

/

ग्राहक शिकायत निवारण नीति

प्रस्तावना

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

उचित और शीघ्र सेवा वितरण

ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित निवारण।

बढ़ी हुई शिकायतों के मामले में समीक्षा तंत्र

एबिक्सकैश बिजनेस

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

1. थर्ड पार्टी ट्रांजैक्शन प्रोसेसिंग और लॉजिस्टिक सपोर्ट:

ए. उन संस्थाओं को तकनीकी सहायता सेवा प्रदान करना जो अपना स्वयं का बंद जारी करती हैं

प्रीपेड उपकरण।

बी. बिक्री के लिए कंपनी के बिक्री और वितरण चैनल के उपयोग के लिए रसद सहायता प्रदान करना

तकनीकी सहायता सेवा के साथ कार्ड

(यह खंड पीएसएस अधिनियम और आरबीआई दिशानिर्देशों द्वारा शासित नहीं है)।

2. फ्रेंचाइजी व्यवसाय: ग्राहकों से नकद / भुगतान एकत्र करने के लिए फ्रेंचाइजी की नियुक्ति विभिन्न संस्थाओं और सरकारी निकायों की, जिन्होंने सुविधा के लिए EbixCash के साथ करार किया है बिलों का भुगतान, रेल और हवाई टिकट की बुकिंग, संपत्ति कर का भुगतान, आदि देकर फ्रेंचाइजी अकाउंट को ICW फ्रेंचाइजी बिजनेस अकाउंट का नाम दिया गया है।

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

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

(सेमी-क्लोड प्रीपेड इंस्ट्रुमेंट व्यवसाय पीएसएस अधिनियम और आरबीआई द्वारा शासित होता है

वह कंपनी भारत की पहली "बहुउद्देशीय प्रीपेड इंस्ट्रुमेंट्स कंपनी" है और इस सेगमेंट में लीडर। यह हर ग्राहक को सहज भुगतान के लिए सुरक्षित और आसान भुगतान विकल्प प्रदान करता है एम-कॉमर्स और ई-कॉमर्स डोमेन में लेनदेन। कंपनी ने पेश किया है

विभिन्न मूल्यवर्ग के बहुउद्देशीय प्रीपेड उपकरण ("एबिक्सकैश कार्ड" के रूप में जाना जाता है) जिसका उपयोग विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं को ऑनलाइन/ऑन-मोबाइल/आईवीआरएस से खरीदने के लिए किया जा सकता है संबद्ध व्यापारी "कहीं भी-कभी भी" अवधारणा पर आधारित हैं, जिसके परिणामस्वरूप बिक्री में वृद्धि होगी सभी संबद्ध व्यापारियों और ग्राहक के लिए सुरक्षा और सुविधा के लिए। कंपनी है बिक्री चैनलों के अभिसरण का समर्थन करके व्यापारिक संगठनों को बाजारों का विस्तार करने में मदद करना

इसके भुगतान विकल्पों के साथ।

एक सेवा प्रदाता उद्योग के रूप में, ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि प्रमुख हैं कंपनी की चिंताएं और इस नीति का उद्देश्य ग्राहक की घटनाओं को कम करना है उचित सेवा वितरण और समीक्षा तंत्र के माध्यम से शिकायतों और का त्वरित निवारण ग्राहकों की विभिन्न प्रकार की शिकायतों। कंपनी अर्ध-बंद प्रीपेड लिखत जारी करने के व्यवसाय में है और है भुगतान प्रणाली संचालित करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा अधिकृत। यह द्वारा शासित है भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 ("पीएसएस अधिनियम"), उसके तहत बनाए गए विनियम और भारत में प्रीपेड भुगतान लिखतों का निर्गमन और संचालन (रिजर्व बैंक)

निर्देश, 2009 ("RBI दिशानिर्देश") RBI द्वारा निर्धारित।

जैसा कि आरबीआई के उक्त दिशानिर्देशों के खंड 12.2 के तहत आवश्यक है, कंपनी ने एक विकसित किया है विभिन्न मुद्दों के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करने की प्रक्रिया ऑनलाइन भुगतान मोड के रूप में EbixCash प्रीपेड साधन से संबंधित। यह स्थापित करके किया जाता है "ग्राहक सेवा केंद्र" और एक शिकायत निवारण के रूप में एक आंतरिक त्रिस्तरीय प्रणाली

"ग्राहक शिकायत निवारण समिति" के रूप में तंत्र, जैसा कि आगे बताया गया है: प्रदान किया गया।

