



EBIX CASH



ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

एबिक्स पेमेंट सर्व्हिस प्रा. लि.

गोपनीय

अनुक्रमणिका

प्रीमॅबल 3

EbixCash व्यवसाय 3

धोरण 4

विभाग 1 - व्याख्या 4

विभाग 2 - कंपनीचे धोरण 5 तत्त्वे

कलम 3 - ग्राहक तक्रार 5 हाताळण्यासाठी प्रक्रिया

सामान्य प्रकरणे 6

संकलक / मर्चंट च्या सहभाग 6

अपवादात्मक प्रकरणे 6

एबिक्सकॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंटचा धारक आणि / किंवा वापरकर्त्याद्वारे तक्रारी: 6

तीन स्तरीय तक्रार निवारण प्रणाली 6

एक) ग्राहक संपर्क केंद्र 6

ब) ग्राहक तक्रार अधिकारी 7

क) ग्राहक तक्रार निवारण समिती 7

ग्राहक तक्रार यंत्रणा 8

एबिक्स कॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट (सिस्टम) धारक आणि / किंवा वापरकर्ता धारक व्यतिरिक्त अन्य व्यक्तीकडून तक्रारी सहभागी): 8

धोरणाचा आढावा 8

आवृत्ती - 2021 पृष्ठ 2

गोपनीय

ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

प्रीमेम्बल

एबिक्स पेमेंट सर्व्हिसेस प्रा. लि., एक सेवा संघटना आहे आणि सतत व्यवसाय वाढीसाठी आपल्या ग्राहकांना उत्कृष्ट सेवा देण्यासाठी प्रयत्नशील आहे. ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करणे हा कोणत्याही सेवा-देय कॉर्पोरेट घटकाचा मूळ भाग आहे. एबिक्सकॅशसाठी, ग्राहकांचे समाधान सर्वोपरि आहे आणि म्हणूनच कंपनी आपल्या ग्राहकांना कार्यक्षम सेवा देण्यावर विश्वास ठेवते. ग्राहकांच्या तक्रारी कार्यक्षमतेने हाताळण्यासाठी कंपनीकडे खाली नमूद केल्याप्रमाणे तीन ठळक रणनीती आहे -

योग्य आणि तत्पर सेवा वितरण

ग्राहकांच्या तक्रारींचे त्वरित निराकरण.

वाढत्या तक्रारींच्या बाबतीत यंत्रणेचा आढावा घ्या

EbixCash व्यवसाय

एबिक्स पेमेंट सर्व्हिसेस प्रा. लिमिटेड (Company कंपनी “) खालील तीन व्यवसायांमध्ये गुंतलेले आहे:

- थर्ड पार्टी ट्रान्झॅक्शन प्रक्रिया आणि लॉजिस्टिक समर्थन:
 - स्वतःची बंद प्रीपेड साधने जारी करणाऱ्या घटकांना तांत्रिक सहाय्य सेवा प्रदान करणे.
 - कंपनी वापरासाठी गृह समर्थन पुरवले ' विक्रीसाठी च्या विक्री व वितरण चॅनेल तांत्रिक सहाय्य सेवेसह कार्डे

(हा विभाग पीएसएस _{Act}क्ट आणि आरबीआय मार्गदर्शक तत्वांनुसार चालविला जात नाही).

- फ्रेंचायझी व्यवसाय: बिले भरणे, रेल्वे व हवाई तिकिट बुकिंग करणे, मालमत्ता कर भरणे इत्यादी सुविधा देण्यासाठी एबिक्सकॅशशी करार केलेल्या विविध संस्था आणि सरकारी संस्थांच्या ग्राहकांकडून रोख रक्कम / पेमेंट जमा करण्यासाठी फ्रेंचायझी नियुक्त करणे. आयसीडब्ल्यू फ्रेंचाइजी व्यवसाय खाते.

