Grievance and Redressal Policy (NYE PPI)

RapiPay Fintech Pvt. Ltd. (India)

Version 1.2

Document Control

Details	Description
Document Title	Grievance and Redressal Policy
Document Version	1.2
Document Owner	NYE Product Team
Author(s)	NYE Product team
Reviewed By	Product Head – NYE Grievance Officer
Approved By	Board
Effective Date	04-Jan-2023
Next Revision Due Date	One year from the effective date
Classification	Internal

Revision History

Version	Change Description	Effective Date	Reviewed By	Approved By
V1.0	Initial Release	10-Feb-2021	CTO	Board
V1.1	Annual revision	04-Feb-2022	IT	Board
V1.2	Aligned with NYE PPI Requirements	04-Jan-2023	Product Head – NYE Grievance Officer	Board

© RapiPay Fintech Private Ltd.

Contents

Introduction 4
Section 1 - Definitions 4
Section 2 - Principles Governing Company's policy 4
Section 3 - Process to handle Customer Grievances 5
Section 4 - To Report Unauthorized Transaction 6
Section 5 - Customer Protection 7
Section 6 - Failed Transactions 8

Introduction

The NYE PPI (prepaid payment instrument) a secure and RBI-approved digital wallet, and it is facilitated by RapiPay Fintech Private Limited. NYE PPI offer a safe and easy payment option to its customer for seamless transaction for purchase of various goods and services online or offline.

Since NYE provides service to its user, so customer service and customer satisfaction are the prime concerns of the NYE and the object of this policy is to minimize instances of customer complaints through proper service delivery and review mechanism and prompt redressal of various types of Customer Grievance Redressal Policy customer complaints.

NYE has developed a procedure for promptly attending to grievance of the customers in respect of various issue pertaining to NYE PPI use.

Section 1 - Definitions

- 'NYE' means the Payment Transaction facilitation services, Bank Account (Current Account or Savings Account), Bill Payment Services, Wallet, Prepaid Payment Instrument services and other services provided by RapiPay Fintech Private Limited through NYE App or other platforms.
- 'We' or 'us' or 'Company' means Rapipay Fintech Private Limited.
- 'Complainant' shall mean the Customer who has a Grievance.
- 'Customer' or 'user' or 'you' or 'your' shall mean a person who registers for NYE App Service(s) including NYE PPI.
- 'Grievance' shall mean communication in any form by a customer that expresses dissatisfaction about an action or lack of action by, or about the standard of service of the NYE and/or its representative, in relation to use of NYE PPI.
- "NYE PPI' shall mean a prepaid payment instrument issued by NYE as per the rules and procedures defined by RBI and shall refer to Full KYC Compliance Prepaid Instrument, unless specified. NYE PPI is of two types, wallet ("NYE Wallet") and ("Card").
- 'Redressal' shall mean the final disposal of the Grievance of the Complainant by the .
- 'Week' shall mean consecutive seven Working Days.
- 'Working Day' shall mean any day (other than Sunday & Bank or Public Holiday) on which the Company's Corporate Office is open for business.

Section 2 - Principles Governing Company's policy

The Company's policy on grievance redressal is governed by the following principles:

1. Customers shall be always treated fairly.
2. Complaints raised by customers shall be attended to with courtesy and on time.
3. Customers shall be fully informed of avenues for grievance redressal within the organization and their right to approach the Nodal Officer in case they are not fully satisfied with the response of the Customer Support.

Our staff undergoes regular training to ensure that consumers' queries and grievances are handled properly. They are encouraged to work in a manner which helps us in building the customer trust and confidence. This reflects in both the operations as well as the customer communications. Top reasons behind the customer queries are analysed and worked upon in a way which aims at removal of these reasons from the root. This helps in improving the overall quality of the service levels gradually.

Section 3 - Process to handle Customer Grievances

- **Level 1 Help & Support**

1. Complaints Registration:
   - You can register your complaint with NYE Customer Support by clicking on the (Help & Support) icon in NYE App or website.
   - You can also register your complaint with NYE Customer Support by sending an email from your registered email ID to us at **customercare@nye.money**
   - You can also register your complaint with NYE Customer Support by calling at **+91 120-6366034**.
   - We offer customer support service 09:00AM and 06:00PM on all 7 days of the week.

