TranServ Limited

(CIN:U93090MH2010PLC21138)

ग्राहक शिकायत निवारण नीति

परिचय

एक सेवा संगठन के रूप में TransServ Limited ("TranServ")द्वारा, अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करना और ग्राहकों की सतंष्टिुष्टि के स्तर को बढ़ाना हमारा प्रमखु उद्देश्य है। नए ग्राहकों को आकर्षित करने के साथ-साथ मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए शीघ्र और कुशल सेवा प्रदान करना आवश्यक है। हमारा मानना हैकि बाजार हि स्सेदारी मेंवद्ृधि और ब्रांड वल्ैयूका नि र्मा ण कम सेकम समय मेंगणु वत्तापर्णू र्णसेवा प्रदान करके ही सभं व है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों का त्वरित निवारण होता है।

शिकायत निवारण के लिए समीक्षा तंत्र को उत्पाद सुविधाओं और सेवा वितरण में कमियों की पहचान करने में मदद करनी चाहिए।

इस ट्रांससर्व शिकायत निवारण नीति का उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों का शीघ्र निवारण करना है। यह बाहरी एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मुद्दों से भी निपटता है।

शिकायत निवारण पर हमारी नीति निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करती है:

- ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार किया जाएगा।
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों को शिष्टता के साथ और बिना किसी अनुचित विलंब के निपटाया जाता है।
- पेंशनरों, शारीरिक रूप से अक्षम और वरिष्ठ नागरिकों की शिकायतों को प्राथमिकता के आधार पर निपटाया जाता है।
- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों और वैकल्पिक उपचार के उनके अधिकारों के बारे मे पूरी तरह से सूचित किया जाता है, यदि वे अपनी शिकायतों पर कंपनी की प्रतिक्रिया से पूरी तरह से संतुष्ट नहीं हैं।
- सभी शिकायतों को कुशलतापूर्वक और निष्पक्ष रूप से निपटाया जाना चाहिए अन्यथा वे हमारी प्रतिष्ठा और व्यवसाय को नुकसान पहुंचा सकती हैं।
- हमारे कर्मचारी नेक नीयत से और ग्राहकों के हितों पर बिना किसी पूर्वाग्रह के काम करेंगे।

शिकायत निवारण तंत्र को अधिक अर्थपूर्ण और प्रभावी बनाने के लिए, एक संरचित प्रणाली का निर्माण किया गया है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि मांगा गया निवारण न्यायसंगत और उचित है और नियमों और विनियमों के दिए गए ढांचे के भीतर है।

हालाँकि, शिकायत निवारण प्रक्रियाओं के संबंध में, यदि कोई ग्राहक ऐसा करना चाहता है तो उसके द्वारा कोई भी शिकायत दर्ज कराने के लिए हमारे पास एक समर्पित ईमेल आईडी है।- **support.dhanipay@indiabulls.com**

1. एक शिकायत एक संगठन के लिए उसके उत्पादों, या सेवाओं, या शिकायतों की हैंडलिंग प्रक्रिया से संबंधित असंतोष की अभिव्यक्ति है, जहां एक प्रतिक्रिया या संकल्प स्पष्ट रूप से या निहित रूप से अपेक्षित है।

   शिकायत के आधार: कोई भी ग्राहक कंपनी के किसी कार्य या चूक से व्यथित है जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई है, वह योजना के तहत व्यक्तिगत रूप से या एक अधिकृत प्रतिनिधि (अर्थात् अधिवक्ता के अलावा एक व्यक्ति, विधिवत रूप से नियुक्त और लिखित में अधिकृत व्यक्ति जो लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करें) के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।

   यदि ग्राहक प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो उसे अपनी शिकायत दर्ज कराने का अधिकार है। शिकायत दर्ज करने के चार तरीके हैं - व्यक्तिगत रूप से, टेलीफोन द्वारा, मेल/डाक द्वारा या ई-मेल/इंटरनेट द्वारा। इन सभी चैनलों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को कुशलतापूर्वक और तेज़ी से निपटाया जाना चाहिए। यदि ग्राहक की शिकायत निर्धारित समय सीमा के भीतर हल नहीं होती है या यदि वह हमारे द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत के साथ आरबीआई द्वारा स्थापित एकीकृत लोकपाल के कार्यालय से भी संपर्क कर सकता है।

