



# EBIX CASH

## Customer Protection Policy

---



- प्रक्रिया 5
- सामान्य मामले ६
- एग्जीगेटर / व्यापारी की भागीदारी 6
- असाधारण मामले 6
- **EbixCash** प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट के धारक और / या उपयोगकर्ता द्वारा शिकायतें: 6
- तीन स्तरीय शिकायत निवारण प्रणाली 6
- ग्राहक संपर्क केंद्र ६
- ख) ग्राहक शिकायत अधिकारी ६
- ग) ग्राहक शिकायत निवारण समिति 7
- ग्राहक शिकायत तंत्र 8
- **EbixCash** प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट (सिस्टम पार्टिसिपेंट): 8 के धारक और / या उपयोगकर्ता के अलावा किसी अन्य व्यक्ति की शिकायतें
- नीति 8 की समीक्षा

## ग्राहक शिकायत निवारण नीति प्रस्तावना

एबिक्स पेमेंट सर्विसेज प्रा। लिमिटेड, एक सेवा संगठन होने के नाते निरंतर व्यवसाय वृद्धि के लिए अपने ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा देने के लिए कड़ी मेहनत करता है। ग्राहकों की शिकायतों को संबोधित करना किसी भी सेवा उन्मुख कॉर्पोरेट इकाई का एक अंतर्निहित हिस्सा है। EbixCash के लिए, ग्राहक संतुष्टि सर्वोपरि है और इसलिए कंपनी अपने ग्राहकों को कुशल सेवा प्रदान करने में विश्वास करती है। ग्राहकों की शिकायतों को कुशलता से संभालने के लिए, कंपनी के पास तीन व्यावहारिक रणनीति है, जैसा कि नीचे बताया गया है -

उचित और शीघ्र सेवा वितरण

ग्राहक शिकायतों का शीघ्र निवारण।

बढ़ी हुई शिकायतों के मामले में समीक्षा तंत्र

EbixCash व्यवसाय

एबिक्स पेमेंट सर्विसेज प्रा। लिमिटेड ((कंपनी Company) निम्नलिखित तीन व्यवसायों में लगी हुई है:

1. थर्ड पार्टी ट्रांजेक्शन प्रोसेसिंग और लॉजिस्टिक सपोर्ट:

A. अपने स्वयं के बंद प्रीपेड उपकरणों को जारी करने वाली संस्थाओं को तकनीकी सहायता सेवा प्रदान करना।

B. तकनीकी सहायता सेवा के साथ कार्ड बेचने के लिए कंपनी के बिक्री और वितरण चैनल के उपयोग के लिए लॉजिस्टिक समर्थन प्रदान करना

(यह खंड PSS अधिनियम और RBI दिशानिर्देशों द्वारा शासित नहीं है)।

2. फ्रेंचाइजी व्यवसाय: विभिन्न संस्थाओं और सरकारी निकायों के ग्राहकों से नकद / भुगतान एकत्र करने के लिए फ्रेंचाइजी नियुक्त करना, जिन्होंने फ्रेंचाइजी खाता देकर बिलों के भुगतान, रेल और हवाई टिकटों की बुकिंग, संपत्ति कर का भुगतान आदि की सुविधा प्रदान की है। जिसका नाम ICW फ्रेंचाइजी बिजनेस अकाउंट है।

(विशिष्ट संगठनों की ओर से और इन संगठनों के प्राधिकरण के तहत फ्रेंचाइजी के माध्यम से नकदी एकत्र करने का व्यवसाय आरबीआई दिशानिर्देशों द्वारा नियंत्रित नहीं है)

3. अर्ध-बंद प्रीपेड भुगतान साधन व्यवसाय: देश में आबादी के बड़े हिस्से के लिए नकद के विकल्प के रूप में बहुउद्देशीय प्रीपेड उपकरणों का जारी करना जो ई-भुगतान सुविधा का उपयोग करने में असमर्थ हैं क्योंकि उनके पास डेबिट / क्रेडिट कार्ड नहीं हैं।

(अर्ध-क्लोज्ड प्रीपेड इंस्ट्रुमेंट्स व्यवसाय PSS अधिनियम और RBI द्वारा शासित है)