2. Resolution of Complaints:
   - We are committed to providing you with our first response within 48 hours of receiving the complaint.
   - We aim to resolve all Your complaints/queries within 7 business days.
   - Resolution of Your complaint may get delayed due to operational or technical reasons. In such a scenario, you will be proactively informed of the timelines during which Your complaint will be addressed.
   - In a few scenarios, while the resolution to a complaint is instant, it may take time for it to get reflected in the system. For example, refund approval can be instant, but it may take 3-10 days to reflect money into the account. Please note that such delays are attributable to banking and other operational issues
   - Complaints related to 'fraud and risk assessment' often take longer to investigate due to the involvement of multiple agencies. The resolution time in such cases is dependent on the severity and complexity of the case. You shall be proactively informed of the timelines in such cases.

   Note: Users are proactively informed of delays if any, in the resolution. Escalation of Complaints to Level 2, if User is not satisfied.

Level 2 Grievance Escalation

1. Complaints Registration: If you are not satisfied by the resolution provided by the help & Support team you can register your complaint to our grievance officer.
   - Register a complaint: You can register your complaint with NYE Grievance Officer by sending an email from your registered email ID at **grievanceofficer@rapipay.com**

2. Resolution of Complaints:
   - We are committed to providing a first response within 24 hours of receiving the complaint.
   - We aim to resolve all Level 2 complaints within 5 business days. Any delay in the resolution time shall be proactively communicated to you.

Level 3 Nodal Escalation

1. Complaints Registration: If you are not satisfied by the resolution provided by the help & support team and grievance officer you can register your complaint escalation to the Nodal officer.

   Jithin Karkera
   Nodal Officer
   nodalofficer@rapipay.com
   Address: RapiPay Fintech Private Limited A-8,8thFloor, (Q-Tower),
   Sector-68, Noida-201301
   Phone No: +91 120 6366011

2. Resolution of Complaints: –
   - We are committed to providing a first response within 24 hours of receiving the complaint.
   - We aim to resolve all Level 3 complaints within 7 business days. Any delay in the resolution time shall be proactively communicated to you.

Level 4 - RBI Ombudsman Escalation

If your query or complaint has not been satisfactorily resolved at previous levels within 30 days, you can reach out to the digital ombudsman.

Complaint lodging portal of the Ombudsman: https://cms.rbi.org.in

Toll-Free No: 14448 (for enquiry)

Email ID: crpc@rbi.org.in

Address - Centralised Receipt and Processing Centre, Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017

For more details, please refer to the link RBI Ombudsman

Section 4 - To Report Unauthorized Transaction

To Block and Report Unauthorized Transaction on your NYE PPI Account Report via NYE Website or App

1. Visit https://nye.money or Help Section of your NYE App and choose Report Fraud option. Or else report via email: fraudalerts@rapipay.com
2. Fill in the required details and click on Create Ticket.
3. Please use the Ticket Id generated for future reference or communication with our investigation officer.
4. To report Fraud on your NYE PPI account please keep the transaction details (Order Id, Amount, Date, and Time) handy for quick assistance.

Section 5 - Customer Protection

Customer's liability in this context refers to obligations that place accountability on customer to prevent negligence in their activities while making any electronic payment transactions.

A customer's liability arising out of an unauthorised payment transaction will be limited to:

Customer liability in case of unauthorized electronic payment transactions through a PPI		
S.No.	**Particulars**	**Maximum liability of customers**
(a)	Contributory fraud / negligence / deficiency on the part of the PPI issuer NYE, including PPI-MTS issuer (irrespective of whether or not the transaction is reported by the customer)	Zero
(b)	Third party breach where the deficiency lies neither with the NYE nor with the customer but lies elsewhere in the system, and the customer notifies the NYE regarding the unauthorised payment transaction. The per transaction customer liability in such cases will depend on the number of days lapsed between the receipt of transaction communication by the customer from the NYE and the reporting of unauthorised transaction by the customer to the NYE -	
	i. Within three days#	Zero
	ii. Within four to seven days#	Transaction value or ₹ 10,000/- per transaction, whichever is lower
	iii. Beyond seven days#	NYE would decide on a case-to-case basis
(c)	In cases where the loss is due to negligence by a customer, such as where he / she has shared the payment credentials, the customer will bear the entire loss until he / she reports the unauthorised transaction to the NYE. Any loss occurring after the reporting of the unauthorised transaction shall be borne by the NYE.	
(d)	NYE may also, at their discretion, decide to waive off any customer liability in case of unauthorised electronic payment transactions even in cases of customer negligence.	
# The number of days mentioned above shall be counted excluding the date of receiving the communication from the NYE.		

Section 6 - Failed Transactions

Failed Transactions shall mean and refer to a transaction which has not been fully completed due to failure in communication links, time-out of sessions, etc. However, if failure can be attributed to the customer, then the same shall not qualify as a Failed Transaction. Primarily, Failed Transactions shall refer to those debits from a customer's Wallet, which could not be credited to a beneficiary account/beneficiary Wallet/ merchant account, due to lack of full information or lack of proper information and/or delay in initiating a reversal transaction.

Turn-around Time for NYE, in case of Failed Transactions, is provided as below

Description	Timeline for Auto- Reversal	Compensation to be Paid
On-Us Transactions		
Beneficiary account/Wallet not credited	The transaction should be completed within T+1 day. If transaction cannot be successfully completed, then reversal to be effected in Customer's Wallet within T + 1 day.	INR 100/- to be paid per day for everyday of delay, beyond T+1 days
Wallet debited but transaction confirmation not received at the merchant location		
Off-Us Transactions		
Point of Sale (PoS) (Card Present): Account debited but confirmation not received at merchant location i.e., charge-slip not generated.	Auto-reversal within T + 5 days	INR 100/- per day of delay beyond T + 5 days
Card Not Present (CNP) (e-commerce): Account debited but confirmation not received at merchant's system	Auto-reversal within T + 5 days	INR 100/- per day of delay beyond T + 5 days
UPI Account debited but the beneficiary account is not credited (transfer of funds).	If unable to credit the beneficiary account, auto reversal (R) by the Beneficiary bank latest on T + 1 day.	INR 100/- to be paid per day for everyday of delay, beyond T+1 days
Account debited but transaction confirmation not received at merchant location (payment to merchant).	Auto-reversal within T + 5 days	INR 100/- per day of delay beyond T + 5 days

Customers to note the following:

- T is the day of transaction and refers to the calendar date
- Wherever financial compensation is involved, the same shall be effected to the customer's Wallet
- Customers who do not get the benefit of redress of the failure as defined in the table above can register a complaint to the Banking Ombudsman of Reserve Bank of India.

© RapiPay Fintech Private Ltd.

परिचय

NYE PPI (प्रीपेड भुगतान साधन) एक सुरक्षित और आरबीआई द्वारा अनुमोदित डिजिटल वॉलेट है, और इसे रैपीपे फिनटेक प्राइवेट लिमिटेड द्वारा सुविधा प्रदान की जाती है। NYE PPI अपने ग्राहकों को ऑनलाइन या ऑफलाइन विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं की खरीद के लिए निर्बाध लेनदेन के लिए एक सुरक्षित और आसान भुगतान विकल्प प्रदान करता है।

चूंकि NYE अपने उपयोगकर्ताओं को सेवा प्रदान करता है, इसलिए ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि NYE की प्रमुख चिंताएं हैं और इस नीति का उद्देश्य उचित सेवा वितरण और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहक शिकायतों की घटनाओं को कम करना और विभिन्न प्रकार की ग्राहक शिकायतों का त्वरित निवारण करना है। निवारण नीति ग्राहक शिकायतें।

NYE ने NYE PPI के उपयोग से संबंधित विभिन्न मुद्दों के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों पर तुरंत ध्यान देने के लिए एक प्रक्रिया विकसित की है।

