

மணப்புரம் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (MAFIL)

வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கொள்கை - முன் பணம் செலுத்தும் முறை

ஆவணப் பதிப்பு வரலாறு

பதிப்பு	தேதி	குறிப்பு
1.0	16-01-2019	முதலில் வெளியிடப்பட்ட பதிப்பு
1.1	13-03-2021	சேர்க்கை: வாடிக்கையாளர் விழிப்புணர்வு
1.2	18-05-2022	சேர்க்கை: வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு மற்றும் குறை தீர்க்கும் கட்டமைப்பு
	24.03.2023	மதிப்பாய்வு
1.3	18.12.2024	சேர்க்கை: புகார் தீர்வு மேல்முறையீடு செய்யும் முறை மற்றும் புகார் தீர்க்க எடுத்துக்கொள்ளும் நேரம்.
1.4	19.07.2025	வெளிப்புற மேல்முறையீடு

நடைமுறைப்படுத்திய தேதி :

அடுத்த மதிப்பாய்வு தேதி	: டிசம்பர் 2025
பாலிசி உரிமையாளர்	: PPI வாலட் துறை
தயாரித்தவர்	: PPI வாலட் துறை
மதிப்பாய்வு செய்தது	: கொள்கை மறுஆய்வுக் குழு
அங்கீகரித்தவர்	: இயக்குநர்கள் குழு

ஆவண வகைப்பாடு: இரகசியமானது.

உள்ளடக்கம்

1. குறிக்கோள்	3-3
2. கொள்கையின் கீழ் உள்ளடக்கப்பட்ட புள்ளிகள்.....	3-4
3. மூன்றாம் தரப்பு மீறல்	4-5
4. வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள் மற்றும் கடமைகள்	5-6
5. அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை குறித்து PPI வழங்குநருக்கு அறிவித்தல்	6-6
6. வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு மற்றும் குறை தீர்க்கும் கட்டமைப்பு	6-7
7. புகார் தீர்வு மேல்முறையீடு செய்யும் முறை மற்றும் TAT	8-8
8. அறிக்கையிடல் மற்றும் கண்காணிப்பு	8-9
9. வாடிக்கையாளர் விழிப்புணர்வு	9-10

1. குறிக்கோள்

இந்த ஆவணம் மணப்புரம் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (MAFIL) இன் கொள்கையை நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் வெளிப்படுத்த முயல்கிறது:

- வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு (ப்ரீபெய்டு கட்டண கருவிகளில் (PPIகள்) மின்னணு கட்டண பரிவர்த்தனைகளில் உள்ள அபாயங்கள் மற்றும் பொறுப்புகள் குறித்து வாடிக்கையாளர் விழிப்புணர்வை உருவாக்கும் வழிமுறை உட்பட)
- ப்ரீபெய்டு கட்டண கருவிகளில் அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு கட்டண பரிவர்த்தனைகள் நடந்தால், வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு.
- ப்ரீபெய்டு கட்டண முறைகளில் (வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள்) அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு கட்டண பரிவர்த்தனைகள் காரணமாக வாடிக்கையாளர் இழப்பீடு.

2. இந்தக் கொள்கையின் கீழ் உள்ளடக்கப்பட்ட புள்ளிகள்:

அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை காரணமாக இழப்பு ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு இந்தக் கொள்கையின்படி பின்வருமாறு இழப்பீடு வழங்கப்படும்:

- வாடிக்கையாளரின் பூஜ்ஜிய பொறுப்பு
 - PPI வழங்குநரின் பங்களிப்பு மோசடி/மொத்த அலட்சியம்/ குறைபாடு ஏற்பட்டால் (வாடிக்கையாளரால் பரிவர்த்தனை தெரிவிக்கப்பட்டதா இல்லையா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல்) வாடிக்கையாளருக்கு உண்மையான இழப்புக்கான முழு இழப்பீடும் கிடைக்கும்.
 - மூன்றாம் தரப்பு மீறலின் அனைத்து நிகழ்வுகளிலும் வாடிக்கையாளருக்கு பூஜ்ஜிய பொறுப்பு உள்ளது, இதில் குறைபாடு PPI வழங்குபவரிடமோ அல்லது வாடிக்கையாளரிடமோ அல்ல, ஆனால் அமைப்பின் வேறு இடத்தில் உள்ளது மற்றும் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை குறித்து PPI வழங்குநரிடமிருந்து தகவல் கிடைத்த **மூன்று நாட்களுக்குள்** வாடிக்கையாளர் PPI வழங்குநருக்கு அறிவிப்பார்.
- வாடிக்கையாளரின் வரையறுக்கப்பட்ட பொறுப்பு
 - அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு பரிவர்த்தனைகளால் ஏற்படும் நிதி இழப்புகளுக்கான பொறுப்பு, அத்தகைய பரிவர்த்தனைக்கான பொறுப்பு PPI வழங்குபவரிடமோ அல்லது வாடிக்கையாளரிடமோ இல்லை, ஆனால் அமைப்பின் வேறு எங்காவது உள்ளது மற்றும்

