

ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र

ट्रांसर्व प्राइवेट लिमिटेड द्वारा जारी धनी पे प्रीपेड खाता और धनी पे कार्ड के ग्राहकों के लिए लिए लागू

ट्रांसर्व प्राइवेट लिमिटेड द्वारा जारी धनी पे प्रीपेड खाता और धनी पे कार्ड के ग्राहकों के लिए लिए लागू

यह ट्रांसर्व प्राइवेट लिमिटेड द्वारा ग्राहकों के लिए जारी किए गए यूडियो वॉलेट एवं यूडियो कार्ड के लिए भी लागू होता है। कृपया ध्यान दें कि ट्रांसर्व 'यूडियो' नाम के अंतर्गत पूर्वदत्त (प्रीपेड) साधन जारी कर रहा था और अब 10 अप्रैल 2019 से इसने अपने उत्पादों और सेवाओं का ब्राण्ड नाम बदलकर 'धनी पे' कर दिया है। यूडियो वॉलेट, यूडियो कार्ड और/या यूडियो सेवाओं के लिए पंजीकृत ग्राहकों को क्रमशः धनी पे प्रीपेड खाते, धनी पे कार्ड और/या धनी पे सेवाओं के लिए लागू ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र का अनुपालन करके नियंत्रित किया जाएगा।

इस नीति दस्तावेज़ का उद्देश्य हमारे ग्राहकों के लिए हमसे संपर्क करने हेतु उपलब्ध विभिन्न तंत्रों, हमारी सेवा की गारंटीयों और उन समय-सीमाओं को संप्रेषित करना है जिनके अंतर्गत हम अपने ग्राहकों की चिंताओं के समाधान हेतु प्रयास करेंगे और समाधान को सुनिश्चित करेंगे।

ग्राहकों के प्रश्नों का उत्तर देने और यदि कोई शिकायतें हैं तो उनका निवारण करने के लिए कम्पनी की समर्पित धनी पे ग्राहक सहायता सेवा है।

हम आपकी प्रतिपुष्टि को महत्व देते हैं:

यदि ग्राहकों को लगता है कि हमारी सेवाएँ उनकी अपेक्षाओं को पूरा नहीं कर रही हैं या वह हमारे स्टाफ के किसी भी सदस्य के साथ हुई बातचीत से असंतुष्ट हैं तो सभी ग्राहकों को अपनी प्रतिपुष्टि प्रदान करने और शिकायत करने का अधिकार है।

ग्राहक अपने प्रश्नों, अनुरोधों या शिकायतों को निम्नलिखित प्रकारों से भेज सकते हैं:

विधा	विवरण	उपलब्धता
फोन	धनी पे ग्राहक सहायता: 022-6773 7800	प्रातः 07.00 से रात्रि 11.00, कार्य दिवसों में*
ऑनलाइन चैट	धनी पे मोबाइल ऐप पर उपलब्ध	प्रातः 08.00 से रात्रि 08.00, कार्य दिवसों में *
ईमेल	ping@dhanipay.in पर लिख भेजें	प्रातः 10.00 से सायं 07.00 कार्य दिवसों में *
कूरियर	हाई टेक प्लाजा ऑफिस #2, महाका ली गुफाएं सड़क, अंधेरी पूर्व, मुंबई - 400093	24*7

* कार्य दिवसों का अर्थ सरकारी अवकाशों या राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर सभी दिन हैं।

ये तंत्र हमारे ग्राहकों की शिकायतों समाधान करने, जहां भी संभव हो ऑनलाइन समाधान प्रदान करने, और हमारी सेवाओं के संबंध में मूल्यवान प्रतिपुष्टि प्राप्त करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। ग्राहक की प्रतिपुष्टि प्राप्त करने पर हमारे कार्यकारी अधिकारी ग्राहकों से बात करेंगे और यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी शिकायतों का नीचे दी गई सूचना के अनुसार पूर्व निर्धारित सेवा स्तरीय अनुबंध के अंतर्गत समाधान प्रदान किया जाए।

यदि दी गई समय सीमाओं में शिकायत का समाधान नहीं होता है या उत्तर असंतोषजनक रहता है तो ग्राहक आरम्भिक शिकायत करते समय प्रदान किए **शिकायत संदर्भ संख्या** जैसे प्रासंगिक विवरणों के साथ अपनी चिंता को हमारे स्तर 2 के अग्रेषण अधिकारी को अग्रेषित करने का चयन कर सकते हैं। उच्च स्तर पर अग्रेषित करने की कार्यप्रणाली का उल्लेख, इस नीति के अग्रेषण अनुभाग के अंतर्गत किया गया है। ध्यान दें –शिकायत संदर्भ संख्या का उल्लेख किए बिना किए जाने वाले अग्रेषणों को शिकायतें नहीं माना जाएगा।

