



OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED

CIN नंबर U22219KA2007PTC127705

रजिस्टर्ड कार्यालय: रीजेंट इंसिग्निया, #414, तीसरी मंजिल, चौथा ब्लॉक, 17th

मैन, 100 फीट रोड, कोरमंगला, बेंगलुरु - 560034

ईमेल: support@olamoney.com

[www.olamoney.com](http://www.olamoney.com)

### **OLA MONEY वॉलेट के लिए ग्राहक शिकायत निवारण नीति**

(Ola Financial Services Private Limited द्वारा संचालित)

हमारा लक्ष्य ग्राहक केंद्रित कंपनी बनना है और इसलिए हम अपने ग्राहकों को बेहतरीन अनुभव प्रदान करने में विश्वास रखते हैं। पहले बताई गई बातों को आगे बढ़ाते हुए, Ola Financial Services Private Limited या OFS (जिसे पहले Zipcash Card Services Private Limited के नाम से जाना जाता था) द्वारा संचालित OlaMoney वॉलेट और OlaMoney Card (सामूहिक रूप से "वॉलेट" के रूप में जाना जाता है) के लिए ग्राहक शिकायत निवारण नीति ("पॉलिसी") का लक्ष्य यह हासिल करना है (i) इसके ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार किया जाता है; (ii) ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों पर शिष्टाचार और समयबद्ध तरीके से कार्रवाई की जाती है; और (iii) ग्राहकों को शिकायत निवारण के तरीके के बारे में पूरी जानकारी दी जाती है (1) संगठन के अंदर; (2) डिजिटल ट्रांजेक्शन के लिए लोकपाल ("लोकपाल") के साथ, और नीचे बताए गए उचित टच पॉइंट तक पहुंचने का उनका अधिकार।

#### **A. ग्राहकों के लिए नोट**

सभी ग्राहकों को निम्नलिखित कार्य करने की सलाह दी जाती है:

- OFS को लिखकर, इलेक्ट्रॉनिक भुगतान ट्रांजेक्शन के लिए OFS ईमेल अलर्ट की मदद से खुद को रजिस्टर करें। ग्राहकों को ईमेल अलर्ट के साथ SMS भेजा जाएगा (अगर रजिस्टर किया गया है)।
- सभी ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वे किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान ट्रांजेक्शन के बारे में OFS को जल्द से जल्द सूचित करें। सभी ग्राहक कृपया ध्यान दें कि OFS को सूचित करने में जितना अधिक समय लगेगा, ग्राहक/ OFS को खोने का जोखिम उतना ही अधिक होगा।
- ग्राहक किसी भी प्रश्न या समस्या के लिए [support@olamoney.com](mailto:support@olamoney.com) पर OFS से संपर्क कर सकते हैं, जैसा कि मोबाइल एप्लिकेशन पर या इस पॉलिसी में नीचे दिया गया है।

#### **B. ग्राहक जागरूकता**

इस पॉलिसी के बारे में ग्राहकों के बीच जागरूकता सुनिश्चित करने के लिए OFS निम्नलिखित कदम उठाएगा:

- इस उद्देश्य के लिए, पॉलिसी मोबाइल एप्लिकेशन और OFS द्वारा बनाई गई वेबसाइट पर दिखाई जाएगी।
- ग्राहकों को समय-समय पर SMS/ ईमेल/ नोटिफिकेशन/ अन्य तरीके से भेजे जाएंगे, जिसमें उन्हें ईमेल अलर्ट के लिए रजिस्टर करने, अनधिकृत ट्रांजेक्शन की रिपोर्ट करने, अकाउंट सुरक्षा उपायों के बारे में और अनधिकृत ट्रांजेक्शन के लिए उनकी देनदारी के बारे में ग्राहकों को शिक्षित करने की सलाह दी जाएगी।

#### **C. ग्राहक के लिए शिकायत का आधार**

ग्राहक निम्नलिखित आधारों से उत्पन्न होने वाली शिकायतों के समाधान के लिए हमसे संपर्क कर सकता है:

- मचैट्स को ट्रांजेक्शन राशि क्रेडिट करने में अनुचित देरी या विफलता;
- लॉड किए गए फंड को वॉलेट में क्रेडिट करने में अनुचित देरी या विफलता;
- अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर;
- वॉलेट के बंद होने, एक्सपायरी आदि के समय वॉलेट से ग्राहक के 'खुद के बैंक अकाउंट' या 'बैंक टू सोर्स' में फंड ट्रांसफर करने में अनुचित देरी/इनकार करना/विफलता;
- असफल/ लौटाया गए/ अस्वीकृत/ कैंसिल / ट्रांजेक्शन होने पर ग्राहक के वॉलेट में राशि रिफंड करने में अकारण देरी/ इनकार करना/ विफलता;
- प्रमोशनल ऑफर (ऑफर्स) के नियम और शर्तों के अनुसार, अगर कोई हो, तो ग्राहक के वॉलेट को क्रेडिट करने में अनुचित देरी या विफलता;



OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED

CIN नंबर U22219KA2007PTC127705

रजिस्टर्ड कार्यालय: रीजेंट इंसिग्निया, #414, तीसरी मंजिल, चौथा ब्लॉक, 17th

मैन, 100 फीट रोड, कोरमंगला, बंगलुरु - 560034

ईमेल: support@olamoney.com

[www.olamoney.com](http://www.olamoney.com)

- (g) अनुचित देरी/ इनकार करना/ रिवर्स करने में विफलता, OFS की वजह से गलत तरीके से लाभार्थी के अकाउंट में फंड ट्रांसफर किया गया;
- (h) वॉलेट पर भारतीय रिजर्व बैंक के किसी भी अन्य निर्देश का पालन न करना; और/या
- (i) वॉलेट या हमारी सेवाओं के संबंध में कोई अन्य समस्या जिसका ग्राहक सामना कर रहे हैं।
- (j) विवाद हल होने में लगने वाला समय कार्ड नेटवर्क के दिशा-निर्देशों के अनुसार होता है और यह न्यूनतम 45 (पैंतालीस) दिन से लेकर अधिकतम 120 (एक सौ बीस) दिन तक हो सकता है, जो हर मामले में अलग-अलग होता है।

#### D. शिकायत तंत्र

##### ➤ लेवल 1: ग्राहक सहायता

ग्राहक हमारी 24x7 ग्राहक सेवा टीम (यानी, कस्टमर केयर एग्जीक्यूटिव) से [support@olamoney.com](mailto:support@olamoney.com) पर ईमेल के जरिए संपर्क कर सकते हैं और हमारे कस्टमर केयर एग्जीक्यूटिव को 080-37101888 पर कॉल कर सकते हैं (सुबह 10 बजे से शाम 7 बजे तक उपलब्ध), जो सभी चैनलों पर प्रश्नों/शिकायतों का समय पर समाधान प्रदान करता है। प्रश्न/शिकायत मिलने के बाद, हम शिकायत स्वीकार करने वाले ग्राहकों को तुरंत रजिस्टर्ड शिकायत नंबर के साथ प्रतिक्रिया/स्वचालित प्रतिक्रिया भेजेंगे। ग्राहक पूछताछ के लिए कॉल बैंक का अनुरोध भी कर सकते हैं और हमें ग्राहक से बात करके खुशी होगी। टीम आपकी शिकायत को तुरंत हल करने के लिए कार्रवाई शुरू करेगी, खासकर 48 घंटों के भीतर और मर्चेन्ट/पेमेंट गेटवे आदि की निर्भरता के आधार पर, शिकायत प्राप्त के बाद 5 (पांच) कार्यदिवसों के भीतर आपकी चिंता/प्रश्न का समाधान सुनिश्चित करने का प्रयास करेगी।

##### ➤ लेवल 2: ग्राहक सेवा एस्केलेशन

अगर ग्राहकों को वादा की गई समय-सीमा में कोई समाधान नहीं मिलता है या वे लेवल 1 के जवाब से असंतुष्ट हैं, तो ग्राहक OlaMoney वॉलेट/ OlaMoney card (OFS द्वारा संचालित) के लिए [escalations@olamoney.com](mailto:escalations@olamoney.com) पर ईमेल के जरिए हमारे मैनेजर ग्राहक सेवा से संपर्क कर सकते हैं। हम आपकी चिंता/प्रश्न का समाधान शिकायत प्राप्त के 5 (पांच) कार्य दिवसों के भीतर सुनिश्चित करने का प्रयास करेंगे।

