

## ग्राहक सुरक्षा / शिकायत नीति (बोर्ड द्वारा 1 मार्च 2022 की अपनी मीटिंग में अनुमोदित)

LivQuik टेक्नोलॉजी (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड ("LivQuik" या "हम") में हम अपने सभी ग्राहकों का सम्मान करते हैं, और अपने सभी ग्राहकों के प्रति निष्ठावान तथा पारदर्शी दृष्टिकोण का आश्वासन देते हैं। अपने ग्राहकों की सुविधा के लिए तथा इष्टतम सहायता प्रस्तुत करने के लिए, हमने एक शिकायत निवारण व्यवस्था स्थापित की है, तथा अपने प्रतिष्ठित ग्राहकों के लिए इस शिकायत नीति को क्रियान्वित किया है ("शिकायत नीति")। इस शिकायत नीति का उद्देश्य है उचित चैनेलाइज्ड दृष्टिकोण, पुनरीक्षण प्रक्रिया, तथा सभी ग्राहक शिकायतों के त्वरित निवारण द्वारा, ग्राहकों की शिकायतों तथा परिवादों की घटनाओं में कमी लाना।

हम समझते हैं कि ग्राहकों की शिकायतें विभिन्न परिस्थितियों में आ सकती हैं जैसे कि वादा की हुई तथा प्रस्तुत की गई सेवाओं के स्तर में अंतर होने पर। तथा साथ ही सिस्टम में आने वाली वास्तविक तकनीकी तथा सम्प्रेषण संबंधी त्रुटियों के कारण। LivQuik द्वारा प्रस्तुत की गई किसी भी सेवा से निराश होने पर ग्राहकों को अपना फ़ीडबैक साझा करने का / शिकायत करने का पूरा अधिकार है। वे अपनी शिकायत / फ़ीडबैक / सुझावों को लिखित में, ईमेल द्वारा, कॉल द्वारा हमारे कस्टमर सपोर्ट नंबर पर अथवा हमारी वेबसाइट [www.livquik.com](http://www.livquik.com) पर हाइलाइट कर सकते हैं या आगे बढ़ा सकते हैं। यदि ग्राहक की परेशानी का समाधान निर्धारित समय के अंदर नहीं मिलता है है अथवा वे LivQuik द्वारा उपलब्ध कराए गए समाधान / हल से असन्तुष्ट होते हैं, तब वे अपनी शिकायत के साथ हमारे स्तरित परिवाद निवारण सिस्टम की ओर अथवा शिकायत निवारण के लिए अन्य उपलब्ध विधिक मार्ग की ओर बढ़ सकते हैं। LivQuik के निवारण चैनलों को और अधिक प्रभावी तथा सार्थक बनाने के लिए, एक संरचनापूर्ण प्रणाली की स्थापना की गई है। यह सिस्टम सुनिश्चित करेगा कि शिकायतों का निवारण निर्बाध गति से और प्रतिबद्ध समय सीमा के अंदर ही हो।

इस शिकायत नीति के लिए, (i) ग्राहक का अर्थ है LivQuik द्वारा पावर किया गया क्लिक वॉलेट का यूज़र; तथा (ii) शिकायत का अर्थ है वादा की गई तथा प्रस्तुत की गई सेवाओं के स्तर में अंतर, जो तकनीकी तथा सम्प्रेषण संबंधी त्रुटियों के कारण हो सकता है।

### इस शिकायत नीति के शासी सिद्धांत:

1. ग्राहक को मुख्य फ़ोकस में रख कर ही LivQuik द्वारा लिए गए सभी कदम उठाए जाते हैं तथा सभी नीतियाँ बनाई जाती हैं।
2. व्यवसाय के विकास के लिए त्वरित तथा प्रभावी ग्राहक सेवा अनिवार्य है।
3. ग्राहकों की शिकायतों को प्राप्त करने तथा निवारण करने के लिए निरंतर नवीनतम तथा अधिक स्मार्ट व्यवस्थाओं को बनाना।
4. शिकायत निवारण व्यवस्था के विवरण को सार्वजनिक जानकारी (वेबसाइट) पर रखना।
5. LivQuik के समस्त कर्मचारियों को अवश्य ही सद्भावनापूर्वक और बिना किसी पूर्वाग्रह के ग्राहकों के हित में काम करना चाहिए।
6. शिकायतों का निबटारा शीघ्रतापूर्वक तथा विनम्रतापूर्वक किया जाएगा।