ग्राहकों की शिकायतों का निवारण करने की समय सीमाएँ:

क्रमांक	शिकायत का प्रकार	अनुमानित समय सीमाएँ (SLA)
1	धनी पे वॉलेट लेन-देन संबंधी कोई भी समस्या	7 कार्य दिवसों के भीतर। (समाधान में तीसरे पक्ष की संलग्नता के मामले में, प्रमुख बैंकों द्वारा पालन की जाने वाली समय सीमाएँ लागू होंगी और ग्राहकों को सूचित की जाएंगी)
2	वॉलेट से संबंधित समस्याएँ	5 कार्य दिवस

यह प्रक्रिया दो चरणों में विभाजित है:

- a. पावती: उपभोक्ता के प्रश्न या शिकायत की पावती। इसे ईमेल के माध्यम से भेजा जाएगा।
- b. समाधान: उपभोक्ता को समाधान के रूप में, या आगे कोई और सूचना के लिए / उपभोक्ता की चिंता का समाधान करने के लिए वांछित विवरण प्राप्त करने के लिए, की जाने वाली अनुक्रिया।

उच्च-स्तर अग्रेषण मैट्रिक्स:

धनी पे 3 स्तरीय ग्राहक सहायया प्रदान करता है।

स्तर	व्यक्ति / टीम	विधा
स्तर 1	धनी पे ग्राहक सेवा	फोन ईमेल ऑनलाइन चैट सामाजिक माध्यम (सोशल मीडिया)
स्तर 2	ग्राहक सेवा प्रमुख	फोन ईमेल
स्तर 3	नोडल अधिकारी	ईमेल कूरियर

स्तर 1

ग्राहक सभी उपलब्ध विधाओं का उपयोग कर शिकायत दर्ज करा सकते हैं। **धनी पे** ग्राहक सेवा टीम शिकायत मिलने पर या तो उसी विधा में या ईमेल के माध्यम से शिकायत स्वीकार करेगी।

सभी विधाओं में, शिकायत के विषय में भविष्य के सभी संचार के लिए एक संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी।

- ग्राहक को अंतिम समाधान की दिशा में प्रगति के विषय में भी सूचित रखा जाएगा या उसकी चिंता का समाधान करने के विषय में होने वाले किसी भी

प्रकार के विलम्बों के बारे में सूचना प्रदान की जाएगी।

b. सभी शिकायतें, ग्राहकों की प्रतिपुष्टि एवं और उनके संवरण की स्वीकृति के बाद समाप्त की जाएंगी।

यदि आपको स्तर-1 के अंतर्गत आने वाली विधाओं से 8 कार्य-दिवसों के भीतर उत्तर नहीं मिलता है, या, यदि आप प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं है तो **अगले उच्च स्तर पर अपनी शिकायत को अग्रेषित करने के लिए यहां पर क्लिक कीजिए।**

यदि आप स्तर-2 के अंतर्गत प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं है या आपको संगत प्राधिकारी से 10 कार्य-दिवसों के भीतर उत्तर नहीं मिलता है, तो, **अगले उच्च स्तर पर अपनी शिकायत को अग्रेषित करने के लिए यहां पर क्लिक कीजिए।**

ग्राहक सुरक्षा नीति :

पृष्ठभूमि

पूर्वदत्त (प्रीपेड) भुगतान साधनों (प्रीपेड खाता /कार्ड) का उपयोग करके होने वाले लेन-देनों में हुई वृद्धि से संबद्ध जोखिमों में बढ़ोतरी हुई है और इसलिए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेनों के विरुद्ध ग्राहक का संरक्षण करना अधिक महत्वपूर्ण हो गया है। भारतीय रिजर्व बैंक ने अपने परिपत्र RBI/2018-19/101/DPSS.CO. PD.No. 1417 /02.14.006/2018-19 के द्वारा ग्राहकों के प्रीपेड खाते/ कार्डों में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के कारण होने वाले डेबिट के लिए ग्राहकों का दायित्व निर्धारण करने हेतु प्रावधानों का निर्धारण किया है।

भारतीय रिजर्व बैंक, पूर्वदत्त भुगतान साधनों (PPIs) से यह अपेक्षा करता है कि वे जोखिम और जिम्मेदारियों के विषय में ग्राहक जागरूकता उत्पन्न करने के तंत्र एवं अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के विशिष्ट परिदृश्यों में उत्पन्न होने वाले ग्राहक दायित्व जैसे ग्राहक संरक्षण के पहलुओं को आच्छादित करने वाली नीति निर्मित करे।

लेन-देन की श्रेणियां:

इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेनों को दो श्रेणियों में विभाजित किया गया है:

1. दूरस्थ / ऑनलाइन भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनके लिए लेन-देन बिन्दु जैसे प्रीपेड खाते, कार्ड नॉट प्रेजेंट (CNP) लेनदेनों आदि, पर भौतिक पूर्वदत्त भुगतान