ii) PPI வழங்குநருக்கு அறிவிப்பதில்/அறிக்கை செய்வதில் வாடிக்கையாளர் தரப்பில் 3 நாட்களுக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால் மற்றும் 7 நாட்களுக்கு குறைவாகவோ அல்லது அதற்கு சமமாகவோ இருந்தால் (PPI வழங்குநரிடமிருந்து அறிவிப்பைப் பெற்ற பிறகு), பரிவர்த்தனைக்கான வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு பரிவர்த்தனை மதிப்பு அல்லது இணைப்பு -1 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தொகைகளுக்கு, எது குறைவாக இருந்தாலும் அதற்கு மட்டுப்படுத்தப்படும்.

c) வாடிக்கையாளரின் முழுமையான பொறுப்பு

i) வாடிக்கையாளரின் மொத்த அலட்சியத்தால் இழப்பு ஏற்பட்டால், உதாரணமாக அவர் கட்டணச் சான்றுகளைப் பகிர்ந்து கொண்டால்; அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையை PPI வழங்குநரிடம் தெரிவிக்கும் வரை வாடிக்கையாளர் முழு இழப்பையும் ஏற்றுக்கொள்வார். அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை குறித்து புகாரளித்த பிறகு ஏற்படும் எந்தவொரு இழப்பையும் PPI வழங்குபவர் ஏற்க வேண்டும்.

ii) அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு கட்டண பரிவர்த்தனைக்கான பொறுப்பு PPI வழங்குநரிடமோ அல்லது வாடிக்கையாளரிடமோ இல்லாமல், அமைப்பின் வேறு எங்காவது இருந்தால், மேலும் 7 நாட்களுக்கு மேல் PPI வழங்குநரிடம் புகாரளிப்பதில் வாடிக்கையாளரின் தரப்பில் தாமதம் ஏற்பட்டால், அத்தகைய அனைத்து பரிவர்த்தனைகளுக்கும் வாடிக்கையாளர் முழுமையாகப் பொறுப்பாவார்.

d) மற்ற புள்ளிகள்

i) மேற்கண்ட அறிக்கைகளின்படி அனைத்து நிகழ்வுகளிலும் புகாரளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 10 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் கணக்கில் பணத்தை வரவு வைக்க PPI வழங்குநர் அனுமதிக்க வேண்டும். புகாரளிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள், PPI வழங்குபவர் வாடிக்கையாளரின் மொத்த அலட்சியத்தை நிறுவ வேண்டும் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு இறுதிக் கடனை வழங்க வேண்டும். வாடிக்கையாளர் இழப்பீடு பெற தகுதியுடையவராகும்போது, வாடிக்கையாளருக்கு (அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை தேதியின் அடிப்படையில்) மதிப்பு தேதியிட்ட கிரெடிட் வழங்கப்படும்.

ii) வாடிக்கையாளர் PPI-ஐ ஹாட்-லிஸ்ட் செய்ய ஒப்புக்கொள்ளவில்லை அல்லது காவல்துறையில் புகார் மற்றும் தகராறு படிவம் உட்பட தேவையான ஆவணங்களை வழங்குவதன் மூலம் PPI வழங்குநருடன் ஒத்துழைக்கவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளருக்கு ஏதேனும் இழப்பு ஏற்பட்டால் அதற்கான இழப்பீடு பெற உரிமை இல்லை.

iii) வாடிக்கையாளரால் பெறப்பட்ட திரும்பப்பெறுதல்கள் அல்லது மீட்டெடுப்புகளைக் கழித்த பிறகு உண்மையான இழப்புக்கு இழப்பீடு வரம்பிடப்படும்.