7. LivQuik वादा करता है कि ग्राहकों के सामने आने वाले किसी भी मामलों का समाधान प्रभावी एवं समयोचित ढंग से किया जाएगा।

8. हर समय सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष तथा समानतापूर्ण व्यवहार किया जाएगा।

9. ग्राहकों को LivQuik के अंदर अपनी शिकायतों, चिंताओं तथा परिवादों को आगे बढ़ाने के चैनलों के संबंध में सूचित किया जाना चाहिए।

### **शिकायतों के प्रबंधन के संबंध में टीम संवेदीकरण**

हमारी टीमों को उपभोक्ता के प्रश्नों तथा शिकायतों के उचित ढंग से प्रबंधन का नियमित प्रशिक्षण दिया जाता है। उन्हें ऐसे ढंग से कार्य करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है जिससे हमें पहली बार में ही समाधान प्रस्तुति में सहायता मिलती है और परिणामस्वरूप उपभोक्ता की निष्ठा तथा विश्वास का निर्माण होता है। यह संचालन तथा ग्राहक सम्प्रेषण, दोनों ही में प्रतिबिंबित होता है।

### **शिकायत निवारण व्यवस्था को अपडेट करना**

LivQuik में, हम जिस चीज़ पर फ़ोकस करते हैं, वह है ग्राहकों का अनुभव, हम प्राप्त फ़ीडबैक का अनवरत विश्लेषण करते हैं तथा उसे लागू करते हैं। इसीलिए मूल स्तर पर पाई गई किसी भी परेशानी के विश्लेषण तथा आवश्यक क्रियाविधि लागू करने की एक व्यवस्था को स्थापित किया गया है। इससे सेवा की गुणवत्ता के सम्पूर्ण स्तर में अनवरत सुधार लाने में सहायता मिलती है।

नोट \* ग्राहक अपनी शिकायत 24\*7 दर्ज करा सकता है।

### **शिकायतों के पंजीकरण की विधि**

LivQuik में, हम अपने ग्राहकों की बात सुनना पसंद करते हैं – चाहे वह फ़ीडबैक हो या शिकायत। हम वास्तव में विश्वास करते हैं और इस बात का अनुपालन करते हैं कि ग्राहक की संतुष्टि हमारी प्राथमिकता है।

#### **स्तर 1:**

ग्राहक निम्न विधियों से शिकायत दायर कर सकता है:

A. फ़ोन नंबर +91 8080810099 पर डायल कर जहां पर प्रातः 06:00 से रात्रि 11 बजे तक संपर्क किया जा सकता है, 7 दिन कार्यरत

B. क्लिक वॉलेट मोबाइल एप्लीकेशन में उपलब्ध कराए गए इन-ऐप चैट सिस्टम का इस्तेमाल कर (24x7 पहुँच संभव)

C. [support@livquik.com](mailto:support@livquik.com)(24x7 पहुँच संभव) पर ईमेल भेज कर

\*शिकायत प्राप्त होने पर एक प्रतिनिधि तुरंत परिवाद की प्राप्ति स्वीकार करेगा और कार्यवाही शुरू कर देगा ताकि परिवाद का निवारण 48 व्यावसायिक घंटों के अंदर हो सके।

\*ग्राहक को भी की गई कार्यवाही, निवारण के दौरान हुई प्रगति, तथा/अथवा निवारण में देरी, यदि हो, के कारणों, के संबंध में सूचित रखा जाएगा।

\*ऐसी शिकायतों के संबंध में की गई फॉलो अप कार्यवाहियों के संबंध में ग्राहक को ईमेल द्वारा सूचित किया जाएगा।

## स्तर 2:

यदि ग्राहक प्राप्त कराए गए समाधान से अभी भी संतुष्ट नहीं होगा, या ग्राहक बताई गई समय सीमा के अंदर हमसे कोई सूचना नहीं पाता है तब वह नीचे दिए गए व्यक्ति को शिकायत करके मामले को आगे बढ़ा सकता/सकती है:-

श्री एरॉल डीसूज़ा

असिस्टेंट मैनेजर – कस्टमर सपोर्ट (ऑपरेशन्स)

LivQuik टेक्नोलॉजी (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड

यूनिट नंबर 206, बी-विंग, सुप्रीम बिज़नेस पार्क, हीरानन्दानी गार्डन्स, पवई, मुंबई – 400076

ईमेल आइ डी: [errol.dsouza@livquik.com](mailto:errol.dsouza@livquik.com)