2. ग्राहकों की शिकायतों/शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक तंत्र:

2.1 शिकायत पंजीकरण:

यदि कोई ग्राहक ट्रांससर्व द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संतुष्ट नहीं है, तो वह ओडीआर, ईमेल, फोन, फॉर्मबेस और कूरियर द्वारा शिकायत दर्ज करा सकता है।

जब भी कोई शिकायत प्राप्त होती है, प्रेषक को या तो उसी मोड में या उसकी शिकायत की पावती ईमेल द्वारा प्रतिक्रिया प्राप्त होती है।

ग्राहक अनुबंध-एस्केलेशन ग्रिड में दिए गए मैट्रिक्स के अनुसार मामले को आगे बढ़ा सकते हैं। शिकायतें और

सुझाव प्राप्त करने की व्यवस्था यहां दी गई है।

मोड	विवरण
ओडीआर (मोबाइल पर)	ऑनलाइन विवाद समाधान (ओडीआर) सिस्टम
ईमेल	support.dhanipay@indiabulls.com पर लिखें
फोन	धनीपे कस्टमर केयर: 0124-6555-555
फॉर्मबेस	हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है
कूरियर	ट्रांससर्व लिमिटेड, यूनिट नंबर 401 और 402,वन इंटरनेशनल सेंटर, चौथी मंजिल, टॉवर 1, एसबी मार्ग, एलफिंस्टन रोड (पश्चिम), मुंबई - 13, महाराष्ट्र

ये तंत्र हमारी ग्राहकों की शिकायतों का निवारण करने, जहां भी संभव हो ऑनलाइन समाधान प्रदान करने और हमारी सेवाओं के बारे में मूल्यवान प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए समर्पित हैं।

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

यदि दी गई समय-सीमा के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है या प्रतिक्रिया असंतोषजनक है, तो ग्राहक प्रारंभिक शिकायत दर्ज करते समय प्रदान की गई शिकायत संदर्भ संख्या जैसे प्रासंगिक विवरण के साथ, हमारे दूसरे स्तर के वृद्धि अधिकारी को चिंता को आगे बढ़ाने का विकल्प चुन सकता है। एस्केलेशन पद्धति का उल्लेख इस नीति में एस्कलेशन सेक्शन के तहत किया गया है।

ऑनलाइन विवाद समाधान (ओडीआर) प्रणाली:

डिजिटल भुगतान से संबंधित ग्राहक विवादों और शिकायतों को हल करने के लिए ऑनलाइन विवाद समाधान (ओडीआर) प्रणाली को लागू किया गया है, जिसमें विफल लेनदेन से संबंधित विवादों और शिकायतों के लिए शून्य या न्यूनतम मैन्युअल हस्तक्षेप के साथ एक प्रणाली-संचालित और नियम-आधारित तंत्र का उपयोग किया गया है।

ग्राहक समाधान समय-सीमा:

क्रमांक	शिकायत प्रकार	अनुमानित समय-सीमा **(SLA)**
1	कोई भी धनी पे वॉलेट लेनदेन संबंधी समस्या	30 दिनों से अधिक नहीं (समाधान में तीसरे पक्ष की भागीदारी के मामले में, प्रमुख बैंकों द्वारा पालन की जाने वाली समय-सीमा लागू की जाएगी और उन्हें सूचित किया जाएगा ग्राहकों)

प्रक्रिया को दो चरणों में

i) पावती: ग्राहक के प्रश्न या शिकायत की पावती। यह ईमेल के माध्यम से वितरित किया जाएगा।

ii) समाधान: समाधान के रूप में ग्राहक को प्रतिक्रिया, या ग्राहक की चिंता को हल करने के लिए आवश्यक किसी भी संचार/विवरण के लिए जैसा कि नीचे निर्धारित किया गया है-