नीति

- (i) इस नीति को "ग्राहक शिकायत निवारण नीति" कहा जाता है।
- (ii) यह भारत में कंपनी के कारोबार पर लागू होगा।
- (iii) नीति 1 अप्रैल, 2010 से लागू होती है।
- (iv) यह केवल अर्ध-बंद प्रीपेड लिखत व्यवसाय पर लागू होगा जैसा कि बिंदु 3 . के तहत उल्लेख किया गया है ऊपर।
- (v) यह कंपनी की वेबसाइट www.EbixCash.com/www पर उपलब्ध है। ebixcash.com
- (vi) यह नीति ग्राहक की शिकायत पर लागू होती है और सामान्य पर लागू नहीं होती है ग्राहकों द्वारा उठाए गए प्रश्न

धारा 1 - परिभाषाएँ

ए। 'कंपनी' का अर्थ होगा Ebix Payment Services Pvt. लिमिटेड जो प्रीपेड जारी करने का व्यवसाय कर रहा है

भुगतान समाधान की सुविधा द्वारा भुगतान उपकरण, भुगतान प्रसंस्करण, भुगतान संग्रह और संबंधित सेवाएं ग्राहक को किसी भी

डिजिटल/इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से सामान और सेवाएं खरीदने के लिए।

बी 'शिकायतकर्ता' का अर्थ उस ग्राहक से होगा जिसे शिकायत है।

सी। 'ग्राहक' का अर्थ होगा EbixCash प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट और/या किसी भी सिस्टम का धारक और/या उपयोगकर्ता

कंपनी के प्रतिभागियों।

डी 'शिकायत' का अर्थ ग्राहक द्वारा किसी भी रूप में संचार करना होगा जो किसी कार्रवाई के बारे में असंतोष व्यक्त करता है या कंपनी और/या

उसके प्रतिनिधि की सेवा के मानक के बारे में या उसके उपयोग के संबंध में कार्रवाई की कमी EbixCash प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट।

. इसमें व्यवसाय के सामान्य क्रम में ग्राहक द्वारा किसी भी सामान्य प्रश्न को शामिल नहीं किया जाता है

इ। 'एबिक्सकैश प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट का अर्थ होगा' का सक्रिय और वैध सेमी-क्लोज्ड प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट कंपनी द्वारा जारी किए गए विभिन्न मूल्यवर्ग और उसी के सभी प्रकार।

एफ 'भुगतान प्रणाली' का अर्थ एक ऐसी प्रणाली है जो भुगतानकर्ता और लाभार्थी के बीच भुगतान को सक्षम बनाती है समाशोधन, भुगतान या निपटान सेवा या उनमें से सभी शामिल हैं लेकिन स्टॉक एक्सचेंज शामिल नहीं है।

जी 'क्वेरी' का अर्थ है एक प्रश्न, विशेष रूप से संदेह व्यक्त करने वाला या संबंधित जानकारी का अनुरोध एबिक्सकैश सेवाएं

ज.. 'निवारण' का अर्थ शिकायतकर्ता की शिकायत का अंतिम निपटान होगा कंपनी।

एच 'सिस्टम पार्टिसिपेंट' का अर्थ बैंक या भुगतान प्रणाली में भाग लेने वाला कोई अन्य व्यक्ति होगा और इसमें शामिल हैं:

पीएसएस अधिनियम के अनुसार सिस्टम प्रदाता।

ii. 'सिस्टम प्रोवाइडर' का अर्थ वह व्यक्ति होगा जो भुगतान प्रणाली को संचालित और अधिकृत करता है।

जे। 'सप्ताह' का अर्थ है लगातार सात कार्य दिवस।

का. 'कार्य दिवस' का अर्थ 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 को नियंत्रित करने वाले सिद्धांत

शिकायत निवारण पर कंपनी की नीति निम्नलिखित सिद्धांतों द्वारा नियंत्रित होती है:

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

b) ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों पर शिष्टाचार और समय पर कार्रवाई की जाएगी।

सी) ग्राहकों को संगठन के भीतर शिकायत निवारण के लिए पूरी तरह से सूचित किया जाएगा और ग्राहक शिकायत निवारण समिति से संपर्क करने का उनका अधिकार यदि वे पूरी तरह से नहीं हैं कस्टमर केयर सेंटर की प्रतिक्रिया से संतुष्ट हैं।

