# स्मार्ट पेमेंट सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड

# ग्राहक शिकायत निवारण और ग्राहक दायित्व नीति

***संस्करण 1.8***

**संस्करण नियंत्रण**

| तारीख | संस्करण सं. | लेखक का नाम | आलोचक |
|---|---|---|---|
| *1 सितम्बर 2013* | *1.0* | *श्री पीयूष शर्मा* | *श्री प्रवीण धाभाई* |
| *1 सितम्बर 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* |
| *30 मार्च 2023* | *1.7* | *श्री अंकित अहलूवालिया* | *श्री प्रवीण धाभाई* |
| *22 मार्च 2024* | *1.8* | *श्री अंकित अहलूवालिया* | *श्री प्रवीण धाभाई* |
| ***निदेशक द्वारा अनुमोदित,<br>श्री नरेश चंद्रा मंगल*** | | | |

## अनुक्रमणिका

**संस्करण नियंत्रण**


| | पृष्ठ सं। |
|---|---|
| **अध्याय 1** | |
| 1.1 परिचय | 5 |
| 1.2 नीति | 5 |
| 1.3 लेनदेन से संबंधित शिकायतें | 6 |
| 1.4 शिकायत की पावती और निवारण | 6 |
| **दूसरा अध्याय** | |
| 2.1 ग्राहक शिकायतों/शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक मशीनरी 9 | |
| 2.2 समीक्षा तंत्र | 10 |
| **अध्याय – III** | |
| 3.1 ग्राहक की अधिकतम देयता | 11 |
| 3.2 शून्य देयता के लिए उलट समयरेखा | 12 |

# अध्याय 1

## *1.1 परिचय*

लगातार विकसित हो रही तकनीक और उत्पादों के वर्तमान परिदृश्य में, ग्राहक ही मुख्य केंद्र बिंदु बना हुआ है। ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता निरंतर व्यावसायिक विकास के लिए सबसे महत्वपूर्ण साधन है। एक सेवा संगठन के रूप में, ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि एसपीएसपीएल की मुख्य चिंताएँ हैं। जब ग्राहक की अपेक्षा और दी गई सेवा के बीच कोई बेमेल होता है, तो इसका परिणाम असंतोष होता है और इससे शिकायतें हो सकती हैं। इसलिए, ग्राहक शिकायत हमारी सेवाओं की गुणवत्ता पर एक महत्वपूर्ण और विश्वसनीय जाँच है।

त्वरित और कुशल सेवा प्रदान करना न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है। इस नीति दस्तावेज़ का उद्देश्य उचित सेवा वितरण और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों के मामलों को कम करना और ग्राहकों की शिकायतों का तुरंत 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 रणनीतियों में ग्राहक को मुख्य ध्यान में रखा जाएगा।

1.2 व्यवसाय विकास के लिए त्वरित एवं कुशल ग्राहक सेवा आवश्यक है।

1.3 ग्राहकों की शिकायतों को प्राप्त करने और उनके निवारण के लिए एक उपयुक्त तंत्र मौजूद होना चाहिए। शिकायत निवारण तंत्र का विवरण सार्वजनिक ज्ञान के दायरे में रखा जाना चाहिए। शिकायतों का तुरंत और विनम्रता से निपटारा किया जाना चाहिए। कोई भी गलती होने पर उसे तुरंत सुधारा जाना चाहिए

इस निवारण तंत्र को और अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए एक संरचित प्रणाली लागू की गई है। ऐसी 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 निपटान प्रक्रिया के बारे में जागरूक किया जाएगा।

ग्राहकों की शिकायतें निम्नलिखित कारणों से उत्पन्न होती हैं:

a) ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय व्यवहार संबंधी कमियाँ।

b) ग्राहकों को उपलब्ध कराए गए कार्य/व्यवस्था की अपर्याप्तता।

c) वादा की गई सेवा के मानकों और वास्तव में प्रदान की गई सेवा के बीच अंतर,

d) त्रुटियाँ.

### *1.3 लेन-देन से संबंधित शिकायतें*

i) लेन-देन में किसी भी कठिनाई के मामले में, ग्राहक ग्राहक सेवा से संपर्क कर सकते हैं, जो यह सुनिश्चित करेगा कि लेन-देन के लिए ग्राहक को उचित सहायता प्रदान की जाए। जब ग्राहक ई-मेल/एसएमएस/वेबसाइट के माध्यम से शिकायत दर्ज करता है, तो ग्राहक को शिकायत संख्या बताते हुए एक ऑटो-जनरेटेड मेल भेजा जाएगा। सहायता टीम शिकायत दर्ज किए जाने का समय और ग्राहक की प्रतिक्रिया, यदि कोई हो, रिकॉर्ड करेगी। ग्राहक की देयता निर्धारित करने में यह महत्वपूर्ण होगा। ग्राहक से अनधिकृत भुगतान लेनदेन की प्राप्ति पर, एसपीएसएल पीपीआई में आगे अनधिकृत लेनदेन को रोकने के लिए तत्काल कार्रवाई करेगा।