(विशिष्ट संस्थांच्या वतीने आणि या संघटनांच्या अधिकृततेखाली फ्रेंचायझीद्वारे रोख रक्कम जमा करण्याचा व्यवसाय आरबीआय मार्गदर्शक तत्वांनुसार चालविला जात नाही

- अर्ध-बंद प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट व्यवसाय: डेबिट / क्रेडिट कार्ड नसल्यामुळे ई-पेमेंट सुविधेचा वापर करण्यास असमर्थ असलेल्या देशातील मोठ्या लोकसंख्येसाठी रोख रकमेचा पर्याय म्हणून बहुउद्देशीय प्रीपेड उपकरणे देणे.

(अर्ध-बंद प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट्स व्यवसाय पीएसएस कायदा आणि आरबीआय द्वारे शासित होते

गोपनीय

मार्गदर्शकतत्त्वे).

कंपनी ही भारताची पहिली "मल्टी - पर्पज प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट्स कंपनी " आहे आणि या विभागातील अग्रणी आहे. हे एम-कॉमर्स आणि ई-कॉमर्स डोमेनवरील अखंड व्यवहारासाठी प्रत्येक ग्राहकांना सुरक्षित आणि सुलभ देय पर्याय प्रदान करते. कंपनीने विविध संप्रदायाची बहुउद्देशीय प्रीपेड उपकरणे सादर केली आहेत (" एबिक्सकॅश कार्ड " म्हणून ओळखले जातात) जे "कुठेही - केव्हाही - कधीही " संकल्पनेवर आधारित असोसिएटेड व्यापाऱ्यांकडून ऑनलाईन / ऑन-मोबाइल / आयव्हीआरएस विविध वस्तू व सेवा खरेदी करण्यासाठी वापरल्या जाऊ शकतात. परिणामी सर्व संबद्ध व्यापाऱ्यांची विक्री वाढली आणि ग्राहकांसाठी सुरक्षितता व सुविधा उपलब्ध झाली. कंपनी व्यवसाय संस्थांना त्यांच्या देय पर्यायांसह विक्री चॅनेलच्या अभिसरणांना पाठबळ देऊन बाजारपेठ विस्तारित करण्यास मदत करीत आहे.

एक सेवा प्रदाता उद्योग म्हणून, ग्राहक सेवा आणि ग्राहकांचे समाधान ही कंपनीची मुख्य चिंता आहे आणि योग्य सेवा वितरण आणि पुनरावलोकन यंत्रणेद्वारे ग्राहकांच्या तक्रारींच्या घटना कमी करणे आणि विविध प्रकारच्या ग्राहकांच्या तक्रारींचे त्वरित निराकरण करणे हे या धोरणाचे उद्दीष्ट आहे.

कंपनी सेमी-क्लोज्ड प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट्स देण्याच्या धंद्यात आहे आणि पेमेंट सिस्टम ऑपरेट करण्यासाठी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने (आरबीआय) अधिकृत केले आहे. हे पेमेंट सेटलमेंट सिस्टम Act व्ट , २०० (("पीएसएस Act व्ट ") द्वारे नियंत्रित आहे आणि तेथे प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स जारी करणे आणि ऑपरेशन (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, २०० ((" आरबीआय मार्गदर्शक सूचना ") घातलेले आहे आरबीआय खाली

आरबीआय मार्गदर्शक सूचनांच्या कलम १२.२ नुसार आवश्यक माहितीनुसार, कंपनीने ऑनलाईन पेमेंट मोड म्हणून एबिक्स कॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट संबंधित विविध मुद्द्यांबाबत ग्राहकांच्या तक्रारींकडे तातडीने हजेरी लावण्याची पद्धत विकसित केली आहे. "ग्राहक तक्रार निवारण समिती " च्या रूपात "ग्राहक सेवा केंद्र " आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या स्वरूपात अंतर्गत तीन स्तरीय यंत्रणा बसवून यापुढे पुरविल्याप्रमाणे हे केले जाते.

धोरण

(i) या धोरणाला "ग्राहक तक्रार निवारण धोरण " असे म्हणतात.

(ii) हे भारतातील कंपनीच्या व्यवसायावर लागू होईल.

(iii) धोरण 1 एप्रिल रोजी लागू होते, 2010.