कंपनी के कस्टमर केयर सेंटर के प्रभारी अधिकारी को इस नीति को ध्यान में रखते हुए नेकनीयती से काम करना चाहिए कंपनी।

धारा 3 - ग्राहक शिकायतों को संभालने की प्रक्रिया

शिकायत समाधान दो प्रकार के होते हैं। पहला है एफटीआर (पहली बार संकल्प) और दूसरा है गैर-एफटीआर (गैर .) पहली बार संकल्प)। एफटीआर में, शिकायत आईवीआरएस (इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम) द्वारा एक एजेंट को भेजी जाती है ड्यूटी पर, जो शिकायत का जवाब देता है और सहायता देकर मामले को स्वयं हल करने का प्रयास करता है वैकल्पिक रूप से, यदि शिकायतकर्ता को ई-मेल, टेलीफोन कॉल, पत्र या इसी तरह के किसी अन्य माध्यम से प्राप्त होता है किसी भी कंपनी के अधिकारी को संचार, ऐसी शिकायत सीसीसी के प्रभारी अधिकारी को भेजी जाएगी, जो प्राप्त करेंगे ऐसी शिकायत सीसीसी के एजेंट द्वारा दर्ज की गई और उसका जवाब दिया गया। एजेंट के हस्तक्षेप और सहायता के बाद भी, यदि शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो शिकायत को माना जाता है

गैर-एफटीआर और इसकी प्रकृति के अनुसार व्यवहार किया जाता है। गैर-एफटीआर शिकायत के लिए टर्नअराउंड समय नीचे दिया गया है -

सामान्य मामले: - सामान्य मामलों में जहां उपलब्ध जानकारी की मदद से शिकायत का समाधान किया जा सकता है संगठन के भीतर और मुद्दों को हल करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है, टर्नअराउंड समय T+1 दिन होगा। एग्रीगेटर/व्यापारी की भागीदारी - ऐसे मामलों में जहां

एग्ग्रीगेटर या मर्चेट या दोनों की प्रतिक्रिया है प्राप्त करने की आवश्यकता है, तो बदलाव का समय 48 घंटे होगा या जैसे ही उत्तर प्राप्त होगा व्यापारी या एग्ग्रीगेटर

असाधारण मामले - असाधारण मामलों में जहां व्यापारी को तुरंत जानकारी नहीं मिल पाती है बहुत देर से बिल भुगतान के कारण किसी विशेष लेनदेन से संबंधित है जैसे बिल भुगतान के 10 दिन बाद किया गया भुगतान की देय तिथि, फिर टर्नअराउंड समय व्यापारी से प्रतिक्रिया समय पर निर्भर करता है। EbixCash अवश्य रखना चाहिए व्यापारियों से लगातार विवाद कर रहे हैं। किसी भी परिस्थिति में इस प्रक्रिया में अधिक समय नहीं लगना चाहिए शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों से अधिक।

विभिन्न चैनल जिनके माध्यम से हमारे ग्राहक किसी भी सहायता या उनके निवारण के लिए हमसे संपर्क कर सकते हैं शिकायतें नीचे सूचीबद्ध हैं:

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

त्रिस्तरीय शिकायत निवारण प्रणाली

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

क) ग्राहक सेवा केंद्र और

बी) ग्राहक शिकायत अधिकारी

ग) ग्राहक शिकायत निवारण समिति

क) ग्राहक संपर्क केंद्र

कंपनी का अपने कॉर्पोरेट कार्यालय में एक स्थापित कस्टमर केयर सेंटर है जो सभी से संबंधित है परिचालन संबंधी मुद्दे और इसे संदर्भित सभी शिकायतों। कस्टमर केयर सेंटर सभी कामकाज के लिए खुला है दिन (सुबह 7:00 बजे से रात 11:00 बजे तक)।

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

कस्टमर केयर संपर्क विवरण

टेलीफोन ईमेल आईडी एसएमएस

ग्राहक के लिए

प्रश्नों

022-61125757

help@ebixcash.com Itzhelp

<आपकी क्वेरी>57575

ग्राहक सेवा केंद्र सभी ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए जिम्मेदार है। ग्राहक सेवा केंद्र के प्रभारी अधिकारी पर प्राप्त सभी शिकायतों का समाधान सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है **responsible** ग्राहक की संतुष्टि के लिए कस्टमर केयर सेंटर।

