മണപ്പുറം ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (MAFIL)

ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നയം – പ്രീ-പെയ്ഡ് പേയ്മെന്റ് ഉപകരണം

ഡോക്യുമെന്റ് പതിപ്പ് ചരിത്രം

പതിപ്പ്	തീയതി	കുറിപ്പ്
1.0	16-01-2019	ആദ്യം പുറത്തിറങ്ങിയ പതിപ്പ്
1.1	13-03-2021	കൂട്ടിച്ചേർക്കൽ: ഉപഭോക്തൃ അവബോധം
1.2	18-05-2022	കൂട്ടിച്ചേർക്കൽ: ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ, പരാതി പരിഹാര ചട്ടക്കൂട്
	24.03.2023	അവലോകനം
1.3	18.12.2024	കൂട്ടിച്ചേർക്കൽ: പരാതി പരിഹാരം എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സും പൂർത്തീകരണ സമയവും.
1.4	19.07.2025	ബാഹ്യ എസ്കലേഷൻ

പ്രാബല്യത്തിൽ വന്ന തീയതി	:	
അടുത്ത അവലോകന തീയതി	:	ഡിസംബർ 2025
പോളിസി ഉടമ	:	PPI വാലറ്റ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്
തയാറാക്കിയത്	:	PPI വാലറ്റ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്
അവലോകനം ചെയ്തത്	:	നയ അവലോകന കമ്മിറ്റി
അംഗീകാരം നൽകിയത്	:	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്

ഉള്ളടക്കം

1. ലക്ഷ്യം 3-3
2. നയത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന പോയിന്റുകൾ: 3-3
3. മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനം 4-5
4. ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങളും കടമകളും 5-5
5. അനധികൃത ഇടപാടിനെ കുറിച്ച് PPI ഇഷ്യൂവറെ അറിയിക്കൽ: 6-6
6. ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ, പരാതി പരിഹാര ചട്ടക്കൂട് 6-7
7.പരാതി പരിഹാരം, എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്, പൂർത്തീകരണ സമയം 8-8
8. റിപ്പോർട്ടിംഗും നിരീക്ഷണവും 8-8
9. ഉപഭോക്തൃ അവബോധം 9-9

1. ലക്ഷ്യം

മണപ്പുറം ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിന്റെ (MAFIL) നയം നീതിയുക്തവും സുതാര്യവുമായ രീതിയിൽ അറിയിക്കാൻ ഈ ഡോക്യുമെന്റ് ശ്രമിക്കുന്നു:

a) ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണം (പ്രീപെയ്ഡ് പേയ്മെന്റ് ഉപകരണങ്ങളിലെ (PPI-കൾ) ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകളിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന അപകടസാധ്യതകളെയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള ഉപഭോക്തൃ അവബോധം സൃഷ്ടിക്കാനുള്ള സംവിധാനം ഉൾപ്പെടെ)
b) പ്രീപെയ്ഡ് പേയ്മെന്റ് ഉപകരണങ്ങളിൽ അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകൾ നടന്നാൽ ഉപഭോക്താവിനുള്ള ബാധ്യത.
c) പ്രീപെയ്ഡ് പേയ്മെന്റ് ഉപകരണങ്ങളിലെ അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകൾ മൂലമുള്ള ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാരം (നിർവചിക്കപ്പെട്ട സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ).

2. നയത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന പോയിന്റുകൾ:

അനധികൃത ഇടപാട് മൂലം നഷ്ടം ഉണ്ടായാൽ, ഈ നയത്തിന് അനുസൃതമായി താഴെപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും:

a) <u>ഉപഭോക്താവിന്റെ പൂജ്യം ബാധ്യത</u>

i) PPI ഇഷ്യൂവറുടെ ഭാഗത്തെ സംഭാവനാ തട്ടിപ്പ്/ ഗുരുതരമായ അശ്രദ്ധ/ പോരായ്മ എന്നിവ ഉണ്ടായാൽ (ഇടപാട് ഉപഭോക്താവ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തോ ഇല്ലയോ എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ) യഥാർത്ഥ നഷ്ടത്തിന്റെ പൂർണ്ണമായ നഷ്ടപരിഹാരത്തിന് ഉപഭോക്താവിന് അർഹതയുണ്ടായിരിക്കും.

