

Customer Grievances Redressal Policy

This policy document lists various means available for our customers to reach out to us, our service guarantee and timelines by which we will try and ensure resolution to our customer concerns. This policy covers all the services offered by E-Meditek Global Private Limited (Brand Name: iMoneyPay)

Key Points:

- Customers remain the Key focus for all initiatives and strategies developed at E-Meditek.
- Customers and their Feedback is treated as the most valuable asset for the organization.
- We endeavor to simplify our customers life through our innovations and product offerings.
- Constantly evolve and invest in our grievance redressing systems for a seamless service delivery.

Our Commitment:

- Grievances will be dealt with utmost importance.
- We will try best to resolve any or all issues faced by our customers within the communicated time frame.

We Value your Feedback:

All customers have the right to share their feedback or complaint in case they find our services are not meeting their expectations or are dissatisfied.

The Customers can send in their Queries, Requests or Complaints in the following ways:

- Over Phone - Customer Engagement Cell: -Customers can call us on 011-422149595 (Call Charges as applicable apply), between 10:00 AM to 6:00 PM, Mon – Sat (National Holidays excluded).
- Over Email:- Sending us an email on care@imoneypay.in
- Contact Us section: - Customers can choose the contact us section on our website www.imoneypay.in or using the contact us option in the APP.

On receiving customer feedback, our executives would reach out to the customers and ensure that all grievances are redressed within a predefined Service Level Agreement as communicated below.

Note – escalations without a complaint reference number will not be treated as complaints. Customer Resolution Timelines

Sr. No	Complaint Type	Estimated Timelines (SLA)
1	Money Transfer - Load or Send Money	3 Working Days for reversal or credits (third party transaction timelines followed by leading banks)
2	Successful transaction but beneficiary account not credited	3 - 10 Working Days for reversal or credits (third party transaction timelines followed by leading banks)
3	Recharge Transaction Failure	3 Working Days
4	Travel & Ticketing Related Concerns	3 Working Days for booking related concerns 7 Days for refunds as some airlines and third-party portals may have a higher turnaround time
5	Bill payment Related Issues	3 Working Days

6	Online Shopping Related Issue	3 Working Days
7	Wallet related issues	2 - 5 Working Days
8	Prepaid Card Issues	2 - 3 Working Days

Acknowledgement of Grievances:

- Customer Engagement Cell will acknowledge the grievance immediately on the receipt of complaint in the form of: -

Auto response in case of Emails or Contact Us section, or In all the scenarios a unique reference number would be shared for all future communication.

- The customer will also be kept informed on the progress towards the final resolution, or communicate any delays in redressing the concern

Customer Grievance Redress Escalation:

As "Customer Delight" our priority, we are committed to provide Best Payment Solution Experience to all our customers. We extend a level 2 escalation matrix to all our customers.

Escalation: Level 2

In case the customer is not satisfied with the

- Resolution provided by Level 1 executives
- Breach in the above-mentioned Service Level Agreements or timelines

The customer may choose to escalate the concern using the below mentioned methods

1. Write to us at;

E-Meditek Global Private Limited

Unit No. 205-A, 2nd Floor, NDM-2, Plot No. D-1,2,3 Netaji Subhash Place, Pitampura, Delhi- 110034

2. Email ID: nodal@e-meditek.com

All escalations received with the required details such as reference number provided at Level 1, contact details (both phone & email) would be addressed within forty-eight (48) working hours up to a max of seven (7) days in special cases pertaining to third party transactions.

Escalation: Level 3

In case the customer is still not satisfied with the resolution provided or delay in response beyond the timelines communicated even after following the escalation steps at Levels 1 & 2 respectively, the customer can escalate the concern to the highest level by:

1. Write to us at:
COO - E-Meditek Global Private Limited,
Unit No. 205-A, 2nd Floor, NDM-2, Plot No. D-1,2,3 Netaji Subhash Place, Pitampura, Delhi- 110034
2. Email ID: vipin@imoneypay.in

On receiving the escalation, the complaint will get acknowledged within twenty-four (24) working hours post acknowledgement, up to a maximum of seven (7) working days in special cases pertaining to third party transactions.