दिशा निर्देशों)।

कंपनी भारत की पहली "बहुउद्देश्यीय प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट्स कंपनी" है और इस सेगमेंट में अग्रणी है। यह एम-कॉमर्स और ई-कॉमर्स डोमेन में निर्बाध लेनदेन के लिए हर ग्राहक को सुरक्षित और आसान भुगतान विकल्प प्रदान करता है। कंपनी ने विभिन्न संप्रदायों के बहुउद्देश्यीय प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट्स ("एबिक्सकैश कार्ड" के रूप में जाने जाते हैं) पेश किए हैं, जिनका उपयोग विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं को ऑनलाइन / ऑन-मोबाइल / आईवीआरएस से संबद्ध व्यापारियों से "कहीं भी-कभी भी" अवधारणा के आधार पर खरीदने के लिए किया जा सकता है सभी संबद्ध व्यापारियों के लिए बिक्री में वृद्धि और ग्राहक के लिए सुरक्षा और सुविधा। कंपनी व्यापारिक संगठनों को अपने भुगतान विकल्पों के साथ बिक्री चैनलों के अभिसरण का समर्थन करके बाजारों का विस्तार करने में मदद कर रही है।

एक सेवा प्रदाता उद्योग के रूप में, ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि कंपनी की प्रमुख चिंताएं हैं और इस नीति का उद्देश्य उचित सेवा वितरण और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों के मामलों को कम करना और विभिन्न प्रकार की ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित निवारण करना है।

कंपनी अर्ध-बंद प्रीपेड उपकरणों को जारी करने के व्यवसाय में है और भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा भुगतान प्रणाली को संचालित करने के लिए अधिकृत है। यह भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 ("पीएसएस अधिनियम"), विनियमों में गड़बड़ी और भारत में भारतीय रिजर्व बैंक (प्रचलन बैंक) के प्रीपेड भुगतान उपकरणों के जारी करने और संचालन से संचालित होता है ("आरबीआई दिशानिर्देश") RBI द्वारा।

जैसा कि आरबीआई दिशानिर्देशों के खंड 12.2 के तहत आवश्यक है, कंपनी ने ऑनलाइन भुगतान मोड के रूप में एबिक्सकैश प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट से संबंधित विभिन्न मुद्दों के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों को तुरंत हल करने के लिए एक प्रक्रिया विकसित की है। यह "ग्राहक सेवा केंद्र" के रूप में आंतरिक तीन स्तरीय प्रणाली और "ग्राहक शिकायत निवारण समिति" के रूप में एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करके किया जाता है, जैसा कि इसके बाद प्रदान किया गया है।

नीति

(i) इस नीति को "ग्राहक शिकायत निवारण नीति" कहा जाता है।

(ii) यह भारत में कंपनी के व्यवसाय पर लागू होगा।

(iii) नीति अप्रैल, 2010 के 1 दिन से लागू होती है।

(iv) यह केवल उपर्युक्त बिंदु 3 के तहत उल्लिखित अर्ध-बंद प्रीपेड साधन व्यवसाय पर ही लागू होगा।

(v) यह कंपनी की वेबसाइट [www.EbixCash.com](http://www.EbixCash.com) / [www.ebixcash.com](http://www.ebixcash.com) पर उपलब्ध है।

(vi) यह नीति ग्राहकों की शिकायत पर लागू होती है और ग्राहकों द्वारा उठाए गए सामान्य प्रश्नों पर लागू नहीं होती है

धारा 1 - परिभाषाएँ

ए। 'कंपनी' का अर्थ होगा Ebix Payment Services Pvt लिमिटेड, जो प्रीपेड जारी करने के कारोबार को आगे बढ़ा रहा है

भुगतान उपकरण, भुगतान प्रसंस्करण, भुगतान संग्रह और संबंधित सेवाएं किसी भी डिजिटल / इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से ग्राहक को सामान और सेवाएं खरीदने के लिए भुगतान समाधान की सुविधा प्रदान करती हैं।

ख। 'शिकायतकर्ता का मतलब वह ग्राहक होगा जिसकी शिकायत है।

सी। 'ग्राहक' का अर्थ होगा कि EbixCash प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट और / या कंपनी के किसी भी सिस्टम प्रतिभागी के उपयोगकर्ता और / या उपयोगकर्ता।