ii) പോരായ്മ PPI ഇഷ്യൂവറുടെയോ ഉപഭോക്താവിന്റെയോ ഭാഗത്ത് അല്ലാതിരിക്കുകയും മറിച്ച് സിസ്റ്റത്തിലെ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും ആയിരിക്കുകയും അനധികൃത ഇടപാട് സംബന്ധിച്ച് PPI ഇഷ്യൂവറിൽ നിന്ന് ആശയവിനിമയം ലഭിച്ച് **മൂന്ന് ദിവസത്തിനുള്ളിൽ** ഉപഭോക്താവ് PPI ഇഷ്യൂവറെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നിടത്ത് മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനത്തിന്റെ എല്ലാ കേസുകളിലും ഉപഭോക്താവിന് ബാധ്യതയില്ല.

b) <u>ഉപഭോക്താവിന്റെ പരിമിത ബാധ്യത</u>

i) അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകൾ മൂലമുണ്ടാകുന്ന സാമ്പത്തിക നഷ്ടങ്ങളുടെ ഉത്തരവാദിത്തം PPI ഇഷ്യൂവർക്കോ ഉപഭോക്താവിനോ അല്ല, മറിച്ച് സിസ്റ്റത്തിലെ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും ആയിരിക്കുകയും

ii) PPI ഇഷ്യൂവറെ അറിയിക്കുന്നതിലും/റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിലും ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്ത് നിന്ന് 3 ദിവസത്തിൽ കൂടുതലും എന്നാൽ 7 ദിവസമോ അതിൽ കുറവോ (PPI ഇഷ്യൂവറിൽ നിന്ന് അറിയിപ്പ് ലഭിച്ച ശേഷം) കാലതാമസം ഉണ്ടാകുകയും ചെയ്താൽ, ഓരോ ഇടപാടിലെയും ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത ഇടപാട് മൂല്യത്തിൽ അല്ലെങ്കിൽ അനുബന്ധം -1 ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന തുകകളിൽ, ഇതിലേതാണോ കുറവ് അതിൽ, പരിമിതപ്പെടുത്തും.

c) <u>ഉപഭോക്താവിന്റെ പൂർണ്ണ ഉത്തരവാദിത്തം</u>

i) ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ കടുത്ത അശ്രദ്ധ മൂലമാണ് നഷ്ടം സംഭവിച്ചതെങ്കിൽ, ഉദാഹരണത്തിന് അദ്ദേഹം/അവർ പേയ്മെന്റ് ക്രെഡൻഷ്യലുകൾ പങ്കിട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ; അനധികൃത ഇടപാട് PPI ഇഷ്യൂവറെ അറിയിക്കുന്നതു വരെ മുഴുവൻ നഷ്ടവും ഉപഭോക്താവ് വഹിക്കും. അനധികൃത ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതിന് ശേഷം ഉണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു നഷ്ടവും PPI ഇഷ്യൂവർ വഹിക്കും.

ii) അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റ് ഇടപാടിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം PPI ഇഷ്യൂവർക്കോ ഉപഭോക്താവിനോ അല്ലാതിരിക്കുകയും സിസ്റ്റത്തിലെ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും ആയിരിക്കുകയും PPI ഇഷ്യൂവർക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്ന് 7 ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ കാലതാമസം ഉണ്ടാകുകയും ചെയ്യുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, അത്തരം എല്ലാ ഇടപാടുകൾക്കുമുള്ള പൂർണ്ണമായ ബാധ്യത ഉപഭോക്താവിനായിരിക്കും.

d) <u>മറ്റ് പോയിന്റുകൾ</u>

i) മുകളിൽ പറഞ്ഞ പ്രസ്താവനകൾ പ്രകാരമുള്ള എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 10 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ PPI ഇഷ്യൂവർ ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് അനുവദിക്കും. റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, PPI ഇഷ്യൂവർ ഒന്നുകിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ കടുത്ത അശ്രദ്ധ സ്ഥാപിക്കും അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ ക്രെഡിറ്റ് നൽകും. ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുള്ള അർഹതയുള്ളപ്പോൾ, ഉപഭോക്താവിന് വാല്യൂ ഡേറ്റഡ് ക്രെഡിറ്റ് (അനധികൃത ഇടപാട് നടന്ന തീയതിയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി) നൽകും.

