

स्मार्ट पेमेंट सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड

ग्राहक शिकायत निवारण और ग्राहक दायित्व नीति

संस्करण 1.6

## संस्करण नियंत्रण (वर्जन कंट्रोल)

दिनांक	संस्करण संख्या	लेखक का नाम	समीक्षक
1 सितंबर 2013	1.0	श्री पीयूष शर्मा	श्री प्रवीण धाभाई
1 सितंबर 2015	1.1	श्री अर्पित अग्रवाल	श्री प्रवीण धाभाई
16 नवंबर 2015	1.2	श्री अर्पित अग्रवाल	श्री प्रवीण धाभाई
13 मार्च 2019	1.3	श्री अंकित अहलूवालिया	श्री प्रवीण धाभाई
11 मार्च 2020	1.4	श्री अंकित अहलूवालिया	श्री प्रवीण धाभाई
16 फरवरी 2021	1.5	श्री अंकित अहलूवालिया	श्री प्रवीण धाभाई
28 मार्च 2022	1.6	श्री अंकित अहलूवालिया	श्री प्रवीण धाभाई

निदेशक, श्री नरेशचन्द्र मंगल द्वारा अनुमोदित किया गया।

# अनुक्रमणिका

## संस्करण नियंत्रण (वर्जन कंट्रोल)

	पृष्ठ सं.
<b>अध्याय - I</b>	
1.1 प्रस्तावना	5
1.2 नीति	5
1.3 लेन-देन से संबंधित शिकायतें	6
1.4 शिकायत की पावती और निवारण	6
<b>अध्याय - II</b>	
2.1 ग्राहक शिकायतों / कष्टों को संभालने के लिए आंतरिक तंत्र	9
2.2 समीक्षा तंत्र	10
<b>अध्याय - III</b>	
3.1 ग्राहक की अधिकतम दायित्व	11
3.2 शून्य देयता के लिए रिवर्सल टाइमलाइन	12

# अध्याय-1

## 1.1 प्रस्तावना

विकसित हो रही प्रौद्योगिकी और उत्पादों के वर्तमान परिदृश्य में, स्थायी रूप से मुख्य ध्यान ग्राहक पर बना हुआ है। ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता सतत व्यवसाय के विकास के लिए सबसे महत्वपूर्ण साधन है। एक सेवा

संगठन के रूप में, ग्राहक सेवा और ग्राहकों की संतुष्टि एसपीएसपीएल की प्रमुख चिंता का विषय हैं। जब ग्राहक की अपेक्षा और प्रदान की गई सेवा के बीच जब मेल नहीं होता है तो इसका परिणाम असंतोष होता है और इससे शिकायतें हो सकती हैं। इसलिए ग्राहक शिकायत में हमारी सेवाओं की गुणवत्ता पर एक महत्वपूर्ण और विश्वसनीय जांच शामिल है।

न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए, बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी त्वरित और कुशल सेवा प्रदान करना आवश्यक है। इस नीति दस्तावेज़ का उद्देश्य उचित सेवा प्रदायगी और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों और कष्टों के मामलों को कम करना और ग्राहक शिकायतों का त्वरित निवारण सुनिश्चित करना है। समीक्षा तंत्र उत्पाद वितरण और दी गई सेवा में होने वाली 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 रणनीतियों में ग्राहक मुख्य केंद्र-बिंदु के रूप में होगा।।
- 1.2 व्यवसाय के विकास के लिए त्वरित और कुशल ग्राहक सेवा आवश्यक है।
- 1.3 ग्राहक की शिकायतों को प्राप्त करने और उनका निवारण करने के लिए एक उपयुक्त तंत्र निश्चित रूप से होना चाहिए। सार्वजनिक ज्ञान के क्षेत्र में रखे जाने वाले शिकायत निवारण तंत्र का विवरण। शिकायतों का निस्तारण तत्परता और विनम्रता से किया जाना चाहिए। जो भी गलती हुई है उसे तत्काल सुधारा जाए।