धारा 1–परिभाषाएँ

- NYE का अर्थ है NYE ऐप या अन्य प्लेटफार्मों के माध्यम से रैपीपे फिनटेक प्राइवेट लिमिटेड द्वारा प्रदान की जाने वाली भुगतान लेनदेन सुविधा सेवाएं, बैंक खाता (चालू खाता या बचत खाता), बिल भुगतान सेवाएं, वॉलेट, प्रीपेड भुगतान साधन सेवाएं और अन्य सेवाएं।
- 'हम' या 'हमें' या 'कंपनी' का मतलब रैपीपे फिनटेक प्राइवेट लिमिटेड है।
- 'शिकायतकर्ता' का अर्थ वह ग्राहक होगा जिसके पास शिकायत है।
- 'ग्राहक' या 'उपयोगकर्ता' या 'आप' या 'आपका' का अर्थ वह व्यक्ति होगा जो NYE PPI सहित NYE ऐप सेवा (सेवाओं) के लिए पंजीकरण करता है।
- 'शिकायत' का अर्थ ग्राहक द्वारा किसी भी रूप में किया गया संचार होगा जो NYE PPI के उपयोग के संबंध में NYE और/या उसके प्रतिनिधि की किसी कार्रवाई या कार्रवाई की कमी या सेवा के मानक के बारे में असंतोष व्यक्त करता है।
- 'NYE PPI' का मतलब आरबीआई द्वारा परिभाषित नियमों और प्रक्रियाओं के अनुसार NYE द्वारा जारी प्रीपेड भुगतान साधन होगा और जब तक निर्दिष्ट न किया जाए, यह पूर्ण केवाईसी अनुपालन प्रीपेड साधन को संदर्भित करेगा। NYE PPI दो प्रकार का होता है, वॉलेट ("NYE वॉलेट") और ("कार्ड")।
- 'निवारण' का अर्थ शिकायतकर्ता की शिकायत का अंतिम निपटान होगा।
- 'सप्ताह' का अर्थ लगातार सात कार्य दिवस होगा।
- 'कार्य दिवस' का मतलब किसी भी दिन (रविवार और बैंक या सार्वजनिक अवकाश के अलावा) होगा जिस दिन कंपनी का कॉर्पोरेट कार्यालय व्यवसाय के लिए खुला रहता है।

धारा 2–कंपनी की नीति को नियंत्रित करने वाले सिद्धांत

शिकायत निवारण पर कंपनी की नीति निम्नलिखित सिद्धांतों द्वारा शासित होती है:

1. ग्राहकों के साथ हमेशा उचित व्यवहार किया जाएगा।
2. ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों पर शिष्टाचारपूर्वक और समय पर ध्यान दिया जाएगा।
3. ग्राहकों को संगठन के भीतर शिकायत निवारण के तरीकों और ग्राहक सहायता की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं होने पर नोडल अधिकारी से संपर्क करने के उनके अधिकार के बारे में पूरी जानकारी दी जाएगी।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि उपभोक्ताओं के प्रश्नों और शिकायतों को ठीक से संभाला जाए, हमारे कर्मचारी नियमित प्रशिक्षण से गुजरते हैं। उन्हें इस तरह से काम करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है जिससे हमें ग्राहकों का भरोसा और विश्वास

© RapiPay Fintech Private Ltd.

बनाने में मदद मिलती है। यह परिचालन और ग्राहक संचार दोनों में प्रतिबिंबित होता है। ग्राहकों के प्रश्नों के पीछे के शीर्ष कारणों का विश्लेषण किया जाता है और उन पर इस तरह से काम किया जाता है जिसका उद्देश्य इन कारणों को जड़ से खत्म करना है। इससे सेवा स्तरों की समग्र गुणवत्ता में धीरे-धीरे सुधार करने में मदद मिलती है।