घ। By शिकायत 'का अर्थ किसी ऐसे ग्राहक द्वारा किसी भी रूप में संचार होगा जो एबिक्सकैश प्री इंस्ट्रूमेंट के उपयोग के संबंध में, एक्शन या एक्शन की कमी या कंपनी और / या उसके प्रतिनिधि की सेवा के मानक के बारे में असंतोष व्यक्त करता है।  
। यह व्यवसाय के सामान्य पाठ्यक्रम में ग्राहक द्वारा किए गए किसी भी जनरलों के प्रश्नों को शामिल नहीं करता है

ई। Activated EbixCash प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट का मतलब कंपनी द्वारा जारी किए गए विभिन्न संप्रदायों के सक्रिय और मान्य अर्ध-बंद प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट और सभी वेरिएंट होंगे।

च। 'भुगतान प्रणाली' का अर्थ है एक प्रणाली जो भुगतानकर्ता और क्लियरिंग, भुगतान या निपटान सेवा या उन सभी को शामिल करने वाले लाभार्थी के बीच प्रभावी होने में सक्षम होती है, लेकिन इसमें स्टॉक एक्सचेंज शामिल नहीं होता है।

जी। 'प्रश्न' का अर्थ है एक प्रश्न, विशेष रूप से संदेह व्यक्त करने वाला या EbixCash सेवाओं से संबंधित जानकारी का अनुरोध करने वाला

h ... रिड्रेसल the का मतलब होगा कंपनी द्वारा शिकायतकर्ता की शिकायत का अंतिम निपटान।

एच। 'सिस्टम पार्टिसिपेंट' का अर्थ होगा बैंक या भुगतान प्रणाली में भाग लेने वाला कोई व्यक्ति या पीएसएस अधिनियम के अनुसार सिस्टम प्रदाता।

मैं। Author सिस्टम प्रोवाइडर 'का अर्थ उस व्यक्ति से होगा जो भुगतान प्रणाली को संचालित और अधिकृत करता है।

ज। 'वीक' का मतलब लगातार सात कार्य दिवस होगा।

कश्मीर। 'कार्य दिवस' का मतलब किसी भी दिन (रविवार या सार्वजनिक अवकाश के अलावा) होगा, जिस पर कंपनी का कॉर्पोरेट कार्यालय व्यवसाय के लिए खुला है।

धारा 2 - कंपनी की नीति का सिद्धांत सिद्धांत

शिकायत निवारण पर कंपनी की नीति निम्नलिखित सिद्धांतों द्वारा शासित है:

क) हर समय ग्राहक के साथ उचित व्यवहार किया जाएगा।

ख) ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों को शिष्टाचार और समय के साथ उपस्थित किया जाएगा।

ग) ग्राहकों को संगठन के भीतर शिकायत निवारण के लिए पूरी तरह से सूचित किया जाएगा और ग्राहक शिकायत केंद्र की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं होने की स्थिति में ग्राहक शिकायत निवारण समिति से संपर्क करने का उनका अधिकार होगा।

कंपनी के कस्टमर केयर सेंटर के अधिकारी को कंपनी की इस नीति को ध्यान में रखते हुए अच्छे विश्वास के साथ काम करना चाहिए।

धारा 3 - ग्राहक शिकायतों को संभालने के लिए प्रक्रिया

दो प्रकार के शिकायत समाधान हैं। पहला है एफटीआर (फर्स्ट टाइम रेजोल्यूशन) और दूसरा है नॉन-एफटीआर (नॉन पहली बार संकल्प)। एफटीआर में, शिकायत आईवीआरएस (इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम) द्वारा ड्यूटी पर मौजूद एक एजेंट को भेज दी जाती है, जो शिकायत का जवाब देता है और सहायता देकर सभी को समस्या का समाधान करने का प्रयास करता है। किसी भी कंपनी के अधिकारी को ई-मेल, टेलिफोनिक कॉल, एक पत्र या किसी अन्य समान संचार का तरीका, ऐसी शिकायत को CCC के प्रभारी अधिकारी के पास भेज दिया जाएगा, जिसे CCC के एजेंट द्वारा ऐसी शिकायत दर्ज की जाएगी और उसका जवाब दिया जाएगा।

एजेंट के हस्तक्षेप और सहायता के बाद भी, यदि शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो शिकायत को गैर-एफटीआर के रूप में माना जाता है और उसकी प्रकृति के अनुसार व्यवहार किया जाता है। गैर-एफटीआर शिकायत के लिए बदलाव का समय निम्नानुसार है -