इस निवारण तंत्र को अधिक अर्थपूर्ण और प्रभावी बनाने के लिए एक संरचित प्रणाली स्थापित की गई है। इस तरह की प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि मांगा गया निवारण न्यायसंगत, निष्पक्ष और नियमों और विनियमों के दिए गए ढांचे के भीतर हो। बेहतर ग्राहक सेवा सुनिश्चित करने के लिए सभी कर्मचारियों को शिकायत निवारण प्रक्रिया के बारे में जागरूक किया जाएगा।

ग्राहकों की शिकायतें निम्नलिखित कारणों से उत्पन्न होती हैं:

- क) ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय व्यवहार संबंधी कमियाँ।
- ख) ग्राहकों को उपलब्ध कराए गए कार्यों/व्यवस्थाओं की अपर्याप्तता।
- ग) वादा किए गए सेवा के मानकों और प्रदान की गई वास्तविक सेवा के बीच अंतर,,
- घ) त्रुटियाँ।

### 1.3 लेनदेन से संबंधित शिकायतें

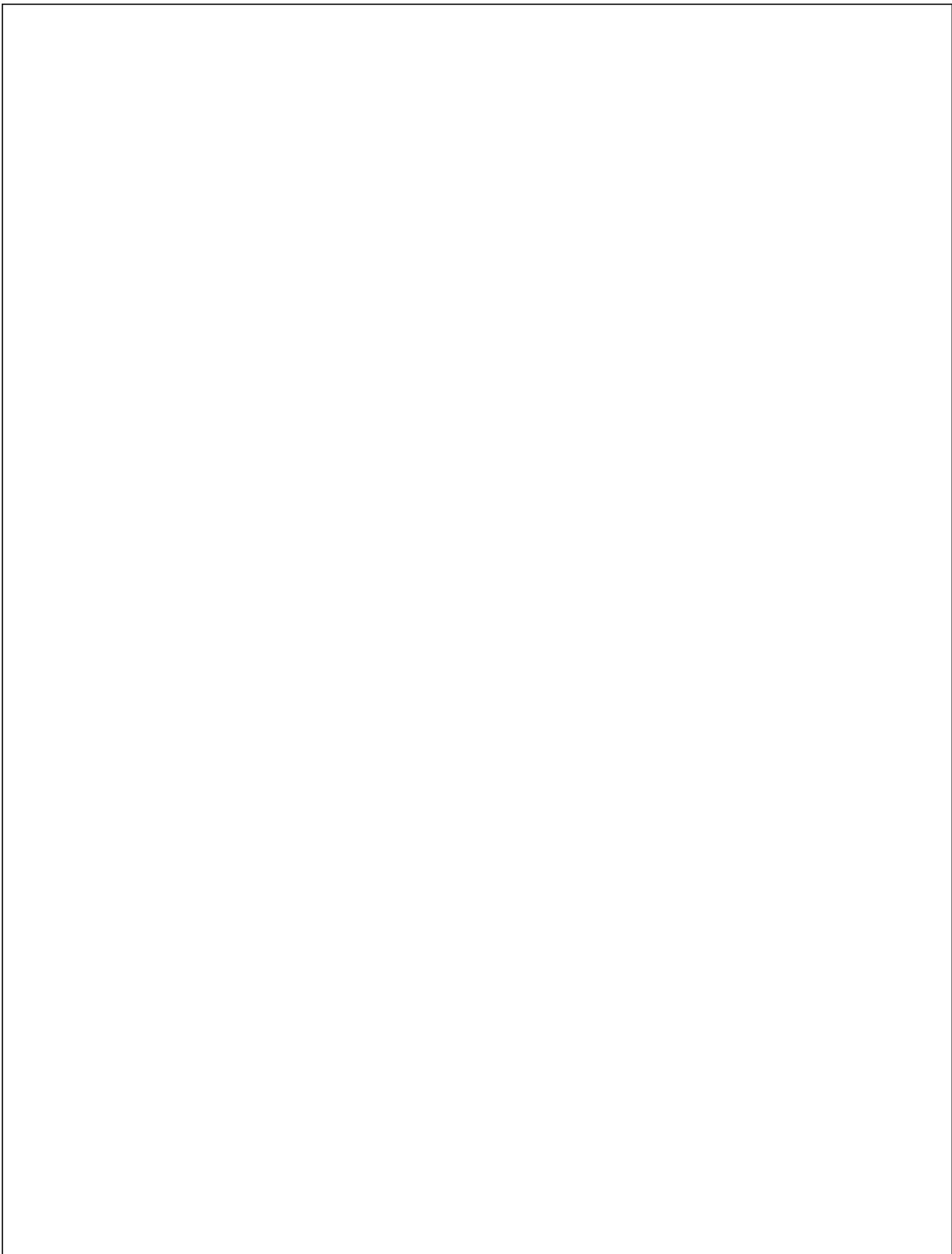
- i) लेन-देन में किसी भी तरह की कठिनाई होने के मामले में, ग्राहक कस्टमर केयर (ग्राहक सेवा) से संपर्क कर सकते हैं, जो यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक को लेनदेन के लिए उचित सहायता प्रदान की जाए। एक बार जब ग्राहक ई-मेल/एसएमएस/वेबसाइट के माध्यम से शिकायत दर्ज करता है, तो ग्राहक को शिकायत संख्या बताते हुए एक स्वतः उत्पन्न मेल भेजा जाएगा। सहायता टीम शिकायत दर्ज किए जाने का समय और ग्राहक की कोई प्रतिक्रिया, यदि कोई हो, को रिकॉर्ड करेगी। यह ग्राहक के दायित्व को निर्धारित करने में महत्वपूर्ण होगा। ग्राहक से अनधिकृत भुगतान लेनदेन प्राप्त होने पर, एसपीएसएल पीपीआई में और अनधिकृत लेनदेन को रोकने के लिए तत्काल कार्रवाई करेगा।