- किसी भी ग्राहक की शिकायत पर कार्रवाई शुरू करने के लिए, अधिमानतः 48 घंटों के भीतर और ऐसी शिकायत को शीघ्रता से हल करने के लिए प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर हल किया जाना चाहिए।

- अपने अधिकृत/नामित एजेंटों (नाम, एजेंट आईडी, पता, संपर्क विवरण आदि) की विस्तृत सूची वेबसाइट/मोबाइल ऐप पर प्रदर्शित करना।

3. शिकायतों का समाधान:

3.1 मनोवृत्ति संबंधी पहलुओं से संबंधित शिकायतें:

ऐसी शिकायतों को शिष्टतापूर्वक, सहानुभूतिपूर्वक और सबसे बढ़कर तेजी से निपटाया जाना चाहिए। ग्राहकों के साथ दुर्व्यवहार/अशिष्ट व्यवहार को शून्य सहनशीलता स्तर पर माना जाना चाहिए और तत्काल कार्रवाई की जानी चाहिए। ट्रांससर्व किसी भी परिस्थिति में स्टाफ सदस्यों द्वारा किसी भी स्तर का दुर्व्यवहार बर्दाश्त नहीं करता है।

3.2 यदि ग्राहक 30 दिनों के भीतर ट्रांससर्व द्वारा प्रदान किए गए निवारण से संतुष्ट नहीं है, तो वह निवारण के लिए आरबीआई द्वारा स्थापित लोकपाल के कार्यालय से भी संपर्क कर सकता है।

3.3 कोई भी ग्राहक जिसके पास 12 नवंबर, 2021 को आरबीआई द्वारा जारी एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अध्याय IV में उल्लिखित किसी एक या अधिक आधारों पर कंपनी के खिलाफ शिकायत है[2021]और उसके अद्यतन (विवरण के लिए https://rbidocs पर जाएं। rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf), स्वयं या अपने अधिकृत प्रतिनिधि (अधिवक्ता के अलावा) के माध्यम से नीचे दिए गए तरीके से एकीकृत लोकपाल को शिकायत कर सकते हैं।

4. समय सीमा:

शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाना चाहिए क्योंकि इनसे अप्रत्यक्ष रूप से कंपनी के कामकाज में निरंतर सुधार होता है। प्राप्त शिकायतों का सभी संभावित कोणों से विश्लेषण किया जाएगा। ट्रांससर्व एक पावती भेजने का प्रयास करेगा। शिकायत प्राप्त होने की तारीख से अधिकतम 30 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान किया जाना चाहिए।

विभिन्न प्रकार की शिकायतों के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स के साथ शिकायत निवारण प्रक्रिया से निपटने के लिए समय मैट्रिक्स अनुबंध-एस्केलेशन ग्रिड में दिया गया है। ग्राहकों की शिकायतों से निपटने वाले विभागों/अधिकारियों को इसका सख्ती से पालन करना आवश्यक है।

शिकायत पर आवधिक रिपोर्ट तैयार की जाती है और कंपनी के वरिष्ठ अधिकारियों के बीच उनकी जानकारी और आगे के निर्देशों (यदि कोई हो) के लिए परिचालित की जाती है।

5. समीक्षा तंत्र

5.1 ग्राहक सेवा समीक्षा ग्राहकों की शिकायत/जोखिम प्रबंधन समिति द्वारा प्रबंधन

प्रबंधन की एक विशिष्ट सेवा समिति है जो समय-समय पर ग्राहकों की शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए किए गए उपायों की समीक्षा करती है।

समिति अनसुलझी शिकायतों पर भी विचार करेगी और अपनी सलाह दे सकती है।

5.2 लोकपाल योजना के अनुसार शिकायतों के उद्देश्य के लिए प्रधान नोडल अधिकारी:

पीड़ित ग्राहक अपनी शिकायतों के संबंध में सीधे प्रधान नोडल अधिकारी को निम्नलिखित पते पर लिख सकते हैं:

श्री सिद्धार्थ नाथानी
प्रधान नोडल
अधिकारी ट्रांससर्व
लिमिटेड
धनी पे कस्टमर केयर
यूनिट नं. 401 और 402, वन इंटरनेशनल सेंटर, चौथी मंजिल,
टॉवर 1, एसबी मार्ग, एलफिंस्टन रोड (डब्ल्यू), मुंबई - 13, महाराष्ट्र

ईमेल: **nodaldhanipay@indiabulls.com**

6. ग्राहकों के साथ बातचीत

ट्रांससर्व मानता है कि ग्राहक की अपेक्षा/आवश्यकता/शिकायतें पूरी हो सकती हैं ग्राहकों के साथ उनके कर्मचारियों द्वारा व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से बेहतर सराहना की जाए। कई शिकायतें पेश की जाने वाली सेवाओं के बारे में ग्राहकों के बीच जागरूकता की कमी के कारण उत्पन्न होती हैं और इस तरह की बातचीत से ग्राहकों को ऐसी सेवाओं का लाभ उठाने में मदद मिलती है और यह बाद के चरण में प्रश्नों/शिकायतों की संख्या को कम कर देता है।

7. सेवा में सुधार और शिकायतों से निपटने के लिए ऑपरेटिंग स्टाफ को संवेदनशील बनाना:

7.1 उत्पादों और सेवाओं के ज्ञान और जागरूकता की कमी के कारण अक्सर शिकायतें होती हैं। प्रधान नोडल अधिकारी को केंद्रीय प्रशिक्षण केंद्रों को विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों की प्रशिक्षण आवश्यकताओं पर प्रतिक्रिया देने की आवश्यकता होती है।

7.2 ट्रांससर्व विभिन्न क्षेत्रों के ग्राहकों के साथ सौदा करता है, जिससे विचारों में भिन्नता और घर्षण के क्षेत्र उत्पन्न हो सकते हैं। सकारात्मक दृष्टिकोण और ग्राहक के अनुकूल व्यवहार के साथ ग्राहकों से निपटने के लिए फ्रंट लाइन स्टाफ का चयन सावधानी से किया जाना चाहिए। खुले दिमाग और चेहरे पर मुस्कान के साथ, कर्मचारियों को ग्राहकों का विश्वास जीतने में सक्षम होना चाहिए। क्रोधित ग्राहकों से निपटने के लिए आवश्यक सॉफ्ट कौशल प्रदान करना, प्रशिक्षण कार्यक्रमों का एक अभिन्न अंग होना चाहिए। यह सुनिश्चित करना प्रधान नोडल अधिकारी की जिम्मेदारी होगी कि शिकायतों से निपटने के लिए आंतरिक तंत्र सभी स्तरों पर सुचारू रूप से और कुशलता से संचालित हो।

8. रिकॉर्ड रखना

ग्राहकों की शिकायतों से संबंधित रिकॉर्ड समाधान की तारीख से 5 साल की अवधि के लिए बनाए रखा जाएगा।

9. रिपोर्टिंग

हम शिकायत की प्राप्ति और उस पर की गई कार्रवाई की स्थिति की सूचना पीपीआई मास्टर निदेश में निर्दिष्ट प्रारूप में तिमाही आधार पर अगले महीने की 10 तारीख तक डीपीएसएस, आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय को देंगे।

10. नीति की समीक्षा

नीति की समीक्षा की जाएगी और उसे अद्यतन किया जाएगा, या व्यवसाय या विनियामक वातावरण में परिवर्तन के मामलों सहित जब भी आवश्यकता होगी।कंपनी सार्वजनिक डोमेन/वेबसाइट में शिकायत से निपटने/बढ़ाने की प्रक्रिया के विवरण के साथ प्रदर्शित करने के लिए / अनुप्रयोग।