##### ➤ लेवल 3: शिकायत अधिकारी

अगर ग्राहकों की समस्या अभी भी अनसुलझी रहती है या ग्राहक लेवल 2 के जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, तो ग्राहक इस मामले को हमारे शिकायत अधिकारी के पास भेज सकते हैं, जिन्हें हमारे मैनेजर ग्राहक सेवा की मदद के बावजूद अनसुलझी समस्याओं का समाधान करने में खुशी होगी। ग्राहक मैनेजर ग्राहक सेवा के साथ बातचीत की जानकारी के लिए हमारे शिकायत अधिकारी से यहाँ पर संपर्क कर सकते हैं:

नाम: श्रीमती अपर्णा वी.एस. (शिकायत अधिकारी), Ola Financial Services Private Limited;

पता: नंबर 414, रीजेंट इंसिग्निया, तीसरी मंजिल, चौथा ब्लॉक, 17वां मैन, 100 फीट रोड, कोरमंगला, बंगलौर - 560034, कर्नाटक, भारत;

ईमेल पता: [grievance.officer@zipcash.in](mailto:grievance.officer@zipcash.in)

फोन नंबर: 080-37102429

हम यह सुनिश्चित करने का प्रयास करेंगे कि प्राप्त की तारीख से 3 (तीन) कार्यदिवसों के भीतर इसका समाधान हो जाए।

##### ➤ लेवल 4: नोडल अधिकारी

ऐसी अप्रत्याशित स्थिति में कि हमारे शिकायत अधिकारी के पास शिकायत दर्ज कराने के बावजूद ग्राहक की संतुष्टि के लिए समस्या अनसुलझी रहती है, तो ग्राहक हमारे द्वारा नियुक्त नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है।

OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED

(जिसे पहले ZipCash Card Services Private Limited के नाम से जाना जाता था)



OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED

CIN नंबर U22219KA2007PTC127705

रजिस्टर्ड कार्यालय: रीजेंट इंसिग्निया, #414, तीसरी मंजिल, चौथा ब्लॉक, 17th

मैन, 100 फीट रोड, कोरमंगला, बेंगलुरु - 560034

ईमेल: support@olamoney.com

[www.olamoney.com](http://www.olamoney.com)

नोडल अधिकारी: [श्री कैन्वर्ट फॉसेका](mailto:nodalescalations@olamoney.com) से nodalescalations@olamoney.com पर ईमेल के ज़रिए संपर्क किया जा सकता है। हम यह सुनिश्चित करने का प्रयास करेंगे कि ईमेल मिलने के दिन से 3 (तीन) कार्यदिवसों में इसका समाधान हो जाए।

नोट: आंतरिक लोकपाल

अगर ग्राहक की समस्या 2 हफ्तों तक अनसुलझी रहती है, तो OFS शिकायत को आंतरिक लोकपाल के पास भेज सकता है, जो ग्राहक की समस्या को हल करने में मदद करेगा। OFS ने उन शिकायतों को ऑटो-एस्केलेशन की एक प्रणाली स्थापित की है, जिन्हें आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र द्वारा अंतिम निर्णय के लिए आंतरिक लोकपाल के पास आंशिक रूप से या पूरी तरह से खारिज कर दिया जाता है। ओएफएस आंतरिक रूप से ऐसी सभी शिकायतों को शिकायत मिलने के दो हफ्तों के भीतर आंतरिक लोकपाल के पास भेज देता है। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित ग्राहकों की शिकायत के समाधान के लिए 30 दिनों की समय सीमा के भीतर शिकायतकर्ता को अंतिम निर्णय के बारे में सूचित किया जाए। RBI परिपत्र CEPD.CO.PRS.Cir.NO.01/13.01.013/2019-20 दिनांक 22 अक्टूबर, 2019 के पैरा 9 में निर्धारित IO द्वारा शिकायत निवारण के लिए प्रक्रियात्मक दिशानिर्देशों का सावधानीपूर्वक पालन किया जाएगा।

#### ➤ लेवल 5: एकीकृत लोकपाल योजना

ऐसी अप्रत्याशित में जब ग्राहक की संतुष्टि के लिए ग्राहक की समस्या अनसुलझी रह जाए, तो ग्राहक [https://www.rbi.org.in/Scripts/BS\\_PressReleaseDisplay.aspx?prid=52549](https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=52549) पर उपलब्ध भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी योजना के अनुसार, लोकपाल के पास शिकायत भी दर्ज कर सकते हैं।