वह सुनिश्चित करेंगे कि शिकायत के रजिस्टर किए जाने के सात (7) दिनों के अंदर शिकायत का समाधान हो जाए।

## स्तर 3:

यदि ग्राहक प्राप्त कराए गए समाधान से अभी भी संतुष्ट नहीं होगा, या ग्राहक बताई गई समय सीमा के अंदर हमसे कोई सूचना नहीं पाता है तब वह नीचे दिए गए व्यक्ति को शिकायत करके मामले को आगे बढ़ा सकता/सकती है:-

श्री विघ्नेशवरण डी

ए वी पी – कान्टैक्ट सेंटर

LivQuik टेक्नोलॉजी (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड

यूनिट नंबर 206, बी-विंग, सुप्रीम बिज़नेस पार्क, हीरानन्दानी गार्डन्स, पवई, मुंबई – 400076

ईमेल आइ डी: [vigneswaran.d@livquik.com](mailto:vigneswaran.d@livquik.com)

**LivQuik Technology (India) Private Limited**

वह सुनिश्चित करेंगे कि शिकायत का समाधान, शिकायत/परिवाद प्राप्त करने की तिथि से अधिकतम 30 दिनों के अंदर हो जाए।

हम सुनिश्चित करेंगे कि आगे बढ़ाए गए मामलों को समाधान की उच्चतम प्राथमिकता दी जाए।

हम यह संस्तुति करते हैं कि किसी विशेष मामले में भविष्य के सभी पत्राचार में ग्राहक द्वारा हमारी ग्राहक केयर टीम द्वारा उपलब्ध कराई गई शिकायत संबंधी संदर्भ संख्या लिखी जाए। इससे हमें मामले को शीघ्र तथा प्रभावी ढंग से सुलझाने में सहायता मिलेगी।

## **नोडल अधिकारी को लिखिए**

नोडल अधिकारी का नाम:- श्री बालामुरुगन वी

संपर्क नंबर: 9820325445

ईमेल: nodalofficer@livquik.com

पत्राचार के लिए पता: LivQuik टेक्नोलॉजी (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड

यूनिट नंबर 206, बी-विंग, सुप्रीम बिज़नेस पार्क, हीरानन्दानी गार्डन्स, पवई, मुंबई – 400076

यदि 30 दिनों के अंदर LivQuik द्वारा ग्राहक के लिए शिकायत का संतोषजनक समाधान नहीं होता या उत्तर नहीं दिया जाता, ग्राहकों के पास शिकायत के समाधान के लिए – इंटीग्रेटेड ऑम्बुड्ज़मैन स्कीम, 2021 (समय-समय पर किए संशोधनों के अनुसार) रिज़र्व बैंक जाने का विकल्प खुला है।

## अनाधिकृत पीपीआई ट्रेन्सैक्शन्स के मामलों में ग्राहक देयता

### परिचय:

LivQuik टेक्नोलॉजी (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड को भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) एक पेमेंट सिस्टम संचालित करने के लिए अधिकृत किया गया है। यह पेमेंट एंड सेटलमेंट सिस्टम्स एक्ट, 2007 (“पीएसएस एक्ट”) नियमों द्वारा शासित है जिन्हें आरबीआई द्वारा स्थापित, इशूएंस एंड ऑपरेशन्स ऑफ प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स इन इंडिया (रिज़र्व बैंक) डाइरेक्शनस, 2017 (“आरबीआई गाइडलाइंस”) के अंतर्गत बनाया गया है। इस प्राधिकार के अंतर्गत, LivQuik टेक्नोलॉजी (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड देश की आबादी के एक बड़े भाग, जिनकी पहुँच नियमित बैंकिंग चैनल तक नहीं है अथवा जिन्हें धन के अंतरण में सहायता की आवश्यकता होती है, नगद भुगतान के पेमेंट विकल्प के रूप में ‘क्लिक वॉलेट’ ज़ारी करती है, जो एक वर्चुअल वॉलेट है। यह एक वित्तीय साधन है जिसे धारक की सुविधानुसार, बाद में इस्तेमाल के लिए अधिकतम निर्धारित राशि तक पुनः लोड किया जा सकता है। एम-वाणिज्य तथा ई-वाणिज्य डोमेन्स में निर्बाध ट्रेन्सैक्शन्स के लिए, LivQuik, प्रत्येक ग्राहक को सुरक्षित और सरल भुगतान विकल्प प्रस्तुत करता है। इलेक्ट्रॉनिक ढंग से ट्रेन्सैक्शन्स संचालित करने के लिए सुरक्षित और संरक्षित पर्यावरण सुनिश्चित करने के लिए, LivQuik ने मज़बूत सुरक्षा सिस्टम्स तथा जालसाज़ी का पता लगाने और उसकी रोकथाम के लिए तंत्र हेतु टेक्नोलॉजी में निवेश किया है। वित्तीय समावेशन तथा ग्राहक संरक्षण पर बढ़ते हुए प्रेरण के कारण, भारतीय रिज़र्व बैंक ने ग्राहक संरक्षण पर एक परिपत्र ज़ारी किया है – अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग ट्रेन्सैक्शन्स में ग्राहकों के दायित्वों को सीमित करना। (RBI/2018-19/101 DPSS.CO.PD.No.1417/02.14.006/2018-19 दिनांक जनवरी 04, 2019) जिसके द्वारा, अन्य बातों के साथ-साथ, पीपीआई ज़ारी करने वालों के लिए यह आवश्यक है कि अनाधिकृत पीपीआई ट्रेन्सैक्शन्स के मामलों में, ग्राहक संरक्षण तथा पात्र होने पर मुआवज़े के संबंध में, बोर्ड द्वारा स्वीकृत नीति प्रतिपादित की जाए।

