

మణప్పురం ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (MAFIL)

కస్టమర్ రక్షణ విధానం - ముందస్తు చెల్లించినది చెల్లింపు పరికరం

డాక్యుమెంట్ వెర్షన్ చరిత్ర

వెర్షన్	తేదీ	గమనిక
1.0	16-01-2019	మొదట విడుదలైన వెర్షన్
1.1	13-03-2021	జోడించండి: కస్టమర్ అవగాహన
1.2	18-05-2022	జోడించండి: కస్టమర్ రక్షణ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార చట్టం
	24.03.2023	సమీక్ష
1.3	18.12.2024	జోడించండి: ఫిర్యాదు పరిష్కారం ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మరియు టర్న్ అరౌండ్ టైమ్.
1.4	19.07.2025	బాహ్య పెరుగుదల

అమలులో ఉన్న తేదీ	:
తదుపరి సమీక్ష తేదీ	: డిసెంబర్ 2025
పాలసీ యజమాని	: PPI వాలెట్ డిపార్ట్మెంట్
తయారుచేసినవారు	: PPI వాలెట్ డిపార్ట్మెంట్
సమీక్షించినది	: విధాన సమీక్ష కమిటీ
అమోదించినవారు	: బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

డాక్యుమెంట్ వర్గీకరణ: గోప్యమైనది

విషయ సూచిక

1. లక్ష్యం.....	3-3
2. పాలసీ కింద కవర్ చేయబడిన అంశాలు	3-4
3. మూడవ పక్ష ఉల్లంఘన.....	5-5
4. కస్టమర్ యొక్క హక్కులు & బాధ్యతలు.....	5-6
5. అనధికార లావాదేవీ గురించి PPI జారీదారుకు తెలియజేయడం	6-7
6. కస్టమర్ రక్షణ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార చర్య	7-8
7. ఫిర్యాదు పరిష్కారం ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మరియు TAT	8-8
8. నివేదించడం మరియు పర్యవేక్షించడం.....	9-9
9. కస్టమర్ అవగాహన	9-10

1. లక్ష్యం:

ఈ పత్రం వీటి పై మణప్పూర్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ (MAFIL) విధానాన్ని న్యాయంగా మరియు పారదర్శకంగా తెలియజేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది:

- కస్టమర్ రక్షణ (ప్రీపెయిడ్ పేమెంట్ ఇన్స్ట్రుమెంట్స్ (PPIs) లో ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపు లావాదేవీలలో ఉన్న నష్టాలు మరియు బాధ్యతలపై కస్టమర్ అవగాహన కల్పించే విధానంతో సహా)
- ప్రీపెయిడ్ చెల్లింపు పరికరాలలో అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపు లావాదేవీల సందర్భాలలో కస్టమర్ బాధ్యత.
- ప్రీపెయిడ్ చెల్లింపు పరికరాలలో అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపు లావాదేవీల కారణంగా కస్టమర్ పరిహారం (నిర్వచించిన సమయపాలనలోపు).

2. పాలసీ కింద కవర్ చేయబడిన అంశాలు:

అనధికార లావాదేవీ కారణంగా నష్టం జరిగితే ఈ పాలసీ ప్రకారం కస్టమర్ కు ఈ క్రింది విధంగా పరిహారం చెల్లించబడుతుంది:

ఎ) కస్టమర్ యొక్క సున్నా బాధ్యత

i) PPI జారీచేసేవారి వైపు నుండి కాంట్రీబ్యూటర్ మోసం/స్థూల నిర్లక్ష్యం/లోపం జరిగితే (లావాదేవీని కస్టమర్ నివేదించారా లేదా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా) కస్టమర్ నిజమైన నష్టానికి పూర్తి పరిహారం పొందేందుకు అర్హులు.

ii) మూడవ పక్ష ఉల్లంఘన జరిగిన అన్ని సందర్భాల్లో కస్టమర్ కు సున్నా బాధ్యత ఉంటుంది, ఇక్కడ లోపం PPI జారీచేసేవారిలో లేదా కస్టమర్ లో కాదు, కానీ వ్యవస్థలో మరెక్కడైనా ఉంటుంది మరియు అనధికార లావాదేవీ గురించి PPI జారీచేసేవారి నుండి కమ్యూనికేషన్ అందిన **మూడు రోజుల** లోపు కస్టమర్ PPI జారీచేసేవారికి తెలియజేస్తాడు.