धारा 3–ग्राहक शिकायतों को संभालने की प्रक्रिया

- ## स्तर 1 सहायता एवं समर्थन

1. **शिकायत पंजीकरण:**
   - आप NYE ऐप या वेबसाइट में (Help & Support) आइकन पर क्लिक करके NYE ग्राहक सहायता के साथ अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
   - आप अपनी पंजीकृत ईमेल आईडी से हमें customercare@nye.money पर एक ईमेल भेजकर NYE ग्राहक सहायता के साथ अपनी शिकायत भी दर्ज कर सकते हैं।
   - आप +91 120-6366034 पर कॉल करके NYE ग्राहक सहायता के साथ भी अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
   - हम सप्ताह के सभी 7 दिनों में सुबह 09:00 बजे और शाम 06:00 बजे ग्राहक सहायता सेवा प्रदान करते हैं।

2. **शिकायतों का समाधान**
   - हम शिकायत प्राप्त होने के 48 घंटों के भीतर आपको अपनी पहली प्रतिक्रिया प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।
   - हमारा लक्ष्य आपकी सभी शिकायतों/प्रश्नों को 7 व्यावसायिक दिनों के भीतर हल करना है।
   - परिचालन या तकनीकी कारणों से आपकी शिकायत के समाधान में देरी हो सकती है। ऐसे परिदृश्य में, आपको उस समय-सीमा के बारे में सक्रिय रूप से सूचित किया जाएगा जिसके दौरान आपकी शिकायत का समाधान किया जाएगा।
   - कुछ परिदृश्यों में, जबकि किसी शिकायत का समाधान तत्काल होता है, सिस्टम में प्रतिबिंबित होने में समय लग सकता है। उदाहरण के लिए, रिफंड की मंजूरी तुरंत हो सकती है, लेकिन खाते में पैसा आने में 3-10 दिन लग सकते हैं। कृपया ध्यान दें कि ऐसी देरी बैंकिंग और अन्य परिचालन संबंधी मुद्दों के कारण होती है।
   - कई एजेंसियों की भागीदारी के कारण 'धोखाधड़ी और जोखिम मूल्यांकन' से संबंधित शिकायतों की जांच में अक्सर अधिक समय लगता है। ऐसे मामलों में समाधान का समय मामले की गंभीरता और जटिलता पर निर्भर करता है। आपको ऐसे मामलों में समय-सीमा के बारे में सक्रिय रूप से सूचित किया जाएगा।

ध्यान दें: समाधान में यदि कोई देरी हो तो उपयोगकर्ताओं को सक्रिय रूप से सूचित किया जाता है। यदि उपयोगकर्ता संतुष्ट नहीं है, तो शिकायतों को स्तर 2 तक बढ़ा देना।

- ## स्तर 2 शिकायत वृद्धि

1. **शिकायत पंजीकरण**: यदि आप Help & Support टीम द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो आप हमारे शिकायत अधिकारी के पास अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
   - शिकायत दर्ज करें: आप अपनी पंजीकृत ईमेल आईडी से एक ईमेल भेजकर grievanceofficer@rapipay.com पर अपनी शिकायत NYE शिकायत अधिकारी के पास दर्ज कर सकते हैं।

2. **शिकायतों का समाधान**:
   - हम शिकायत प्राप्त होने के 24 घंटे के भीतर पहली प्रतिक्रिया देने के लिए प्रतिबद्ध हैं।
   - हमारा लक्ष्य लेवल 2 की सभी शिकायतों को 5 व्यावसायिक दिनों के भीतर हल करना है। समाधान समय में किसी भी देरी के बारे में आपको सक्रिय रूप से सूचित किया जाएगा।

© RapiPay Fintech Private Ltd.

- ## स्तर 3 नोडल शिकायत विस्तार

1. **शिकायत पंजीकरण**: यदि आप Help & Support टीम और शिकायत अधिकारी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो आप अपनी शिकायत को नोडल अधिकारी के पास दर्ज करा सकते हैं।

   जितिन करकेरा
   नोडल अधिकारी
   nodalofficer@rapipay.com
   पता: रैपीपे फिनटेक प्राइवेट लिमिटेड ए-8,8वीं मंजिल, (क्यू-टावर)
   सेक्टर-68, नोएडा-201301
   फोन नंबर: +91 120 6366011