ii) सहायता विभाग यह सुनिश्चित करने का प्रयास करेगा कि शिकायत का निवारण शीघ्रता से हो और किसी भी स्थिति में अधिकतम तीन सप्ताह के भीतर हो। यदि किसी कारणवश सहायता विभाग शिकायत का निवारण करने में असमर्थ है, तो 5 दिनों के भीतर ग्राहक को 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 पर, या दर्ज की गई शिकायत के संबंध में असंतोषजनक उत्तर मिलने पर, ग्राहक शिकायत सहायता (समर्थन के स्तर 2) से संपर्क कर सकता है। स्तर 2 पर एस्केलेशन का संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट पर दिया जाएगा। शिकायत का जवाब एस्केलेशन स्तर 2 पर 3-5 कार्य दिवसों के भीतर दिया जाएगा। यदि ग्राहक स्तर-2 पर समाधान से संतुष्ट नहीं है। तो वह कंपनी के नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है।

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

### *1.4 शिकायतों की पावती और निवारण*

i) सहायता टीम शिकायत की तुरंत पुष्टि करेगी और शिकायत प्राप्ति के तुरंत बाद ग्राहक शिकायत संख्या तैयार की जाएगी और शिकायत के समाधान के लिए कार्रवाई शुरू की जाएगी। ग्राहक को की गई कार्रवाई, निवारण में देरी के कारण और शिकायत के निवारण में प्रगति के बारे में भी नियमित रूप से सूचित किया जाएगा। यदि ग्राहक अपनी शिकायत की स्थिति जानना चाहता है, तो वह खुद भी शिकायत की स्थिति की जांच कर सकता है।

ii) ई-मेल द्वारा प्राप्त शिकायतों की यथासंभव ईमेल द्वारा पावती दी जाएगी। ऐसी शिकायतों के संबंध में की गई अनुवर्ती कार्रवाई की जानकारी ग्राहकों को ई-मेल द्वारा दी जाएगी। एक बार सहायता टीम द्वारा ग्राहक शिकायत संख्या जारी कर दिए जाने के बाद, सहायता टीम डिलीवरी का समय और तारीख दर्ज करेगी ताकि ग्राहक की देयता निर्धारित की जा सके। हालाँकि, गंभीर प्रकृति की शिकायतों और निवारण में देरी आदि के मामलों में, एक पेपर ट्रेल भी बनाया जा सकता है।

iii) यदि ग्राहक कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवा या निवारण से असंतुष्ट है, तो वह भारतीय रिजर्व बैंक के निकटतम भुगतान एवं निपटान प्रणाली विभाग (डीपीएसएस) से भी संपर्क कर सकता है।

# अध्याय 2

## 2.1 ग्राहक शिकायतों/शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक मशीनरी

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

**स्तर 1**
हमें ईमेल करें: c are@payworldmoney.com
फ़ोन नं.: 0124-4590555

**लेवल 2**
यदि ग्राहक की समस्या शिकायत दर्ज करने के 5 कार्य दिवसों के भीतर हल नहीं होती है, या वह स्तर - 1 पर प्रतिक्रिया/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

**पता** :
स्मार्ट पेमेंट सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड
निमाई टॉवर-412-415, 6वीं मंजिल, उद्योग विहार , फेज IV, सेक्टर 18, गुरुग्राम , हरियाणा 122015

**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 धाभाई
फ़ोन नं.: 0124-4590555
**ईमेल आईडी:** nodal@payworldmoney.com

**पता** :
**नोडल अधिकारी**
स्मार्ट पेमेंट सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड
निमाई टॉवर-412-415, 6वीं मंजिल, उद्योग विहार , फेज IV, सेक्टर 18, गुरुग्राम , हरियाणा 122015

## 2.2 समीक्षा तंत्र

a. **<u>ग्राहक शिकायतों का निवारण</u>**

ग्राहक शिकायतों का निवारण मुख्य रूप से विभिन्न स्तरों पर होता है - ग्राहक सेवा, सहायता टीम, शिकायत सहायता टीम और प्रधान कार्यालय। जहाँ शिकायत में उठाए गए मुद्दों को गंभीर माना जाता है, वहाँ 'आरबीआई नोडल अधिकारी' शिकायत के कारणों, निवारण और आगे की कार्रवाई पर रिपोर्ट माँग सकता है।

b. **<u>कंपनी का बोर्ड</u>**

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

c. **<u>ग्राहक शिकायतों की रोकथाम</u>**

ग्राहक शिकायतें शाखाओं में सेवा की गुणवत्ता पर मूल्यवान प्रतिक्रिया प्रदान करती हैं और यह भी बताती हैं कि क्या कंपनी द्वारा प्रौद्योगिकी और व्यवसाय प्रक्रियाओं के पुनर्रचना में की गई पहल व्यवसाय विकास और बेहतर ग्राहक संतुष्टि पर वांछित प्रभाव डाल रही है। कंपनी ग्राहकों के लेन-देन/अनुरोधों को शिष्टाचार, सहानुभूति और तत्परता से संभालने के लिए कर्मचारियों को संवेदनशील बनाने के महत्व को भी समझती है। कंपनी ग्राहक सेवा और ग्राहक शिकायतों को कम करने पर कर्मचारियों के लिए नियमित रूप से प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित करेगी ।