బి) కస్టమర్ యొక్క పరిమిత బాధ్యత

i) అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీల కారణంగా ఆర్థిక నష్టాలు సంభవించినప్పుడు, ఇక్కడ బాధ్యత PPI జారీ చేసిన వ్యక్తిపై లేదా కస్టమర్ పై ఉండక వ్యవస్థలో మరెక్కడో ఉంటుంది మరియు

ii) PPI జారీచేసేవారికి తెలియజేయడంలో/నివేదించడంలో కస్టమర్ 3 రోజులకు మించి మరియు 7 రోజుల కంటే తక్కువ లేదా సమానంగా (PPI జారీచేసేవారి నుండి సమాచారం అందిన తర్వాత) ఆలస్యం జరిగితే, ప్రతి లావాదేవీకి కస్టమర్ యొక్క బాధ్యత లావాదేవీ విలువ లేదా అనుబంధం -1 లో పేర్కొన్న మొత్తాలకు, ఏది తక్కువైతే దానికి, పరిమితం చేయబడుతుంది.

c) కస్టమర్ యొక్క పూర్తి బాధ్యత

i) కస్టమర్ తీవ్ర నిర్లక్ష్యం కారణంగా నష్టం జరిగిన సందర్భాల్లో, ఉదాహరణకు అతను/ఆమె చెల్లింపు ఆధారాలను పంచుకున్నప్పుడు; అనధికార లావాదేవీని PPI జారీ చేసేవారికి నివేదించే వరకు కస్టమర్ మొత్తం నష్టాన్ని భరిస్తారు. అనధికార లావాదేవీని నివేదించిన తర్వాత సంభవించే ఏదైనా నష్టాన్ని PPI జారీ చేసిన సంస్థ భరించాలి

ii) అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపు లావాదేవీకి బాధ్యత PPI జారీదారుడిపై లేదా కస్టమర్పై కాకుండా, సిస్టమ్లో మరెక్కడైనా ఉన్న సందర్భాల్లో మరియు PPI జారీదారుకు 7 రోజులకు మించి నివేదించడంలో కస్టమర్ వైపు నుండి ఆలస్యం జరిగినప్పుడు, అటువంటి అన్ని లావాదేవీలకు కస్టమర్ పూర్తిగా బాధ్యత వహిస్తాడు

d) ఇతర పాయింట్లు

i) పైన పేర్కొన్న స్టేట్మెంట్ల ప్రకారం అన్ని సందర్భాల్లోనూ నివేదించబడిన తేదీ నుండి 10 రోజుల్లోపు PPI జారీచేసేవారు కస్టమర్ ఖాతాకు క్రెడిట్ను అనుమతించాలి. నివేదించిన తేదీ నుండి 90 రోజులలోపు, PPI జారీచేసేవారు కస్టమర్ తీవ్ర నిర్లక్ష్యాన్ని నిర్ధారించాలి లేదా కస్టమర్కు తుది క్రెడిట్ అందించాలి. కస్టమర్ పరిహారం పొందడానికి అర్హత పొందినప్పుడు (అనధికార లావాదేవీ తేదీ ఆధారంగా) కస్టమర్కు విలువ తేదీగల క్రెడిట్ ఇవ్వబడుతుంది.

ii) కస్టమర్ PPI హాట్-లిస్ట్ చేయబడటానికి అంగీకరించకపోతే లేదా పోలీసు ఫిర్యాదు మరియు వివాద ఫారమ్తో సహా అవసరమైన పత్రాలను అందించడం ద్వారా PPI జారీచేసే వారితో సహకరించకపోతే, ఏదైనా నష్టం జరిగితే దానికి పరిహారం పొందేందుకు కస్టమర్ అర్హులు కారు.

iii) కస్టమర్ అందుకున్న రివర్సల్స్ లేదా రికవరీలను తగ్గించిన తర్వాత పరిహారం నిజమైన నష్టానికి పరిమితం చేయబడుతుంది.