- ii) सहायता विभाग यह सुनिश्चित करने के लिए प्रयास करेगा कि शिकायत का निवारण शीघ्रता से हो और किसी भी स्थिति में अधिकतम तीन सप्ताह की अवधि के भीतर हो। यदि किसी कारण से सहायता विभाग शिकायत का निवारण करने में असमर्थ है, तो 5 दिनों के भीतर ग्राहक को 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।
- iii) सहायता टीम के साथ कठिनाई होने के मामले में, या दर्ज की गई शिकायत के संबंध में असंतोषजनक उत्तर के मामले में, ग्राहक शिकायत सहायता (सहायता का स्तर 2) से संपर्क कर सकता है। स्तर 2 पर एस्केलेशन का संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। एस्केलेशन लेवल 2 पर शिकायत का जवाब 3-5 कार्य दिवसों के भीतर दिया जाएगा। यदि ग्राहक लेवल-2 स्तर पर किये गये समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वे कंपनी के नोडल अधिकारी से संपर्क करें।
- iv) 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 अभिस्वीकृति और निवारण

- i) सहायता टीम तुरंत शिकायत को स्वीकार करेगी और तुरंत एक ग्राहक शिकायत संख्या तुरंत उत्पन्न की जायेगी और इसके प्राप्ति के बाद शिकायत को हल करने के लिए कार्रवाई शुरू करेगी। ग्राहक को शिकायत के निवारण और शिकायत के निवारण में हुई प्रगति के बारे में की गई कार्रवाई, विलंब के कारणों, यदि कोई हो, के बारे में भी नियमित रूप से सूचित किया जाएगा। यदि ग्राहक अपने द्वारा दर्ज की गई शिकायत की स्थिति जानना चाहता है, तो वह स्वयं भी शिकायत की स्थिति की जांच कर सकता है।