सामान्य मामले: - सामान्य मामलों में जहां शिकायत को संगठन के भीतर उपलब्ध सूचना की मदद से हल किया जा सकता है और मुद्दों को हल करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है, टर्नअराउंड समय T + 1 दिन होगा।

एग्जीक्यूटिव / मर्चेंट की भागीदारी - ऐसे मामलों में जहां एग्जीक्यूटिव या मर्चेंट या उन दोनों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने की आवश्यकता होती है, तो टर्नअराउंड समय 48 घंटे या जैसे ही इस तरह के व्यापारी या एग्जीक्यूटिव से जवाब मिलता है

असाधारण मामले - असाधारण मामलों में जहां व्यापारी बिल के भुगतान के बहुत देर से भुगतान के कारण किसी विशेष लेन-देन से संबंधित जानकारी को तुरंत प्राप्त नहीं कर पाता है, जैसे भुगतान देय तिथि के 10 दिन बाद किया जाता है, तो प्रतिवर्तन समय प्रतिक्रिया समय पर निर्भर करता है व्यापारी से। EbixCash को निरंतर आधार पर व्यापारी के साथ समस्या को आगे बढ़ाना चाहिए। किसी भी परिस्थिति में यह प्रक्रिया शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों से अधिक नहीं होनी चाहिए।

विभिन्न चैनल जिनके माध्यम से हमारे ग्राहक हमसे संपर्क कर सकते हैं या उनकी शिकायतों के निवारण के लिए नीचे सूचीबद्ध हैं:

EbixCash प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट के धारक और / या उपयोगकर्ता द्वारा शिकायतें:

तीन स्तरीय शिकायत निवारण प्रणाली

कंपनी ने ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना तीन स्तरों पर की है:

- a) कस्टमर केयर सेंटर और
- ख) ग्राहक शिकायत अधिकारी
- ग) ग्राहक शिकायत निवारण समिति

a) ग्राहक संपर्क केंद्र

कंपनी के कॉर्पोरेट कार्यालय में एक स्थापित ग्राहक सेवा केंद्र है जो सभी परिचालन मुद्दों और इसे संदर्भित सभी शिकायतों से संबंधित है। कस्टमर केयर सेंटर सभी कार्य दिवसों (सुबह 7:00 बजे से रात 11:00 बजे) तक खुला रहता है।

त्वरित संदर्भ के लिए, संपर्क विवरण नीचे दिए गए हैं:

	टेलीफोन	ईमेल आईडी	एस.एम.एस.
ग्राहक सेवा संपर्क विवरण	022-61125757	<a href="mailto:help@ebixcash.com">help@ebixcash.com</a>	help <Your Query> 57575

ग्राहक सेवा केंद्र सभी ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए जिम्मेदार है। ग्राहक सेवा केंद्र का प्रभारी अधिकारी ग्राहक सेवा केंद्र में ग्राहकों की संतुष्टि के लिए प्राप्त सभी शिकायतों के समाधान को सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है।

#### ख) ग्राहक शिकायत अधिकारी

यदि ग्राहक ग्राहक देखभाल केंद्र द्वारा दी गई प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं या ग्राहक सेवा केंद्र द्वारा पहुंच गए संकल्प से संतुष्ट नहीं हैं, तो शिकायतें ग्राहक शिकायत अधिकारी को दी जा सकती हैं। ग्राहक अपनी शिकायत ग्राहक शिकायत अधिकारी को शिकायत के डॉक्यूमेंट नंबर के हवाले से भेज सकता है।

#### ग) ग्राहक शिकायत निवारण समिति

जो ग्राहक ग्राहक देखभाल केंद्र और ग्राहक शिकायत अधिकारी द्वारा अपने प्रश्नों के समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, वे अपनी शिकायतों के निवारण के लिए ग्राहक शिकायत निवारण समिति ("समिति") से संपर्क कर सकते हैं। ग्राहक को शिकायत शिकायत निवारण समिति में बढ़ाई जा रही शिकायत की संख्या को उद्धृत करना चाहिए। समिति में दो सदस्य होंगे।

कस्टमर केयर सेंटर का प्रभारी अधिकारी उक्त समिति के लिए सचिव और सह-समन्वयक के रूप में कार्य करता है।

समिति के कार्य निम्नानुसार हैं:

क) समिति ग्राहक की शिकायत का समाधान करेगी यदि वह ग्राहक सेवा केंद्र और ग्राहक शिकायत अधिकारी के निर्णय से संतुष्ट नहीं है।

ख) समिति को ग्राहक देखभाल केंद्र, ग्राहक शिकायत अधिकारी और ग्राहक से सभी रिकॉर्ड मांगने का अधिकार होगा।

ग) समिति कंपनी के ग्राहकों के हितों की सुरक्षा के लिए कंपनी में प्रचलित प्रक्रियाओं और प्रथाओं के सरलीकरण पर ध्यान देगी।

घ) समिति ग्राहक सेवा के लिए आरबीआई द्वारा निर्धारित नियमों और प्रक्रियाओं की समीक्षा करेगी और क्या कंपनी द्वारा आत्मा और इरादे में इसे अपनाया जाता है और उसी के युक्तिकरण के लिए उपयुक्त सिफारिशों की जाती हैं।

ङ) समिति प्रीपेड भुगतान समाधान उद्योग में प्रचलित प्रथा और प्रक्रियाओं की समीक्षा करेगी और ऑन-गोइंग आधार पर आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई करेगी।

च) समिति लंबित शिकायतों पर ग्राहक देखभाल केंद्र को सलाह देने का प्रयास करेगी।

#### शिकायत निवारण प्रक्रिया

क) शिकायतकर्ता द्वारा समिति को शिकायतकर्ता द्वारा भौतिक या इलेक्ट्रॉनिक मोड में शिकायतकर्ता की सुविधा के अनुसार, शिकायत की प्रकृति का विवरण और ग्राहक सेवा दल द्वारा जारी किए गए डॉक्यूमेंट आईडी के हवाले से सूचित किया जा सकता है।

ख) शिकायत प्राप्त होने पर, संबंधित अधिकारी शिकायत निवारण रजिस्टर में उसका विवरण दर्ज करेगा।

ग) प्राप्त सभी शिकायतों को समिति द्वारा शिकायत की प्राप्ति से तीन कार्य दिवसों के भीतर स्वीकार किया जाएगा।

घ) समिति शिकायत की प्राप्ति की तारीख से 21 कार्य दिवसों के भीतर समिति को बड़ी शिकायतों का समाधान करेगी।

समीक्षा समिति द्वारा अंतिम निवारण और शिकायत का समापन

शिकायत को अंततः निवारण किया जाएगा और निम्नलिखित में से किसी भी परिस्थिति में बंद किया जाएगा:

क) जहां शिकायतकर्ता ने ग्राहक देखभाल केंद्र या संचार के किसी अन्य माध्यम से संचार की गई शिकायत के निवारण पर कंपनी के निर्णय को स्वीकार कर लिया है।

ख) जहां शिकायतकर्ता ने ग्राहक देखभाल केंद्र या समिति द्वारा निर्णय के संचार की तारीख से 3 (तीन) महीने के भीतर कंपनी के निर्णय की अपनी स्वीकृति नहीं दी है, जैसा भी मामला हो।

## निर्णय का कार्यान्वयन

समिति के निर्णय को लागू करने के लिए प्रबंधन सभी आवश्यक कदम उठाएगा।

## ग्राहक शिकायत तंत्र

ग्राहक शिकायत तंत्र में कदम से कदम प्रक्रिया और संबंधित अधिकारियों के संपर्क विवरण शामिल हैं। इस दस्तावेज़ को कंपनी के निदेशक के अनुमोदन से किसी व्यक्ति / प्रक्रिया में परिवर्तन होने पर उसे बदल दिया जा सकता है।

EbixCash प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट (सिस्टम प्रतिभागी) के धारक और / या उपयोगकर्ता के अलावा किसी अन्य व्यक्ति की शिकायतें:

भुगतान प्रणाली के संचालन से जुड़े किसी भी मामले के संबंध में सिस्टम प्रतिभागियों के बीच शिकायतों का भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के प्रासंगिक प्रावधानों के अनुसार हल किया जाएगा, जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया जा सकता है।

## नीति की समीक्षा

यह नीति ग्राहक शिकायत निवारण समिति और निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित है। पॉलिसी की समीक्षा तब की जाएगी, जब पॉलिसी में किसी भी प्रकार के भौतिक परिवर्तन की आवश्यकता हो