अनुलग्नक- एस्केलेशन ग्रिड

फर्स्ट लेवल	कस्टमर्स से रिक्वेस्ट है कि वे TranServ के धनी पे कस्टमर केयर पर जाएँ, कॉल करें या लिखें: मोबाइल ऐप पर ODR फ़ोन : 0124-6555-555 Formbase: हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है ईमेल : **support.dhanipay@indiabulls.com** कूरियर: ट्रांससर्व लिमिटेड, धनी पे कस्टमर केयर , यूनिट नंबर 401 और 402, एक अंतर्राष्ट्रीय केंद्र, चौथी मंजिल, टॉवर 1, एसबी मार्ग, एलफिंस्टन रोड (डब्ल्यू), मुंबई - 13, महाराष्ट्र सभी मोड में, शिकायत के बारे में भविष्य के संचार के लिए एक संदर्भ संख्या प्रदान 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। सभी शिकायतों को तभी बंद माना जाता है, जब नीचे दी गई शर्तों में से कोई एक पूरी हो जाए: 1. ग्राहक इस बात की पुष्टि करे कि वह दिए गए समाधान से संतुष्ट है। 2. समाधान की जानकारी दिए जाने के बाद, ग्राहक शिकायत को बंद करने के लिए अपनी सहमति दे। 3. समाधान की जानकारी दिए जाने की तारीख से 3 दिनों के भीतर ग्राहक की ओर से कोई जवाब न मिले। इसलिए, शिकायत को तभी बंद किया जाता है, जब यह पक्का कर लिया जाए कि ग्राहक ने या तो समाधान को स्वीकार कर लिया है, या फिर तय समय-सीमा के भीतर उसने कोई और चिंता नहीं जताई है। यदि शिकायत बंद होने के बाद भी ग्राहक वही शिकायत दोबारा उठाता है और शिकायत को सही पाया जाता है, तो ग्राहक को एक नया समाधान दिया जाता है और फिर ऊपर बताए गए चरणों का दोबारा पालन किया जाता है।
दूसरा स्तर	यदि ग्राहक इससे संतुष्ट नहीं है: • प्रथम स्तर के अधिकारियों द्वारा प्रदान किया गया समाधान • ट्रांससर्व में किसी प्रतिनिधि या स्टाफ सदस्य का व्यवहार • सेवा स्तर समझौते या समयरेखा का उल्लंघन या • 15 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, ग्राहक अपनी शिकायत को स्तर -2 "यानी ग्राहक सेवा प्रमुख" फोन 0124-6555-555 के माध्यम से आगे बढ़ा सकता है या लिख सकता है **cs.headdhanipay@indiabulls.com**
तीसरे स्तर	यदि शिकायत को 7 कार्य दिवसों के भीतर संतोषजनक ढंग से हल नहीं किया जाता है, या उपर्युक्त वृद्धि चरणों का पालन करने के बाद भी सूचित समय सीमा से परे प्रतिक्रिया में देरी होती है, तो ग्राहक हमारे प्रमुख नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं: सेवा में, श्री सिद्धार्थ नाथानी प्रधान नोडल अधिकारी ट्रांससर्व लिमिटेड धनी पे कस्टमर केयर, यूनिट नं. 401 और 402, एक इंटरनैशनल केंद्र, चौथी मंजिल, टॉवर 1, एसबी मार्ग, एलफिंस्टन रोड (पश्चिम), मुंबई - 13, महाराष्ट्र ईमेल: **nodaldhanipay@indiabulls.com** फोन: 0120-6977999

चौथा स्तर	"एकीकृत लोकपाल योजना, 2021" के अनुसार जारी किया गया भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा 12 नवंबर 2021 को और उसके अद्यतनीकरण के बाद, यदि 30 दिनों के भीतर शिकायत का संतोषजनक ढंग से निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक इस उद्देश्य के लिए बनाए गए पोर्टल यानी **https://cms.rbi.org**में। शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को निम्नलिखित तरीके से भी प्रस्तुत की जा सकती है - इलेक्ट्रॉनिक मोड ईमेलआईडी-crpc@rbi.org.in डाक का पता सेंट्रलीसेड रिसीप्ट एंड प्रोसेसिंग सेंटर , भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - टोल-फ्री नंबर: **14448 (**पूछताछ के लिए**)**

****