3. மூன்றாம் தரப்பு மீறல்

பின்வருபவை மூன்றாம் தரப்பு மீறலாகக் கருதப்படும், இதில் குறைபாடு PPI வழங்குபவரிடமோ அல்லது வாடிக்கையாளரிடமோ அல்ல, ஆனால் அமைப்பின் வேறு எங்கும் உள்ளது:

- a) விண்ணப்ப மோசடிகள்
- b) கணக்கு கையகப்படுத்துதல்
- c) ஸ்கீம்மிங் / குளோனிங்
- d) வெளிப்புற மோசடிகள் / பிற அமைப்புகளில் சமரசம்

4. வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள் மற்றும் கடமைகள்

a) வாடிக்கையாளருக்கு பின்வருவனவற்றைப் பெற உரிமை உண்டு.

- i) அனைத்து நிதி கட்டண பரிவர்த்தனைகளுக்கும், செல்லுபடியாகும் பதிவுசெய்யப்பட்ட மொபைல் எண்ணுக்கு SMS எச்சரிக்கைகள்.
- ii) PPI வழங்குநரிடம் விழிப்பூட்டல்களுக்காக, செல்லுபடியாகும் மின்னஞ்சல் ஐடி பதிவுசெய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் விழிப்பூட்டல்கள்.
- iii) புகார் எண், புகாரின் தேதி மற்றும் நேரம் ஆகியவற்றுடன் செல்லுபடியாகும் பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல்/மொபைல் எண்ணில் தகவல்.
- iv) பொருந்தக்கூடிய இடங்களில் இந்தக் கொள்கை ஆவணத்தின்படி இழப்பீட்டைப் பெறுதல். இதில், அறிக்கையிடப்பட்ட தேதியிலிருந்து 10 நாட்களுக்குள் கடன் பெறுவதும், அறிக்கையிடப்பட்ட தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் இறுதி கடன் பெறுவதும் அடங்கும். வாடிக்கையாளர் இங்கு விவரிக்கப்பட்டுள்ள கடமைகளை நிறைவேற்றினால், இணைப்பு-I இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு வரம்பிடப்படும்.

b) பணம் செலுத்தும் நடவடிக்கைகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர் பின்வரும் கடமைகளுக்குக் கட்டுப்படுகிறார்:

- i) வாடிக்கையாளர் PPI வழங்குநரிடம் செல்லுபடியாகும் மொபைல் எண்ணை கட்டாயமாகப் பதிவு செய்ய வேண்டும்.
- ii) வாடிக்கையாளர் தனது பதிவு செய்யப்பட்ட தொடர்பு விவரங்களை மாற்றியவுடன் தொடர்ந்து புதுப்பிக்க வேண்டும். PPI வழங்குநர் வாடிக்கையாளரை கடைசியாக அறியப்பட்ட மின்னஞ்சல்/மொபைல்

ஆவண வகைப்பாடு: இரகசியமானது.

எண்ணில் மட்டுமே தொடர்பு கொள்வார். வாடிக்கையாளர் PPI வழங்குநரிடம் மாற்றங்களைப் புதுப்பிக்கத் தவறினால், அது வாடிக்கையாளரின் மொத்த அலட்சியமாகக் கருதப்படும். இந்தத் தாமதத்தால் ஏற்படும் எந்தவொரு அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையும் வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பாகக் கருதப்படும்.

- iii) வாடிக்கையாளர் தேவையான அனைத்து ஆவணங்களையும் வழங்க வேண்டும் - வாடிக்கையாளர் தகராறு படிவம், பரிவர்த்தனை வெற்றி/தோல்விக்கான சான்று மற்றும் காவல்துறையில் புகார் அளித்து அதன் நகலை PPI வழங்குநரிடம் வழங்க வேண்டும்.
- iv) வாடிக்கையாளர் PPI வழங்குநர்கள் விசாரணை அதிகாரிகளுடன் ஒத்துழைத்து அனைத்து உதவிகளையும் வழங்க வேண்டும்.
- v) வாடிக்கையாளர், PPI வழங்கும் ஊழியர்கள் உட்பட எந்தவொரு நிறுவனத்துடனும் (வாலட் எண் & MPIN, டிஜிட்டல் வாலட் ID & கடவுச்சொல், OTP போன்றவை) முக்கியமான தகவல்களைப் பகிர்ந்து கொள்ளக்கூடாது.
- vi) பாதுகாப்பான கொடுப்பனவுகள் குறித்து PPI வழங்குநரால் அனுப்பப்படும் பல்வேறு வழிமுறைகள் மற்றும் விழிப்புணர்வு தகவல்தொடர்புகளை வாடிக்கையாளர் பின்பற்ற வேண்டும்.
- vii) குறைந்தபட்ச வெளிப்பாட்டை உறுதி செய்ய வாடிக்கையாளர் பரிவர்த்தனை வரம்புகளை நிர்ணயிக்க வேண்டும்.
- viii) வாடிக்கையாளர் தனது பணப்பை அறிக்கையில் பரிவர்த்தனை விவரங்களை அவ்வப்போது சரிபார்க்க வேண்டும் மற்றும் ஏதேனும் பொருந்தாத தன்மை ஏற்பட்டால் PPI வழங்குநரிடம் விரைவில் வினவ வேண்டும்.

5. அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை குறித்து PPI வழங்குநருக்கு அறிவித்தல்:

- a) PPI எண், பரிவர்த்தனை தேதி & நேரம் மற்றும் பரிவர்த்தனை தொகை போன்ற அடிப்படை விவரங்களுடன், வாடிக்கையாளர் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையை PPI வழங்குநரிடம் விரைவில் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- b) வாடிக்கையாளர் PPI வழங்குநர்களின் அறிக்கையிடல் செயல்முறையைப் பின்பற்ற வேண்டும், அதாவது.
 - i. காவல்துறையில் புகார் அளித்து அதன் நகலை பராமரித்து, PPI வழங்குநர்களால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பணியாளர்கள் கோரும்போது காவல்துறை புகாரை வழங்க வேண்டும்.

ஆவண வகைப்பாடு: இரகசியமானது.

- c) கூடுதல் இழப்பு ஏற்படுவதற்கான வாய்ப்பைக் குறைக்க, PPI முறையைத் தடுக்க வாடிக்கையாளர் PPI வழங்குநருக்கு அங்கீகாரம் அளிக்க வேண்டும்.
- d) விசாரணைக்கு PPI வழங்குநர்களின் நியாயமான தேவைகளுக்கு முழுமையாக ஒத்துழைத்து இணங்குதல் மற்றும் பரிவர்த்தனை, வாடிக்கையாளர் இருப்பு போன்ற விவரங்களை வழங்குதல்.

6. வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு மற்றும் குறை தீர்க்கும் கட்டமைப்பு

PPI வழங்குபவர், ஆவணங்களை வெளியிடும் போது, அனைத்து முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும் கடன் வாங்கியவர்களுக்கு தெளிவான மற்றும் எளிமையான மொழியில் (முன்னுரிமை ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் உள்ளூர் மொழியில்) வெளியிட வேண்டும். இந்த வெளிப்படுத்தல்களில் பின்வருவன அடங்கும்:

- a. இந்த முறையைப் பயன்படுத்துவதுடன் தொடர்புடைய அனைத்து கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள்; மற்றும்
- b. காலாவதி காலம் மற்றும் முறையின் காலாவதி தொடர்பான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்.

வாடிக்கையாளர் புகார்கள் / குறைகளைக் கையாள ஒரு நோடல் அதிகாரியை நியமித்தல், புகார் தீர்வுக்கான மேல்முறையீடு செய்யும் முறை மற்றும் புகார் தீர்க்க எடுத்துக்கொள்ளும் நேரம் உள்ளிட்ட ஒரு முறையான, பொதுவில் வெளிப்படுத்தப்பட்ட வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் கட்டமைப்பை PPI வழங்குநர் நிறுவ வேண்டும். புகார் வசதி, வலைத்தளம் / மொபைலில் கிடைக்கச் செய்யப்பட்டால், அது தெளிவாகவும் எளிதாக அணுகக்கூடியதாகவும் இருக்கும். இந்தக் கட்டமைப்பில் குறைந்தபட்சம் பின்வருவன அடங்கும்:

- a. PPI வழங்குபவர் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு மற்றும் குறை தீர்க்கும் கொள்கையின் தகவல்களை எளிய மொழியில் (முன்னுரிமை ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் உள்ளூர் மொழியில்) வழங்க வேண்டும்.
- b. குறை தீர்க்கும் அதிகாரிகளின் விவரங்கள் (தொலைபேசி எண்கள், மின்னஞ்சல் முகவரி, அஞ்சல் முகவரி போன்றவை) உட்பட வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு தொடர்பு விவரங்களை PPI வழங்குபவர் வலைத்தளம், மொபைல் வாலட் செயலிகள் மற்றும் கார்டுகளில் தெளிவாகக் குறிப்பிட வேண்டும்.
- c. மேலே (b) இல் உள்ளபடி, PPI வழங்குநரின் முகவர்கள், PPI வழங்குநரின் முறையான கையொப்பத்தையும் வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு தொடர்பு விவரங்களையும் காண்பிக்க வேண்டும்.
- d. வாடிக்கையாளரால் புகாரின் நிலையைக் கண்காணிக்கும் வசதியுடன், பதிவுசெய்யப்பட்ட புகார்களுக்கான குறிப்பிட்ட புகார் எண்களை PPI வழங்குபவர் வழங்குவார்.

