ग्राहक संरक्षण/तक्रार धोरण

(बोर्डाने 1 मार्च 2022 च्या बैठकीत मान्यता दिली आहे)

आम्ही, लिव्हक्विक टेक्नॉलॉजी (इंडिया) प्रायव्हेट लिमिटेड ("लिव्हक्विक" किंवा "आम्ही") मध्ये आमच्या सर्व ग्राहकांना महत्त्व देतो आणि आमच्या सर्व ग्राहकांना प्रामाणिक आणि पारदर्शक दृष्टिकोनाची खात्री देतो. आमच्या ग्राहकांच्या सोयीसाठी आणि परिपूर्णमदत देण्यासाठी, आम्ही तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन केली आहे आणि आमच्या प्रतिष्ठित ग्राहकांसाठी ("तक्रार धोरण") हे तक्रार धोरण लागू केले. या तक्रार धोरणाचे उद्दिष्ट योग्य मार्ग दाखविणारा दृष्टीकोन, पुनरावलोकन यंत्रणा आणियाद्वारे सर्व ग्राहकांच्या तक्रारींचे त्वरित निवारण करणे हे आहे.

आम्ही जाणतो की ग्राहकांच्या तक्रारी वेगवेगळ्या परिस्थितीत येऊ शकतात जसे की दिलेले वचन आणि वितरित केलेली सेवा या स्तरांमधील अंतर. आणि प्रणालीमधील वास्तविक तांत्रिक किंवा संप्रेषणात्मक त्रुटींमुळे देखील. ग्राहकांना लिव्हक्विकद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल निराशा आली तर अभिप्राय नोंदविण्याचा / तक्रार करण्याचा पूर्ण अधिकार आहे. ते त्यांची तक्रार / अभिप्राय / सूचना लिखित स्वरूपात, ईमेलद्वारे, आमच्या ग्राहक समर्थन क्रमांकावर फोनद्वारे किंवा आमच्या www.livquik.com वेबसाइटवर अधोरेखित करू शकतात किंवा पुढे रेटू शकतात. दिलेल्या कालावधीत ग्राहकाची कोंडी सोडवली नाही तरकिंवा ते लिव्हक्विकद्वारे दिलेल्या उपायावर/निराकरणावर असमाधानी असल्यास, ते त्यांच्या तक्रारीसह आमच्या स्तरबद्ध निवारण प्रणालीकडे संपर्क साधू शकतात किंवा तक्रार निवारणासाठी उपलब्ध इतर कायदेशीर मार्गांचा अवलंब करू शकतात. लिव्हक्विक निवारण मार्ग अधिक प्रभावी आणि अर्थपूर्ण बनवण्यासाठी, एक संरचित प्रणाली स्थापित केली आहे. ही प्रणाली सुनिश्चित करेल की तक्रारींचे निराकरण निर्विघ्नपणे आणि वचनबद्ध कालमर्यादित केले जाईल.

या तक्रार धोरणाच्या उद्देशासाठी, (१) ग्राहक म्हणजे लिव्हक्विकद्वारे समर्थित क्विक वॉलेट वापरकर्ता; आणि (ii) तक्रार म्हणजे दिलेले वचन आणि वितरीत केलेल्या सेवा यांच्या स्तरांमधील कोणतेही अंतर ज्या तांत्रिक किंवा संप्रेषणात्मक त्रुटी असू शकतात.

या तक्रार धोरणाचे नियमन करणारी तत्त्वे:

१. लिव्हक्विकद्वारे विकसित केलेले सर्व उपक्रम आणि रणनीती ग्राहकांना मुख्य केंद्रस्थानी ठेवून बनविल्या जातात.

२. व्यवसाय वाढीसाठी तत्पर आणि कार्यक्षम ग्राहक सेवा आवश्यक आहे.

३. ग्राहकांच्या तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी सतत नवीन आणि अद्यावत यंत्रणा तयार करणे.

४. तक्रार निवारण यंत्रणेचे तपशील सार्वजनिक माहितीच्या (वेबसाइट) विचारक्षेत्रातठेवले जातील.

लिव्हक्विक टेक्नॉलॉजी (इंडिया) प्रायव्हेट लिमिटेड

५. लिव्हक्विकमधील सर्व कर्मचाऱ्यांनी सद्भावनेने आणि ग्राहकांच्या हितांचा पूर्वग्रह न ठेवता काम केले पाहिजे.

