ಮಣಪ್ಪುರಂ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿ (MAFIL)

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿ – ಪ್ರೀ ಪೇಯ್ಡ್ ಪಾವತಿ ಸಾಧನ

ದಾಖಲಾತಿ ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸ

ಆವೃತ್ತಿ	ದಿನಾಂಕ	ಟಿಪ್ಪಣಿ
1.0	16-01-2019	ಮೊದಲು ಬಿಡುಗಡೆಯಾದ ಆವೃತ್ತಿ
1.1	13-03-2021	Add: ಗ್ರಾಹಕರ ಜಾಗೃತಿ
1.2	18-05-2022	Add: ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನ
	24.03.2023	ಪರಿಶೀಲನೆ
1.3	18.12.2024	Add: ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್.
1.4	19.07.2025	ಬಾಹ್ಯ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್

ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದಿನಾಂಕ:

ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ: ಡಿಸೆಂಬರ್ 2025

ದಾಖಲಾತಿ ವರ್ಗೀಕರಣ: ಗೌಪ್ಯ

ಪಾಲಿಸಿ ಮಾಲೀಕರು: PPI ವಾಲೆಟ್ ವವಿಭಾಗ

ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದವರು: PPI ವಾಲೆಟ್ ವವಿಭಾಗ

ಪರಿಶೀಲಿಸಿದವರು: ನೀತಿ ಪರಿಶೀಲನಾ ಸಮಿತಿ

ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು: ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ವಿಷಯಗಳು

1. ಉದ್ದೇಶ………………………………………………………………….2-3
2. ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಅಂಶಗಳು……………………………3-5
3. ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಉಲ್ಲಂಘನೆ…………………………………………………………5-5
4. ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು…………………….5-7
5. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ PPI ವಿತರಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು...7-8
6. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನ...8-9
7. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು TAT 9-9
8. ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ……………………………………….10-10
9. ಗ್ರಾಹಕರ ಜಾಗೃತಿ………………………………………………………….10-11

1. ಉದ್ದೇಶ

ಈ ದಾಖಲಾತಿಯು ಮಣಪ್ಪುರಂ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿ (MAFIL) ನ ನೀತಿಯನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ:

a) ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣೆ (ಪ್ರಿಪೇಯ್ಡ್ ಪಾವತಿ ಸಾಧನಗಳಲ್ಲಿ (PPIಗಳು) ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ

b) ಪ್ರಿಪೇಯ್ಡ್ ಪಾವತಿ ಸಾಧನಗಳಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ.

c) ಪ್ರಿಪೇಯ್ಡ್ ಪಾವತಿ ಸಾಧನಗಳಲ್ಲಿ (ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದೊಳಗೆ) ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ.

2. ನೀತಿ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಅಂಶಗಳು:

ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಷ್ಟ ಉಂಟಾದರೆ, ಈ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:

a) <u>ಗ್ರಾಹಕರ ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ</u>

i) PPI ವಿತರಿಸುವವರ ಕಡೆಯಿಂದ ವಂಚನೆ/ಸಮಗ್ರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ/ಕೊರತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ (ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ) ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಜವಾದ ನಷ್ಟದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ii) ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ, ಅಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯು PPI ವಿತರಿಸುವವರಿಂದ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಲ್ಲ, ಬದಲಾಗಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ PPI ವಿತರಿಸುವವರಿಂದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮೂರು ದಿನಗಳಲ್ಲಿ PPI ವಿತರಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ.

b) <u>ಗ್ರಾಹಕರ ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ</u>

i) ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಅಂತಹ ವಹಿವಾಟಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು PPI ನೀಡುವವರದ್ದಾಗಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರದ್ದಾಗಲಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು

ii) ಗ್ರಾಹಕರು PPI ವಿತರಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವಲ್ಲಿ/ವರದಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ 3 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಮತ್ತು 7 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅಥವಾ ಸಮನಾದ (PPI ವಿತರಿಸುವವರಿಂದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಪಡೆದ ನಂತರ) ವಿಳಂಬ ಮಾಡಿದರೆ, ಪ್ರತಿ ವಹಿವಾಟಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ವಹಿವಾಟಿನ ಮೌಲ್ಯ ಅಥವಾ ಅನುಬಂಧ -1 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಮೊತ್ತದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದಕ್ಕೆ, ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ

c) <u>ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ</u>

i) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದಾಗಿ ನಷ್ಟ ಉಂಟಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಅವನು / ಅವಳು ಪಾವತಿ ರುಜುವಾತುಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಂಡಿದ್ದಲ್ಲಿ; ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟನ್ನು PPI ವಿತರಿಸುವವರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ವರದಿಯ ನಂತರ ಸಂಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟವನ್ನು PPI ವಿತರಿಸುವವರು ಭರಿಸುತ್ತಾರೆ