### उद्देश्य:

यह नीति, निष्पक्ष तथा पारदर्शी ढंग से निम्न पर LivQuik नीति बताने के लिए है:

- ग्राहक संरक्षण (जिसमें पीपीआई ट्रेन्सैक्शन्स से सम्बद्ध जोखिम तथा ज़िम्मेदारियों के संबंध में ग्राहक जागरूकता निर्माण की व्यवस्था शामिल है),
- अनाधिकृत पीपीआई ट्रेन्सैक्शन्स के मामलों में ग्राहक की देयता,
- अनाधिकृत पीपीआई ट्रेन्सैक्शन्स के कारण ग्राहक मुआवज़ा (निधारित समय सीमा में), यदि पात्र हों।

### विषय क्षेत्र:-

इलेक्ट्रॉनिक वित्तीय ट्रेन्सैक्शन्स में सामान्यतः निम्न मोड्स के जरिए किए गए ट्रेन्सैक्शन्स शामिल किए जाते हैं:

- रिमोट / ऑनलाइन भुगतान ट्रेन्सैक्शन्स [एसे ट्रेन्सैक्शन्स जिसमें पॉइंट ऑफ ट्रेन्सैक्शन पर LivQuik Technology (India) Private Limited

भौतिक भुगतान इंस्ट्रुमेंट को प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं होती जैसे कि इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, कार्ड नॉट प्रेजेंट (सीएनपी) ट्रैन्सैक्शन्स, प्री-पेड इंस्ट्रुमेंट्स (पीपीआई), आदि।

b) आमने-सामने / निकटवर्ती ट्रैन्सैक्शन्स (ऐसे ट्रैन्सैक्शन्स जिनमें पॉइंट ऑफ ट्रैन्सैक्शन पर कार्ड या मोबाइल फ़ोन जैसे भौतिक भुगतान इंस्ट्रुमेंट्स की उपस्थिति की आवश्यकता होती है जैसे कि एटीएम, पीओएस, आदि)

c) एक इकाई से दूसरी इकाई तक इलेक्ट्रॉनिक विधि से क्रेडिट प्रभावी करने वाली वर्तमान में उपयोजित या समय-समय पर स्वीकार की गई कोई अन्य विधि।

इस नीति में सेमी-क्लोज़्ड प्रीपेड भुगतान इंस्ट्रुमेंट्स (वर्चुअल वॉलेट) व्यवसाय को समाविष्ट किया जाएगा। ग्राहक द्वारा त्रुटिवश हुए पीपीआई ट्रैन्सैक्शन्स इस नीति से बाहर रहेंगे।