६. तक्रारी तातडीने आणि विनम्रपणे हाताळल्याजातील.

७. लिव्हक्विकग्राहकाला भेडसावणाऱ्या कोणत्याही समस्येचे प्रभावीपणे आणि वेळेवर निराकरण करण्याचे वचन देते.

८. सर्व ग्राहकांना नेहमीच न्याय्य आणि समानतेने वागवले पाहिजे.

९. लिव्हक्विकमध्ये ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारीआणिचिंता पुढे रेटण्यासाठी उपलब्ध असणाऱ्या मार्गांबद्दल माहिती दिली पाहिजे.

तक्रारी हाताळण्यासाठी कार्यसंघाचेसंवेदीकरण

ग्राहकांच्या शंका आणि तक्रारी योग्य पद्धतीने हाताळल्या जातात याची खात्री करण्यासाठी आमच्या कार्यसंघाना नियमित प्रशिक्षण दिले जाते. त्यांना अशा पद्धतीने काम करण्यास प्रोत्साहन दिले जाते जे आम्हाला पहिल्याच वेळी तक्रारींचे निराकरण करण्यात आणि ग्राहकांचा भरवसा आणि विश्वास निर्माण करण्यास मदत करते. हे परिचालन तसेच ग्राहक संप्रेषण या दोन्हीमध्ये प्रतिबिंबित होते.

तक्रार निवारण यंत्रणेचे अद्ययावतीकरण

लिव्हक्विकमध्ये, ग्राहकाच्या अनुभवावर आम्ही लक्ष केंद्रित करतो आणि प्राप्त झालेल्या अभिप्रायाचे सतत विश्लेषण आणि अंमलबजावणी करतो. म्हणून, प्रणालीमध्ये मूळ स्तरावर लक्षात आलेल्या कोणत्याही समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी विश्लेषण आणि आवश्यक कार्य करण्यासाठी एक यंत्रणा स्थापित केली गेली आहे. यामुळे सेवा स्तरांची एकूण गुणवत्ता सतत सुधारण्यात मदत होते.

टीप : ग्राहक त्यांची तक्रार २४ x ७ नोंदवू शकतात.

तक्रारी नोंदवण्याची पद्धत

लिव्हक्विकमध्ये, आम्हाला आमच्या ग्राहकांकडून ऐकायला आवडते- मग तो अभिप्राय किंवा तक्रार असो. आम्हाला खरोखर विश्वास आहे आणि ग्राहकांचे समाधान हे आमचे प्राधान्य आहे.

पातळी १:

ग्राहक खालील प्रकारे तक्रार करू शकतो:

अ. फोन नंबर +९१८०८०८१००९९ डायल करून, ज्यावर सकाळी ०६:०० ते रात्री ११, ७ दिवस कार्यरत असताना संपर्क साधता येईल

ब. क्विक वॉलेट मोबाईल ॲप्लिकेशनमध्ये प्रदान केलेली ॲप-मधील चॅट प्रणाली वापरून (२४x७ प्रवेश)

क. support@livquik.com– यावर ई-मेल पाठवून (२४x७ प्रवेश)

*तक्रार मिळाल्यावर एक प्रतिनिधी तक्रार मिळाल्याची ताबडतोब स्वीकृती देईल आणि ४८ व्यावसायिक तासांच्या आत तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी कार्यवाही सुरू करेल.

*केलेली कारवाई, तक्रारींचे निवारण करताना झालेली प्रगती आणि/किंवा, विलंबाची कारणे, जर काही असतील, तर त्याबाबत ग्राहकाला माहिती दिली जाईल.

*अशा तक्रारींच्या संदर्भात केलेल्या पाठपुराव्याच्या कारवाईची सूचना ग्राहकांना ई-मेलद्वारे दिली जाईल.