Harmonisation of Turn Around Time (TAT) and customer compensation for failed transactions using authorised Payment Systems

Failure could be on account of various factors not directly attributable to the customer such as disruption of communication links, non-availability of cash in ATMs, time-out of sessions, non-credit to beneficiary's account due to various causes, etc. Rectification / Compensation paid to the customer for these 'failed' transactions is not uniform.

Harmonisation of Turn Around Time (TAT) and customer compensation for failed transactions using authorised Payment Systems

Sl. no.	Description of the incident	Framework for auto-reversal and compensation	
		Timeline for auto-reversal	Compensation payable
I	II	III	IV
1	Automated Teller Machines (ATMs) including Micro-ATMs		
a	Customer's account debited but cash not dispensed.	Pro-active reversal (R) of failed transaction within a maximum of T + 5 days.	₹ 100/- per day of delay beyond T + 5 days, to the credit of the account holder.
2	Card Transaction		
a	<u>Card to card transfer</u> Card account debited but the beneficiary card account not credited.	Transaction to be reversed (R) latest within T + 1 day, if credit is not effected to the beneficiary account.	₹ 100/- per day of delay beyond T + 1 day.
b	<u>Point of Sale (PoS) (Card Present) including Cash at PoS</u> Account debited but confirmation not received at merchant location i.e., charge-slip not generated.	Auto-reversal within T + 5 days.	₹ 100/- per day of delay beyond T + 5 days.
c	<u>Card Not Present (CNP) (e-commerce)</u> Account debited but confirmation not received at merchant's system.		
3	Immediate Payment System (IMPS)		
a	Account debited but the beneficiary account is not credited.	If unable to credit to beneficiary account, auto reversal (R) by the Beneficiary bank latest on T + 1 day.	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.
4	Unified Payments Interface (UPI)		
a	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.	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.
b	Account debited but transaction confirmation not received at merchant location (payment to merchant).	Auto-reversal within T + 5 days.	₹100/- per day if delay is beyond T + 5 days.
5	Aadhaar Enabled Payment System (including Aadhaar Pay)		
a	Account debited but transaction confirmation not received at merchant location.	Acquirer to initiate "Credit Adjustment" within T + 5 days.	₹100/- per day if delay is beyond T + 5 days.
b	Account debited but beneficiary account not credited.		
6	Aadhaar Payment Bridge System (APBS)		
a	Delay in crediting beneficiary's account.	Beneficiary bank to reverse the transaction within T + 1 day.	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.
7	National Automated Clearing House (NACH)		
a	Delay in crediting beneficiary's account or reversal of amount.	Beneficiary bank to reverse the uncredited transaction within T + 1 day.	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.
b	Account debited despite revocation of debit mandate with the bank by the customer.	Customer's bank will be responsible for such debit. Resolution to be completed within T + 1 day.	
8	Prepaid Payment Instruments (PPIs) – Cards / Wallets		

a	<u>Off-Us transaction</u> The transaction will ride on UPI, card network, IMPS, etc., as the case may be. The TAT and compensation rule of respective system shall apply.		
b	<u>On-Us transaction</u> Beneficiary's PPI not credited. PPI debited but transaction confirmation not received at merchant location.	Reversal effected in Remitter's account within T + 1 day.	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.

4. It may be noted that:

- the prescribed TAT is the outer limit for resolution of failed transactions; and
- the banks and other operators / system participants shall endeavour towards quicker resolution of such failed transactions.

5. Wherever financial compensation is involved, the same shall be effected to the customer's account suo moto, without waiting for a complaint or claim from the customer.

6. Customers who do not get the benefit of redress of the failure as defined in the TAT, can register a complaint with the [Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021](#) (as amended from time to time).

OUR RESPONSE TIME

The following is a tabular representation of our turnaround time for specific types of queries:

Type Of Query	Turn Around Time (in days)
Uncaptured Payment refund	1 Day
IMPS/NEFT refund	7 Days
Customer Feedback	2 Days
Auto revert of unsettled Rupay Payments	15 Days

Customer has recourse to “Reserve Bank Of India-Integrated Ombudsman Scheme,2021 for any unresolved grievances or dissatisfaction to their claims.