ग्राहक शिकायत अधिकारी

यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो शिकायत ग्राहक शिकायत अधिकारी को भेजी जा सकती है ग्राहक सेवा केंद्र द्वारा दी गई प्रतिक्रिया या ग्राहक द्वारा किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है देखभाल केंद्र। ग्राहक शिकायत की डॉकेट संख्या उद्धृत करते हुए अपनी शिकायत ग्राहक को भेज सकता है शिकायत अधिकारी।

ग) ग्राहक शिकायत निवारण समिति

जो ग्राहक कस्टमर केयर सेंटर द्वारा अपने प्रश्नों के समाधान से संतुष्ट नहीं हैं और ग्राहक शिकायत अधिकारी ग्राहक शिकायत निवारण समिति से संपर्क कर सकता है ("द समिति") उनकी शिकायतों के निवारण के लिए। ग्राहक को शिकायत की डॉकेट संख्या का उल्लेख करना चाहिए जो है ग्राहक शिकायत निवारण समिति के पास भेजा जा रहा है। समिति दो से मिलकर बनेगी सदस्य।

ग्राहक सेवा केंद्र के प्रभारी अधिकारी उक्त के लिए सचिव और समन्वयक के रूप में कार्य करते हैं समिति।

समिति के कार्य इस प्रकार हैं:

ए) यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो समिति ग्राहक की शिकायत का समाधान करेगी ग्राहक सेवा केंद्र और ग्राहक शिकायत अधिकारी का निर्णय

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

ग) समिति में प्रचलित प्रक्रियाओं और प्रथाओं के सरलीकरण पर गौर करेगी कंपनी के ग्राहकों के हितों की रक्षा करने की दृष्टि से कंपनी।

डी) समिति ग्राहक सेवा के लिए आरबीआई द्वारा निर्धारित नियमों और प्रक्रियाओं की समीक्षा करेगी और क्या उन्हें कंपनी द्वारा भावना और इरादे से अपनाया गया है और उपयुक्त बनाते हैं उसी के युक्तिकरण के लिए सिफारिशें।

ई) समिति प्रीपेड भुगतान समाधानों में प्रचलित अभ्यास और प्रक्रियाओं की समीक्षा करेगी उद्योग और निरंतर आधार पर आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई करें।

च) समिति लंबित होने पर ग्राहक सेवा केंद्र को सक्रिय रूप से सलाह देने का प्रयास करेगी शिकायतें

शिकायत निवारण प्रक्रिया

क) शिकायतकर्ता द्वारा समिति को अपनी सुविधा के अनुसार शिकायत भेजी जा सकती है भौतिक या इलेक्ट्रॉनिक मोड में शिकायतकर्ता, शिकायत की प्रकृति का विवरण देना और डॉकेट आईडी उद्धृत करना कस्टमर केयर टीम द्वारा जारी किया गया।

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

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

घ) समिति 21 कार्य दिवसों के भीतर समिति को भेजी गई शिकायतों का समाधान करेगी शिकायत प्राप्त होने की तिथि से।

समीक्षा द्वारा अंतिम निवारण और शिकायत को बंद करना समिति

शिकायत को निम्नलिखित में से किसी भी परिस्थिति में अंतिम रूप से निपटाया और बंद माना जाएगा:

a) जहां शिकायतकर्ता ने के निवारण पर कंपनी के निर्णय की अपनी स्वीकृति के बारे में सूचित किया है कस्टमर केयर सेंटर या संचार के किसी अन्य माध्यम द्वारा सूचित शिकायत या

b) जहां शिकायतकर्ता ने 3 . के भीतर कंपनी के निर्णय की अपनी स्वीकृति के बारे में सूचित नहीं किया है (तीन) ग्राहक सेवा केंद्र द्वारा निर्णय के संचार की तारीख से महीने या months समिति, जैसा भी मामला हो।

निर्णय का कार्यान्वयन

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

ग्राहक शिकायत तंत्र

ग्राहक शिकायत तंत्र में चरण दर चरण प्रक्रिया और संबंधित के संपर्क विवरण शामिल हैं अधिकारी। व्यक्ति/प्रक्रिया में परिवर्तन होने पर इस दस्तावेज़ को बदला जा सकता है कंपनी के निदेशक की स्वीकृति।

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

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

नीति की समीक्षा

यह नीति ग्राहक शिकायत निवारण समिति और निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित है। नीति नीति में किसी भी प्रकार के भौतिक परिवर्तन की आवश्यकता होने पर समीक्षा की जाएगी