ii) ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು PPI ವಿತರಿಸುವವರದ್ದಾಗಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರದ್ದಾಗಲಿ ಅಲ್ಲ, ಬದಲಾಗಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬೇರೆಡೆ ಇರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು PPI ವಿತರಿಸುವವರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ 7 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲ ವಿಳಂಬವಾದಾಗ, ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಹೊಣೆಗಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ

d) <u>ಇತರ ಅಂಶಗಳು</u>

i) ಮೇಲಿನ ಹೇಳಿಕೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 10 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ PPI ವಿತರಿಸುವವರು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುವ ಅವಕಾಶ ನೀಡಬೇಕು. ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, PPI ವಿತರಿಸುವವರು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀಡಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹಾರ ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹರಾದಾಗ (ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೌಲ್ಯ ದಿನಾಂಕದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ii) ಗ್ರಾಹಕರು PPI ಅನ್ನು ಹಾಟ್-ಲಿಸ್ಟ್ ಮಾಡಲು ಒಪ್ಪದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಪೊಲೀಸ್ ದೂರು ಮತ್ತು ವಿವಾದ ನಮೂನೆ ಸೇರಿದಂತೆ, ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ PPI ವಿತರಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಸಹಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

iii) ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ರಿವರ್ಸಲ್ ಅಥವಾ ರಿಕವರಿಗಳನ್ನು ಕಡಿತಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ ಪರಿಹಾರವು ನಿಜವಾದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

3. ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಉಲ್ಲಂಘನೆ

PPI ವಿತರಿಸುವವರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಅಲ್ಲ, ಬದಲಾಗಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬೇರೆಡೆ ಕೊರತೆಯಿದ್ದರೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

a) ಅರ್ಜಿ ವಂಚನೆಗಳು
b) ಖಾತೆ ಸ್ವಾಧೀನ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು
c) ಸ್ಕಿಮ್ಮಿಂಗ್ / ಕ್ಲೋನಿಂಗ್
d) ಬಾಹ್ಯ ವಂಚನೆಗಳು / ಇತರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಮೇಲೆ ಆಕ್ರಮಣ

4. ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು

ಎ) <u>ಗ್ರಾಹಕರು,</u>

i) ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸು ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಮಾನ್ಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ SMS ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ

ii) PPI ವಿತರಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಮಾನ್ಯ ಇಮೇಲ್ ID ಇಮೇಲ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.

iii) ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆ ಹಾಗೂ ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಸಮಯದೊಂದಿಗೆ ಮಾನ್ಯವಾದ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ / ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ

iv) ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ ಈ ನಿಯಮದ ದಾಖಲಾತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಇಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದರೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 10 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವುದು ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಂತಿಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವುದು ಸೇರಿರುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಅನುಬಂಧ-I ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ

b) <u>ಪಾವತಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ:</u>

i) ಗ್ರಾಹಕರು PPI ವಿತರಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಮಾನ್ಯ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ii) ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ನೋಂದಾಯಿತ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಬದಲಾದ ತಕ್ಷಣ, ಅಂತಹ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸಬೇಕು. PPI ವಿತರಿಸುವವರು ಕೊನೆಯದಾಗಿ ತಿಳಿದಿರುವ ಇಮೇಲ್/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು PPI ವಿತರಿಸುವವರ ಬಳಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ವಿಳಂಬದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

iii) ಗ್ರಾಹಕರು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು - ಗ್ರಾಹಕ ವಿವಾದ ನಮೂನೆ, ವಹಿವಾಟಿನ ಯಶಸ್ಸು/ವೈಫಲ್ಯದ ಪುರಾವೆ ಮತ್ತು ಪೊಲೀಸ್ ಬಳಿ ದೂರನ್ನು ಸಹ ದಾಖಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು PPI ವಿತರಿಸುವವರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

iv) ಗ್ರಾಹಕರು PPI ವಿತರಿಸುವವರ ತನಿಖಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಹಕರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

v) ಗ್ರಾಹಕರು PPI ವಿತರಿಸುವವರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಘಟಕದೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ವಾಲೆಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು MPIN, ಡಿಜಿಟಲ್ ವ್ಯಾಲೆಟ್ ID ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್, OTP, ಇತ್ಯಾದಿ) ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು.

vi) ಗ್ರಾಹಕರು ಸುರಕ್ಷಿತ ಪಾವತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ PPI ವಿತರಿಸುವವರು ಕಳುಹಿಸಿದ ವಿವಿಧ ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಜಾಗೃತಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.

vii) ಕಡಿಮೆ ಎಕ್ಸ್‌ಪೋಶರ್ ಅನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟು ಮಿತಿಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಬೇಕು.

viii) ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ವ್ಯಾಲೆಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ PPI ವಿತರಿಸುವವರಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಬೇಕು.

5. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ PPI ವಿತರಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು:

a) PPI ಸಂಖ್ಯೆ, ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಸಮಯ ಮತ್ತು ವಹಿವಾಟಿನ ಮೊತ್ತದಂತಹ ಮೂಲಭೂತ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟನ್ನು PPI ವಿತರಿಸುವವರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.

b) ಗ್ರಾಹಕರು PPI ವಿತರಿಸುವವರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಅಂದರೆ.

i. ಪೊಲೀಸ್ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು PPI ವಿತರಿಸುವವರ ಅಧಿಕೃತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಕೇಳಿದಾಗ ಪೊಲೀಸ್ ದೂರನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.

c) ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನಷ್ಟದ ಸಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರು PPI ವಿತರಕರಿಗೆ PPI ಸಾಧನವನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಬೇಕು

d) ತನಿಖೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ PPI ವಿತರಿಸುವವರ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸಹಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಪಾಲಿಸಿ ಹಾಗೂ ವಹಿವಾಟು, ಗ್ರಾಹಕರ ಉಪಸ್ಥಿತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ

6. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನ

ಸಾಧನಗಳನ್ನು ನೀಡುವಾಗ PPI ವಿತರಿಸುವವರು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸರಳ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ (ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟೂ ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಅದನ್ನು ಹೊಂದಿರುವವರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಈ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

a. ಸಾಧನದ ಬಳಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು; ಮತ್ತು
b. ಸಾಧನದ ವಾಯಿದೆ ಮುಕ್ತಾಯದ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.

PPI ವಿತರಿಸುವವರು ಔಪಚಾರಿಕವಾಗಿ, ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು, ಇದರಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸುವುದು, ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಟರ್ನ್-ಅರೌಂಡ್-ಟೈಮ್‌ಗಳು ಸೇರಿವೆ. ದೂರು ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ / ಮೊಬೈಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿದರೆ, ಅದು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ಹಾಗೆ ಇರಬೇಕು. ಈ ವಿಧಾನವು ಕನಿಷ್ಠ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

a. PPI ವಿತರಿಸುವವರು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಳ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ (ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟೂ ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಬೇಕು.
b. PPI ವಿತರಿಸುವವರು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಮೊಬೈಲ್ ವ್ಯಾಲೆಟ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು, ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ, ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ, ಇತ್ಯಾದಿ) ಸೇರಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.
c. PPI ವಿತರಿಸುವವರ ಏಜೆಂಟರು PPI ವಿತರಿಸುವವರ ಸರಿಯಾದ ಚಿಹ್ನೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ (ಬಿ) ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

d. ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ PPI ವಿತರಿಸುವವರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರಿನ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
e. PPI ವಿತರಿಸುವವರು ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ, ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟೂ 48 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.
f. PPI ವಿತರಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಅಧಿಕೃತ / ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ವಿವರವಾದ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು (ಹೆಸರು, ಏಜೆಂಟ್ ID, ವಿಳಾಸ, ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ / ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

PPI ವಿತರಿಸುವವರು PPI ಹೊಂದಿರುವವರಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಕಳೆದ 6 ತಿಂಗಳ ಖಾತೆ ಸ್ಟೇಟ್ ಮೆಂಟ್ ಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು / ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಒಂದು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಖಾತೆ ಸ್ಟೇಟ್ ಮೆಂಟ್ ಕನಿಷ್ಠ ಪಕ್ಷ ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕ, ಡೆಬಿಟ್ / ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೊತ್ತ, ನಿವ್ವಳ ಬಾಕಿ ಮತ್ತು ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಣೆಯಂತಹ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, PPI ವಿತರಿಸುವವರು ಕನಿಷ್ಠ 10 ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ, ವಹಿವಾಟು ಇತಿಹಾಸವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

7. ದೂರು ಪರಿಹಾರ, ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್

PPI ವಾಲೆಟ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಭಾಗದಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳನ್ನು ಶುಲ್ಕ ಆಧಾರಿತ ವಿಭಾಗಕ್ಕೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ವಿಭಾಗದಿಂದ ಬಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು CSC ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. CSC ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕ ಆಧಾರಿತ ವಿಭಾಗಗಲೂ 20 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದ ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ವರ್ಗಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

PPI ವಾಲೆಟ್ ಮೇಲಿನ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್		
ಲೆವೆಲ್ 1	CSC ವಿಭಾಗ	1 ದಿನಗಳು
ಲೆವೆಲ್ 2	ಲೈನ್ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು/ವಿಭಾಗದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು	5 ದಿನಗಳು
ಲೆವೆಲ್ 3	ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್	20 ದಿನಗಳು

8. ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

ಬ್ಯಾಂಕೇತರ PPI ವಿತರಕರು ದೂರುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ, ಮುಂದಿನ ತಿಂಗಳ 10 ನೇ ತಾರೀಖಿನೊಳಗೆ DPSS, RBI ನ ಆಯಾ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.