(iv) उपरोक्त बिंदू under नुसार हा अर्ध-बंद प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट व्यवसायातच लागू होईल.

(v) ही कंपनी www.EbixCash.com / www या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे . ebixcash.com

(vi) हे धोरण ग्राहकांच्या तक्रारीवर लागू आहे आणि ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या सामान्य प्रश्नांना ते लागू नाही

विभाग 1 - व्याख्या

अ. 'कंपनी ' म्हणजे एबिक्स पेमेंट सर्व्हिसेस प्रायव्हेट. लिमिटेड जी प्रीपेड जारी करण्याच्या धंद्यात आहे

गोपनीय

कोणत्याही डिजिटल / इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाद्वारे वस्तू आणि सेवा खरेदी करण्यासाठी ग्राहकांना पेमेंट सोल्यूशन्सद्वारे देय उपकरणे, पेमेंट प्रोसेसिंग, पेमेंट कलेक्शन आणि संबंधित सेवा.

बी. 'तक्रारदार' याचा अर्थ असा आहे की ज्याच्याकडे तक्रार आहे.

सी. 'ग्राहक' चा अर्थ एबिक्सकॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंटचा धारक आणि / किंवा वापरकर्त्याचा / किंवा कंपनीमधील कोणत्याही सिस्टममध्ये सहभागी असा असावा.

d. 'तक्रार' म्हणजे एबिक्स कॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंटच्या संबंधात कंपनीच्या किंवा / किंवा त्याच्या प्रतिनिधीच्या सेवेच्या मानकांबद्दल किंवा कंपनीच्या / किंवा तिच्या प्रतिनिधीच्या सेवेच्या मानकांबद्दल असंतोष व्यक्त करणाऱ्या ग्राहकांद्वारे कोणत्याही स्वरूपाचा संप्रेषण होय.

. हे सामान्य व्यवसायात ग्राहकांद्वारे केलेल्या कोणत्याही सामान्य प्रश्नांची वगळते

e. 'एबिक्सकॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट' म्हणजे विविध संप्रदायाचे सक्रिय आणि वैध अर्ध-बंद प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट आणि कंपनीने जारी केलेल्या सर्व प्रकारांचे अर्थ.

f. 'पेमेंट सिस्टम' म्हणजे अशी प्रणाली जी क्लियरिंग, पेमेंट किंवा सेटलमेंट सर्व्हिस किंवा त्या सर्वांचा समावेश असलेल्या देयदात्या आणि लाभार्थी दरम्यान पेमेंट सक्षम करते परंतु स्टॉक एक्सचेंजचा समावेश नाही.

g. 'केरी' म्हणजे एक प्रश्न, विशेषतः शंका व्यक्त करणे किंवा संबंधित माहितीची विनंती करणे
EbizCash सेवा
एच .. 'निवारण' म्हणजे कंपनीकडून तक्रारदाराच्या तक्रारीचा अंतिम निपटारा .

h. 'सिस्टम पार्टिसिपन्ट' म्हणजे बँक किंवा पेमेंट सिस्टममध्ये भाग घेणारी कोणतीही अन्य व्यक्ती आणि पीएसएस कायदानुसार सिस्टम प्रदाता समाविष्ट करेल .

i. 'सिस्टम प्रदाता' चा अर्थ असा आहे की एक व्यक्ती जो पेमेंट सिस्टम ऑपरेट करतो आणि अधिकृत करतो.

j. 'आठवडा' होईल सलग सात कार्यरत दिवस याचा अर्थ असा.

k. 'वर्किंग डे' चा अर्थ कोणत्याही दिवसाचा (रविवार किंवा सार्वजनिक सुट्टीशिवाय) असा असेल ज्या दिवशी कंपनी च्या कॉर्पोरेट कार्यालय व्यवसायासाठी खुले आहे.

विभाग 2 - कंपनीचे धोरण नियंत्रित करणारे तत्त्वे

कंपनी च्या तक्रार निवारण धोरण पुढील तत्त्वे द्वारे व्यवस्थापित केले जाते:

अ) ग्राहकांशी नेहमीच योग्य वागणूक दिली जाईल.