### उपयुक्तता:

1. यह नीति उन व्यक्तियों के उपयुक्त है जिनके पास 'क्लिक वॉलेट' वॉलेट है।
2. दिनों की संख्या की गणना LivQuik के कार्यादिवसों के आधार पर की जाएगी।
3. रिपोर्ट करने का मार्ग होगा support@livquik.com जिसके जरिए ग्राहक की शिकायत पहली बार LivQuik द्वारा प्राप्त की जाएगी, जो उसी अनाधिकृत ट्रैन्सैक्शन के अनेक बार रिपोर्ट किए जाने से स्वतंत्र होगी।
4. ग्राहक के खाते से बिना ग्राहक की स्वीकृति के डेबिट करने को अनाधिकृत ट्रैन्सैक्शन के रूप में परिभाषित किया गया है।
5. किसी ट्रैन्सैक्शन में डेबिट करने की स्वीकृति में LivQuik द्वारा वांछित अतिरिक्त अधिप्रमाणन जैसे कि सिक्युरिटी पासवर्ड का उपयोग, डायनामिक पासवर्ड (ओटीपी) का इनपुट, या LivQuik द्वारा उपलब्ध कराया गया कोई अन्य इलेक्ट्रॉनिक अधिप्रमाणन विकल्प शामिल होता है।

### फ़ोर्स मेज्योर:

किसी अनपेक्षित घटना के कारण क्रेडिट में होने वाली देरी के लिए LivQuik का ग्राहकों को मुआवज़ा देने का दायित्व नहीं होगा (जिसमें शामिल हैं, परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं हैं, नागरिक हंगामा, तोड़फोड़, तालाबंदी, हड़ताल या अन्य श्रमिक अशान्ति, दुर्घटना, आग लगना, प्राकृतिक आपदाएँ या अन्य "दैवी घटना", युद्ध, LivQuik सुवधाओं या उसके एजेंट्स को क्षति, सामान्य या सभी प्रकार के संचार साधनों की कठिनाई, आदि, जो LivQuik के नियंत्रण से बाहर हो तथा उसे अपने निर्दिष्ट सेवा डेलीवरी पैरामीटर्स के अंतर्गत दायित्वों के निर्वाह में बाधक हों)।

### ग्राहक की सीमित देयता:

(a) ग्राहक की शून्य देयता

जहां निम्न परिस्थितियों में अनाधिकृत ट्रैन्सैक्शन्स होते हैं ग्राहक की शून्य देयताओं की पात्रता होती है:

i. LivQuik की ओर से अंशदाई धोखाधड़ी / लापरवाही / अपूर्णता (चाहे उस ट्रैन्सैक्शन की रिपोर्ट ग्राहक द्वारा की गई हो अथवा नहीं)।

ii. तृतीय पक्ष उल्लंघन जहां अपूर्णता न तो LivQuik की ओर से हुई हो और न ही ग्राहक की ओर से बल्कि वह सिस्टम में कहीं हो, और ग्राहक, अनाधिकृत ट्रेन्सैक्शन के संबंध में LivQuik से सूचना मिलने के बाद तीन कार्य दिवसों के भीतर LivQuik को नोटिफ़ाई कर देता है।

(b) ग्राहक की सीमित देयता

निम्न परिस्थितियों में अनाधिकृत ट्रेन्सैक्शन्स के कारण होने वाले घाटे के लिए ग्राहक जिम्मेदार होगा:

i. जिन मामलों में ग्राहक की लापरवाही के कारण घाटा हुआ हो, जैसे कि जहां उसने भुगतान क्रीडेंशियल्स साझा किए हों, ग्राहक पूरे घाटे को वहन करेगा बशर्ते कि उसने अनाधिकृत ट्रेन्सैक्शन को LivQuik को रिपोर्ट न कर दिया हो। अनाधिकृत ट्रेन्सैक्शन को रिपोर्ट किए जाने के बाद होने वाले किसी भी घाटे को LivQuik वहन करेगा।

ii. ऐसे मामलों में जहां पर अनाधिकृत पीपीआई ट्रेन्सैक्शन की जिम्मेदारी न तो LivQuik की हो और न ही ग्राहक की, बल्कि कहीं और सिस्टम में हो, और जब ऐसे ट्रेन्सैक्शन को LivQuik को नोटिफ़ाई करने में ग्राहक की ओर से देरी हुई हो (LivQuik से सूचना मिलने के बाद चार से सात कार्यदिवसों की), ग्राहक की प्रति ट्रेन्सैक्शन देयता, ट्रेन्सैक्शन मूल्य अथवा अनुलग्नक-1 में दी गई राशि, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