2. **शिकायतों का समाधान**:-
   ▪ हम शिकायत प्राप्त होने के 24 घंटे के भीतर पहली प्रतिक्रिया देने के लिए प्रतिबद्ध हैं।
   ▪ हमारा लक्ष्य लेवल 3 की सभी शिकायतों को 7 व्यावसायिक दिनों के भीतर हल करना है। समाधान समय में किसी भी देरी के बारे में आपको सक्रिय रूप से सूचित किया जाएगा।

- ## स्तर4-आरबीआई लोकपाल शिकायत विस्तार

  यदि आपकी सवाल या शिकायत का पिछले स्तरों पर 30 दिनों के भीतर संतोषजनक समाधान नहीं हुआ है, तो आप डिजिटल लोकपाल तक पहुंच सकते हैं।

  लोकपाल का शिकायत दर्ज कराने का पोर्टल: https://cms.rbi.org.in
  टोल-फ्री नंबर: 14448 (पूछताछ के लिए)
  ईमेल आईडी: crpc@rbi.org.in
  पता - केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017

  अधिक जानकारी के लिए, कृपया आरबीआई लोकपाल लिंक देखें - **आरबीआई लोकपाल**

धारा 4-अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करना

NYE वेबसाइट या ऐप के माध्यम से अपने NYE PPI खाते की रिपोर्ट पर अनधिकृत लेनदेन को ब्लॉक करने और रिपोर्ट करने के लिए

1. अपने NYE ऐप के Help & Support सेक्शन पर जाएं और रिपोर्ट फ्रॉड विकल्प चुनें। या फिर ईमेल के माध्यम से रिपोर्ट करें: Fraudalerts@rapipay.com
2. आवश्यक विवरण भरें और क्रिएट टिकट पर क्लिक करें।
3. कृपया भविष्य में संदर्भ या हमारे जांच अधिकारी के साथ संचार के लिए उत्पन्न टिकट ID का उपयोग करें।
4. अपने NYE PPI खाते पर धोखाधड़ी की रिपोर्ट करने के लिए कृपया त्वरित सहायता के लिए लेनदेन विवरण (ऑर्डर आईडी, राशि, तिथि और समय) अपने पास रखें।

धारा 5 - ग्राहक संरक्षण

इस संदर्भ में ग्राहक का दायित्व उन दायित्वों को संदर्भित करता है जो किसी भी इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन करते समय उनकी गतिविधियों में लापरवाही को रोकने के लिए ग्राहक पर जवाबदेही डालता है।

अनधिकृत भुगतान लेनदेन से उत्पन्न होने वाली ग्राहक की देनदारी सीमित होगी:

© RapiPay Fintech Private Ltd.

PPI के माध्यम से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में ग्राहक दायित्व		
क्र.सं.	**विवरण**	**ग्राहकों की अधिकतम देयता**
(ए)	PPI-एमटीएस जारीकर्ता सहित PPI जारीकर्ता NYE की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी / लापरवाही / कमी (भले ही ग्राहक द्वारा लेनदेन की रिपोर्ट की गई हो या नहीं)	शून्य
(बी)	तीसरे पक्ष का उल्लंघन जहां कमी न तो NYE में है और न ही ग्राहक में, बल्कि सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक अनधिकृत भुगतान लेनदेन के बारे में NYE को सूचित करता है। ऐसे मामलों में प्रति लेनदेन ग्राहक दायित्व NYE से ग्राहक द्वारा लेनदेन संचार की प्राप्ति और ग्राहक द्वारा NYE को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बीच बीते दिनों की संख्या पर निर्भर करेगा।	
	i. तीन दिन के भीतर#	शून्य
	ii. चार से सात दिनों के भीतर#	लेनदेन मूल्य या ₹ 10,000/- प्रति लेनदेन, जो भी कम हो
	iii. सात दिनों से परे#	NYE मामले-दर-मामले के आधार पर निर्णय लेगा
(सी)	ऐसे मामलों में जहां नुकसान किसी ग्राहक की लापरवाही के कारण होता है, जैसे कि जहां उसने भुगतान क्रेडेंशियल साझा किया है, ग्राहक तब तक पूरा नुकसान वहन करेगा जब तक कि वह NYE को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करता है। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली कोई भी हानि NYE द्वारा वहन की जाएगी।	
(डी)	NYE, अपने विवेक से, ग्राहक की लापरवाही के मामलों में भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में किसी भी ग्राहक दायित्व को माफ करने का निर्णय ले सकता है।	
# NYE से संचार प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर ऊपर उल्लिखित दिनों की संख्या की गणना की जाएगी।		