ब) ग्राहकांकडून घेतलेल्या तक्रारी सभ्य आणि वेळेत हजर असतील.

क) ग्राहक काळजीवाहू केंद्राच्या प्रतिसादावर पूर्णपणे समाधानी नसल्यास ग्राहकांना संघटनेतील तक्रारींचे निवारण करण्याचे मार्ग आणि ग्राहक तक्रार निवारण समितीकडे जाण्याचा त्यांचा अधिकार याची संपूर्ण माहिती देण्यात येईल.

कंपनी च्या अधिकारी-इन-चार्ज ग्राहक सेवा केंद्र कंपनी हे धोरण लक्षात चांगला विश्वास ठेवत मध्ये काम करणे आवश्यक आहे.

कलम 3 - ग्राहक तक्रारी हाताळण्यासाठी प्रक्रिया

तक्रारीचे निराकरण असे दोन प्रकार आहेत. प्रथम एफटीआर (फर्स्ट टाईम रेझोल्यूशन) आणि दुसरे आहे नॉन-एफटीआर (नॉन)

गोपनीय

प्रथम वेळ ठराव), एफटीआर मध्ये, तक्रार आयव्हीआरएस (इंटरएक्टिव व्हॉईस रिस्पॉन्स सिस्टम) ने कर्तव्यावर असलेल्या एजंटकडे पाठविली आहे, जो तक्रारीला उत्तर देतो आणि स्वतः हून सहाय्य देऊन समस्येचे निराकरण करण्याचा प्रयत्न करतो वैकल्पिकरित्या, जर एखाद्याची आज्ञाधारक प्राप्त झाली तर ई-मेल, टेलिफोनिक कॉल, पत्र किंवा इतर कोणत्याही कंपनीच्या अधिका-याला संप्रेषणाची अशी पद्धत असल्यास, सीसीसीच्या एजंटद्वारे अशी तक्रार नोंदविली जाईल व त्यास प्रतिसाद दिला जाईल अशी तक्रार सीसीसीचे प्रभारी अधिकारी यांच्याकडे जाईल. .

एजंटच्या हस्तक्षेपामुळे आणि सहाय्यानंतरही, तक्रारीचे निराकरण झाले नाही तर तक्रारीला नॉन-एफटीआर मानले जाते आणि त्याच्या स्वभावाप्रमाणेच वागणूक दिली जाते. एफटीआर नसलेल्या तक्रारीची वळण खालीलप्रमाणे आहे -

सामान्य प्रकरणे : - ज्या संघटनेत उपलब्ध असलेल्या माहितीच्या मदतीने तक्रारीचे निराकरण केले जाऊ शकते आणि समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी त्याचा वापर केला जाऊ शकतो अशा सामान्य प्रकरणांमध्ये, बदलण्याची वेळ टी +1 दिवस असेल.

ऍग्रीग्रेटर / मर्चंटचा सहभाग - ज्या प्रकरणांमध्ये जेव्हा ऍग्रीग्रेटर किंवा व्यापा or्याने किंवा त्या दोघांकडून प्रतिसाद घेणे आवश्यक असेल, तेव्हा त्या कालाचा काळ 48 तास असेल किंवा अशा व्यापारी किंवा एकत्रिकरकाकडून उत्तर प्राप्त होताच

अपवादात्मक प्रकरणे - अपवादात्मक प्रकरणांमध्ये जिथे व्यापारी देय तारखेनंतर 10 दिवसांनी केलेल्या बिल पेमेंट्ससारख्या उशीरा बिल देयकामुळे विशिष्ट व्यवहाराशी संबंधित माहिती त्वरित शोधू शकत नाही, तर त्याऐवजी बदलण्याची वेळ प्रतिसादाच्या वेळेवर अवलंबून असते. व्यापा from्याकडून एबिक्स कॅशने निरंतर आधारावर व्यापा basis्यांकडे ही समस्या वाढवत ठेवली पाहिजे. कोणत्याही परिस्थितीत ही प्रक्रिया तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांपेक्षा जास्त काळ लागू नये.

