेक्ट्रॉनिक या अन्य माध्यमों से, जैसे ईमेल, SMS, वेब/ऐप में पॉप-अप आदि। इस गतिविधि में CRM विभाग के साथ-साथ व्यवसाय प्रभागों का समन्वय होगा और जब भी आवश्यकता होगी, रिपोर्ट प्रबंधन के समक्ष प्रस्तुत की जा सकती है।

अनुलग्नक -1

PPI जारीकर्ता की लापरवाही के कारण हुए अनधिकृत भुगतान लेनदेन		
PPI जारीकर्ता से सूचना प्राप्त होने की तिथि से धोखाधड़ी वाले लेनदेन की रिपोर्ट करने में लगने वाला समय	ग्राहक की अधिकतम देयता (रु.)	
भविष्य में होने वाले नुकसान को रोकने के लिए ग्राहक को यथाशीघ्र रिपोर्ट करनी होगी	शून्य देयता	
ग्राहक की लापरवाही के कारण हुए अनधिकृत लेनदेन		
PPI जारीकर्ता से सूचना प्राप्त होने की तिथि से धोखाधड़ी वाले लेनदेन की रिपोर्ट करने में लगने वाला समय	ग्राहक की अधिकतम देयता (रु.)	
भविष्य में होने वाले नुकसान को रोकने के लिए ग्राहक को यथाशीघ्र रिपोर्ट करनी होगी	PPI जारीकर्ता को सूचित किए जाने तक 100% देयता	
ऐसे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में, जहां जिम्मेदारी न तो PPI जारीकर्ता की है और न ही ग्राहक की, बल्कि प्रणाली में कहीं और निहित है, और ग्राहक ने अनधिकृत लेनदेन की सूचना दी है, "ग्राहक द्वारा गैर-बैंक PPI जारीकर्ता से लेनदेन की सूचना की प्राप्ति" से निम्नलिखित तालिका में निर्दिष्ट दिनों के भीतर ग्राहक की अधिकतम देयता:		
	3 दिनों के भीतर (रु.)	4 से 7 दिनों के भीतर (रु.)
ग्राहक की देयता	शून्य देयता	10000

ऊपर उल्लिखित दिनों की संख्या की गणना PPI जारीकर्ता से संचार प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर की जाएगी।

7 दिनों के बाद रिपोर्ट किए गए किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन को 100% ग्राहक देयता वाला माना जाएगा।