### **LivQuik की भूमिका तथा जिम्मेदारी:**

- i. अनाधिकृत ट्रेन्सैक्शन्स को, जो हो गए हैं तथा / अथवा कार्ड आदि जैसे भुगतान इन्स्टमेंट्स के खो जाने की रिपोर्ट करने के लिए अनेक चैनल्स (कम से कम, वेबसाइट ईमेल, टोल मुक्त हेल्पलाइन) द्वारा ग्राहकों को 24x7 पहुँच उपलब्ध कराना।
- ii. LivQuik द्वारा अपनी वेबसाइट के होमपेज पर शिकायतें दर्ज कराने के लिए एक सीधा लिंक, जिसमें LivQuik द्वारा अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक ट्रेन्सैक्शन्स को रिपोर्ट करने के लिए विभिन्न विकल्प दिए हों, उपलब्ध कराया जाएगा।
- iii. घाटा / धोखाधड़ी रिपोर्ट करने वाले सिस्टम को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि शिकायत की प्राप्ति स्वीकार करते हुए पंजीकृत शिकायत संख्या के साथ, ग्राहकों को तुरंत प्रत्युत्तर (ऑटो रिस्पॉन्स के साथ ही) भेजा जाए।
- iv. अलर्ट भेजने तथा उनका उत्तर प्राप्त करने के लिए LivQuik द्वारा इस्तेमाल की जाने वाली संचार प्रणाली को निस्संदेह ही, संदेश तथा उनके संबंध में, ग्राहक के प्रत्युत्तर, यदि कोई हो, को प्राप्त करने की डेलीवरी की तिथि एवं समय को रिकॉर्ड करना चाहिए। यह ग्राहक की देयता की सीमा के निर्धारण के लिए महत्वपूर्ण होगा।
- v. जांच पड़ताल के दौरान, यदि यह पता चलता है कि ग्राहक ने झूठमूठ दावा किया है या किसी वैध ट्रेन्सैक्शन के संबंध में विवाद खड़ा किया है, तब LivQuik, उसके विरुद्ध खाता बंद करने अथवा कार्ड की लिमिट को ब्लॉक करने जैसी समुचित निवारक कार्यवाही करने का अपना अधिकार सुरक्षित रखता है।
- vi. इस नीति को शिकायत नीति के साथ संयोजन में पढ़ा जाना चाहिए।

**ग्राहकों द्वारा LivQuik को अनाधिकृत भुगतान ट्रेन्सैक्शन्स को रिपोर्ट करना**

LivQuik द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि इलेक्ट्रॉनिक भुगतान ट्रेन्सैक्शन्स के लिए उसके ग्राहक अनिवार्य रूप से एसएमएस अलर्ट्स के लिए, और जहाँ भी उपलब्ध हो, ईमेल अलर्ट्स के लिए भी पंजीकरण कराएँ।

खाते में किसी भी भुगतान ट्रेन्सैक्शन के लिए अनिवार्य रूप से एसएमएस अलर्ट भेजा जाना चाहिए और साथ ही जहाँ भी पंजीकृत हो, वहाँ ईमेल अलर्ट भी भेजा जाना चाहिए। ट्रेन्सैक्शन अलर्ट में एक संपर्क नंबर तथा / अथवा ईमेल आइडी होना चाहिए जिस पर ग्राहक अनाधिकृत ट्रेन्सैक्शन की रिपोर्ट कर सके या अपनी आपत्ति को नोटिफ़ाई कर सके।

ग्राहकों को बताया जाएगा कि किसी भी अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान ट्रेन्सैक्शन को LivQuik को शीघ्रातिशीघ्र रिपोर्ट करें तथा उन्हें यह भी सूचित किया जाएगा कि नॉन-बैंक पीपीआई ज़ारी करने वाले को सूचित करने में जितना अधिक समय लिया जाएगा, LivQuik / ग्राहक के लिए घाटे का जोखिम उतना ही अधिक होगा।

इसको सुगम बनाने के लिए, LivQuik द्वारा अपने ग्राहकों को अनाधिकृत ट्रेन्सैक्शन्स जो हुए हैं तथा / अथवा पीपीआई के खो जाने अथवा चोरी की रिपोर्ट करने के लिए, वेबसाइट / एसएमएस / ईमेल / एक समर्पित हॉटलाइन द्वारा, 24x7 पहुँच उपलब्ध कराई जाएगी।

इसके अतिरिक्त, LivQuik द्वारा मोबाइल ऐप / अपनी वेबसाइट के होम पेज / या किसी भी अन्य भविष्य में आने वाले स्वीकृति मोड पर शिकायत दर्ज करने के लिए एक सीधा लिंक उपलब्ध कराया जाएगा, जिसमें अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान को रिपोर्ट करने के लिए एक विशिष्ट विकल्प उपलब्ध कराया गया हो।