धारा 6 - विफल लेनदेन

विफल लेनदेन का मतलब ऐसे लेनदेन से है जो संचार लिंक में विफलता, सत्र के समय-बाह्य आदि के कारण पूरी तरह से पूरा नहीं हुआ है। हालांकि, यदि विफलता के लिए ग्राहक को जिम्मेदार ठहराया जा सकता है, तो इसे विफल के रूप में योग्य नहीं माना जाएगा। लेन-देन। मुख्य रूप से, विफल लेनदेन ग्राहक के वॉलेट से उन डेबिटों को संदर्भित करेगा, जिन्हें पूरी जानकारी की कमी या उचित जानकारी की कमी और/या रिवर्सल लेनदेन शुरू करने में देरी के कारण लाभार्थी खाते/लाभार्थी वॉलेट/व्यापारी खाते में जमा नहीं किया जा सका।

विफल लेनदेन के मामले में, NYE के लिए टर्न-अराउंड समय नीचे दिया गया है:

विवरण	ऑटो-रिवर्सल के लिए समयरेखा	मुआवज़ा भुगतान किया जाना है
हमारे पर लेनदेन		
लाभार्थी के खाते/वॉलेट में पैसा जमा नहीं किया गया	लेनदेन T+1 दिन के भीतर पूरा किया जाना चाहिए। यदि लेनदेन सफलतापूर्वक पूरा नहीं हो पाता है, तो ग्राहक के वॉलेट में T+1 दिन के भीतर रिवर्सल किया जाएगा।	T+1 दिन से अधिक की देरी के लिए प्रतिदिन 100 रुपये का भुगतान किया जाएगा
वॉलेट से डेबिट हो गया लेकिन व्यापारी के स्थान पर लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई		
हमसे बाहर लेनदेन		
प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) (कार्ड प्रेजेंट): खाते से डेबिट हो गया लेकिन व्यापारी के स्थान पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई, यानी चार्ज-स्लिप उत्पन्न नहीं हुई।	T+5 दिनों के भीतर स्वतः-रिवर्सल	T+5 दिन से अधिक की देरी पर 100/- रुपये प्रति दिन
कार्ड नॉट प्रेजेंट (सीएनपी) (ई-कॉमर्स): खाता डेबिट हो गया लेकिन व्यापारी के सिस्टम पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई	T+5 दिनों के भीतर स्वतः-रिवर्सल	T+5 दिन से अधिक की देरी पर 100/- रुपये प्रति दिन
यूपीआई खाते से डेबिट किया गया लेकिन लाभार्थी के खाते में धनराशि जमा नहीं की गई (धन का हस्तांतरण)।	यदि लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने में असमर्थ हैं, तो लाभार्थी बैंक द्वारा अधिकतम T+1 दिन पर ऑटो रिवर्सल (आर)	T+1 दिन से अधिक की देरी के लिए प्रतिदिन 100 रुपये का भुगतान किया जाएगा
खाते से डेबिट हो गया लेकिन व्यापारी के स्थान पर लेनदेन की पुष्टि नहीं हुई (व्यापारी को भुगतान)	T+5 दिनों के भीतर स्वतः-रिवर्सल	T+5 दिन से अधिक की देरी पर 100/- रुपये प्रति दिन

ग्राहक निम्नलिखित बातों का ध्यान रखें:

- T लेन-देन का दिन है और कैलेंडर तिथि को संदर्भित करता है।
- जहां भी वित्तीय मुआवजा शामिल है, उसे ग्राहक के वॉलेट पर लागू किया जाएगा।
- जिन ग्राहकों को उपरोक्त तालिका में परिभाषित विफलता के निवारण का लाभ नहीं मिलता है, वे भारतीय रिजर्व बैंक के बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करा सकते हैं।