



OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED
CIN No. U22219KA2007PTC127705
ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: ರೀಜಿಂಟ್ ಇನ್‌ಸಿಗ್ನಿಯಾ, #414, 3ನೇ ಮಹಡಿ 4ನೇ ಬ್ಲಾಕ್, 17ನೇ
ಮುಖ್ಯ, 100 ಅಡಿ ರಸ್ತೆ ಕೋರಮಂಗಲ, ಬೆಂಗಳೂರು-560034
ಇಮೇಲ್: support@olamoney.com
www.olamoney.com

OLA ಮನಿ ವ್ಯಾಲೆಟ್‌ಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ
(Ola Financial Services Private Limited ನಿಂದ ನಡೆಸಲ್ಪಡುತ್ತಿದೆ)

ನಾವು ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ಕಂಪನಿಯಾಗಲು ಗುರಿ ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಆದ್ದರಿಂದ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಅನುಭವವನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಎಂದು ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ಮೇಲ್ಕಂಡಂತೆ, OlaMoney ವಾಲೆಟ್‌ಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ ("ನೀತಿ") ಮತ್ತು OlaMoney Card (ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ "ವಾಲೆಟ್" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) Ola Financial Services Private Limited ಅಥವಾ OFS (ಹಿಂದೆ Zipcash Card Services Private Limited ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು) ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ (i) ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ; (ii) ಗ್ರಾಹಕರು ಎತ್ತುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಹಾಜರುಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು (iii) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (1) ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ; (2) ಡಿಜಿಟಲ್ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್‌ಗಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ("ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್"), ಮತ್ತು ಕೆಳಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ವಾಯಿಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸಮೀಪಿಸಲು ಅವಕಾಶವಿದೆ.

A. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಗಮನಿಸಿ

ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ:

- OFS ಗೆ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ OFS ಇಮೇಲ್ ಅಲರ್ಟ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಇಮೇಲ್ ಅಲರ್ಟ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ (ನೋಂದಾಯಿತವಾಗಿದ್ದರೆ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ SMS ಕಳುಹಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ OFS ಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು ದಯವಿಟ್ಟು ಗಮನಿಸಿ, OFS ಗೆ ತಿಳಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯ ಹೆಚ್ಚು, ಗ್ರಾಹಕರು/OFS ನಷ್ಟದ ಅಪಾಯ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ ಅಥವಾ ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿದಂತೆ support@olamoney.com ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಅಥವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ OFS ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

B. ಗ್ರಾಹಕರ ಜಾಗೃತಿ

ಈ ನೀತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಜಾಗೃತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು OFS ಕೆಳಗಿನ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ:

- ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಮತ್ತು OFS ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಮೇಲ್ ಅಲರ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು, ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು, ಖಾತೆ ರಕ್ಷಣೆಯ ಕ್ರಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಅವರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ SMS/ ಇಮೇಲ್‌ಗಳು/ ಅಧಿಸೂಚನೆ/ ಇತರ ಮೊದಲಾದವುಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

C. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಲು ಆಧಾರಗಳು

ಕೆಳಗಿನ ಆಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

- ವಹಿವಾಟಿನ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳಿಗೆ ಒಮ್ಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಅವಿವೇಕದ ವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ವೈಫಲ್ಯ;
- ವ್ಯಾಲೆಟ್‌ಗೆ ಲೋಡ್ ಮಾಡಿದ ಹಣವನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಅಸಮಂಜಸ ವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ವೈಫಲ್ಯ;
- ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ;
- ಅವಿವೇಕದ ವಿಳಂಬ/ನಿರಾಕರಣೆ/ ವ್ಯಾಲೆಟ್‌ನ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ, ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಲೆಟ್‌ನಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ 'ಸ್ವಂತ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ' ಅಥವಾ 'ಸೋರ್ಸೆಸ್ ಹಿಂತಿರುಗಲು' ವಿಫಲತೆ;
- ವಿಫಲವಾದ/ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಿದ/ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ/ ರದ್ದಾದ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಲೆಟ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಅಸಮಂಜಸ ವಿಳಂಬ/ ನಿರಾಕರಣೆ/ ವೈಫಲ್ಯ;
- ಯಾವುದೇ ವೇಳೆ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊರತೆ(ಗಳು) ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರಸ್ಪರಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಲೆಟ್ ಅನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಅಸಮಂಜಸ ವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ವೈಫಲ್ಯ;
- ಅಸಮಂಜಸ ವಿಳಂಬ / ನಿರಾಕರಣೆ / ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸಲು ವಿಫಲತೆ, OFS ಯಿಂದ ತಪ್ಪಾದ ಕಾರಣ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಹಣವನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ವರ್ಗಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ;
- ವಾಲೆಟ್‌ಗಳ ಮೇಲಿನ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದು; ಮತ್ತು/ಅಥವಾ
- ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ವ್ಯಾಲೆಟ್ ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಮಸ್ಯೆ;
- ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯವು ಕಾರ್ಡ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್‌ಗಳ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಕನಿಷ್ಠ 45 (ನಲವತ್ತೈದು) ದಿನಗಳಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ 120 (ನೂರಾ ಇಪ್ಪತ್ತು) ದಿನಗಳವರೆಗೆ ಇರಬಹುದು, ಇದು ಪ್ರಕರಣದಿಂದ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗುತ್ತದೆ.



OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED CIN No.
U22219KA2007PTC127705
ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: ರೀಜೆಂಟ್ ಇನ್‌ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಟ್, #414, 3ನೇ ಮಹಡಿ 4ನೇ ಬ್ಲಾಕ್, 17ನೇ
ಮುಖ್ಯ, 100 ಅಡಿ ರಸ್ತೆ ಕೋರಮಂಗಲ, ಬೆಂಗಳೂರು-560034
ಇಮೇಲ್: support@olamoney.com
www.olamoney.com

D. ದೂರಿನ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನಗಳು

ಹಂತ 1: ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ

ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ 24x7 ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವನ್ನು (ಅಂದರೆ, ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್) ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ support@olamoney.com ನಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ 080-37101888 ನಲ್ಲಿ (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7 ರವರೆಗೆ ಲಭ್ಯ) ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳಾದ್ಯಂತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಮಯೋಚಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ನಂತರ, ನೋಂದಾಯಿತ ದೂರಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಾವು ತಕ್ಷಣ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ಸ್ಪಷ್ಟ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಮರಳಿ ಕರೆ ಮಾಡಲು ವಿನಂತಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಾವು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತೇವೆ. ತಂಡವು ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತದೆ, ಮೇಲಾಗಿ 48 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ರಶೀದಿಯಿಂದ 5 (ಐದು) ವ್ಯವಹಾರದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆ/ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 2: ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ನಿಗ್ರಹ

ಗ್ರಾಹಕರು ಭರವಸೆ ನೀಡಿದ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ನೊಳಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಹಂತ 1 ರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪರಾಧಿಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು OlaMoney ವಾಲ್‌ಟ್/ OlaMoney ಕಾಡ್‌ಗಾಗಿ (OFS ನಿಂದ ನಡೆಸಲ್ಪಡುತ್ತಿದೆ) ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ escalations@olamoney.com ನಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ನಿರ್ವಾಹಕ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ರಶೀದಿಯಿಂದ 5 (ಐದು) ವ್ಯವಹಾರದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಕಳವಳ/ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಹಂತ 3: ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಧಿಕಾರಿ

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಯು ಇನ್ನೂ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಹಂತ 2 ರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಅತ್ಯಪರಾಧಿಗಿದ್ದರೆ, ನಮ್ಮ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್‌ನ ಸಹಾಯದ ಹೊರತಾಗಿಯೂ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂತೋಷಪಡುವ ನಮ್ಮ ದೂರು ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಷಯವನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್‌ನೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಾದದ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀಮತಿ ಅಪರ್ಣಾ ವಿ ಎನ್ (ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಧಿಕಾರಿ) Ola Financial Services Private Limited;
ವಿಳಾಸ: ಸಂಖ್ಯೆ 414, ರೀಜೆಂಟ್ ಇನ್‌ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಟ್, 3 ನೇ ಮಹಡಿ, 4 ನೇ ಬ್ಲಾಕ್, 17 ನೇ ಮುಖ್ಯ, 100 ಅಡಿ ರಸ್ತೆ, ಕೋರಮಂಗಲ, ಬೆಂಗಳೂರು - 560034, ಕರ್ನಾಟಕ, ಭಾರತ;
ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ: grievance.officer@zipcash.in
ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 080-37102429

ರಶೀದಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 3 (ಮೂರು) ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಹಂತ 4: ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಬಳಿಗೆ ಹೋದರೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಪರಿಹಾರವಾಗದೆ ಉಳಿದಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮಿಂದ ನೇಮಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.



OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED CIN No.
U22219KA2007PTC127705
ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: ರೀಜೆಂಟ್ ಇನ್‌ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಟ್, #414, 3ನೇ ಮಹಡಿ 4ನೇ ಬ್ಲಾಕ್, 17ನೇ
ಮುಖ್ಯ, 100 ಅಡಿ ರಸ್ತೆ ಕೋರಮಂಗಲ, ಬೆಂಗಳೂರು-560034
ಇಮೇಲ್: support@olamoney.com
www.olamoney.com

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ, **ಶ್ರೀ ಕ್ಯಾನ್ಸಲ್ ವೋನೆಕ್** ಅವರನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ nodalescalations@olamoney.com ನಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ರಶೀದಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 3 (ಮೂರು)

ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಗಮನಿಸಿ: ಅಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್

ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯು 2 ವಾರಗಳವರೆಗೆ ಬಗೆಹರಿಯದೆ ಇದ್ದರೆ, OFS ತನ್ನ ಅಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರನ್ನು ನೀಡಬಹುದು, ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಅಂತರಿಕ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಸ್ವಯಂ-ನಿಗ್ರಹ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು OFS ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ. ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎರಡು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ OFS ಅಂತರಿಕವಾಗಿ ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಅಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಕಾಲಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಕ್ಟೋಬರ್ 22, 2019 ರ RBI ಸುತ್ತೋಲೆ CEPD.CO.PRS.Cir.NO.01/13.01.013/2019-20 ರ ಪ್ರಕಾರ 9 ರಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ IO ನಿಂದ ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

☐ **ಹಂತ 5: ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ**

ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯು ಬಗೆಹರಿಯದೆ ಉಳಿದಿರುವ ಅಸಂಭವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡಿದ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=52549.

ವಿಳಾಸ:

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,
4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017

ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವೆಬ್ ಲಿಂಕ್: <https://cms.rbi.org.in>

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ - crpc@rbi.org.in

ಫೋನ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (9:30 am to 5:15 pm)

ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಎಂಟು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಆರಂಭಿಸಲು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಾನಂತರದಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾರತೀಯ ಭಾಷೆಗಳಿಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುವುದು. ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವು RBI ಯ ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ/ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.

Deleted: ಶ್ರೀಮತಿ ರುಹೀಲಾ ಅಮೀನ್

Formatted: Default Paragraph Font, Font: (Default) Tunga, 8 pt, Font color: Auto

Formatted: Font: (Default) Tunga

Formatted: Font: (Default) Tunga

Formatted: HTML Preformatted, Left, Indent: Left: 1.27 cm, Right: 0 cm, Space Before: 0 pt, Line spacing: At least 24 pt, Border: Top: (No border), Bottom: (No border), Left: (No border), Right: (No border), Between : (No border), Pattern: Clear (Custom Color(RGB(248,249,250)))

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

Formatted: Indent: First line: 0 cm



OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED CIN No. U22219KA2007PTC127705
 ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: ರೀಜೆಂಟ್ ಇನ್‌ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಟ್, #414, 3ನೇ ಮಹಡಿ 4ನೇ ಬ್ಲಾಕ್, 17ನೇ ಮುಖ್ಯ, 100 ಅಡಿ ರಸ್ತೆ ಕೋರಮಂಗಲ, ಬೆಂಗಳೂರು-560034
 ಇಮೇಲ್: support@olamoney.com
www.olamoney.com

E. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ
 ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಸನ್ನಿವೇಶ	ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರಿಯೆ	ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ
ವಾಲೆಟ್‌ಗಾಗಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟು: ಕೊಡುಗೆಯ ವಂಚನೆ/ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ/OFSನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಹಣ ಕಳೆದುಕೊಂಡಿದೆ (ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಹಿವಾಟು ವರದಿಯಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ).	ಯಾವುದೂ ಇಲ್ಲ	ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ
ವಾಲೆಟ್‌ಗಾಗಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟು: ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಿಂದಾಗಿ ಹಣ ಕಳೆದುಕೊಂಡಿದೆ, ಅಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯು OFS ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿರುವುದಿಲ್ಲ ಆದರೆ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಬೇರಡೆ ಇರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನಧಿಕೃತ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು OFS ಗೆ ಸೂಚಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ವಹಿವಾಟಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಗ್ರಾಹಕರು OFS ನಿಂದ ವಹಿವಾಟು ಸಂವಹನದ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು OFS ಗೆ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟು ವರದಿ ಮಾಡುವ ನಡುವಿನ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ.	ಮೂರು (3) ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ OFS ಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ	ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ
	ನಾಲ್ಕು (4) ರಿಂದ ಏಳು (7) ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ OFS ಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ	ವಹಿವಾಟಿನ ಮೌಲ್ಯ ಅಥವಾ ರೂ. 10,000/- (ರೂ. ಹತ್ತು ಸಾವಿರ ಮಾತ್ರ) ಪ್ರತಿ ವಹಿವಾಟು, ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು.
	ಏಳು (7) ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದರೆ OFS ಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ	ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ವಂಚನೆಯಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿದ್ದರೆ, ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಬೇಕು. 180 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಜವಾಬ್ದಾರರಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ವಹಿವಾಟಿನ ಮೌಲ್ಯದ 50% ಅಥವಾ ಪ್ರತಿ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ರೂ. 25,000/- (ರೂ. ಇಪ್ಪತ್ತೈದು ಸಾವಿರ ಮಾತ್ರ), ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು.
ವಾಲೆಟ್‌ಗಾಗಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟು: ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ ದಿಂದಾಗಿ ಹಣ ಕಳೆದುಕೊಂಡಿದೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಅವರು ಪಾವತಿ ರುಜುವಾತುಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಹಂಚಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ.	ಆದಷ್ಟು ಬೇಗ ವರದಿ ಮಾಡಿ	ಗ್ರಾಹಕರು ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟನ್ನು OFS ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ವರದಿಯ ನಂತರ ಸಂಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟವನ್ನು OFS ಭರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಬೇಕು:

- OFS ನಿಂದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ OFS ಕೆಲಸದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಎಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- OFS ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಲು ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದು.
- ಕ್ಯಾಲ್ಕಿನಿಕ್ ರಿವರ್ಸಲ್: ಗ್ರಾಹಕರ ಸೂಚನೆಯ ನಂತರ, OFS ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ವಾಲೆಟ್‌ಗೆ (ವಿಮಾ ಕ್ಲೈಮ್‌ನ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಕಾಯಿದೆಯೇ) ಅಂತಹ ಸೂಚನೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 10 (ಹತ್ತು) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ (ಕ್ಯಾಲ್ಕಿನಿಕ್ ರಿವರ್ಸಲ್), ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ರಿವರ್ಸಲ್ ವಾಲೆಟ್ ಪ್ರಕಾರಕ್ಕೆ.

OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED
 (ಹಿಂದೆ ZipCash Card Services Private Limited ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)



OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED CIN No.
U22219KA2007PTC127705
ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: ರೀಜೆಂಟ್ ಇನ್‌ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಟ್, #414, 3ನೇ ಮಹಡಿ 4ನೇ ಬ್ಲಾಕ್, 17ನೇ
ಮುಖ್ಯ, 100 ಅಡಿ ರಸ್ತೆ ಕೋರಮಂಗಲ, ಬೆಂಗಳೂರು-560034
ಇಮೇಲ್: support@olamoney.com
www.olamoney.com

- ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಗರಿಷ್ಠ ಅನುಮತಿಸುವ ಮಿತಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದರೂ ಸಹ, ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದಂತೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- d) OFS ಗೆ ದೂರವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಯಾವುದಾದರೂ 90 (ತೊಂಬತ್ತು) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ, ಮೇಲಿನ ಟೇಬಲ್ ಅಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಕಡೆಯಿಂದ ಇದೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ.

ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯ	ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ TAT
ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿನ 10 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ	ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗಿದೆ, 7 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಲೆಟ್‌ಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು.
ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿನ 11-90 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ	11 ನೇ ದಿನದಂದು ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ 7 (ಏಳು) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ಶಾಶ್ವತ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗೆ ಪರಿವರ್ತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಅದನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಲೆಟ್‌ಗೆ ನಿರ್ಧರಿಸಿದಂತೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
90 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಪರಿಹಾರ	ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು 7 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಶಾಶ್ವತವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗಮನಿಸಿ: ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳ ವರದಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಮತ್ತು ಅಲ್ಲಿ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಇಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು OFS ನ ಆಂತರಿಕ ತಂಡವು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

F. ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟುಗಳು

"ವಿಫಲವಾದ ವಹಿವಾಟುಗಳು" ಎಂದರೆ ಸಂವಹನ ರಿಂತ್‌ಗಳಲ್ಲಿನ ವೈಫಲ್ಯ, ಅವಧಿ ಮೀರುವಿಕೆ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳದ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ವೈಫಲ್ಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಆರೋಪಿಸಿದರೆ, ಅದು ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟು ಅರ್ಹತೆ ಪಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ. ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ, ವಿಫಲವಾದ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಲೆಟ್‌ನಿಂದ ಆ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತವೆ, ಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಸರಿಯಾದ ಮಾಹಿತಿಯ ಕೊರತೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ರಿವರ್ಸ್ ವಹಿವಾಟು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬದಿಂದಾಗಿ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆ/ಫಲಾನುಭವಿ ವಾಲೆಟ್/ವ್ಯಾಪಾರಿ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿರಲು.

ವಿಫಲವಾದ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ OFS ಗಾಗಿ ಆನ್-ಅರ್ೌಂಡ್ ಸಮಯವನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ:

ವಿವರಣೆ	ಆಟೋ-ರಿವರ್ಸ್‌ಗಾಗಿ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್	ನೀಡಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರ
ಆನ್-ಅನ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು		
ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆ/ವಾಲೆಟ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಆಗಿಲ್ಲ	ವಹಿವಾಟನ್ನು T+1 ದಿನದೊಳಗೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಬೇಕು. ವಹಿವಾಟನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು	ರೂ. 100/- (ಕೇವಲ ನೂರು ರೂಪಾಯಿಗಳು) ಪ್ರತಿದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ, T+1 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ

OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED
(ಹಿಂದೆ ZipCash Card Services Private Limited ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)



OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED CIN No.
U22219KA2007PTC127705
ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: ರೀಜೆಂಟ್ ಇನ್‌ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಟ್, #414, 3ನೇ ಮಹಡಿ 4ನೇ ಬ್ಲಾಕ್, 17ನೇ
ಮುಖ್ಯ, 100 ಅಡಿ ರಸ್ತೆ ಕೋರಮಂಗಲ, ಬೆಂಗಳೂರು-560034
ಇಮೇಲ್: support@olamoney.com
www.olamoney.com

	ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, T + 1 ದಿನದೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವಾಲೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ರಿವರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.	
ವ್ಯಾಲೆಟ್ ಡೆಬಿಟ್ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟು ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ		
ಆಫ್-ಆನ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು		
ಕಾರ್ಡ್‌ನಿಂದ ಕಾರ್ಡ್ ವರ್ಗಾವಣೆ: ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಆಗಿಲ್ಲ.	ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಆಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ T + 1 ದಿನದೊಳಗೆ ವಹಿವಾಟನ್ನು (R) ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಜಾರಿಯಾಗಿದೆ	ರೂ. 100/- (ರೂಪಾಯಿಗಳು ಕೇವಲ ನೂರು) ಪ್ರತಿದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ, T+1 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ
ಮಾರಾಟದ ಪಾಯಿಂಟ್ (PoS) (ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ರಸ್ತುತ): ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ ಆದರೆ, ಚಾರ್ಜ್-ಬ್ಯಾಕ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.	T + 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂ-ರಿವರ್ಸ್‌ಲ್	T + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ. 100/-
ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ರಸ್ತುತವಾಗಿಲ್ಲ (CNP) (ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್): ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ	T + 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಆಟೋ-ರಿವರ್ಸ್‌ಲ್	T + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ. 100/-

ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಬೇಕು:

- T ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನ ಮತ್ತು ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- ಹಣಕಾಸಿನ ಪರಿಹಾರವು ಒಳಗೊಂಡಿರುವಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಅಥವಾ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಾಗಿ ಕಾಯಿದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಲೆಟ್ ಸುವೋ ಮೋಟೋರ್ ಅದೇ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮೇಲಿನ ಟೀಬಲ್ ಅಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ವೈಫಲ್ಯದ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ಪಡೆಯದ ಗ್ರಾಹಕರು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು
ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

OLA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED
(ಹಿಂದೆ ZipCash Card Services Private Limited ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)