इस प्रकार स्थापित घाटा / धोखाधड़ी रिपोर्ट करने का सिस्टम यह भी सुनिश्चित करेगा कि शिकायत की प्राप्ति स्वीकार करते हुए शिकायत की पंजीकरण संख्या के साथ ग्राहकों को तुरंत प्रत्युत्तर (ऑटो रिस्पॉन्स सहित) भेजा जाए। अलर्ट भेजने तथा उनका उत्तर प्राप्त करने के लिए LivQuik द्वारा इस्तेमाल की जाने वाली संचार प्रणाली को निस्संदेह ही, संदेश तथा उनके संबंध में, ग्राहक के प्रत्युत्तर, यदि कोई हो, को प्राप्त करने की डेलीवरी की तिथि एवं समय को रिकॉर्ड करना चाहिए।

यह ग्राहक की देयता की सीमा निर्धारण के लिए महत्वपूर्ण होगा। ग्राहक द्वारा अनाधिकृत भुगतान ट्रेन्सैक्शन की रिपोर्ट प्राप्त होने पर, LivQuik द्वारा तुरंत कार्यवाही की जाएगी ताकि पीपीआई में आगे अनाधिकृत भुगतान ट्रेन्सैक्शन होने से बचा जा सके।

## **रिपोर्ट करने तथा मॉनिटर करने की आवश्यकताएँ:**

LivQuik द्वारा ग्राहक दायित्वों के मामले बोर्ड को अथवा कमेटियों में से किसी एक को रिपोर्ट किए जाएंगे। इस रिपोर्ट करने में, अन्य चीज़ों के अतिरिक्त, मामलों की मात्रा / संख्या तथा शामिल कुल मूल्य और मामलों का विभिन्न श्रेणियों में वितरण शामिल होना चाहिए। बोर्ड अथवा उसकी कमेटियों में से किसी एक को, ग्राहकों द्वारा अथवा किसी अन्य प्रकार से रिपोर्ट किए गए अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान ट्रेन्सैक्शन्स का, तथा साथ ही उन पर की गई कार्यवाही का, शिकायत निवारण व्यवस्था के संचालन का त्रैमासिक आधार पर पुनरीक्षण करना चाहिए, और प्रणालियों तथा प्रक्रियाओं में सुधार लाने के लिए उचित कदम उठाने चाहिए।

## अनुलग्नक-1

### अनाधिकृत ट्रेन्सैक्शन – ग्राहक / LivQuik की देयता सीमा

अनाधिकृत भुगतान ट्रेन्सैक्शन के कारण उत्पन्न किसी ग्राहक की देयता निम्न तक ही सीमित रहेगी:

क्रम संख्या	विवरण	ग्राहक की अधिकतम देयता
(a)	LivQuik की ओर से अंशदाई धोखाधड़ी / लापरवाही / अपूर्णता, चाहे ट्रेन्सैक्शन को ग्राहक द्वारा रिपोर्ट किया गया हो अथवा नहीं।	शून्य
(b)	तृतीय पक्ष उल्लंघन जहां अपूर्णता न तो LivQuik की ओर से है और न ही ग्राहक की ओर से बल्कि सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक LivQuik को अनाधिकृत भुगतान ट्रेन्सैक्शन के संबंध में नोटिफ़ाई करता है। ऐसे मामलों में प्रति ट्रेन्सैक्शन ग्राहक देयता, ग्राहक द्वारा ट्रेन्सैक्शन सूचना प्राप्त करने और ग्राहक द्वारा LivQuik को अनाधिकृत भुगतान ट्रेन्सैक्शन की रिपोर्ट करने के बीच के बीते हुए दिनों पर निर्भर करेगी -	
	i. तीन दिनों के अंदर#	शून्य
	ii. चार से सात दिनों के अंदर#	ट्रेन्सैक्शन मूल्य अथवा रु. 10,000 प्रति ट्रेन्सैक्शन, जो भी कम हो
	iii. सात दिनों से अधिक#	100%
(c)	ऐसे मामलों में जहां घाटा ग्राहक की लापरवाही के कारण हुआ है, जैसे कि जहां उसने अपने भुगतान क्रेडेंशियल्स साझा किए हैं, ग्राहक ही सम्पूर्ण घाटे को तब तक वहन करेगा, जब तक कि वह अनाधिकृत ट्रेन्सैक्शन के संबंध में LivQuik को रिपोर्ट नहीं कर देता। अनाधिकृत ट्रेन्सैक्शन रिपोर्ट किए जाने के बाद होने वाले किसी भी घाटे को LivQuik वहन करेगा।	
(d)	LivQuik, अपने विवेक से भी, अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान ट्रेन्सैक्शन के मामले में, ग्राहक लापरवाही के मामलों तक में, किसी भी ग्राहक देयता को क्षमा करने का निर्णय ले सकता है।	
# ऊपर दिए गए दिनों की गिनती LivQuik से सम्प्रेषण प्राप्त होने के दिन को छोड़ कर की जाएगी।		