ii) PPI ഹോട്ട്-ലിസ്റ്റ് ചെയ്യാൻ ഉപഭോക്താവ് സമ്മതിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ പോലീസ് പരാതി, തർക്ക ഫോം എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ, എന്നാൽ അവയിൽ പരിമിതപ്പെടാത്ത, ആവശ്യമായ രേഖകൾ നൽകി PPI ഇഷ്യൂവറുമായി സഹകരിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, എന്തെങ്കിലും നഷ്ടം സംഭവിച്ചാൽ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കാൻ അർഹതയുണ്ടായിരിക്കില്ല.

iii) ഉപഭോക്താവിന് ലഭിച്ച റിവേഴ്സലുകളോ റിക്കവറികളോ കുറച്ചതിനു ശേഷമുള്ള യഥാർത്ഥ നഷ്ടത്തിലേക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം പരിമിതപ്പെടുത്തും.

3. മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനം

പോരായ്മ PPI ഇഷ്യൂവറുടെയോ ഉപഭോക്താവിന്റെയോ ഭാഗത്തല്ല, മറിച്ച് സിസ്റ്റത്തിലെ മറ്റെവിടെയോ ആയിരിക്കുമ്പോൾ താഴെപ്പറയുന്നവ മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനമായി കണക്കാക്കപ്പെടും:

a) ആപ്ലിക്കേഷൻ തട്ടിപ്പുകൾ
b) അക്കൗണ്ട് ഏറ്റെടുക്കൽ
c) സ്കിമ്മിംഗ് / ക്ലോണിംഗ്
d) ബാഹ്യ വഞ്ചനകൾ / മറ്റ് സിസ്റ്റങ്ങളിലെ വിട്ടുവീഴ്ചകൾ മറ്റ് സിസ്റ്റങ്ങൾ

4. ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങളും കടമകളും

a) <u>ഉപഭോക്താവിന് ഇനിപ്പറയുന്നവയ്ക്ക് അർഹതയുണ്ട്,</u>

i) എല്ലാ സാമ്പത്തിക പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകൾക്കും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത സാധുവായ മൊബൈൽ നമ്പറിൽ SMS അലേർട്ടുകൾ

ii) PPI ഇഷ്യൂവറിൽ അലേർട്ടുകൾക്കായി സാധുവായ ഇമെയിൽ ID രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ ഇമെയിൽ അലേർട്ടുകൾ.

iii) സാധുവായ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ / മൊബൈൽ നമ്പറിൽ പരാതി നമ്പർ, തീയതി, സമയം എന്നിവ സഹിതമുള്ള അറിയിപ്പ്

iv) ബാധകമാകുന്നിടത്ത് ഈ പോളിസി ഡോക്യുമെന്റിന് അനുസൃതമായ നഷ്ടപരിഹാരം കൈപ്പറ്റുക. ഇതിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 10 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ക്രെഡിറ്റും റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അന്തിമ ക്രെഡിറ്റും ലഭിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടുന്നു, ഇത് ഇവിടെ വിശദമാക്കിയിരിക്കുന്ന ചുമതലകൾ ഉപഭോക്താവ് നിറവേറ്റുന്നതിനു വിധേയമാണ്, കൂടാതെ ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത അനുബന്ധം-I-ൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന പ്രകാരം പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

b) <u>പേയ്മെന്റ് പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താവ് ഇനിപ്പറയുന്ന ചുമതലകൾ നിറവേറ്റാൻ ബാധ്യസ്ഥനാണ്:</u>

i) ഉപഭോക്താവ് നിർബന്ധമായും PPI ഇഷ്യൂവറിൽ സാധുവായ മൊബൈൽ നമ്പർ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യണം.

ii) ഉപഭോക്താവ് അവരുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ മാറുമ്പോൾ തന്നെ അവ പതിവായി അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യണം. PPI ഇഷ്യൂവർ അവസാനം അറിയപ്പെടുന്ന ഇമെയിലിൽ/മൊബൈൽ നമ്പറിൽ മാത്രമേ ഉപഭോക്താവിനെ ബന്ധപ്പെടൂ. PPI ഇഷ്യൂവറെ മാറ്റങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവ് പരാജയപ്പെടുന്നതിനെ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തെ കടുത്ത അശ്രദ്ധയായി കണക്കാക്കും. ഈ കാലതാമസം മൂലമുണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു അനധികൃത ഇടപാടും ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതയായി കണക്കാക്കും.