पता:

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017

शिकायत दर्ज करने के लिए वेब लिंक: <https://cms.rbi.org.in> ईमेल ID - crpc@rbi.org.in टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 तक)

शुरुआत में संपर्क केंद्र हिंदी, अंग्रेज़ी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में चलाया जा रहा है और आने वाले समय में इसका विस्तार करके अन्य भारतीय भाषाओं को भी शामिल किया जाएगा। संपर्क केंद्र, RBI की बैकल्पिक शिकायत निवारण व्यवस्था के बारे में जानकारी/स्पष्टीकरण देगा और शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ताओं का मार्गदर्शन करेगा।

OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED

(जिसे पहले ZipCash Card Services Private Limited के नाम से जाना जाता था)

Formatted: Font: Mangal, 8 pt, Font color: Auto, Character scale: 105%

Formatted: HTML Preformatted, Left, Indent: Left: 1.27 cm, Right: 0 cm, Space Before: 0 pt, Line spacing: At least 24 pt, Pattern: Clear (Custom Color(RGB(248,249,250)))

Deleted: श्रीमती रहेला अमीन

Formatted: Font: (Default) Mangal

Formatted: Font: (Default) Mangal

Formatted: Font: (Default) inherit, 21 pt, Font color: Custom Color(RGB(32,33,36))



OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED

CIN नंबर U22219KA2007PTC127705

रजिस्टर्ड कार्यालय: रीजेंट इंसिग्निया, #414, तीसरी मंजिल, चौथा ब्लॉक, 17th

मैन, 100 फीट रोड, कोरमंगला, बंगलुरु - 560034

ईमेल: support@olamoney.com

[www.olamoney.com](http://www.olamoney.com)

**E. अनधिकृत ट्रांजेक्शन के मामले में ग्राहक की देयता**

ग्राहक की शिकायत का समाधान निम्नलिखित के आधार पर किया जाएगा:

ग्राहक परिदृश्य	आवश्यक ग्राहक कार्यवाही	ग्राहक दायित्व
वॉलेट के लिए अनधिकृत ट्रांजेक्शन: OFS की ओर से कंट्रोल्युटरी फ्रॉड/ लापरवाही/कमी के कारण पैसा खो गया (भले ही ट्रांजेक्शन की रिपोर्ट ग्राहक द्वारा की गई हो या नहीं)।	कोई नहीं	शून्य दायित्व
वॉलेट के लिए अनधिकृत ट्रांजेक्शन: तीसरे पक्ष के उल्लंघन के कारण धन की हानि, जहां कमी न तो OFS की होती है और न ही ग्राहक की होती है, बल्कि सिस्टम में कहीं और होती है, और ग्राहक अनधिकृत भुगतान ट्रांजेक्शन के बारे में OFS को सूचित करता है। ऐसे मामलों में प्रति ट्रांजेक्शन ग्राहक की देयता इस बात पर निर्भर करेगी कि ग्राहक को OFS से ट्रांजेक्शन संचार मिलने और ग्राहक द्वारा अनधिकृत ट्रांजेक्शन की OFS को रिपोर्ट करने के बीच कितने दिन बीत चुके हैं।	तीन (3) व्यावसायिक दिनों के भीतर OFS को समस्या की सूचना दें	शून्य दायित्व
	चार (4) से सात (7) व्यावसायिक दिनों के भीतर OFS को समस्या की सूचना दें	ट्रांजेक्शन बैल्यू या 10,000/- रु (केवल दस हजार रुपये) प्रति ट्रांजेक्शन, जो भी कम हो।
	सात (7) कार्यदिवसों के बाद OFS को समस्या की सूचना दें	यह जांचने के लिए कि क्या धोखाधड़ी किसी तीसरे पक्ष की वजह से हुई थी और अगर कोई तीसरा पक्ष जिम्मेदार है, तो तीसरे पक्ष से रिकवरी की जाएगी। अगर 180 दिनों के भीतर रिकवरी नहीं की जा सकती है या कोई तीसरा पक्ष जिम्मेदार नहीं है, तो ग्राहक की देनदारी ट्रांजेक्शन बैल्यू की 50% या 25,000/- रु. (केवल पच्चीस हजार रुपये) प्रति ट्रांजेक्शन, जो भी कम हो, होगी।
वॉलेट के लिए अनधिकृत ट्रांजेक्शन: किसी ग्राहक की लापरवाही के कारण धन की हानि, जैसे कि उसने पेमेंट क्रेडेंशियल्स कहीं शेयर किए हैं।	जितनी जल्दी हो सके सूचना दें	ग्राहक को तब तक पूरा नुकसान उठाना पड़ेगा, जब तक वह अनधिकृत ट्रांजेक्शन की सूचना OFS को नहीं देता। अनधिकृत ट्रांजेक्शन की सूचना देने के बाद होने वाली किसी भी हानि का वहन OFS द्वारा किया जाएगा।