Customer Liability in the event of unauthorized Payment Transaction

In accordance and subject to RBI guidelines and directions made available at <https://www.rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=11446&Mode=0> , a customer's liability arising out of an unauthorized 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, 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 PPI issuer nor with the customer but lies elsewhere in the system, and the customer notifies the PPI issuer 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 PPI issuer and the reporting of unauthorised transaction by the customer to the PPI issuer -	
	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#	The Company 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 PPI issuer. Any loss occurring after the reporting of the unauthorised transaction shall be borne by the PPI issuer.
(d)	PPI issuers 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 PPI issuer.

We at **E-Meditek Global Private Limited** caution the members of public and our Users not to fall prey to fictitious offers and or unsolicited phone calls or emails asking for financial information or any other type of personal information. It has been observed that fraudsters have resorted to defraud the susceptible public by convincing them over a phone call to divulge details of the debit / credit card or their bank account information in order to commit cybercrimes. Recipients of such communication fall prey to frauds or scams perpetrated by individuals who impersonate to be employees of various financial institution and end up compromising their confidential information and that which is later on used by such fraudsters on ecommerce and m-commerce platforms. We apprise you that E-Meditek Global Private Limited will never ask for the details of your Account / PIN / Password / Full Debit / Credit Card number / Expiry Date / OTP / CVV / Confidential Bank Account details or any other security/personnel information.

E-Meditek Global Private Limited has implemented a highly secured environment in order to avoid and check fraudulent transactions – however it is important for customers to ensure that they exercise caution and refrain from compromising sensitive and personal information.

ग्राहक शिकायत निवारण नीति

यह नीति दस्तावेज़ हमारे ग्राहकों के लिए हम तक पहुंचने के लिए उपलब्ध विभिन्न माध्यमों, हमारी सेवा गारंटी और समयसीमा को सूचीबद्ध करता है जिसके द्वारा हम अपने ग्राहकों की चिंताओं का समाधान सुनिश्चित करने का प्रयास करेंगे। यह पॉलिसी ई-मेडिटेक ग्लोबल प्राइवेट लिमिटेड (ब्रांड नाम: iMoneyPay) द्वारा दी जाने वाली सभी सेवाओं को कवर करती है।

प्रमुख बिंदु:

- ई-मेडिटेक में विकसित सभी पहलों और रणनीतियों के लिए ग्राहक मुख्य फोकस बने हुए हैं।
- ग्राहक और उनकी प्रतिक्रिया को संगठन के लिए सबसे मूल्यवान संपत्ति माना जाता है।
- हम अपने नवाचारों और उत्पाद पेशकशों के माध्यम से अपने ग्राहकों के जीवन को सरल बनाने का प्रयास करते हैं।
- निर्बाध सेवा वितरण के लिए हमारी शिकायत निवारण प्रणालियों को लगातार विकसित करें और निवेश करें।

हमारी प्रतिबद्धता:

- शिकायतों को अत्यंत महत्व देकर निपटाया जाएगा।
- हम अपने ग्राहकों के सामने आने वाली किसी भी या सभी समस्याओं को सूचित समय सीमा के भीतर हल करने का सर्वोत्तम प्रयास करेंगे।

हम आपकी प्रतिक्रिया को महत्व देते हैं:

यदि सभी ग्राहकों को लगता है कि हमारी सेवाएँ उनकी अपेक्षाओं पर खरी नहीं उतर रही हैं या वे असंतुष्ट हैं तो उन्हें अपनी प्रतिक्रिया या शिकायत साझा करने का अधिकार है।

ग्राहक अपने प्रश्न, अनुरोध या शिकायतें निम्नलिखित तरीकों से भेज सकते हैं:

- फ़ोन पर - ग्राहक सहभागिता सेल: - ग्राहक हमें 011-422149595 पर कॉल कर सकते हैं (कॉल शुल्क लागू होगा), सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे के बीच, सोम-शनि (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर)।
- ईमेल पर:- हमें care@imoneypay.in पर एक ईमेल भेज रहे हैं
- हमसे संपर्क करें अनुभाग: - ग्राहक हमारी वेबसाइट www.imoneypay.in पर हमसे संपर्क करें अनुभाग चुन सकते हैं या एपीपी में हमसे संपर्क करें विकल्प का उपयोग कर सकते हैं।