iii) ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യമായ എല്ലാ രേഖകളും നൽകണം - ഉപഭോക്തൃ തർക്ക ഫോം, ഇടപാട് വിജയിച്ചതിന്റെയോ പരാജയപ്പെട്ടതിന്റെയോ തെളിവ്, കൂടാതെ പോലീസിൽ പരാതി നൽകുകയും അതിന്റെ പകർപ്പ് PPI ഇഷ്യൂവർക്ക് നൽകുകയും വേണം.

iv) ഉപഭോക്താവ് PPI ഇഷ്യൂവറുടെ അന്വേഷണ അധികാരികളുമായി സഹകരിക്കുകയും എല്ലാ സഹായവും നൽകുകയും വേണം.

v) PPI ഇഷ്യൂവർ സ്റ്റാഫ് ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഒരു സ്ഥാപനവുമായും ഉപഭോക്താവ് സെൻസിറ്റീവായ വിവരങ്ങൾ (വാലറ്റ് നമ്പർ, MPIN, ഡിജിറ്റൽ വാലറ്റ് ID, പാസ്‌വേഡ്, OTP മുതലായവ) പങ്കിടരുത്.

vi) സുരക്ഷിത പേയ്മെന്റുകളെ കുറിച്ച് PPI ഇഷ്യൂവർ അയയ്ക്കുന്ന വിവിധ നിർദ്ദേശങ്ങളും അവബോധ ആശയവിനിമയവും ഉപഭോക്താവ് പരിശോധിക്കേണ്ടതാണ്.

vii) പരിമിത എക്സ്പോഷർ ഉറപ്പാക്കാൻ ഉപഭോക്താവ് ഇടപാട് പരിധികൾ നിശ്ചയിക്കണം.

viii) ഉപഭോക്താവ് തന്റെ വാലറ്റ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ ഇടയ്ക്കിടെ പരിശോധിക്കണം, എന്തെങ്കിലും പൊരുത്തക്കേടുണ്ടെങ്കിൽ എത്രയും വേഗം PPI ഇഷ്യൂവറെ അറിയിക്കണം.

5. അനധികൃത ഇടപാടിനെ കുറിച്ച് PPI ഇഷ്യൂവറെ അറിയിക്കൽ:

a) ഉപഭോക്താവ് അനധികൃത ഇടപാട് എത്രയും വേഗം PPI ഇഷ്യൂവറെ അറിയിക്കണം, PPI നമ്പർ, ഇടപാട് തീയതി, സമയം, ഇടപാട് തുക തുടങ്ങിയ അടിസ്ഥാന വിവരങ്ങൾ നൽകണം.

b) PPI ഇഷ്യൂവറിന്റെ റിപ്പോർട്ടിംഗ് പ്രക്രിയ ഉപഭോക്താവ് പിന്തുടരേണ്ടതാണ്, അതായത്,

i. പോലീസിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കുകയും അതിന്റെ പകർപ്പ് സൂക്ഷിക്കുകയും PPI ഇഷ്യൂവറുടെ അംഗീകൃത ജീവനക്കാർ ആവശ്യപ്പെടുമ്പോൾ പോലീസിൽ നൽകിയ പരാതി കാണിക്കുകയും വേണം.

c) കൂടുതൽ നഷ്ടം ഉണ്ടാകാനുള്ള സാധ്യത കുറയ്ക്കാനായി PPI ഉപകരണം ബ്ലോക്ക് ചെയ്യാൻ ഉപഭോക്താവ് PPI ഇഷ്യൂവറെ അധികാരപ്പെടുത്തണം.

d) അന്വേഷണത്തിനു വേണ്ടിയുള്ള PPI ഇഷ്യൂവറുടെ ന്യായമായ ആവശ്യങ്ങളോട് പൂർണ്ണമായും സഹകരിക്കുകയും നിബന്ധനകൾ പാലിക്കുകയും ചെയ്യുക, ഇടപാട്, ഉപഭോക്തൃ സാന്നിധ്യം മുതലായവയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകുക.

6. ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ, പരാതി പരിഹാര ചട്ടക്കൂട്

PPI ഇഷ്യൂവർ ഉപകരണങ്ങൾ ഇഷ്യൂ ചെയ്യുമ്പോൾ എല്ലാ പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വ്യക്തവും ലളിതവുമായ ഭാഷയിൽ (ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലായിരിക്കുന്നത് അഭികാമ്യം) ഉടമകൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തണം. ഈ വെളിപ്പെടുത്തലുകളിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടും:

a. ഉപകരണത്തിന്റെ ഉപയോഗവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ചാർജുകളും ഫീസുകളും; കൂടാതെ
b. ഉപകരണത്തിന്റെ കാലാവധി അവസാനിക്കാനുള്ള കാലാവധിയും അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും.

PPI ഇഷ്യൂവർ പരസ്യമായി വെളിപ്പെടുത്തിയ ഒരു ഔപചാരിക ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര ചട്ടക്കൂട് സ്ഥാപിക്കും, അതിൽ ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാനായി ഒരു നോഡൽ ഓഫീസറെ നിയമിക്കൽ, എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്, പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള പൂർത്തീകരണ സമയങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു. പരാതി സൗകര്യം വെബ്സൈറ്റിലോ മൊബൈലിലോ ലഭ്യമാക്കുന്ന പക്ഷം, അത് വ്യക്തവും എളുപ്പത്തിൽ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്നതുമായിരിക്കണം. ചട്ടക്കൂടിൽ കുറഞ്ഞത് ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടണം:

a. PPI ഇഷ്യൂവർ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിന്റെയും പരാതി പരിഹാര നയത്തിന്റെയും വിവരങ്ങൾ ലളിതമായ ഭാഷയിൽ (ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലായിരിക്കുന്നത് അഭികാമ്യം) പ്രചരിപ്പിക്കണം.
b. പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള നോഡൽ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ വിശദാംശങ്ങൾ (ടെലിഫോൺ നമ്പറുകൾ, ഇമെയിൽ വിലാസം, തപാൽ വിലാസം മുതലായവ) ഉൾപ്പെടെ കസ്റ്റമർ കെയറിനെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ PPI ഇഷ്യൂവർ വെബ്സൈറ്റ്, മൊബൈൽ വാലറ്റ് ആപ്പുകൾ, കാർഡുകൾ എന്നിവയിൽ വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കണം.

c. PPI ഇഷ്യൂവറുടെ ഏജന്റുമാർ മുകളിൽ (b) -ൽ ഉള്ളതുപോലെ PPI ഇഷ്യൂവറിന്റെ ശരിയായ അടയാളങ്ങളും കസ്റ്റമർ കെയറിനെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും പ്രദർശിപ്പിക്കണം.
d. ഉപഭോക്താവിന് പരാതിയുടെ സ്റ്റാറ്റസ് ട്രാക്ക് ചെയ്യാനുള്ള സൗകര്യം സഹിതം, സമർപ്പിക്കുന്ന പരാതികൾക്കായി PPI ഇഷ്യൂവർ പ്രത്യേക പരാതി നമ്പറുകൾ നൽകണം.
e. ഏതൊരു ഉപഭോക്തൃ പരാതിയും വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കാനായി PPI ഇഷ്യൂവർ കഴിയുമെങ്കിൽ 48 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ നടപടി ആരംഭിക്കുകയും പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അത് പരിഹരിക്കാൻ ശ്രമിക്കുകയും വേണം.
f. PPI ഇഷ്യൂവർ അവരുടെ അംഗീകൃത / നിയുക്ത ഏജന്റുമാരുടെ വിശദമായ ലിസ്റ്റ് (പേര്, ഏജന്റ് ID, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ മുതലായവ) വെബ്സൈറ്റിൽ/മൊബൈൽ ആപ്പിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കണം.