पातळी २:

जर ग्राहक अद्याप प्राप्त झालेल्या निराकरणावर समाधानी नसेल, किंवा ग्राहकाने आमच्याकडून विनिर्दिष्ट कालमर्यादेत ऐकले नसेल तर तो/ती खालील व्यक्तीकडे तक्रार करून समस्या पुढे रेटू शकतो / ते:-

श्री. एरोल डिसूझा
सहाय्यक व्यवस्थापक - ग्राहक समर्थन (परिचालन)
लिव्हक्विक टेक्नॉलॉजी (इंडिया) प्रायव्हेट लिमिटेड
युनिट क्र.२०६, बी-विंग, सुप्रीम बिझनेस पार्क, हिरानंदानी गार्डन, पवई, मुंबई- ४०००७६
ई-मेल आयडी: errol.dsouza@livquik.com

तक्रार नोंदवल्यापासून सात (७) व्यावसायिक दिवसांत तक्रारीचे निराकरण केले जाईल याची ते खात्री करतील.

पातळी ३:

ग्राहक अद्याप प्राप्त झालेल्या निराकरणावर समाधानी नसल्यास, किंवा उपरोक्त वाढीव चरणांचे अनुसरण केल्यानंतर ग्राहकाने निर्दिष्ट वेळेच्या मर्यादेत आमच्याकडून ऐकले नाही, तर तो/ती खालील व्यक्तीकडे तक्रार करून समस्या आणखी पुढे रेटू शकतो/ते:-

श्री विघ्नेश्वरन डी
एव्हीपी - संपर्क केंद्र
लिव्हक्विक टेक्नॉलॉजी (इंडिया) प्रायव्हेट लिमिटेड
युनिट क्र.२०६, बी-विंग, सुप्रीम बिझनेस पार्क, हिरानंदानी गार्डन, पवई, मुंबई- ४०००७६
ईमेल आयडी: vigneswaran.d@livquik.com

अशी तक्रार/तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून ३०दिवसांनंतर तक्रारीचे निराकरण केले जाईल याची ते खात्री करतील.

पुढे वाढवलेल्या प्रकरणांना सर्वोच्च प्राधान्य दिले जाईल याची आम्ही खात्री करू.

लिव्हक्विक टेक्नॉलॉजी (इंडिया) प्रायव्हेट लिमिटेड

एखाद्या विशिष्ट समस्येबाबत आमच्याशी पुढील सर्व संप्रेषणात ग्राहकाने आमच्या ग्राहक सेवा संघाने दिलेला तक्रार संदर्भ क्रमांक लिहावा अशी शिफारस केली जाते. हे आम्हाला प्रश्न जलद आणि कार्यक्षम मार्गाने सोडवण्यास सक्षम करेल.

नोडल अधिकाऱ्याला लिहा

नोडल अधिकाऱ्याचे नाव:_श्री. बालमुरुगन व्ही
संपर्क क्रमांक : ९८२०३२५४४५
ई-मेल: nodalofficer@livquik.com
पत्रव्यवहाराचा पत्ता: लिव्हक्विक टेक्नॉलॉजी (इंडिया) प्रायव्हेट लिमिटेड
युनिट क्र. 206, बी-विंग, सुप्रीम बिझनेस पार्क, हिरानंदानी गार्डन, पवई, मुंबई- ४०००७६

ग्राहकांच्या समाधानासाठी तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास किंवा लिव्हक्विकद्वारे ३० दिवसांच्या कालावधीत उत्तर न दिल्यास, ग्राहकांना तक्रार निवारणासाठी रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ (वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार) यांची मदत घेता येईल.

अनधिकृत पीपीआय व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहकांच्या दायित्वावरील धोरण

प्रस्तावना:

लिव्हक्विक टेक्नॉलॉजी (इंडिया) प्रायव्हेट लिमिटेडला रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) ने पेमेंट सिस्टम परीचालीत करण्यासाठी अधिकृत केले आहे. हे पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम्स अ‍ॅक्ट, २००७ ("पीएसएस कायदा") द्वारे शासित आहे, भारतातील प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, २०१७ ("आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वे") अंतर्गत जारी केलेले नियम आणि आरबीआय द्वारे विहित केलेले आहेत. या अधिकृत ते अंतर्गत, नियमित बँकिंग चॅनेलमध्ये प्रवेश नसलेल्या देशातील मोठ्या लोकसंख्येसाठी रोख रकमेचा पेमेंट पर्याय म्हणून किंवा ज्यांना निधी हस्तांतरित करण्यासाठी सहाय्य आवश्यक आहे त्यांच्यासाठी लिव्हक्विक टेक्नॉलॉजी (इंडिया) प्रायव्हेट लिमिटेड 'क्विक वॉलेट' जारी करते जे एक आभासी वॉलेट आहे. हे एक आर्थिक साधन आहे जे धारकाच्या सोयीनुसार त्यानंतरच्या वापरासाठी जास्तीत जास्त निर्धारित रकमेपर्यंत रीलोड केले जाऊ शकते. लिव्हक्विक प्रत्येक ग्राहकाला एम-कॉमर्स आणि ई-कॉमर्स डोमेनवर अखंड व्यवहारांसाठी सुरक्षित आणि सुलभ पेमेंट पर्याय देते. इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी निर्धोक आणि सुरक्षित वातावरण सुनिश्चित करण्यासाठी आणि फसवणूक शोधणे आणि प्रतिबंधक यंत्रणा उभारण्यासाठी, लिव्हक्विकने मजबूत सुरक्षा प्रणालीसह तंत्रज्ञानामध्ये गुंतवणूक केली आहे. वित्तीय समावेशन आणि ग्राहक संरक्षणावर वाढत्या जोरासह, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने ग्राहक संरक्षण-अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारातील ग्राहकांचे दायित्व मर्यादित करण्यासाठी एक परिपत्रक जारी केले आहे.

(आरबीआय/२०१८-१९/१०१डीपीएसएस.सीओ.पीडी.क्र.१४१७/०२.१४.००६/२०१८-१९ दिनांक जानेवारी ०४, २०१९) ज्यात, पीपीआय जारी करणाऱ्यांनी पात्र असल्यास, अनधिकृत पीपीआय व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहक संरक्षण आणि भरपाई संदर्भात बोर्डाने मंजूर केलेले धोरण तयार करणे आवश्यक आहे.

उद्दिष्ट:

लिव्हक्विक धोरणावर निष्पक्ष आणि पारदर्शकपणे संवाद साधण्याचा प्रयत्नहे धोरण करते:

अ) ग्राहक संरक्षण (पीपीआय व्यवहारांमधील जोखीम आणि जबाबदाऱ्यांबद्दल ग्राहक जागरूकता निर्माण करण्याच्या यंत्रणेसह),

ब) अनधिकृत पीपीआय व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहकांचे दायित्व

क) अनाधिकृत पीपीआय व्यवहारामुळे नुकसान भरपाई (परिभाषित कालावधीमध्ये), ग्राहक पात्र असल्यास.

व्याप्ती:-

इलेक्ट्रॉनिक आर्थिक व्यवहारात सहसा खालील पद्धतींद्वारे होणाऱ्या व्यवहारांचा अंतर्भाव असतो:

अ) रिमोट/ऑनलाईन पेमेंट व्यवहार [ज्या व्यवहारांसाठी प्रत्यक्ष पेमेंट इन्स्टुमेंट्सची आवश्यकता नसते, उदा., इंटरनेट बँकिंग, मोबाईल बँकिंग, कार्ड नॉट प्रेझेंट (सीएनपी) व्यवहार, प्री- पेड पेमेंट इन्स्टुमेंट्स (पीपीआय), इ.]

ब) समोरासमोर / नजीकचे पेमेंट व्यवहार (ज्या व्यवहारासाठी कार्ड किंवा मोबाईल फोन सारख्या भौतिक पेमेंट साधनाची आवश्यकता असते उदा. एटीएम, पीओएस इ.)

क) सध्या वापरल्या जाणाऱ्या किंवा वेळोवेळी अवलंबल्या जाणाऱ्या एका घटकाकडून दुसऱ्या संस्थेला क्रेडिट करण्याच्या इतर कोणत्याही इलेक्ट्रॉनिक पद्धती

या धोरणामध्ये केवळ सेमी-क्लोजड प्रीपेड पेमेंट इन्स्टुमेंट (व्हर्च्युअल वॉलेट) व्यवसायाद्वारे होणारे व्यवहार समाविष्ट आहेत. ग्राहकाने केलेल्या चुकीमुळे प्रभावित झालेले पीपीआय व्यवहार हे धोरण वगळते.

लागू क्षमता:

१. हे धोरण 'क्विक वॉलेट' वॉलेट धारण करीत असलेल्या व्यक्तींना लागू आहे.