ग्राहकों की प्रतिक्रिया प्राप्त होने पर, हमारे अधिकारी ग्राहकों तक पहुंचेंगे और सुनिश्चित करेंगे कि सभी शिकायतों का निवारण पूर्वनिर्धारित सेवा स्तर समझौते के तहत किया जाए जैसा कि नीचे बताया गया है।

नोट - शिकायत संदर्भ संख्या के बिना शिकायत को शिकायत नहीं माना जाएगा। ग्राहक समाधान

अनु. क्रमांक	शिकायत प्रकार	अनुमानित समयरेखा (SLA)
1	मनी ट्रांसफर - लोड या पैसे भेजो	रिवर्सल या क्रेडिट के लिए 3 कार्य दिवस (तीसरे पक्ष के लेन-देन की समयसीमा अग्रणी बैंकों के बाद)
2	सफल लेन-देन लेकिन लाभार्थी का खाता नहीं आकलित	रिवर्सल या क्रेडिट के लिए 3 - 10 कार्य दिवस (अग्रणी बैंकों द्वारा अनुसरण की जाने वाली तृतीय पक्ष लेनदेन समयसीमा)

3	रिचार्ज लेनदेन असफलता	3 कार्य दिवस
4	यात्रा और टिकट संबंधी चिंताओं	बुकिंग संबंधी चिंताओं के लिए 3 कार्य दिवस कुछ के रूप में रिफंड के लिए 7 दिन एयरलाइनों और तृतीय-पक्ष पोर्टलों के लिए टर्नअराउंड समय अधिक हो सकता है
5	बिल भुगतान संबंधी मुद्दे	3 कार्य दिवस

6	ऑनलाइन शॉपिंग संबंधित मुद्दा	3 कार्य दिवस
7	बटुए से संबंधित मुद्दे	2 - 5 कार्य दिवस
8	प्रीपेड कार्ड मुद्दे	2 - 3 कार्य दिवस

शिकायतों की स्वीकृति:

- ग्राहक सहभागिता सेल शिकायत प्राप्त होने पर तुरंत इस रूप में शिकायत स्वीकार करेगा: -

ईमेल या हमसे संपर्क अनुभाग के मामले में ऑटो प्रतिक्रिया, या सभी परिदृश्यों में भविष्य के सभी संचार के लिए एक अद्वितीय संदर्भ संख्या साझा की जाएगी।

- ग्राहक को अंतिम समाधान की दिशा में प्रगति के बारे में भी सूचित किया जाएगा, या चिंता के निवारण में किसी भी देरी के बारे में सूचित किया जाएगा

ग्राहक शिकायत निवारण वृद्धि:

"ग्राहक प्रसन्नता" हमारी प्राथमिकता के रूप में, हम अपने सभी ग्राहकों को सर्वोत्तम भुगतान समाधान अनुभव प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। हम अपने सभी ग्राहकों के लिए लेवल 2 एस्केलेशन मैट्रिक्स का विस्तार करते हैं।

वृद्धि: स्तर 2

यदि ग्राहक इससे संतुष्ट नहीं है

- लेवल 1 के अधिकारियों द्वारा समाधान प्रदान किया गया
- उपर्युक्त सेवा स्तर समझौतों या समयसीमा का उल्लंघन

ग्राहक नीचे उल्लिखित तरीकों का उपयोग करके चिंता को बढ़ाना चुन सकता है

1. हमें यहां लिखें;

ई-मेडिटेक ग्लोबल प्राइवेट लिमिटेड

यूनिट नंबर 205-ए, दूसरी मंजिल, एनडीएम-2, प्लॉट नंबर डी-1,2,3 नेताजी सुभाष प्लेस, पीतमपुरा, दिल्ली- 110034

2. ईमेल आईडी: nodal@e-meditek.com

लेवल 1 पर दिए गए संदर्भ नंबर, संपर्क विवरण (फोन और ईमेल दोनों) जैसे आवश्यक विवरणों के साथ प्राप्त सभी मामलों को विशेष मामलों में अधिकतम सात (7) दिनों तक अड़तालीस (48) कार्य घंटों के भीतर संबोधित किया जाएगा। तीसरे पक्ष के लेनदेन के लिए.