PPI ഇഷ്യൂവർ PPI ഉടമകൾക്ക് കുറഞ്ഞത് കഴിഞ്ഞ 6 മാസത്തെ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ സൃഷ്ടിക്കാനും സ്വീകരിക്കാനും ഒരു ഓപ്ഷൻ നൽകണം. അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ ഇടപാട് തീയതി, ഡെബിറ്റ് / ക്രെഡിറ്റ് തുക, നെറ്റ് ബാലൻസ്, ഇടപാടിന്റെ വിവരണം തുടങ്ങിയ വിശദാംശങ്ങളെങ്കിലും നൽകണം. കൂടാതെ, PPI ഇഷ്യൂവർ 10 ഇടപാടുകളുടെയെങ്കിലും ഇടപാട് ചരിത്രം നൽകണം.

7.പരാതി പരിഹാരം, എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്, പൂർത്തീകരണ സമയം

PPI വാലറ്റിന്റെ കാര്യത്തിൽ, ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് സെല്ലിന് ലഭിക്കുന്ന ഏതൊരു പരാതിയും ഫീസ് അധിഷ്ഠിത വകുപ്പിലേക്ക് കൈമാറുകയും പ്രസ്തുത വകുപ്പിൽ നിന്നുള്ള മറുപടി CSC ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. CSC, ഫീസ് അധിഷ്ഠിത വകുപ്പുകൾ 20 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കാത്തതോ അവർ നിരസിച്ചതോ ആയ പരാതികൾ ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാന് സ്വയമേവ കൈമാറും.

PPI വാലറ്റിനെ കുറിച്ചുള്ള പരാതികളുടെ എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സും പൂർത്തീകരണ സമയവും		
ലെവൽ 1	CSC വകുപ്പ്	1 ദിവസം
ലെവൽ 2	ലൈൻ മാനേജർമാർ/വകുപ്പ് മേധാവികൾ	5 ദിവസം
ലെവൽ 3	ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ	20 ദിവസം

8. റിപ്പോർട്ടിംഗും നിരീക്ഷണവും

പരാതികൾ ലഭിച്ചതിനെയും സ്വീകരിച്ച നടപടികളെയും കുറിച്ച് ബാങ്കിംഗ് ഇതര PPI ഇഷ്യൂവർ ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അടുത്ത മാസം 10-ാം തീയതിക്കുള്ളിൽ RBI-യിലെ DPSS-ന്റെ ബന്ധപ്പെട്ട റീജിയണൽ ഓഫീസിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യണം.

PPI ഇഷ്യൂവർമാർ ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യതാ കേസുകൾ ബോർഡിനോ അതിന്റെ കമ്മിറ്റികളിൽ ഒന്നിനോ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യണം. മറ്റു കാര്യങ്ങൾക്ക് ഒപ്പം കേസുകളുടെ വ്യാപ്തി / എണ്ണം, ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ആകെ മൂല്യം, കേസുകളുടെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങളിലുള്ള വിതരണം എന്നിവ റിപ്പോർട്ടിംഗിൽ ഉൾപ്പെടണം. ഉപഭോക്താക്കൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതോ അല്ലാത്തതോ ആയ അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകൾ, കൂടാതെ അതിനെതിരെ സ്വീകരിച്ച നടപടികൾ, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം എന്നിവ ബോർഡോ അതിന്റെ ഒരു കമ്മിറ്റിയോ അവലോകനം ചെയ്യുകയും സംവിധാനങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും മെച്ചപ്പെടുത്താൻ ഉചിതമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുകയും വേണം.

ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യതാ കേസുകളുടെ രേഖകൾ സൂക്ഷിക്കാനും ബോർഡിന് റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കാനുമുള്ള ഉത്തരവാദിത്വം ബിസിനസ് ഹെഡായ നോഡൽ ഓഫീസർക്കാണ്. ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യതാ കേസുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ സീനിയർ മാനേജ്മെന്റിന് പ്രതിമാസം റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യണം. എല്ലാ അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകളും ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് അവലോകനം ചെയ്യുകയും സീനിയർ മാനേജ്മെന്റ് ആൻഡ് ഓഡിറ്റ് കമ്മിറ്റിക്ക് റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കുകയും വേണം.