3. మూడవ పక్ష ఉల్లంఘన

PPI జారీచేసేవారిలో లేదా కస్టమర్‌లో కాకుండా వ్యవస్థలో మరెక్కడైనా లోపం ఉంటే, కింది వాటిని మూడవ పక్ష ఉల్లంఘనగా పరిగణిస్తారు:

- a) అప్లికేషన్ మోసాలు
- b) ఖాతా స్వాధీనం
- c) స్కిమ్మింగ్ / క్లొనింగ్
- d) బాహ్య మోసాలు / రాజీలు ఇతర వ్యవస్థల

4. కస్టమర్ యొక్క హక్కులు & బాధ్యతలు

a) కస్టమర్‌కు ఇందుకు హక్కు ఉంది,

- i) అన్ని ఆర్థిక చెల్లింపు లావాదేవీలకు చెల్లుబాటు అయ్యే రిజిస్టర్డ్ మొబైల్ నంబర్‌కు SMS హెచ్చరికలు
- ii) PPI జారీదారుతో హెచ్చరికల కోసం చెల్లుబాటు అయ్యే ఇమెయిల్ Id నమోదు చేయబడిన ఇమెయిల్ హెచ్చరికలు.
- iii) ఫిర్యాదు నంబర్ మరియు ఫిర్యాదు తేదీ & సమయంతో చెల్లుబాటు అయ్యే రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్/మొబైల్ నంబర్‌కు సమాచారం
- iv) వర్తించే చోట ఈ పాలసీ డాక్యుమెంట్ ప్రకారం పరిహారం పొందండి. ఇందులో రిపోర్టింగ్ తేదీ నుండి 10 రోజుల్లోపు క్రెడిట్ పొందడం మరియు రిపోర్టింగ్ తేదీ నుండి 90 రోజుల్లోపు తుది క్రెడిట్ పొందడం వంటివి ఉంటాయి, ఇక్కడ వివరించిన కస్టమర్ బాధ్యతలను నెరవేర్చడం మరియు అనుబంధం-1 లో పేర్కొన్న విధంగా కస్టమర్ బాధ్యత పరిమితంగా ఉండటం జరుగుతుంది

b) చెల్లింపు కార్యకలాపాలకు సంబంధించి కస్టమర్ ఈ క్రింది బాధ్యతలకు కట్టుబడి ఉంటారు:

- i) కస్టమర్ తప్పనిసరిగా చెల్లుబాటు అయ్యే మొబైల్ నంబర్‌ను PPI జారీదారు వద్ద నమోదు చేసుకోవాలి.

- ii) కస్టమర్ అతని/ఆమె రిజిస్టర్డ్ కాంటాక్ట్ వివరాలను మార్చిన వెంటనే క్రమం తప్పకుండా అప్డేట్ చేయాలి. PPI జారీచేసేవారు చివరిగా తెలిసిన ఇమెయిల్/మొబైల్ నంబర్కు మాత్రమే కస్టమర్ను సంప్రదిస్తారు. PPI జారీదారుని మార్పులతో నవీకరించడంలో కస్టమర్ విఫలమైతే అది కస్టమర్ యొక్క తీవ్ర నిర్లక్ష్యంగా పరిగణించబడుతుంది. ఈ ఆలస్యం వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే ఏదైనా అనధికార లావాదేవీని కస్టమర్ బాధ్యతగా పరిగణిస్తారు.
- iii) కస్టమర్ వివాద ఫారం, లావాదేవీ విజయం/వైఫల్యానికి రుజువు వంటి అవసరమైన అన్ని పత్రాలను కస్టమర్ అందించాలి మరియు పోలీసు ఫిర్యాదును కూడా దాఖలు చేయాలి మరియు దాని కాపీని PPI జారీ చేసిన వ్యక్తికి అందించాలి.
- iv) కస్టమర్ PPI జారీచేసే దర్యాప్తు అధికారులకు సహకరించాలి మరియు అన్ని సహాయం అందించాలి.
- v) కస్టమర్ సున్నితమైన సమాచారాన్ని (వాలెట్ నంబర్ & MPIN, డిజిటల్ వాలెట్ Id & పాస్వర్డ్, OTP, మొదలైనవి) PPI జారీచేసే సిబ్బందితో సహా ఏ సంస్థతోనూ పంచుకోకూడదు.
- vi) సురక్షిత చెల్లింపులపై PPI జారీచేసేవారు పంపిన వివిధ సూచనలు మరియు అవగాహన కమ్యూనికేషన్ను కస్టమర్ పరిశీలించాలి.
- vii) కస్టమర్ తక్కువ ఎక్స్పోజర్ ఉండేలా లావాదేవీ పరిమితులను నిర్ణయించాలి.
- viii) కస్టమర్ తన వాలెట్ స్టేట్మెంట్లో లావాదేవీ వివరాలను ఎప్పటికప్పుడు ధృవీకరించాలి మరియు ఏదైనా సరిపోలిక ఉంటే వీలైనంత త్వరగా PPI జారీదారుని సంప్రదించి విచారణ జరపాలి.