ग्राहकों को नीचे दी गई बातों का ध्यान रखना होगा:

- ऊपर बताए गए व्यावसायिक दिनों की संख्या को OFS के काम करने के शेड्यूल के अनुसार गिना जाएगा, जिसमें OFS से संचार प्राप्त होने की तारीख शामिल नहीं होगी।
- ग्राहकों की लापरवाही के मामलों में भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान ट्रांजेक्शन के मामले में OFS अपने संपूर्ण विवेकाधिकार से ग्राहक की किसी भी देयता को माफ करने का निर्णय ले सकता है।
- नोशनल रिवर्सल: ग्राहक को सूचित करने पर, OFS ग्राहक द्वारा ऐसी सूचना दिए जाने की तारीख से 10 (दस) दिनों के भीतर (बीमा दावे के निपटान की प्रतीक्षा

OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED

(जिसे पहले ZipCash Card Services Private Limited के नाम से जाना जाता था)



OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED

CIN नंबर U22219KA2007PTC127705

रजिस्टर्ड कार्यालय: रीजेंट इंसिग्निया, #414, तीसरी मंजिल, चौथा ब्लॉक, 17th

मैन, 100 फीट रोड, कोरमंगला, बंगलुरु - 560034

ईमेल: support@olamoney.com

[www.olamoney.com](http://www.olamoney.com)

किए बिना, यदि कोई हो) के 10 (दस) दिनों के भीतर अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान ट्रांजेक्शन में शामिल राशि को ग्राहक के वॉलेट में क्रेडिट (नोशनल रिवर्सल) करेगा, भले ही ऐसा रिवर्सल वॉलेट के प्रकार पर लागू अधिकतम अनुमत सीमा का उल्लंघन करता हो। क्रेडिट वैल्यू- दिनांकित होगा, जो अनधिकृत ट्रांजेक्शन की तारीख के अनुसार होगा।

- (d) अगर OFS शिकायत हल नहीं कर पाता या ग्राहक के दायित्व तय नहीं कर पाता है, तो 90 (नब्बे) दिनों के भीतर, ऊपर दी गई टेबल में बताई गई राशि का भुगतान ग्राहक को कर दिया जाएगा, भले ही लापरवाही ग्राहक की ओर से हुई हो या नहीं।

#### मुआवजा तंत्र

समाधान के लिए समय-सीमा	मुआवजे के लिए TAT
ग्राहक की शिकायत के 10 दिनों के भीतर समाधान	निर्धारित दायित्व का भुगतान ग्राहक के वॉलेट में 7 दिनों के भीतर किया जाएगा।
ग्राहक की शिकायत के 11-90 दिनों के भीतर समाधान	नोशनल क्रेडिट को स्थायी क्रेडिट में बदलकर या उसे कैसिल करके, निर्धारित देयता के 11 वें दिन नोशनल क्रेडिट का भुगतान, 7 (सात) दिनों के भीतर, ग्राहक के वॉलेट में किया जाएगा।
90 दिनों के बाद समाधान	7 दिनों के भीतर नोशनल क्रेडिट को स्थायी क्रेडिट में बदला जाएगा।

ध्यान दें: अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान ट्रांजेक्शन (अगर कोई हो) और उन पर की गई कार्रवाइयों की रिपोर्ट बोर्ड के सामने रखी जाएगी। ऐसे सभी ट्रांजेक्शन की समीक्षा OFS की आंतरिक टीम द्वारा की जाएगी।