वृद्धि: स्तर 3

यदि ग्राहक क्रमशः स्तर 1 और 2 पर वृद्धि चरणों का पालन करने के बाद भी प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या सूचित समयसीमा से परे प्रतिक्रिया में देरी करता है, तो ग्राहक अपनी चिंता को उच्चतम स्तर तक बढ़ा सकता है:

1. हमें यहां लिखें:

सीओओ - ई-मेडिटेक ग्लोबल प्राइवेट लिमिटेड,

यूनिट नंबर 205-ए, दूसरी मंजिल, एनडीएम-2, प्लॉट नंबर डी-1,2,3 नेताजी सुभाष प्लेस, पीतमपुरा, दिल्ली- 110034

2. ईमेल आईडी: vipin@imoneypay.in

वृद्धि प्राप्त होने पर, शिकायत को पावती के बाद चौबीस (24) कार्य घंटों के भीतर स्वीकार कर लिया जाएगा, तीसरे पक्ष के लेनदेन से संबंधित विशेष मामलों में अधिकतम सात (7) कार्य दिवसों तक।

अधिकृत भुगतान प्रणालियों का उपयोग करके विफल लेनदेन के लिए टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) और ग्राहक मुआवजे का सामंजस्य

विफलता विभिन्न कारणों के कारण हो सकती है जो सीधे तौर पर ग्राहक के लिए जिम्मेदार नहीं हैं जैसे संचार लिंक में व्यवधान, एटीएम में नकदी की अनुपलब्धता, सत्र का समय समाप्त होना, विभिन्न कारणों से लाभार्थी के खाते में क्रेडिट न होना आदि। सुधार/इन 'असफल' लेनदेन के लिए ग्राहक को दिया जाने वाला मुआवजा एक समान नहीं है।

टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) और ग्राहक क्षतिपूर्ति का सामंजस्य

अधिकृत भुगतान प्रणालियों का उपयोग करते हुए असफल लेनदेन

क्र.सं. ना।	घटना का विवरण	ऑटो-रिवर्सल और मुआवजे के लिए रूपरेखा	
		ऑटो-रिवर्सल के लिए समयरेखा	देय मुआवजा
I	II	III	IV
1	माइक्रो-एटीएम सहित स्वचालित टेलर मशीन (एटीएम)		
a	ग्राहक का खाता डेबिट हो गया लेकिन नकद नहीं निकला।	अधिकतम टी + 5 दिनों के भीतर विफल लेनदेन का प्रो-एक्टिव रिवर्सल (आर)।	T + 5 दिनों से अधिक की देरी के लिए खाताधारक के क्रेडिट में ₹ 100/- प्रति दिन।
2	कार्ड लेनदेन		
a	<u>कार्ड से कार्ड ट्रांसफर</u> कार्ड खाते से डेबिट किया गया लेकिन लाभार्थी के कार्ड खाते में क्रेडिट नहीं किया गया।	यदि लाभार्थी के खाते में क्रेडिट प्रभावी नहीं होता है, तो T + 1 दिन के भीतर लेन-देन को रिवर्स (R) किया जाना चाहिए।	₹ 100/- प्रति दिन टी + 1 दिन से अधिक देरी के लिए।
b	<u>प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) (कार्ड प्रेजेंट)</u> जिसमें पीओएस पर कैश भी शामिल है खाता डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट लोकेशन पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई यानी चार्ज-स्लिप जनरेट नहीं हुई।	टी + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल।	₹ 100/- प्रति दिन टी + 5 दिनों से अधिक देरी के लिए।
c	<u>कार्ड मौजूद नहीं (सीएनपी) (ई-कॉमर्स)</u> खाता डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट के सिस्टम पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।		
3	तत्काल भुगतान प्रणाली (आईएमपीएस)		