२. लिव्हक्विक कामकाजाच्या दिवसांवर आधारित दिवसांची संख्या मोजली जाईल.

३. रिपोर्टिंगची पद्धतsupport@livquik.com असेल ज्याद्वारे लिव्हक्विकला ग्राहकांची तक्रार समान अनधिकृत व्यवहाराच्या एकाधिक अहवालाशिवाय, प्रथमत:च प्राप्त होते.

४. अनाधिकृत व्यवहार म्हणजे ग्राहकाच्या संमतीशिवाय ग्राहकाच्या खात्यातून नांवे (डेबिट) केले जाणे.

५. संमतीमध्ये लिव्हक्विकद्वारे आवश्यक अतिरिक्त प्रमाणीकरण जसे की सुरक्षा पासवर्डचा वापर करून डेबिट व्यवहाराची अधिकृतता, डायनॅमिक पासवर्डचे इनपुट (ओटीपी) किंवा लिव्हक्विकद्वारे प्रदान केलेले इतर कोणतेही इलेक्ट्रॉनिक प्रमाणीकरण पर्याय समाविष्ट असतात.

अपरिहार्य घटना:

लिव्हक्किक काही अनपेक्षित घटना (नागरिक गोंधळ, तोडफोड, लॉकआउट, संप किंवा इतर कामगार गडबड, अपघात, आग, नैसर्गिक आपत्ती किंवा इतर "देवाची कृत्ये", युद्ध, यासह परंतु इतकेच मर्यादित नाही तर विलंबित क्रेडिटसाठी ग्राहकांना भरपाई देण्यास जबाबदार राहणार नाही. लिव्हक्किक सुविधांना किंवा त्याच्या एजंट्सचे नुकसान, नेहमीच्या दळणवळणाच्या साधनांची अनुपस्थिती किंवा सर्व प्रकारच्या वाहतूक इत्यादी, लिव्हक्किकच्या नियंत्रणापलीकडे, निर्दिष्ट सेवा वितरण मापदंडामध्ये त्याची जबाबदारी पार पाडण्यापासून प्रतिबंधित करते.

ग्राहकाची मर्यादित जबाबदारी:

(अ) ग्राहकाचे शून्य दायित्व

खालील घटनांमध्ये जेथे अनधिकृत व्यवहार होतो तेथे ग्राहकाचे शून्य दायित्वाचे हक्क उद्भवतील:

(१) लिव्हक्किकचासहभाग असलेली फसवणूक / निष्काळजीपणा / कमतरता (ग्राहकाने व्यवहाराची तक्रार केली आहे की नाही याची पर्वा न करता).

(२) तृतीय पक्ष उल्लंघन जेथे कमतरता लिव्हक्किक किंवा ग्राहकाकडे नाही परंतु प्रणालीमध्ये इतरत्र आहे, आणि लिव्हक्किक कडून अनधिकृत व्यवहाराबाबत संप्रेषण प्राप्त झाल्यानंतर ग्राहक तीन कामकाजाच्या दिवसांत लिव्हक्किकला सूचित करतो.

(ब) ग्राहकाचे मर्यादित दायित्व

खालील प्रकरणांमध्ये अनधिकृत व्यवहारांमुळे होणाऱ्या नुकसानासाठी ग्राहक जबाबदार असेल:

(१) ज्या प्रकरणांमध्ये ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे नुकसान झाले आहे, जसे की त्याने/तिने पेमेंट क्रेडेंशियल शेअर केले आहेत, तर लिव्हक्किकला अनधिकृत व्यवहाराची तक्रार करेपर्यंत संपूर्ण नुकसान ग्राहक सहन करेल.

(२) ज्या प्रकरणांमध्ये अनधिकृत पीपीआय व्यवहाराची जबाबदारी लिव्हक्किककिंवा ग्राहकाची नसते, परंतु प्रणालीमध्ये इतरत्र असते आणि अशा व्यवहाराबाबत लिव्हक्किकला सूचित करण्यात ग्राहकाकडून (लिव्हक्किककडून संप्रेषण मिळाल्यानंतर चार ते सात कामकाजाच्या दिवसांचा) विलंब झाल्यास, ग्राहकाचे प्रति व्यवहार दायित्व हे व्यवहार मूल्य किंवा परिशिष्ट-१ मध्ये नमूद केलेल्या रकमेपर्यंत, जे कमी असेल तिथपर्यंत मर्यादित असेल.