9. ഉപഭോക്തൃ അവബോധം

ബിസിനസ്സ് ഒരു നൂതന സാങ്കേതിക പ്ലാറ്റ്ഫോമിലേക്ക് മാറവേ, കള്ളപ്പണം വെളുപ്പിക്കലുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വർദ്ധിച്ചുവരുന്ന അപകടസാധ്യതകളും വഞ്ചനകളും കണക്കിലെടുക്കുമ്പോൾ, അത്തരം അപകടസാധ്യതകളെയും വഞ്ചനകളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ ബോധവാന്മാരാക്കുകയും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി ആവശ്യമായതെല്ലാം ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ഇത് പതിവായുള്ള ആശയവിനിമയങ്ങളായോ ഇലക്ട്രോണിക് രീതിയിലോ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലോ ഇമെയിലുകൾ, SMS-കൾ, വെബിലെ/ആപ്പിലെ പോപ്പ്-അപ്പുകൾ എന്നിവയുടെ രൂപത്തിലോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. CRM വകുപ്പും ബിസിനസ് ഡിവിഷനുകളും ഈ പ്രവർത്തനത്തിൽ ഏകോപനത്തോടെ പ്രവർത്തിക്കുകയും ആവശ്യപ്പെടുമ്പോൾ മാനേജ്മെന്റിന് മുമ്പാകെ റിപ്പോർട്ടുകൾ സമർപ്പിക്കുകയും വേണം.

അനുബന്ധം -1

<table>
<tr><th colspan="3">PPI ഇഷ്യൂവറുടെ അശ്രദ്ധ മൂലമുള്ള അനധികൃത പേയ്മെന്റ് ഇടപാട്</th></tr>
<tr><th>PPI ഇഷ്യൂവറിൽ നിന്ന് അറിയിപ്പ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാൻ എടുത്ത സമയം</th><th colspan="2">ഉപഭോക്താവിന്റെ പരമാവധി ബാധ്യത (രൂ.)</th></tr>
<tr><td>ഭാവി നഷ്ടങ്ങൾ തടയാൻ ഉപഭോക്താവ് എത്രയും വേഗം റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യണം</td><td colspan="2">പൂജ്യം ബാധ്യത</td></tr>
<tr><th colspan="3">ഉപഭോക്താവിന്റെ അശ്രദ്ധ മൂലമുള്ള അനധികൃത ഇടപാട്</th></tr>
<tr><th>PPI ഇഷ്യൂവറിൽ നിന്ന് അറിയിപ്പ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാൻ എടുത്ത സമയം</th><th colspan="2">ഉപഭോക്താവിന്റെ പരമാവധി ബാധ്യത (രൂ.)</th></tr>
<tr><td>ഭാവി നഷ്ടങ്ങൾ തടയാൻ ഉപഭോക്താവ് എത്രയും വേഗം റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യണം</td><td colspan="2">PPI ഇഷ്യൂവറെ അറിയിക്കുന്നതുവരെ 100% ബാധ്യത</td></tr>
<tr><th colspan="3">ഉത്തരവാദിത്തം PPI ഇഷ്യൂവർക്കോ ഉപഭോക്താവിനോ അല്ലാത്ത, സിസ്റ്റത്തിലെ മറ്റെവിടെയെങ്കിലുമായിരിക്കുന്ന, അതുപോലെ താഴെപ്പറയുന്ന പട്ടികയിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ "ബാങ്ക് ഇതര PPI ഇഷ്യൂവറിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്താവിന് ഇടപാട് ആശയവിനിമയം ലഭിച്ചതിൽ നിന്ന്" ഉപഭോക്താവ് അനധികൃത ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുകയും ചെയ്തിട്ടുള്ള സാഹചര്യത്തിൽ, ഒരു അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റ് ഇടപാടിന്റെ കാര്യത്തിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിനുള്ള പരമാവധി ബാധ്യത:</th></tr>
<tr><th></th><th>3 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ (രൂ.)</th><th>4 മുതൽ 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ (രൂ.)</th></tr>
<tr><td>ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത</td><td>പൂജ്യം ബാധ്യത</td><td>10000</td></tr>
</table>

 # മുകളിൽ പ്രസ്താവിച്ച ദിവസങ്ങളുടെ എണ്ണം കണക്കാക്കുന്നത് PPI ഇഷ്യൂവറിൽ നിന്ന് ആശയവിനിമയം ലഭിച്ച തീയതി ഒഴിവാക്കിയിട്ടാണ്.

7 ദിവസത്തിനു ശേഷം റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്ന ഏതെങ്കിലും അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റ് ഇടപാട് 100% ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതയായി കണക്കാക്കും.