a	खाते से डेबिट किया गया लेकिन लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं किया गया।	यदि लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने में असमर्थ हैं, तो लाभार्थी बैंक द्वारा टी + 1 दिन पर ऑटो रिवर्सल (आर)।	₹100/- प्रति दिन यदि विलंब टी + 1 दिन से अधिक है।
4 एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई)			
a	खाते से डेबिट किया गया लेकिन लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं किया गया (धन का हस्तांतरण)।	लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने में असमर्थ होने पर, लाभार्थी बैंक द्वारा टी + 1 दिन पर ऑटो रिवर्सल (आर)।	₹100/- प्रति दिन यदि विलंब टी + 1 दिन से अधिक है।
b	खाता डेबिट हो गया लेकिन व्यापारी स्थान (व्यापारी को भुगतान) पर लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	टी + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल।	₹100/- प्रति दिन यदि देरी टी + 5 दिनों से अधिक है।
5 आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (आधार भुगतान सहित)			
a	खाता डेबिट हो गया लेकिन व्यापारी स्थान पर लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	अधिग्रहणकर्ता को टी + 5 दिनों के भीतर "क्रेडिट समायोजन" शुरू करना होगा।	₹100/- प्रति दिन यदि देरी टी + 5 दिनों से अधिक है।
b	खाते से डेबिट किया गया लेकिन लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं किया गया।		
6 आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम (APBS)			
a	लाभार्थी के खाते में जमा करने में देरी।	लाभार्थी बैंक T + 1 दिन के भीतर लेनदेन को रिवर्स करेगा।	₹100/- प्रति दिन यदि विलंब टी + 1 दिन से अधिक है।
7 राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह (एनएसीएच)			
a	लाभार्थी के खाते में जमा करने या राशि के उलटने में देरी।	लाभार्थी बैंक क्रेडिट न किए गए लेन-देन को T + 1 दिन के भीतर रिवर्स करेगा।	₹100/- प्रति दिन यदि विलंब टी + 1 दिन से अधिक है।
b	ग्राहक द्वारा बैंक के साथ डेबिट अधिदेश को निरस्त करने के बावजूद खाते से डेबिट किया गया।	ऐसे डेबिट के लिए ग्राहक का बैंक जिम्मेदार होगा। संकल्प टी + 1 दिन के भीतर पूरा किया जाना है।	
8 प्रीपेड भुगतान उपकरण (पीपीआई) - कार्ड / वॉलेट			
a	ऑफ-अस लेनदेन लेन-देन UPI, कार्ड नेटवर्क, IMPS, आदि, जैसा भी मामला हो, के आधार पर होगा। संबंधित प्रणाली का टीएटी और मुआवजा नियम लागू होगा।		
b	ऑन-अस लेन-देन लाभार्थी का पीपीआई क्रेडिट नहीं किया गया। पीपीआई डेबिट हो गया लेकिन व्यापारी के स्थान पर लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	प्रेषक के खाते में टी + 1 दिन के भीतर रिवर्सल प्रभावी।	₹100/- प्रति दिन यदि विलंब टी + 1 दिन से अधिक है।

4. यह ध्यान दिया जा सकता है कि:

- निर्धारित टीएटी विफल लेनदेन के समाधान के लिए बाहरी सीमा है; और
- बैंक और अन्य ऑपरेटर/सिस्टम भागीदार ऐसे विफल लेनदेन के शीघ्र समाधान की दिशा में प्रयास करेंगे।

5. जहां भी वित्तीय मुआवजा शामिल है, वह ग्राहक की शिकायत या दावे की प्रतीक्षा किए बिना, ग्राहक के खाते में स्वतः प्रभाव डाला जाएगा।

6. जिन ग्राहकों को TAT में परिभाषित विफलता के निवारण का लाभ नहीं मिलता है, वे रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (समय-समय पर संशोधित) के साथ शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

हमारा प्रतिक्रिया समय

विशिष्ट प्रकार के प्रश्नों के लिए हमारे टर्नअराउंड समय का सारणीबद्ध प्रतिनिधित्व निम्नलिखित है:

क्वेरी का प्रकार	टर्न अराउंड टाइम (दिनों में)
अनकैप्ड पेमेंट रिफंड	1 दिन
आईएमपीएस/एनईएफटी रिफंड	7 दिन
उपभोक्ता की राय	2 दिन
अनसेटल्ड रुपे पेमेंट्स का ऑटो रिवर्ट	15 दिन

ग्राहक किसी भी अनसुलझे शिकायत या अपने दावों से असंतोष के लिए "भारतीय रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021" का सहारा ले सकते हैं।

अनधिकृत भुगतान लेनदेन की स्थिति में ग्राहक का दायित्व

<https://www.rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=11446&Mode=0> पर उपलब्ध RBI दिशानिर्देशों और निर्देशों के अनुसार, अनधिकृत भुगतान लेनदेन से उत्पन्न होने वाली ग्राहक की देनदारी सीमित होगी :