आमच्या मदतीसाठी किंवा त्यांच्या तक्रारींच्या निराकरणासाठी आमचे ग्राहक आमच्याशी संपर्क साधू शकतात असे विविध चॅनेल खाली सूचीबद्ध आहेत:

एबिक्सकॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंटच्या धारकाद्वारे आणि / किंवा वापरकर्त्याद्वारे तक्रारी: तीन स्तरीय तक्रार निवारण प्रणाली

कंपनीने ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण यंत्रणा तीन स्तरांवर स्थापित केली आहे:

- ग्राहक सेवा केंद्र आणि
- ग्राहक तक्रार अधिकारी
- ग्राहक तक्रार निवारण समिती
अ) ग्राहक संपर्क केंद्र

कंपनीचे कॉर्पोरेट ऑफिसमध्ये एक कस्टमर केअर सेंटर आहे जे सर्व ऑपरेशनल इश्युज आणि त्या संबंधित सर्व तक्रारींशी संबंधित आहे. ग्राहक सेवा केंद्र सर्व कामकाजाच्या दिवशी (सकाळी 7:00 ते रात्री 11:00 वाजेपर्यंत) चालू असते.

द्रुत संदर्भासाठी, संपर्क तपशील खाली येथे प्रदान केला आहे:

ग्राहक सेवा संपर्क तपशील

	दूरध्वनी	ई - मेल आयडी	एसएमएस
ग्राहकांसाठी केरी	022-61125757	help@ebixcash.com	इट्सहेल्प <आपली केरी> 57575

ग्राहक सेवा केंद्र सर्व ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी जबाबदार आहे. अधिकारी-इन-चार्ज ग्राहक सेवा केंद्र ग्राहकाला केअर सेंटर प्राप्त सर्व तक्रारी ठराव सुनिश्चित करण्यासाठी जबाबदार आहे ग्राहक 'चे समाधान.

गोपनीय

ब) ग्राहक तक्रार अधिकारी

ग्राहक ग्राहक सेवा केंद्राने दिलेल्या प्रतिसादानुसार समाधानी नसल्यास किंवा ग्राहक सेवा केंद्राने घेतलेल्या ठरावावर समाधानी नसल्यास तक्रारी ग्राहक तक्रार अधिका-याच्याकडे वाढवता येतील. ग्राहक तक्रार तक्रारीच्या डॉकेट नंबरच्या आधारे आपली तक्रार ग्राहक तक्रार अधिका to्यास पाठवू शकतात.

ग) ग्राहक तक्रार निवारण समिती

जे ग्राहक ग्राहक सेवा केंद्राद्वारे आणि ग्राहक तक्रार अधिका-यांनी त्यांच्या प्रश्नांच्या निराकरणाबाबत समाधानी नसलेले ग्राहक तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी ग्राहक तक्रार निवारण समिती (‘‘ समिती ’’) याचा पाठपुरावा करू शकतात . ग्राहक तक्रार निवारण समितीकडे वाढत असलेल्या तक्रारीचे डॉकेट नंबर ग्राहकांनी अवश्य सांगावेत . समितीत दोन सदस्य असतील.ग्राहक सेवा केंद्राचे प्रभारी अधिकारी या समितीचे सचिव व सह-संयोजक म्हणून काम करतात.

समितीची कामे खालीलप्रमाणे आहेत:

अ) ग्राहक सेवा केंद्र व ग्राहक तक्रार अधिकारी यांच्या निर्णयावर समाधानी नसेल तर समिती ग्राहकांच्या तक्रारीची दखल घेईल.

बी) समितीला ग्राहक सेवा केंद्र, ग्राहकांकडून सर्व नोंदी मागण्याचा अधिकार असेल तक्रार अधिकारी आणि ग्राहक

क) समिती कंपनीच्या ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करण्याच्या दृष्टीने कंपनीत प्रचलित कार्यपद्धती आणि पद्धतींच्या सरलीकरणाकडे लक्ष देईल.