### ग्राहक की शून्य देयता / सीमित देयता के लिए रिवर्सल घटनाक्रम:

ग्राहक द्वारा नोटिफ़ाई किए जाने पर, ग्राहक के ऐसे नोटिफिकेशन के 10 दिनों के अंदर (बीमा दावे, यदि हो तो, निपटारे की प्रतीक्षा किए बिना) LivQuik अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान ट्रेन्सैक्शन की राशि को ग्राहक के पीपीआई में क्रेडिट करेगा (नोशनल रिवर्सल/छाया रिवर्सल), चाहे यह रिवर्सल पीपीआई के उस प्रकार / श्रेणी के लिए अधिकतम अनुमत सीमा का उल्लंघन ही क्यों न करता हो। इस क्रेडिट को अनाधिकृत ट्रेन्सैक्शन की तिथि के अनुसार ही वैल्यू-डेट किया जाएगा।

LivQuik सुनिश्चित करेगा कि शिकायत का समाधान हो तथा ग्राहक की देयता, यदि हो, शिकायत प्राप्त होने की तिथि के 90 दिनों के अंदर स्थापित कर दी जाए, तथा ग्राहक को उपरिलिखित के अनुसार उचित ढंग से क्षतिपूरित कर दिया जाए। यदि LivQuik 90 दिनों के अंदर, शिकायत का समाधान या ग्राहक की देयता, यदि हो तब, का निर्धारण नहीं कर पाता है उस राशि का जो सारिणी में दी गई है ग्राहक को भुगतान कर दिया जाएगा, चाहे लापरवाही ग्राहक की ओर से हुई हो या नहीं।

यहाँ तक कि कार्ड की चोरी या अधिप्रमाणन की सूचना, ऊपर दी गई हेल्पलाइन, और साथ ही सपोर्ट ईमेल  
**LivQuik Technology (India) Private Limited**

आइडी पर ग्राहक द्वारा दी जानी चाहिए। LivQuik द्वारा ग्राहक को नया कार्ड जारी किया जाएगा या प्रमाणीकरण डेटा को उचित जांच पड़ताल के उपरांत रीसेट किया जाएगा।

### **साबित करने की जिम्मेदारी:**

अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान ट्रेन्सैक्शन में ग्राहक की देयता साबित करने की जिम्मेदारी LivQuik पर रहेगी।

### **टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) तथा LivQuik के पेमेंट सिस्टम्स का इस्तेमाल कर असफल ट्रेन्सैक्शन्स के लिए ग्राहक क्षतिपूर्ति**

प्रीपेड भुगतान इन्स्ट्रुमेंट्स (पीपीआई) – कार्ड्स / वालेट्स

#### **ऑफ-अस ट्रेन्सैक्शन:**

ट्रेन्सैक्शन यूपीआई, कार्ड नेटवर्क, आइएमपीएस आदि पर, जैसा भी मामला हो उसके अनुसार, राइड करेगा। सम्बद्ध सिस्टम के टीएटी तथा क्षतिपूर्ति के नियम लागू होंगे।

#### **ऑन-अस ट्रेन्सैक्शन**

लाभार्थी का पीपीआई क्रेडिट नहीं हुआ अथवा पीपीआई डेबिट हो गया मगर ट्रेन्सैक्शन की पुष्टि व्यवसाई की लोकेशन पर नहीं प्राप्त हुई।

*ऑटो-रिवर्सल के लिए घटनाक्रम:-* टी + 1 दिन के अंदर प्रेषक के खाते में रिवर्सल प्रभावी।

*देय क्षतिपूर्ति:-* यदि देरी टी + 1 दिन से अधिक है तब रु. 100/- प्रतिदिन।