लिव्हक्किकची भूमिका आणि जबाबदारी:

१. अनाधिकृत व्यवहार झालेल्या आणि/किंवा कार्ड इत्यादीसारख्या पेमेंट इन्स्ट्रुमेंटचे नुकसान किंवा चोरी झाल्याची तक्रार करण्यासाठी ग्राहकांना एकाधिक चॅनेलद्वारे (किमान, वेबसाइट, ई-मेल, टोल-फ्री हेल्पलाइनद्वारे) २४x७ प्रवेश प्रदान करणे.

२. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांची तक्रार करण्यासाठी विशिष्ट पर्यायासह त्याच्या वेबसाइटच्या मुख्यपृष्ठावर तक्रारी नोंदवण्यासाठी एक थेट लिंक लिव्हक्किकद्वारे प्रदान केली जाईल.

लिव्हक्किक टेक्नॉलॉजी (इंडिया) प्रायव्हेट लिमिटेड

३. नुकसान/फसवणूक अहवाल प्रणाली हे देखील सुनिश्चित करेल की नोंदणीकृत तक्रार क्रमांकासह तक्रार प्राप्त झाल्याची स्वीकृती देणाऱ्या ग्राहकांना त्वरित प्रतिसाद (स्वयं प्रतिसादासह) पाठवला जाईल.

४. लिव्हक्विकद्वारे अलर्ट पाठवण्यासाठी आणि त्यांचे प्रतिसाद प्राप्त करण्यासाठी वापरल्या जाणाऱ्या संप्रेषण प्रणालींनी संदेश वितरणाची वेळ आणि तारीख आणि ग्राहकांच्या प्रतिसादाची पावती, जर असेल तर त्यांची नोंद करणे आवश्यक आहे. ग्राहकाच्या दायित्वाची व्याप्ती ठरवण्यासाठी हे महत्त्वाचे असेल.

५. तपासादरम्यान, जर असे आढळून आले की ग्राहकाने चुकीचा दावा केला आहे किंवा वैध व्यवहारांवर विवाद केला आहे, तर खाते बंद करणे किंवाकार्ड मर्यादा ब्लॉक करणे यासह प्रतिबंधात्मक कारवाई करण्याचा अधिकार लिव्हक्विक राखून ठेवते.

६. हे धोरण तक्रार धोरणाच्या संयोगाने वाचले पाहिजे.

लिव्हक्विकला अनधिकृत पेमेंट व्यवहारांचा ग्राहकांद्वारे अहवाल देणे

लिव्हक्विकहे सुनिश्चित करेल की त्यांचे ग्राहक अनिवार्यपणे एसएमएस अलर्टसाठी नोंदणी करतात आणि जेथे उपलब्ध असेल तेथे इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांसाठी ई-मेल सूचनांसाठीही नोंदणी करतात.

खात्यातील कोणत्याही पेमेंट व्यवहारासाठी एसएमएस अलर्ट अनिवार्यपणे ग्राहकांना पाठवला जाईल आणि याव्यतिरिक्तजेथे नोंदणी केली असेलतिथे ई-मेल अलर्ट देखील पाठवला जाईल. व्यवहार अलर्टमध्ये संपर्क क्रमांक आणि/किंवा ई-मेल आयडी असावा ज्यावर ग्राहक अनधिकृत व्यवहारांची तक्रार करू शकतो किंवा आक्षेप नोंदवू शकतो.

ग्राहकांना कोणत्याही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहाराबद्दल लिव्हक्विकला लवकरात लवकर सूचित करण्याचा सल्ला दिला जाईल आणि, हे देखील सूचित केले जाईल की नॉन-बँक पीपीआय जारीकर्त्यास सूचित करण्यासाठी जितका जास्त वेळ लागेल, तितका लिव्हक्विक/ग्राहकाला नुकसान होण्याचा धोका जास्त असेल.

हे सुलभ करण्यासाठी, लिव्हक्विक आपल्या ग्राहकांना वेबसाइट / एसएमएस / ई-मेल / एक समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइनद्वारे पीपीआयच्या झालेल्या अनधिकृत व्यवहारांची आणि/किंवा नुकसान किंवा चोरीची तक्रार करण्यासाठी२४x७ प्रवेश प्रदान करेल.