#### F. असफल ट्रांजेक्शन

“असफल ट्रांजेक्शन” का मतलब एक ऐसे ट्रांजेक्शन से है, जो संचार लिंक में विफलता, सेशन का समय समाप्त होने आदि के कारण पूरी तरह से पूरा नहीं हुआ है। हालांकि, यदि विफलता के लिए ग्राहक को जिम्मेदार ठहराया जा सकता है, तो वह असफल ट्रांजेक्शन के रूप में योग्य नहीं होगा। मुख्य रूप से, असफल ट्रांजेक्शन ग्राहक के वॉलेट से डेबिट को संदर्भित करेंगे, जिन्हें पूरी जानकारी के अभाव या उचित जानकारी के अभाव और/या रिवर्सल ट्रांजेक्शन शुरू करने में देरी के कारण लाभार्थी अकाउंट/लाभार्थी वॉलेट/मर्चेन्ट अकाउंट में क्रेडिट नहीं किया जा सका।

OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED

(जिसे पहले ZipCash Card Services Private Limited के नाम से जाना जाता था)



OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED

CIN नंबर U22219KA2007PTC127705

रजिस्टर्ड कार्यालय: रीजेंट इंसिग्निया, #414, तीसरी मंजिल, चौथा ब्लॉक, 17th

मैन, 100 फीट रोड, कोरमंगला, बंगलुरु - 560034

ईमेल: support@olamoney.com

[www.olamoney.com](http://www.olamoney.com)

असफल ट्रांजेक्शन के मामले में, OFS के लिए टर्न-अराउंड समय नीचे दिया गया है:

विवरण	ऑटो रिवर्सल के लिए समय-सीमा	दिया जाने वाला मुआवज़ा
<b>ऑन-यूएस ट्रांजेक्शन</b>		
लाभार्थी अकाउंट/ वॉलेट में क्रेडिट नहीं किया गया	ट्रांजेक्शन T+1 दिन में पूरा हो जाना चाहिए। अगर ट्रांजेक्शन सफलतापूर्वक पूरा नहीं किया जा सकता है, तो T+1 दिन के भीतर ग्राहक के वॉलेट में रिवर्सल कर दिया जाएगा।	T+1 दिन से अधिक की देरी के लिए प्रति दिन 100/- रुपये (केवल एक सौ रुपये) का भुगतान किया जाएगा।
वॉलेट डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट लोकेशन पर ट्रांजेक्शन की पुष्टि नहीं हुई		
<b>ऑफ-यूएस ट्रांजेक्शन</b>		
कार्ड से कार्ड ट्रांसफर: कार्ड अकाउंट से डेबिट किया गया लेकिन लाभार्थी के कार्ड अकाउंट में क्रेडिट नहीं किया गया।	अगर लाभार्थी के अकाउंट में क्रेडिट प्रभावी नहीं होता है, तो ट्रांजेक्शन को T+1 दिन के भीतर रिवर्स (R) कर दिया जाएगा।	T+1 दिन से अधिक की देरी के लिए प्रति दिन 100/- रुपये (केवल एक सौ रुपये) का भुगतान किया जाएगा।
पॉइंट ऑफ सेल (PoS) (कार्ड मौजूद है): खाते से डेबिट किया गया लेकिन मर्चेट के लोकेशन पर पुष्टि नहीं मिली, यानी चार्ज-स्लिप जनरेट नहीं हुई।	T+5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल	T+5 दिनों से अधिक की देरी पर 100/- रुपये प्रति दिन
कार्ड मौजूद नहीं है (CNP) (ई-कॉमर्स): खाते से डेबिट किया गया लेकिन मर्चेट के सिस्टम पर पुष्टि नहीं मिली	T+5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल	T+5 दिनों से अधिक की देरी पर 100/- रुपये प्रति दिन

ग्राहकों को निम्नलिखित बातों का ध्यान रखना चाहिए:

- "T" ट्रांजेक्शन का दिन होता है और यह कैलेंडर की तारीख को दर्शाता है।
- जहां भी वित्तीय मुआवज़ा शामिल है, उसे ग्राहक की शिकायत या दावे की प्रतीक्षा किए बिना, स्वतः ही ग्राहक के वॉलेट में ट्रांसफर कर दिया जाएगा।
- जिन ग्राहकों को असफलता के निवारण का फायदा नहीं मिल पाता है, जैसा कि ऊपर दी गई टेबल में बताया गया है, वे भारतीय रिज़र्व बैंक के बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED

(जिसे पहले ZipCash Card Services Private Limited के नाम से जाना जाता था)