- ii) ई-मेल द्वारा प्राप्त शिकायतों की जहां तक संभव हो, ई-मेल द्वारा ही पावती दी जाएगी। ऐसी शिकायतों के संबंध में की गई अनुवर्ती कार्रवाई के बारे में ग्राहकों को ई-मेल के जरिये ही सूचित किया जाएगा। एक बार जब सहायता टीम ने ग्राहक शिकायत संख्या जारी कर दी है, तो सहायता टीम डिलीवरी का समय और तारीख रिकॉर्ड करेगी ताकि ग्राहक की देनदारी का निर्धारण किया जा सके। हालांकि, गंभीर प्रकृति की शिकायतों और निवारण आदि में देरी के मामलों में एक पेपर ट्रेल भी बनाया जा सकता है।
- iii) यदि ग्राहक कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवा या निवारण से अप्रसन्न है, तो वह भारतीय रिजर्व बैंक के निकटतम भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग (डीपीएसएस) से भी संपर्क कर सकता है।

## अध्याय- II



## 2.1 ग्राहकों की शिकायतों/कष्टों 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 यहां ईमेल करें: [care@payworldmoney.com](mailto:care@payworldmoney.com)

फोन नंबर: 0124-6908877

### स्तर-2

यदि शिकायत दर्ज करने के बाद 5 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक की समस्या का समाधान नहीं होता है, या वह स्तर -1 के जवाब/समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक हमें नीचे दिए गए ई-मेल पते पर लिख सकता है, और आपकी शिकायत का जवाब 3-5 कार्य दिवसों के भीतर दिया जाएगा:

ई-मेल: [grievance@payworldmoney.com](mailto:grievance@payworldmoney.com)

### पता:

स्मार्ट पेमेंट सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड

प्लॉट नंबर-138, उद्योगविहार, फेज-1, गुडगांव-122016

### स्तर-3

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

श्री प्रवीण धाभाई

फोन नंबर: 0124-6428844

ईमेल आईडी: [nodal@payworldmoney.com](mailto:nodal@payworldmoney.com)

### पता:

नोडल अधिकारी

स्मार्ट पेमेंट सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड

प्लॉट नंबर-138, उद्योगविहार, फेज-1, गुडगांव-122016

## 2.2 समीक्षा तंत्र

### क. ग्राहक के शिकायतों का निवारण

ग्राहक के शिकायतों का निवारण मुख्य रूप से विभिन्न स्तरों - ग्राहक सेवा, सहायता टीम, शिकायत सहायता टीम और प्रधान कार्यालय, पर होता है। जहां शिकायत में उठाए गए मुद्दों

को गंभीर माना जाता है, वहां 'आरबीआई के नोडल अधिकारी' शिकायत के कारणों, निवारण और की गई आगे की कार्रवाई पर रिपोर्ट मांग सकता है ।

**ख. कंपनी का बोर्ड**

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

**ग. ग्राहक के शिकायतों को बनने से पहले ही रोकना**

ग्राहकों की शिकायतों से शाखाओं में सेवा की गुणवत्ता पर महत्वपूर्ण प्रतिक्रिया मिलती हैं कि क्या कंपनी द्वारा प्रौद्योगिकी और व्यावसायिक प्रक्रियाओं की री-इंजीनियरिंग में की गई पहलों का व्यवसाय के विकास और बेहतर ग्राहक संतुष्टि पर वांछित प्रभाव पड़ रहा है। कंपनी शिष्टता, सहानुभूति और तत्परता से ग्राहक के लेनदेन/अनुरोधों पर कार्रवाई करने के लिए कर्मचारियों को जागरूक बनाने के महत्व को भी समझती है। कंपनी ग्राहक सेवा और ग्राहकों की शिकायतों को कम करने पर कर्मचारियों के लिए नियमित रूप से प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित करेगी।

\*\*\*\*\*