साधनों (PPIs) की उपस्थिति की आवश्यकता नहीं होती है।)

II. आमने-सामने / निकटता भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनके लिए लेन-देन बिन्दुओं पर भौतिक पूर्वदत्त भुगतान साधन (PPIs) जैसे कि कार्ड या मोबाइल फ़ोन उपस्थित रहने की आवश्यकता होती है उदाहरण के लिए बिक्री-बिंदु (पॉइंट ऑफ़ सेल) पर लेनदेन, मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से किए गए लेन-देन आदि)।

ट्रांसर्व की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां

- i. ट्रांसर्व यह सुनिश्चित करेगा वेबसाइट पर और साथ ही साथ ग्राहकों के संदर्भ के लिए ग्राहक सुरक्षा नीति उपलब्ध है।
- ii. ट्रांसर्व ग्राहक को पासवर्ड, पिन, ओटीपी, जन्मतिथि आदि जैसी संवेदनशील जानकारी का प्रकटीकरण न करने के विषय में ईमेल भेजकर सुरक्षित इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन संपन्न करने के बारे में जागरूकता आयोजित करेगा।
- iii. ट्रांसर्व अनधिकृत लेनदेनों की रिपोर्ट करने या आपत्तियों की सूचना देने के लिए संपर्क विवरणों का उल्लेख करते हुए, सभी भुगतान लेनदेन हेतु एसएमएस अलर्ट भेजना सुनिश्चित करेगा।
- iv. ट्रांसर्व सूचना देने में विलम्ब होने के कारण होने वाली हानि के जोखिम से बचाव करने के लिए, ग्राहकों को किसी भी अनधिकृत लेनदेन के विषय में यथाशीघ्र सूचित करने का परामर्श देगा।
- v. ट्रांसर्व किसी भी प्रकार के अनधिकृत लेन-देनों की रिपोर्ट करने हेतु ग्राहकों के लिए वेबसाइट/एसएमएस/ई-मेल के माध्यम से 24X7 पहुंच की सुविधा देगा। ट्रांसर्व मोबाइल ऐप/ होम पेज (मुख पृष्ठ) पर ऐसे किसी भी लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए विकल्प भी प्रदान करेगा।
- vi. ट्रांसर्व पावती के रूप में दर्ज की गई शिकायत के लिए तत्काल अनुक्रिया सुनिश्चित करेगा। ये प्रणालियाँ शिकायत मिलने के दिनांक और समय को रिकॉर्ड करेंगी।
- vii. ट्रांसर्व यह भी सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज कराने के बाद कोई लेन-देन नहीं हो।
- viii. शिकायत दर्ज कराने के 10 दिन के भीतर ट्रांसर्व लागू ग्राहक देयता के अनुसार एक अनुमानित क्रेडिट पारित करेगा। ट्रांसर्व 90 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करेगा और ग्राहक को उसकी पात्रता के अनुसार उपयुक्त राशि का भुगतान करेगा।
- ix. 90 दिनों के भीतर ग्राहक का दायित्व निर्धारित न होने के मामले में ग्राहक क्षतिपूर्ति पाने का पात्र हो जाएगा।

x. यदि जांच के दौरान ऐसा पाया जाता है कि ग्राहक ने झूठा दावा किया है या वैध लेन-देन को विवादित बनाया है तो, ट्रांसर्व अनुमानित क्रेडिट को रद्द करने और प्रीपेड खाते/कार्ड को अवरुद्ध करने जैसी निवारक कार्रवाई करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

ग्राहक के दायित्व

- a) ग्राहक को सभी आवश्यक दस्तावेज़- ग्राहक विवाद प्रपत्र, लेम्बेत्तकीसफ्लता/विफलता का प्रमाण प्रदान करना चाहिए और पुलिस में शिकायत भी दर्ज करानी चाहिए तथा उसकी एक प्रति ट्रांसर्व को प्रदान करनी चाहिए।
- b) ग्राहक को ट्रांसर्व जांच टीम के साथ सहयोग करना चाहिए एवं हर प्रकार की सहायता प्रदान करनी चाहिए।
- c) ग्राहक को ट्रांसर्व स्टाफ़ सहित किसी भी सत्ता के साथ संवेदनशील जानकारी (जैसे कार्ड विवरण और पिन, सीवीवी, यूजर आईडी और पासवर्ड, ओटीपी, लेन-देन पिन, चैलेंज प्रश्न) बिल्कुल साझा नहीं करनी चाहिए।
- d) ग्राहक को न्यूनतम जोखिम सुनिश्चित करने के लिए लेन-देन सीमाएं अवश्य नियत करनी चाहिए।
- e) ग्राहक को डिवाइस (डिवाइस में स्मार्ट फोन, फीचर फोन, लैपटॉप, डेस्कटॉप और टैब शामिल हैं) पर नवीनतम एंटीवायरस सॉफ्टवेयर के अद्यतन सहित सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुसार अपनी डिवाइस की रक्षा अवश्य करनी चाहिए। ग्राहक को समय-समय पर खाता विवरण से लेनदेन विवरणों को अनिवार्य रूप से सत्यापित करना चाहिए और किसी भी बेमेल के मामले में, जितनी जल्दी संभव हो सके ट्रांसर्व से पूछताछ करनी चाहिए।
- f) ग्राहक ट्रांसर्व द्वारा भेजे गए विभिन्न निर्देशों और जागरूकता संचार पर ध्यान देना चाहिए ।