5. అనధికార లావాదేవీ గురించి PPI జారీదారుకు తెలియజేయడం:

- a) కస్టమర్ అనధికార లావాదేవీని PPI జారీ చేసేవారికి వీలైనంత త్వరగా నివేదించాలి, PPI నంబర్, లావాదేవీ తేదీ & సమయం మరియు లావాదేవీ మొత్తం వంటి ప్రాథమిక వివరాలతో.

డాక్యుమెంట్ వర్గీకరణ: గోప్యమైనది

b) కస్టమర్ PPI జారీచేసేవారి రిపోర్టింగ్ ప్రక్రియను అనుసరించాలి అంటే.

i. పోలీసు ఫిర్యాదును నమోదు చేసి, దాని కాపీని నిర్వహించండి మరియు PPI జారీచేసే అధికారం కలిగిన సిబ్బంది కోరినప్పుడు పోలీసు ఫిర్యాదును అందించండి.

c) అదనపు నష్టం సంభావ్యతను తగ్గించడానికి PPI పరికరాన్ని బ్లాక్ చేయడానికి కస్టమర్ PPI జారీదారుకు అధికారం ఇవ్వాలి

d) దర్యాప్తుకు సంబంధించి PPI జారీచేసేవారి సహేతుకమైన అవసరాలకు పూర్తిగా సహకరించడం మరియు పాటించడం మరియు లావాదేవీ, కస్టమర్ ఉనికి మొదలైన వివరాలను అందించడం

6. కస్టమర్ రక్షణ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార చట్రం

PPI జారీచేసేవారు పత్రాలను జారీ చేసేటప్పుడు అన్ని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను స్పష్టమైన మరియు సరళమైన భాషలో (ప్రాధాన్యంగా ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు స్థానిక భాషలో) హోల్డర్లకు వెల్లడించాలి. ఈ వెల్లడింపులలో ఇవి ఉంటాయి:

- పరికరం యొక్క ఉపయోగానికి సంబంధించిన అన్ని ఛార్జీలు మరియు రుసుములు; మరియు
- గడువు ముగింపు కాలం మరియు పరికరం గడువుకు సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులు.

PPI జారీచేసేవారు అధికారికంగా, బహిరంగంగా బహిర్గతం చేయబడిన కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార చట్రాన్ని ఏర్పాటు చేయాలి, ఇందులో కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/సమస్యలను నిర్వహించడానికి నోడల్ అధికారిని నియమించడం, ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం టర్న్-అరౌండ్-టైమ్లు ఉంటాయి. ఫిర్యాదు సౌకర్యం, వెబ్సైట్ / మొబైల్లో అందుబాటులో ఉంచినట్లయితే, స్పష్టంగా మరియు సులభంగా అందుబాటులో ఉంటుంది. ఈ చట్రంలో కనీసం ఈ క్రిందివి ఉండాలి:

- PPI జారీచేసేవారు కస్టమర్ రక్షణ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం యొక్క సమాచారాన్ని సరళమైన భాషలో (ప్రాధాన్యంగా ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు స్థానిక భాషలో) వ్యాప్తి చేయాలి.

