स्मार्ट पेमेंट सोल्यूशन्स प्राइवेट लिमिटड

शिकायत निवारण नीति

संस्करण 1.2

संस्करण नियंत्रण

तारीख	संस्करण सं.	लेखक का नाम	समीक्षक
1 सितंबर *2013*	*1.0*	श्री पीयूष शर्मा	श्री प्रवीण धभाई
1 सितंबर *2015*	*1.1*	श्री अर्पित अग्रवाल	श्री प्रवीण धभाई
16 नवंबर *2015*	*1.2*	श्री प्रवीण धभाई	श्री प्रवीण धभाई
निदेशक, श्री नरेश चन्द्र मंगल द्वारा अनुमोदित			

विषय सूची

संस्करण नियंत्रण

पृष्ठ सं.

अध्याय - 1

1.1 परिचय

1.2 नीति

1.3 शिकायत संबंधी लेनदेन

1.4 शिकायत और निवारण की पावती

अध्याय - 2

2.1 ग्राहक शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक तंत्र

2.2 समीक्षा तंत्र

अध्याय - 1

1.1 परिचय

निरंतर विकसित होती प्रौद्योगिकी और उत्पादों के वर्तमान परिदृश्य में, ग्राहक पर निरंतर ध्यान केंद्रित करना जारी है। व्यवसाय की निरंतर वृद्धि के लिए ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता सबसे महत्वपूर्ण साधन है। एक सेवा संगठन के रूप में, ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि एसपीएसपीएल का प्रमुख सरोकार हैं। जब ग्राहक की उम्मीद और प्रदान की गई सेवा के बीच एक मिसमैच होता है, तो इसकी परिणति असंतोष में होती है और यह शिकायतों का कारण बन सकता है। इसलिए ग्राहक की शिकायत में हमारी सेवाओं की गुणवत्ता पर एक महत्वपूर्ण और विश्वसनीय जाँच शामिल होती है।

न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए अपितु मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए त्वरित और कुशल सेवा उपलब्ध कराना आवश्यक है। इस नीति दस्तावेज का उद्देश्य उचित सेवा वितरण और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों और परिवादों को कम करना और ग्राहक शिकायतों का त्वरित निवारण सुनिश्चित करना है। समीक्षा तंत्र उत्पाद वितरण और दी गई सेवा में कमियों की पहचान करने में मदद करेगा।

1.2 नीति

ग्राहक शिकायत निवारण पर एसपीएसपीएल की नीति निम्नलिखित सिद्धांतों पर आधारित है:

1.1 सभी पहलों और कार्य नीतियों में ग्राहक पर मुख्य रूप से ध्यान केंद्रित किया जाएगा।

1.2 व्यवसाय वृद्धि के लिए त्वरित और कुशल ग्राहक सेवा आवश्यक है।

1.3 ग्राहक शिकायतों को प्राप्त करने और उनके निवारण के लिए एक उपयुक्त तंत्र मौजूद होना चाहिए। शिकायत निवारण तंत्र का विवरण सार्वजनिक ज्ञान के क्षेत्र में रखा जाना चाहिए। शिकायतों पर त्वरित और विनम्रता से कार्रवाई की जानी चाहिए। यदि कोई गलतियां की गई हैं तो उन्हें तुरंत ठीक किया जाना चाहिए।

इस निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एक संरचित प्रणाली को लागू किया गया है। ऐसी प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि ढूंढा गया निवारण उचित और न्याय संगत तथा नियमों और विनियमों के दिए गए ढांचे के भीतर है। बेहतर ग्राहक सेवा सुनिश्चित करने के लिए सभी कर्मचारियों को शिकायत से निपटने की प्रक्रिया के बारे में जागरूक किया जाएगा।

ग्राहक की शिकायतें निम्नलिखित के कारण उत्पन्न होती हैं:

क) ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय अभिवृत्तिक कमियां

ख) ग्राहकों को उपलब्ध कराए गए कार्य/व्यवस्थाओं की अपर्याप्तता

ग) वादा की गई सेवा और प्रदान की गई वास्तविक सेवा के मानकों में अंतर

घ) त्रुटियां।

1.3 लेनदेन से संबंधित शिकायतें

i) लेनदेन में किसी कठिनाई की स्थिति में ग्राहक ग्राहक सेवा से संपर्क कर सकते हैं, जो यह सुनिश्चित करेगें कि लेनदेन के लिए ग्राहक को उचित सहायता प्रदान की जाती है। सहायता विभाग यह सुनिश्चित करने के लिए प्रयास करेगा कि शिकायत का निवारण शीघ्र हो और किसी भी स्थिति में अधिकतम तीन सप्ताह के भीतर हो। यदि सहायता विभाग किसी भी कारण से शिकायत का निवारण करने में असमर्थ है, तो ग्राहक को 5 दिनों के भीतर इसके कारणों और शीघ्र निवारण के लिए की गई कार्रवाई के बारे में सूचित किया जाएगा। हेल्पडेस्क नंबर कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है।

ii) सहायता टीम के साथ कठिनाई या दर्ज कराई गई शिकायत के संबंध में असंतोषजनक उत्तर की स्थिति में ग्राहक शिकायत सहायता (सहायता का स्तर 2) पर संपर्क कर सकता है। इस उच्च स्तर-2 के संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे। उच्च स्तर-2 के स्तर पर 3-5 दिनों के भीतर शिकायत का उत्तर दिया जाएगा। यदि ग्राहक स्तर-2 पर किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह कंपनी के नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है।

iii) ग्राहक प्रधान कार्यालय में शिकायत विभाग को भी लिख सकते हैं। प्रधान कार्यालय का पता कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