याशिवाय, तक्रारी नोंदवण्याची थेट लिंक, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांची तक्रार करण्यासाठी विशिष्ट पर्यायासह लिव्हक्विकद्वारे मोबाइल ॲपवर / त्यांच्या वेबसाइटच्या मुख्यपृष्ठावर / इतर कोणत्याही विकसित होणा-या स्वीकृती मोडवर प्रदान केला जाईल.

अशा प्रकारे स्थापित केलेली नुकसान / फसवणूक अहवाल प्रणाली हे देखील सुनिश्चित करेल की नोंदणीकृत तक्रार क्रमांकासह तक्रार प्राप्त झाल्याची स्वीकृती देणाऱ्या ग्राहकांना त्वरित प्रतिसाद (स्वयं प्रतिसादासह) पाठविला जाईल. लिव्हक्विकद्वारे सूचना पाठवण्यासाठी आणि त्यांचे प्रतिसाद

प्राप्त करण्यासाठी वापरल्या जाणाऱ्या संप्रेषण प्रणाली संदेशाच्या वितरणाची वेळ आणि तारीख आणि ग्राहकाच्या प्रतिसादाची पावती नोंदवतील, जर असेल तर.

ग्राहकाच्या दायित्वाची व्याप्ती ठरवण्यासाठी हे महत्त्वाचे असेल. ग्राहकाकडून अनधिकृत पेमेंट व्यवहाराचा अहवाल मिळाल्यावर, पीपीआयमध्ये पुढील अनधिकृत पेमेंट व्यवहार रोखण्यासाठी लिव्हक्विक तत्काळ कारवाई करेल.

अहवाल आणि निरीक्षण आवश्यकता:

लिव्हक्विक ग्राहक उत्तरदायित्व प्रकरणे बोर्डाला किंवा त्यांच्या एका समितीला कळवेल. अहवालामध्ये, इतर गोष्टींबरोबरच, प्रमाण /प्रकरणांची संख्या आणि एकूण मूल्य आणि प्रकरणांच्या विविध श्रेणींमध्ये वितरण समाविष्ट असेल. बोर्ड किंवा तिची एक समिती तिमाही आधारावर, ग्राहकांनी नोंदवलेल्या अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांचे किंवा अन्यथा त्यावर केलेल्या कारवाईचे, तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे पुनरावलोकन करेल आणि प्रणाली आणि कार्यपद्धती सुधारण्यासाठी योग्य उपाययोजना करेल.

परिशिष्ट-१

अनधिकृत व्यवहार - ग्राहक/लिव्हक्विकच्या दायित्वाची व्याप्ती

अनधिकृत पेमेंट व्यवहारामुळे उद्भवणारे ग्राहकाचे दायित्व खालीलप्रमाणे मर्यादित असेल:

अ.क्र.	तपशील	ग्राहकाचे कमाल दायित्व
(अ)	सहभाग असलेली फसवणूक / निष्काळजीपणा / कमतरता, ग्राहकाने व्यवहाराची तक्रार केली आहे की नाही याची पर्वा न करता.	शून्य
(ब)	तृतीय पक्षाचे उल्लंघन जेथे कमतरता लिव्हक्विककडे किंवा ग्राहकाकडे नसते परंतु प्रणालीमध्ये इतरत्र असते आणि ग्राहक अनधिकृत पेमेंट व्यवहाराबाबत लिव्हक्विकला सूचित करतो. अशा प्रकरणांमध्ये प्रति व्यवहार ग्राहक दायित्व लिव्हक्विककडून ग्राहकाद्वारे व्यवहार संप्रेषणाची पावती आणि ग्राहकाने लिव्हक्विकला अनधिकृत व्यवहाराचा अहवाल देण्यामध्ये किती दिवस संपले यावर अवलंबून असेल -	
	१.तीन दिवसात#	शून्य
	२. चार ते सात दिवसात#	व्यवहार मूल्य किंवा रु. १०,०००/- प्रति व्यवहार, जे कमी असेल
	३. सात दिवसांच्या पुढे#	१००%
(क)	ज्या प्रकरणांमध्ये ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे नुकसान झाले आहे, जसे की त्याने/तिने	