- PPI జారీచేసేవారు వెబ్సైట్, మొబైల్ వాలెట్ యాప్లు మరియు కార్డులలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం నోడల్ అధికారుల వివరాలు (టెలిఫోన్ నంబర్లు, ఇమెయిల్ చిరునామా, పోస్టల్ చిరునామా మొదలైనవి) సహా కస్టమర్ కేర్ సంప్రదింపు వివరాలను స్పష్టంగా సూచించాలి.
- PPI జారీచేసేవారి ఏజెంట్లు పైన (b) వద్ద ఉన్న విధంగా PPI జారీచేసేవారి యొక్క సరైన సంకేతాలను మరియు కస్టమర్ కేర్ సంప్రదింపు వివరాలను ప్రదర్శించాలి.
- కస్టమర్ ఫిర్యాదు స్థితిని ట్రాక్ చేసే సౌకర్యంతో పాటు, దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదులకు PPI జారీచేసేవారు నిర్దిష్ట ఫిర్యాదు నంబర్లను అందించాలి.
- PPI జారీచేసేవారు ఏదైనా కస్టమర్ ఫిర్యాదు/సమస్యను త్వరగా పరిష్కరించడానికి చర్య తీసుకోవాలి, ప్రాధాన్యంగా 48 గంటల్లోపు మరియు అటువంటి ఫిర్యాదు/సమస్య అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు దానిని పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నించాలి.
- PPI జారీచేసే సంస్థ వెబ్సైట్ / మొబైల్ యాప్లో దాని అధీకృత / నియమించబడిన ఏజెంట్ల (పేరు, ఏజెంట్ ID, చిరునామా, సంప్రదింపు వివరాలు మొదలైనవి) వివరణాత్మక జాబితాను ప్రదర్శిస్తుంది.

PPI జారీచేసేవారు PPI హోల్డర్లకు కనీసం గత 6 నెలల ఖాతా స్టేట్మెంట్లను రూపొందించడానికి / స్వీకరించడానికి ఒక ఎంపికను అందించాలి. ఖాతా స్టేట్మెంట్లో కనీసం లావాదేవీ తేదీ, డెబిట్/క్రెడిట్ మొత్తం, నికర బ్యాలెన్స్ మరియు లావాదేవీ వివరణ వంటి వివరాలు ఉండాలి. అదనంగా, PPI జారీచేసేవారు కనీసం 10 లావాదేవీలకు లావాదేవీ చరిత్రను అందించాలి.

7. ఫిర్యాదు పరిష్కారం, ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మరియు టర్న్ అరౌండ్ టైమ్

PPI వాలెట్ కోసం, మా కస్టమర్ సర్వీస్ సెల్ ద్వారా స్వీకరించబడిన ఏదైనా ఫిర్యాదు రుసుము ఆధారిత విభాగానికి పంపబడుతుంది మరియు విభాగం నుండి వచ్చే సమాధానం CSC ద్వారా వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది. CSC మరియు ఫీజు ఆధారిత విభాగాలు 20 రోజుల్లోపు పరిష్కరించని ఫిర్యాదులు లేదా తిరస్కరించబడిన ఫిర్యాదులు అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ కు స్వయంచాలకంగా ఎస్కలేట్ చేయబడతాయి.

PPI వాలెట్ పై ఫిర్యాదులకు ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మరియు టర్న్ అరౌండ్ టైమ్		
లెవెల్ 1	CSC విభాగం	1 రోజులు
లెవెల్ 2	లైన్ మేనేజర్లు/విభాగ అధిపతులు	5 రోజులు
లెవెల్ 3	అంతర్గత అంబుడ్స్మన్	20 రోజులు

8. నివేదించడం మరియు పర్యవేక్షించడం

బ్యాంకుయేతర PPI జారీచేసే సంస్థ ఫిర్యాదుల స్వీకరణ మరియు త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన తీసుకున్న చర్యల గురించి తదుపరి నెల 10th తేదీ నాటికి సంబంధిత DPSS ప్రాంతీయ కార్యాలయానికి, RBIకి నివేదించాలి.

PPI జారీచేసేవారు కస్టమర్ బాధ్యత కేసులను బోర్డు లేదా దాని కమిటీలలో ఒకదానికి నివేదిస్తారు. రిపోర్టింగ్లో, ఇతరత్రా అంశాలతో పాటు, కేసుల పరిమాణం / సంఖ్య మరియు వివిధ వర్గాల కేసులలో ఉన్న మొత్తం విలువ మరియు పంపిణీని కలిగి ఉండాలి. బోర్డు లేదా దాని కమిటీలలో ఒకటి కస్టమర్లు నివేదించిన అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపు లావాదేవీలను లేదా ఇతరత్రా వాటిని సమీక్షించాలి, అలాగే వాటిపై తీసుకున్న చర్యలు, ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును సమీక్షించాలి మరియు వ్యవస్థలు మరియు విధానాలను మెరుగుపరచడానికి తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి.