ஆவண வகைப்பாடு: இரகசியமானது.

- e. PPI வழங்குநர் எந்தவொரு வாடிக்கையாளர் புகார்/குறையையும் விரைவாக, முன்னுரிமையாக 48 மணி நேரத்திற்குள் தீர்க்க நடவடிக்கை எடுக்க வேண்டும், மேலும் அத்தகைய புகார்/குறை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் அதைத் தீர்க்க முயற்சி செய்ய வேண்டும்.
- f. PPI வழங்குபவர் அதன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட / நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களின் விரிவான பட்டியலை (பெயர், முகவர் ID, முகவரி, தொடர்பு விவரங்கள் போன்றவை) வலைத்தளம் / மொபைல் செயலியில் காண்பிக்க வேண்டும்.

PPI வழங்குநர், PPI வைத்திருப்பவர்களுக்கு குறைந்தபட்சம் கடந்த 6 மாதங்களுக்கான கணக்கு அறிக்கைகளை உருவாக்க/பெற ஒரு விருப்பத்தை வழங்க வேண்டும். கணக்கு அறிக்கையில், குறைந்தபட்சம், பரிவர்த்தனை தேதி, பற்று / வரவு தொகை, நிகர இருப்பு மற்றும் பரிவர்த்தனையின் விளக்கம் போன்ற விவரங்கள் இருக்க வேண்டும். கூடுதலாக, PPI வழங்குபவர் குறைந்தது 10 பரிவர்த்தனைகளுக்கான பரிவர்த்தனை வரலாற்றை வழங்க வேண்டும்.

7. புகார் தீர்வு, மேல்முறையீடு செய்யும் முறை மற்றும் புகார் தீர்க்க எடுத்துக்கொள்ளும் நேரம்

PPI வாலட்டைப் பொறுத்தவரை, எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவைப் பிரிவால் பெறப்படும் எந்தவொரு புகாரும் கட்டண அடிப்படையிலான துறைக்கு அனுப்பப்படும், மேலும் துறையின் பதிலை CSC வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கும். CSC மற்றும் கட்டண அடிப்படையிலான துறைகளால் 20 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படாத புகார்கள் அல்லது நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்கள் நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பாளருக்கு தானாகவே அனுப்பப்படும்.

PPI வாலட் மீதான புகார்களுக்கான மேல்முறையீடு செய்யும் முறை மற்றும் புகார் தீர்க்க எடுத்துக்கொள்ளும் நேரம்		
நிலை - 1	CSC துறை	1 நாட்கள்
நிலை - 2	லைன் மேலாளர்கள்/துறைத் தலைவர்கள்	5 நாட்கள்
நிலை - 3	நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பாளர்	20 நாட்கள்

8. அறிக்கையிடுதல் மற்றும் கண்காணித்தல்

வங்கி அல்லாத PPI வழங்குநர், புகார்களைப் பெறுதல் மற்றும் காலாண்டு அடிப்படையில் எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் குறித்து அடுத்த மாதம் 10 ஆம் தேதிக்குள் RBI இன் DPSS இன் அந்தந்த பிராந்திய அலுவலகத்திற்கு அறிக்கை அளிக்க வேண்டும்.

PPI வழங்குநர்கள் வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு வழக்குகளை வாரியம் அல்லது அதன் குழுக்களில் ஒன்றிற்கு தெரிவிக்க வேண்டும். அறிக்கையிடலில், மற்றவற்றுடன், வழக்குகளின் அளவு / எண்ணிக்கை மற்றும் பல்வேறு வகை வழக்குகளில் உள்ளடங்கிய மொத்த மதிப்பு மற்றும் பரவல் ஆகியவை அடங்கும். வாடிக்கையாளர்களால் அல்லது வேறுவிதமாகப் புகாரளிக்கப்பட்ட அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு கட்டண பரிவர்த்தனைகள், அதன் மீது எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள், குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாடு ஆகியவற்றை வாரியம் அல்லது அதன் குழுக்களில் ஒன்று மதிப்பாய்வு செய்து, அமைப்புகள் மற்றும் நடைமுறைகளை மேம்படுத்த பொருத்தமான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும்.