पीपीआई के माध्यम से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में ग्राहक दायित्व

क्र.सं. ना।	विवरण	ग्राहकों की अधिकतम देयता
(a)	पीपीआई-एमटीएस जारीकर्ता सहित पीपीआई जारीकर्ता की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (चाहे ग्राहक द्वारा लेनदेन की सूचना दी गई हो या नहीं)	शून्य
(b)	तीसरे पक्ष का उल्लंघन जहां कमी न तो पीपीआई जारीकर्ता और न ही ग्राहक के पास है, लेकिन सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक अनधिकृत भुगतान लेनदेन के बारे में पीपीआई जारीकर्ता को सूचित करता है। ऐसे मामलों में प्रति लेनदेन ग्राहक की देनदारी पीपीआई जारीकर्ता से ग्राहक द्वारा लेनदेन संचार की प्राप्ति और ग्राहक द्वारा पीपीआई जारीकर्ता को अनधिकृत लेनदेन की सूचना देने के बीच व्यतीत हुए दिनों की संख्या पर निर्भर करेगी -	
	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 दिन से अधिक #	कंपनी केस टू केस आधार पर फैसला करेगी।
(c)	ऐसे मामलों में जहां ग्राहक की लापरवाही के कारण नुकसान हुआ है, जैसे कि जहां उसने भुगतान क्रेडेंशियल साझा किए हैं, ग्राहक तब तक पूरा नुकसान उठाएगा जब तक कि वह पीपीआई जारीकर्ता को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करता/करती है। अनधिकृत लेन-देन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली कोई भी हानि पीपीआई जारीकर्ता द्वारा वहन की जाएगी।	
(d)	पीपीआई जारीकर्ता, अपने विवेक से, ग्राहक की लापरवाही के मामलों में भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में किसी भी ग्राहक देयता को माफ करने का निर्णय ले सकते हैं।	
# ऊपर उल्लिखित दिनों की संख्या की गणना पीपीआई जारीकर्ता से संचार प्राप्त करने की तिथि को छोड़कर की जाएगी।		

ई-मेडिटेक ग्लोबल प्राइवेट लिमिटेड में हम जनता और अपने उपयोगकर्ताओं को आगाह करते हैं कि वित्तीय जानकारी या किसी अन्य प्रकार की व्यक्तिगत जानकारी मांगने वाले फर्जी ऑफर या अनचाहे फोन कॉल या ईमेल के शिकार न बनें। यह देखा गया है कि जालसाजों ने साइबर अपराध करने के लिए अतिसंवेदनशील जनता को फोन कॉल पर डेबिट / क्रेडिट कार्ड या उनके बैंक खाते की जानकारी का खुलासा करने के लिए राजी करके उन्हें धोखा देने का सहारा लिया है। इस तरह के संचार के प्राप्तकर्ता उन व्यक्तियों द्वारा की गई धोखाधड़ी या घोटालों का शिकार हो जाते हैं जो विभिन्न वित्तीय संस्थानों के कर्मचारी होने का दिखावा करते हैं और अंततः अपनी गोपनीय जानकारी से समझौता कर लेते हैं और जिसे बाद में ईकॉमर्स और एम-कॉमर्स प्लेटफार्मों पर ऐसे धोखेबाजों द्वारा उपयोग किया जाता है। हम आपको अवगत कराते हैं कि ई-मेडिटेक ग्लोबल प्राइवेट लिमिटेड कभी भी आपके खाते/पिन/पासवर्ड/पूर्ण डेबिट/क्रेडिट कार्ड नंबर/समाप्ति तिथि/ओटीपी/सीवीवी/गोपनीय बैंक खाते का विवरण या कोई अन्य सुरक्षा/कार्मिक जानकारी नहीं मांगेगा।

ई-मेडिटेक ग्लोबल प्राइवेट लिमिटेड ने धोखाधड़ी वाले लेनदेन से बचने और जांच करने के लिए एक अत्यधिक सुरक्षित वातावरण लागू किया है - हालांकि ग्राहकों के लिए यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि वे सावधानी बरतें और संवेदनशील और व्यक्तिगत जानकारी से समझौता करने से बचें।