ग्राहक का दायित्व

a) ग्राहक का शून्य दायित्व:

ग्राहक को शून्य दायित्व की पात्रता ऐसी स्थिति में प्राप्त होगी जहाँ निम्नलिखित घटनाओं में अनधिकृत लेन-देन होता है:

- ट्रांसर्व की सहभागिता से हुई धोखाधड़ी/ असावधानी/ कमी (भले ही लेन-देन के विषय में ग्राहक द्वारा शिकायत की जाती है या नहीं)।
- तृतीय पक्ष उल्लंघन जहाँ कमी न तो ट्रांसर्व की होती है और न ही ग्राहक की होती है अपितु प्रणाली में कहीं और निहित होती है, और ग्राहक ट्रांसर्व को लेन-देन संचार की प्राप्ति के तीन (3) दिनों के भीतर सूचित करता है।

➤ अनधिकृत लेन-देन की सूचना देने के बाद होने वाली कोई भी हानि।

b) ग्राहक का सीमित दायित्व:

अनधिकृत लेन-देन के कारण होने वाली ऐसी हानि, जहाँ कमी न तो ट्रांसर्व की होती है और न ही ग्राहक की होती है अपितु प्रणाली में कहीं और (तृतीय पक्ष उल्लंघनों में) निहित होती है और ग्राहक लेन-देन संचार की प्राप्ति के तीन (3) दिनों के बाद एवं सात (7) दिनों के भीतर सूचित करता है, के मामले में ग्राहक का दायित्व किए गए प्रति लेन-देन की मात्रा के समतुल्य या रु. 10, 000 में से जो भी कम हो, के बराबर होगा।

c) ग्राहक का पूर्ण दायित्व:

ग्राहक ऐसे मामलों में संपूर्ण हानि वहन करेगा जहाँ

➤ हानि ग्राहक की असावधानी के कारण हुई है, उदाहरण के लिए ऐसे मामले जिसमें ग्राहक ने भुगतान क्रेडेंशियल्स या खाते/ लेनदेन विवरण अर्थात् उपयोक्ता आईडी और पिन, क्रेडिट कार्ड पिन/ओटीपी को साझा कर दिया है या जो ग्राहक उपकरणों जैसे मोबाइल/ लैपटॉप/ डेस्कटॉप पर अपर्याप्त सुरक्षा के कारण हुई है जिससे मैलवेयर/ट्रोजन या फ़िशिंग/ विशिंग आक्रमण हो गए हैं। यह जालसाज द्वारा सिम को निष्क्रिय करने के कारण भी हो सकता है।

➤ कमी न तो ट्रांसर्व की है और न ही ग्राहक की है अपितु प्रणाली में कहीं ओर है और ग्राहक ट्रांसर्व को लेन-देन संचार की प्राप्ति होने के सात (7) दिनों के बाद सूचित करता है।

ग्राहक दायित्व का प्रमाण

ट्रांसर्व में सभी कार्ड लेनदेनों के लिए भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा प्रदत्त विनियमन के अनुसार द्वितीय साधन प्रमाणीकरण की प्रक्रिया है। ट्रांसर्व इस बात को सिद्ध करने पर जोर देता है कि द्वितीय साधन प्रमाणीकरण को प्रमाणित करने वाले सभी लॉग/ प्रमाण/रिपोर्ट उपलब्ध हैं। केवल ग्राहक को ज्ञात होने वाले द्वितीय साधन प्रमाणीकरण के बाद संसाधित किया गया कोई अनधिकृत लेनदेन, लेन-देन किए जाने में ग्राहक की भागीदारी/ सहमति का पर्याप्त प्रमाण माना जाएगा।

रिपोर्ट करना और निगरानी करना

ट्रांसर्व बोर्ड या उसकी समिति को ग्राहक दायित्व के मामलों की रिपोर्ट करने और निगरानी करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेगा। रिपोर्ट में अन्य बातों के साथ-साथ, मामलों का परिमाण/संख्या एवं समाविष्ट कुल धनराशि एवं विभिन्न श्रेणियों के मामले में वितरण सम्मिलित होगा।