डी) समिती ग्राहक सेवेसाठी आरबीआयने विहित केलेल्या नियम व कार्यपद्धतींचा आढावा घेईल आणि ती कंपनीने आत्म्याने व हेतूने स्वीकारली आहे की नाही आणि त्या युक्तिवादासाठी योग्य त्या शिफारसी करेल.

ई) समिती प्रीपेड पेमेंट सोल्यूशन उद्योगात प्रचलित सराव आणि कार्यपद्धतींचा आढावा घेईल आणि चालू असलेल्या आधारावर आवश्यक सुधारात्मक कारवाई करेल.

च) प्रलंबित तक्रारींबद्दल ग्राहक सेवा केंद्राला तातडीने सल्ला देण्यास समिती प्रयत्न करेल.

तक्रार निवारण प्रक्रिया

अ) तक्रारदाराने शारीरिक किंवा इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने तक्रारदाराच्या सोयीनुसार तक्रारीचे स्वरूप सांगून तक्रारीचे स्वरूप व ग्राहक सेवा कार्यसंघाने जारी केलेले डॉकेट आयडी उद्धृत करून समितीकडे तक्रार केली जाऊ शकते.

ब) तक्रार आल्यानंतर संबंधित अधिकारी तक्रार निवारण नोंदणीमध्ये त्याचे तपशील भरतील.

सी) प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी समितीच्या तक्रारीनंतर तीन दिवसांच्या आत मान्य केल्या जातील.

गोपनीय

ड) समितीने केलेल्या तक्रारींचे निवारण समितीकडून तक्रारीच्या तारखेपासून २१ कार्य दिवसांच्या आत होईल.

आढावा समितीद्वारे अंतिम निवारण व तक्रारीचा बंदी

पुढीलपैकी कोणत्याही परिस्थितीत तक्रारीचे निवारण शेवटी केले जाईल आणि बंद केले जाईल:

एक) कुठे तक्रार त्याच्या स्वीकृती कळवली आहे कंपनी 'चे ग्राहक सेवा केंद्र द्वारे संप्रेषित तक्रार निवारण किंवा इतर कोणत्याही अर्थ किंवा निर्णय

ब) कुठे तक्रार त्याच्या स्वीकृती कळवली नाही कंपनी च्या , निर्णय, 3 (तीन) ग्राहक सेवा केंद्र किंवा समितीने निर्णय संवाद तारखेपासून महिने असू शकते म्हणून.

निर्णयाची अंमलबजावणी

समितीच्या निर्णयाची अंमलबजावणी करण्यासाठी व्यवस्थापन सर्व आवश्यक पावले उचलेल.

ग्राहक तक्रार यंत्रणा

ग्राहक तक्रार यंत्रणेत चरण-दर-चरण प्रक्रिया आणि संबंधित अधिका-यांच्या संपर्क तपशीलांचा समावेश आहे. जेव्हा कंपनीच्या संचालकांच्या मान्यतेने व्यक्ती / प्रक्रियेत बदल होईल तेव्हा हे दस्तऐवज बदलले जाऊ शकतात.

एबिक्स कॅश प्रीपेड इन्स्टमेंट (सिस्टम पार्टिसिपन्ट) धारक आणि / किंवा वापरकर्ता सोडून इतर व्यक्तीकडून केलेल्या तक्रारी:

पेमेंट सिस्टमच्या ऑपरेशनशी संबंधित असलेल्या कोणत्याही गोष्टीसंदर्भात सिस्टममधील तक्रारींचे निराकरण वेळोवेळी करण्यात येणा Pay्या पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम अँक्ट २०० 2007 च्या संबंधित तरतुदीनुसार केले जाईल.

धोरणाचा आढावा

हे धोरण ग्राहक तक्रार निवारण समिती आणि संचालक मंडळाने मंजूर केले आहे. धोरणात कोणतेही भौतिक बदल आवश्यक असल्यास आणि त्या धोरणाचे पुनरावलोकन केले जाईल