బిజినెస్ హెడ్, నోడల్ ఆఫీసర్ కస్టమర్ లయబిలిటీ కేసుల రికార్డులను నిర్వహించడానికి మరియు బోర్డుకు నివేదికను సమర్పించడానికి బాధ్యత వహిస్తారు. కస్టమర్ బాధ్యత కేసుల వివరాలను సీనియర్ మేనేజ్మెంట్కు నెలవారీ ప్రాతిపదికన నివేదించాలి. అన్ని అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీలను అంతర్గత ఆడిట్ సమీక్షిస్తుంది మరియు నివేదికను సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ మరియు ఆడిట్ కమిటీకి సమర్పించబడుతుంది.

9. కస్టమర్ అవగాహన

వ్యాపారం అధునాతన సాంకేతిక వేదికలోకి అడుగుపెడుతున్న తరుణంలో, మనీలాండరింగ్కు సంబంధించిన పెరుగుతున్న నష్టాలు మరియు మోసాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని, అటువంటి నష్టాలు మరియు మోసాల గురించి కస్టమర్కు అవగాహన కల్పించడం మరియు నవీకరించడం కోసం కంపెనీ అవసరమైన చర్యలు తీసుకోవాలి. ఇది ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఇతరత్రా సాధారణ కమ్యూనికేషన్ల రూపంలో, ఇమెయిల్లు, SMSలు, వెబ్/యాప్లోని పాప్-అప్ల రూపంలో చేయవచ్చు. CRM విభాగం అలాగే వ్యాపార విభాగాలు ఈ వ్యాయామంలో సమన్వయం చేసుకుంటాయి మరియు అవసరమైనప్పుడు నిర్వహణ ముందు నివేదికలను సమర్పించవచ్చు.

అనుబంధం -1

PPI జారీదారుల నిర్లక్ష్యం కారణంగా అనధికార చెల్లింపు లావాదేవీ		
PPI జారీదారు నుండి సమాచారం అందిన తేదీ నుండి మోసపూరిత లావాదేవీని నివేదించడానికి పట్టిన సమయం	కస్టమర్ గరిష్ట బాధ్యత (రూ.)	
భవిష్యత్తులో నష్టాలను నివారించడానికి కస్టమర్ వీలైనంత త్వరగా నివేదించాలి	జీరో బాధ్యత	
కస్టమర్ నిర్లక్ష్యం కారణంగా అనధికార లావాదేవీ జరిగింది.		
PPI జారీదారు నుండి సమాచారం అందిన తేదీ నుండి మోసపూరిత లావాదేవీని నివేదించడానికి పట్టిన సమయం	కస్టమర్ గరిష్ట బాధ్యత (రూ.)	
భవిష్యత్తులో నష్టాలను నివారించడానికి కస్టమర్ వీలైనంత త్వరగా నివేదించాలి	PPI జారీదారుకు నివేదించబడే వరకు 100% బాధ్యత	
అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపు లావాదేవీ విషయంలో కస్టమర్ యొక్క గరిష్ట బాధ్యత, బాధ్యత PPI జారీదారుడిది కాదు లేదా కస్టమర్ని కాదు కానీ సిస్టమ్లో మరెక్కడా ఉంటుంది మరియు కస్టమర్ అనధికార లావాదేవీని నివేదించినట్లయితే, కింది పట్టికలో పేర్కొన్న రోజుల్లోపు “బ్యాంకేతర PPI జారీదారు నుండి లావాదేవీ కమ్యూనికేషన్ రసీదు” నుండి:		
	3 రోజుల్లోపు (రూ.)	4 నుండి 7 రోజుల్లోపు (రూ.)
కస్టమర్ బాధ్యత	జీరో బాధ్యత	10000

పైన పేర్కొన్న రోజుల సంఖ్య PPI జారీదారు నుండి కమ్యూనికేషన్ అందుకున్న తేదీని మినహాయించి లెక్కించబడుతుంది.

7 రోజుల తర్వాత నివేదించబడిన ఏదైనా అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపు లావాదేవీ 100% కస్టమర్ బాధ్యతగా పరిగణించబడుతుంది.