1.4 शिकायतों की पावती और निवारण

i) सहायता टीम शिकायत प्राप्ति के दो कार्य दिवसों के भीतर शिकायत की पावती देगी और तीन सप्ताह की अधिकतम अवधि के भीतर शिकायत को हल करने के लिए कार्रवाई शुरू करेगी। ग्राहक को भी की गई कार्रवाई, यदि निवारण में कोई विलंब हुआ है तो उसके कारणों और शिकायत के निवारण के बारे में प्रगति से सूचित किया जाएगा।

ii) ईमेल से प्राप्त शिकायतों की पावती यथासंभव ईमेल से दी जाएगी। ऐसी शिकायतों के संबंध में की गई अनुवर्ती कार्रवाई को ईमेल के द्वारा ग्राहकों को भेजा जाएगा। तथापि, गंभीर प्रकृति की शिकायतों और निवारण में देरी आदि की स्थिति में पेपर ट्रेल भी बनाई जाएगी।

iii) यदि ग्राहक कंपनी द्वारा उपलब्ध कराई गई सेवा या निवारण से अप्रसन्न है, तो वह भारतीय रिजर्व बैंक के निकटतम डिपार्टमेंट ऑफ पेमेंट एंड सेटलमेंट सिस्टम (डीपीएसएस) से भी संपर्क कर सकता है।

अध्याय - II

2.1 ग्राहक की शिकायतों/परिवादों को संभालने के लिए आंतरिक तंत्र

जो ग्राहक फीडबैक देना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेजना चाहते हैं, वे निम्नलिखित उपलब्ध चैनलों का उपयोग कर सकते हैं:

स्तर - 1

हमें Care@payworldmoney.com पर ईमेल करें

फोन नंबर: 011-43758800

स्तर - 2

यदि शिकायत दर्ज कराने के 5 दिन के अंदर ग्राहक की शिकायत का निवारण नहीं किया जाता है या वह स्तर-1 पर उत्तर/समाधान से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक हमें नीचे दिए गए ईमेल पते पर लिख सकता है और आपकी शिकायत पर 3-5 कार्य दिवसों में उत्तर दिया जाएगा:

ईमेल : grievance@payworldmoney.com

पता :

स्मार्ट पेमेंट सोल्यूशन्स प्राइवेट लिमिटड
6/35, डब्ल्यूईए, करोल बाग, नई दिल्ली - 110005

स्तर-3

यदि ग्राहक स्तर -2 पर समाधान से संतुष्ट नहीं है तो वह कंपनी के नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है

श्री प्रवीण धभाई

फोन नंबर: 011-43758800

ईमेल आईडी: nodal@payworldmoney.com

पता :

नोडल अधिकारी
स्मार्ट पेमेंट सोल्यूशन्स प्राइवेट लिमिटड
6/35, डब्ल्यूईए, करोल बाग, नई दिल्ली - 110005

2.2 समीक्षा तंत्र

क) ग्राहक शिकायतों का निवारण मुख्य रूप से विभिन्न स्तरों पर होता है - ग्राहक सेवा, सहायता टीम, शिकायत सहायता टीम और प्रधान कार्यालय। जब शिकायत में उठाए गए मुद्दों को गंभीर माना जाता है तो 'आरबीआई के नोडल अधिकारी' उन कारणों, जिनकी वजह से शिकायत हुई, समाधान और आगे की गई कार्रवाई के लिए रिपोर्ट मांग सकते हैं।

ख) **<u>कंपनी बोर्ड</u>**

प्राप्त ग्राहक शिकायतों का विश्लेषण और शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा प्रत्येक तिमाही में कंपनी बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी।

ग) <u>ग्राहक शिकायतों की पहले ही रोकथाम करना</u>

ग्राहक शिकायतें शाखाओं में सेवा की गुणवत्ता और इस बात पर बहुमूल्य फीडबैक उपलब्ध कराती हैं कि कंपनी द्वारा प्रौद्योगिकी और व्यावसायिक प्रक्रियाओं की री-इंजीनियरिंग के लिए की गई पहलों का व्यवसाय वृद्धि और ग्राहकों की संतुष्टि में सुधार पर वांछित प्रभाव हो रहा है या नहीं। कंपनी ग्राहक लेनदेनों/अनुरोधों पर विनम्रतापूर्वक, सहानुभूतिपूर्वक और त्वरित रूप से कार्रवाई करने के लिए स्टाफ को संवेदनशील बनाने के महत्व को भी समझती है। कंपनी ग्राहक सेवा और ग्राहक शिकायतों को कम से कम करने के बारे में कंपनी स्टाफ के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम नियमित रूप से संचालित करेगी।