வணிகத் தலைவர், நோடல் அதிகாரி வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு வழக்குகளின் பதிவுகளைப் பராமரிப்பதற்கும் வாரியத்திற்கு அறிக்கையை வழங்குவதற்கும் பொறுப்பாவார். வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு வழக்குகளின் விவரங்கள் மாதாந்திர அடிப்படையில் மூத்த நிர்வாகத்திற்கு தெரிவிக்கப்படும். அனைத்து அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு பரிவர்த்தனைகளும் உள் தணிக்கையால் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு, மூத்த மேலாண்மை மற்றும் தணிக்கைக் குழுவிடம் அறிக்கை சமர்ப்பிக்கப்படும்.

9. வாடிக்கையாளர் விழிப்புணர்வு

வணிகம் மேம்பட்ட தொழில்நுட்ப தளத்திற்கு நகரும் போது, பணமோசடி தொடர்பான அதிகரித்து வரும் அபாயங்கள் மற்றும் மோசடிகளைக் கருத்தில் கொண்டு, அத்தகைய அபாயங்கள் மற்றும் மோசடிகள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்தப்பட்டு புதுப்பிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய நிறுவனம் தேவையான அனைத்தையும் செய்யும். இது வழக்கமான தகவல்தொடர்புகள், மின்னணு அல்லது வேறு வழிகளில், மின்னஞ்சல்கள், SMS, இணையம்/செயலியில் பாப்-அப்கள் போன்றவற்றின் வடிவத்தில் செய்யப்படலாம். CRM துறை மற்றும் வணிகப் பிரிவுகள் இந்தப் பயிற்சியில் ஒருங்கிணைக்கப்படும், மேலும் தேவைப்படும்போது நிர்வாகத்தின் முன் அறிக்கைகள் சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.

இணைப்பு -1

PPI வழங்குநர்களின் அலட்சியம் காரணமாக அங்கீகரிக்கப்படாத கட்டண பரிவர்த்தனை	
PPI வழங்குநரிடமிருந்து தகவல் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து மோசடி பரிவர்த்தனையைப் புகாரளிக்க எடுக்கப்பட்ட நேரம்	வாடிக்கையாளரின் அதிகபட்ச பொறுப்பு (ரூ.)
எதிர்கால இழப்புகளைத் தடுக்க வாடிக்கையாளர் விரைவில் புகாரளிக்க வேண்டும்.	பூஜ்ஜிய பொறுப்பு

ஆவண வகைப்பாடு: இரகசியமானது.

வாடிக்கையாளரின் அலட்சியத்தால் நடக்கும் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை		
PPI வழங்குநரிடமிருந்து தகவல் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து மோசடி பரிவர்த்தனையைப் புகாரளிக்க எடுக்கப்பட்ட நேரம்	வாடிக்கையாளரின் அதிகபட்ச பொறுப்பு (ரூ.)	
எதிர்கால இழப்புகளைத் தடுக்க வாடிக்கையாளர் விரைவில் புகாரளிக்க வேண்டும்.	PPI வழங்குநருக்குத் தெரிவிக்கப்படும் வரை 100% பொறுப்பு.	
அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு கட்டண பரிவர்த்தனையின் போது வாடிக்கையாளரின் அதிகபட்ச பொறுப்பு, PPI வழங்குபவருக்கோ அல்லது வாடிக்கையாளருக்கோ பொறுப்பு இல்லை, ஆனால் அமைப்பின் வேறு இடத்தில் பொறுப்பு உள்ளது மற்றும் வாடிக்கையாளர் அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனையை, "வங்கி அல்லாத PPI வழங்குநரிடமிருந்து வாடிக்கையாளரின் பரிவர்த்தனை தொடர்பு பெறப்பட்டதிலிருந்து" பின்வரும் அட்டவணையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நாட்களுக்குள் புகாரளித்தல்:		
	3 நாட்களுக்குள் (ரூ.)	4 முதல் 7 நாட்களுக்குள் (ரூ.)
வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு	பூஜ்ஜிய பொறுப்பு	10000

மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நாட்களின் எண்ணிக்கை, PPI வழங்குநரிடமிருந்து தகவல் பெறும் தேதியைத் தவிர்த்து கணக்கிடப்படும்.

7 நாட்களுக்குப் பிறகு புகாரளிக்கப்பட்ட எந்தவொரு அங்கீகரிக்கப்படாத மின்னணு கட்டண பரிவர்த்தனையும் 100% வாடிக்கையாளர் பொறுப்பாகக் கருதப்படும்.