	पेमेंट क्रेडेन्शियल शेअर केले आहेत, तर लिव्हक्विकला अनधिकृत व्यवहाराची तक्रार करेपर्यंत संपूर्ण तोटा ग्राहक सहन करेल. अनधिकृत व्यवहाराचा अहवाल दिल्यानंतर होणारे कोणतेही नुकसान लिव्हक्विकद्वारे वहन केले जाईल.
(ड)	लिव्हक्विक, त्याच्या विवेकबुद्धीनुसार, ग्राहकांच्या निष्काळजीपणाच्या बाबतीतही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहकांचे कोणतेही दायित्व माफ करण्याचा निर्णय घेऊ शकते.
# लिव्हक्विक कडून संप्रेषण प्राप्त झाल्याची तारीख वगळून वर नमूद केलेल्या दिवसांची संख्या मोजली जाईल.	

शून्य दायित्वासाठी रिव्हर्सल कालावधी / ग्राहकाचे मर्यादित दायित्व:

ग्राहकाने सूचित केल्यावर, लिव्हक्विकअनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारात गुंतलेली रक्कम (प्रतीकात्मक रिव्हर्सल / प्रतीछाया रिव्हर्सल) ग्राहकाच्या पीपीआय मध्ये ग्राहकाच्या अशा सूचनेच्या तारखेपासून १० दिवसांच्या आत (विमा दाव्याच्या निकालाची वाट न पाहता, जर असल्यास), जरी अशा रिव्हर्सलने पीपीआयच्या त्या प्रकार / श्रेणीला लागू असलेल्या कमाल परवानगी मर्यादेचा भंग केला तरीहीजमा करेल. क्रेडिट अनधिकृत व्यवहाराच्या तारखेनुसार मूल्य-दिनांक असेल.

लिव्हक्विकखात्री करेल की तक्रारीचे निराकरण झाले आहे आणि तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून ९० दिवसांच्या आत ग्राहकाचे उत्तरदायित्व, काही असल्यास, स्थापित केले जाईल, आणि ग्राहकाला वरीलप्रमाणे योग्य मोबदला दिला जाईल. लिव्हक्विक ९० दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण करण्यात किंवा ग्राहकांचे दायित्व निश्चित करण्यात अक्षम असल्यास, ग्राहकाचा निष्काळजीपणा किंवा अन्यथा असो, उपरोक्त तक्त्यामध्ये नमूद केलेली रक्कम ग्राहकाला अदा केली जाईल.

कार्ड चोरीला गेल्याची सुद्धा किंवा प्रमाणीकरणाची माहिती ग्राहकाने वरील हेल्पलाइनवर, तसेच सपोर्ट ई-मेल आयडीवर दिली पाहिजे. लिव्हक्विक ग्राहकाला नवीन कार्ड जारी करेल किंवा योग्य तपासणीनंतर प्रमाणीकरण डेटा रीसेट करेल.

पुराव्याचाभार:

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहकांचे दायित्व सिद्ध करण्याचा भार लिव्हक्विकवर असेल.

लिव्हक्विकपेमेंट प्रणाली वापरून अयशस्वी व्यवहारांसाठी टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) आणि ग्राहक नुकसान भरपाई

प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स (पीपीआय) – कार्ड्स/वॉलेट

(अ) **आमच्याबाहेरील व्यवहार (ऑफ-अस व्यवहार) :**

व्यवहार जशी परिस्थिती असेल, तसे युपीआय, कार्ड नेटवर्क, आयएमपीएसइ. वर चालेल. संबंधित प्रणालीचे टीएटीआणि नुकसान भरपाई नियम लागू होतील.

(ब) **आमच्यावर व्यवहार (ऑन-अस व्यवहार) :**

लाभार्थीचा पीपीआय जमा (क्रेडिट) केलेला नाही किंवा पीपीआयनांवे (डेबिट) झाला परंतु व्यापारी स्थानावर व्यवहाराची पुष्टी प्राप्त झाली नाही.

ऑटो-रिव्हर्सलसाठी कालावधी:- टी + १ दिवसाच्या आत पाठवणाऱ्याच्या खात्यात उलट परिणाम होईल.

देय नुकसान भरपाई:- टी + १ दिवसापेक्षा जास्त विलंब झाल्यास रु.१००/- प्रतिदिन.