PPI ವಿತರಿಸುವವರು ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಸಮಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಕ್ಕೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು. ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆಯು, ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಪ್ರಕರಣಗಳ ಪ್ರಮಾಣ / ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಒಟ್ಟು ಮೌಲ್ಯ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಒಂದು ಸಮಿತಿಯು, ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಇತರವುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಅದರ ಮೇಲೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಪ್ರಕರಣಗಳ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಮಂಡಳಿಗೆ ವರದಿಯನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುವುದು ಬಿಸಿನೆಸ್ ಹೆಡ್, ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಪ್ರಕರಣಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹಿರಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಗೆ ಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು. ಎಲ್ಲಾ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವರದಿಯನ್ನು ಹಿರಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಸಮಿತಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತದೆ.

9.ಗ್ರಾಹಕ ಜಾಗೃತಿ

ವ್ಯಾಪಾರವು ಆಧುನಿಕ ತಾಂತ್ರಿಕ ವೇದಿಕೆಗೆ ಕಾಲಿಡುತ್ತಿರುವಾಗ, ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ವಂಚನೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಹೆಚ್ಚುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ, ಅಂತಹ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು

ವಂಚನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಇದನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಸಂವಹನಗಳ ರೂಪದಲ್ಲಿ, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಇಮೇಲ್‌ಗಳು, SMS ಗಳು, ವೆಬ್/ಆ್ಯಪ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಾಪ್-ಅಪ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮಾಡಬಹುದು. CRM ವಿಭಾಗ ಹಾಗೂ ವ್ಯಾಪಾರವಿಭಾಗಗಳು ಈ ಕಾರ್ಯದಲ್ಲಿ ಸಮನ್ವಯ ಸಾಧಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ವರದಿಗಳನ್ನು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಕೋರಿದಾಗ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಅನುಬಂಧ -1

<table>
<tr><th colspan="3">PPI ವಿತರಿಸುವವರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದಾಗಿ ಅನಧಿಕೃತ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟು</th></tr>
<tr><td>PPI ವಿತರಿಸುವವರಿಂದಸಂವಹನ ಬಂದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ವಂಚನೆಯ ವಹಿವಾಟನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಮಯ</td><td colspan="2">ಗ್ರಾಹಕರ ಗರಿಷ್ಠ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ (ರೂ.)</td></tr>
<tr><td>ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ನಷ್ಟವಾಗದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು</td><td colspan="2">ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ</td></tr>
<tr><td colspan="3">ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದಾಗಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟು</td></tr>
<tr><td>PPI ವಿತರಿಸುವವರಿಂದಸಂವಹನ ಬಂದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ವಂಚನೆಯ ವಹಿವಾಟನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಮಯ</td><td colspan="2">ಗ್ರಾಹಕರ ಗರಿಷ್ಠ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ (ರೂ.)</td></tr>
<tr><td>ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ನಷ್ಟವಾಗದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು</td><td colspan="2">PPI ವಿತರಿಸುವವರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ 100% ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ</td></tr>
<tr><td colspan="3">ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಗರಿಷ್ಠ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು, ಇದರಲ್ಲಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು PPI ವಿತರಿಸುವವರದ್ದಾಗಿರಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರದ್ದಾಗಿರಲಿ ಅಲ್ಲ, ಆದರೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬೇರೆಡೆ ಇದ್ದರೆ, ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿದರೆ, "ಬ್ಯಾಂಕೇತರ PPI ವಿತರಿಸುವವರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟು ಸಂವಹನ ಸ್ವೀಕೃತಿ" ಪಡೆದ ಸಮಯದಿಂದ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಟೇಬಲ್ ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ:</td></tr>
<tr><td></td><td>3 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ (ರೂ.)</td><td>4 ರಿಂದ 7 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ (ರೂ.)</td></tr>
<tr><td>ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ</td><td>ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ</td><td>10000</td></tr>
</table>

#PPI ವಿತರಿಸುವವರಿಂದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಎಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

7 ದಿನಗಳ ನಂತರ ವರದಿಯಾದ ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟನ್ನು 100% ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.