



EBIX CASH

ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

Ebix Payment Service Pvt. Ltd.



अनुक्रमणिका

प्रीमेम्बल

EbixCash व्यवसाय

धोरण

विभाग 1 - व्याख्या

विभाग 2 - कंपनीचे धोरण नियंत्रित करणारे तत्त्वे

कलम 3 - ग्राहक तक्रारी हाताळण्यासाठी प्रक्रिया

सामान्य प्रकरणे

ॲग्रीगेटर / व्यापाऱ्याचा सहभाग

अपवादात्मक प्रकरणे

एबिक्सकॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंटच्या धारकाद्वारे आणि / किंवा वापरकर्त्याद्वारे तक्रारी:

तीन स्तरीय तक्रार निवारण प्रणाली

अ) ग्राहक संपर्क केंद्र _____

ब) ग्राहक तक्रार अधिकारी _____

८) ग्राहक तक्रार निवारण समिती _____

ग्राहक तक्रार यंत्रणा

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

धोरणाचा आढावा

प्रीमेम्बल

एबिक्स पेमेंट सर्विसेस 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. कारण EbixCash , ग्राहक समाधान सर्वश्रेष्ठ आहे आणि म्हणून कंपनी ग्राहकांना कार्यक्षम सेवा प्रदान विश्वास आहे. 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 सर्विसेस प्रा. लिमिटेड (Company कंपनी “) खालील तीन व्यवसायांमध्ये गुंतलेले आहे:

1. थर्ड पार्टी ट्रान्झॅक्शन प्रक्रिया आणि लॉजिस्टिक समर्थन:

A प्रदान तांत्रिक समर्थन सेवा करण्यासाठी कंपनी जे जारी त्याच्या स्वतः च्या बंद प्रीपेड साधने.

B कंपनी वापरासाठी गृह समर्थन पुरवले ' तांत्रिक आधार सेवा सोबत कार्ड विक्री विक्रीत आणि वितरण चॅनेल (हा विभाग पीएसएस कायदा आणि आरबीआय मार्गदर्शकतत्वांद्वारे शासित केला जात नाही).

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

(विशिष्ट संस्था आणि वतीने ँ माध्यमातून रोख गोळा

व्यवसाय अंतर्गत अधिकृतता पासून या संस्था आहे नाही संचालित करून रिझर्व्ह बँकेने मार्गदर्शक तत्त्वे)

3. अर्ध-बंद प्रीपेड देयक उपकरण व्यवसाय: बहुउद्देशीय देणे प्रीपेड साधने ओ मोठा हिस्सा रोख करण्यासाठी एक देय पर्याय पर्याय म्हणून फ ई-पेमेंट सुविधेचा उपयोग करण्यात अक्षम आहे की देशाची लोकसंख्या डेबिट / क्रेडिट कार्ड नसते.

(अर्ध-बंद प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट्स व्यवसाय पीएसएस कायदा आणि आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वांद्वारे संचालित केले जातात).

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 "कोठेही-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 विस्तृत 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-क्लोउड प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट्स देण्याच्या धंद्यात आहे आणि पेमेंट सिस्टम ऑपरेट करण्यासाठी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने (आरबीआय) अधिकृत केले आहे. हे पेमेंट सेटलमेंट सिस्टम Actक्ट, २०० ("पीएसएस Actक्ट"), त्याद्वारे बनविलेले नियम आणि भारतातील प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स जारी करणे आणि ऑपरेशन (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, २०० (" आरबीआय मार्गदर्शक सूचना") द्वारे नियोजित आहे . करून रिझर्व्ह बँकेने.

आरबीआय मार्गदर्शक सूचनांच्या कलम १२.२ नुसार आवश्यक माहितीनुसार, कंपनीने ऑनलाईन पेमेंट मोड म्हणून एबिक्स कॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट संबंधित विविध मुद्द्यांबाबत ग्राहकांच्या तक्रारींवर 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 धोरण आहे म्हणतात "ग्राहक तक्रार निवारण धोरण".
- (ii) हे भारतातील कंपनीच्या व्यवसायावर लागू होईल.
- (iii) धोरण 1 एप्रिल 2010 पासून लागू होते .
- (iv) उपरोक्त बिंदू under नुसार हा अर्ध-बंद प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट व्यवसायातच लागू होईल .
- (v) हे आहे उपलब्ध वर वेबसाइट च्या कंपनी WWW.EbixCash.com / www.ebixcash.com
- (vi) हे धोरण ग्राहक तक्रार लागू आहे आणि उपस्थित सामान्य केरी लागू होत नाही ग्राहक

विभाग 1 - व्याख्या

- a. 'कंपनी' म्हणजे एबिक्स पेमेंट सर्व्हिसेस प्रायव्हेट. लिमिटेड जी प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स देणे , पेमेंट प्रोसेसिंग, पेमेंट कलेक्शन आणि संबंधित सेवा ग्राहकाला कोणत्याही डिजिटल / इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून वस्तू आणि सेवा खरेदी करण्यासाठी देय द्यायची सोय करून, देण्याचे व्यवसाय करीत आहे .
- b. 'तक्रारदार' याचा अर्थ असा आहे की ज्याच्याकडे तक्रार आहे.
- c. 'ग्राहक' चा अर्थ एबिक्सकॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंटचा धारक आणि / किंवा वापरकर्त्याचा / किंवा कंपनीमधील कोणत्याही सिस्टममध्ये सहभागी असा असावा .
- d. 'तक्रार' याचा अर्थ असा आहे की एबिक्स कॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंटच्या संदर्भात कंपनीद्वारे किंवा / किंवा त्याच्या प्रतिनिधींच्या सेवेच्या मानकांबद्दल किंवा कृतीच्या कमतरतेबद्दल असंतोष व्यक्त करणारा ग्राहक कोणत्याही प्रकारे संप्रेषण करेल .

. हे सामान्य व्यवसायात ग्राहकांकडून कोणत्याही जनरल केरीस वगळते

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

f. 'पेमेंट सिस्टीम' देय एक दाता दरम्यान उपयोग होणार सक्षम प्रणाली अर्थ आणि एक लाभार्थी समावेश क्लिअरिंग, पैसे किंवा सेटलमेंट सेवा किंवा सर्व च्या त्यांना पण नाही नाही समाविष्ट एक स्टॉक एक्सचेंज.

g. 'केरी' म्हणजे एक प्रश्न, विशेषतः शंका व्यक्त करणे किंवा EbixCash सेवांशी संबंधित माहितीची विनंती करणे

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. 'प्रणाली प्रदाता' होईल याचा अर्थ असा एक व्यक्ती कोण संचालन आणि अधिकृत पैसे प्रणाली.

j. आठवडा म्हणजे सलग सात कार्य दिवस.

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

विभाग 2 - कंपनीचे धोरण नियंत्रित करणारे तत्त्वे

कंपनीच्या 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 पूर्णपणे मार्ग माहिती जाईल तक्रार निवारण आत संघटना आणि ते पूर्णपणे ग्राहक सेवा प्रतिसाद समाधानी नाहीत बाबतीत ग्राहक तक्रार निवारण समिती येण्याची त्यांच्या उजव्या केंद्र.

कंपनीच्या 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 फर्स्ट टाईम रिझोल्यूशन). एफटीआर मध्ये, तक्रार आयव्हीआरएस (इंटरएक्टिव्ह व्हॉईस रिसपॉन्स सिस्टम) ने कर्तव्यावर असलेल्या एजंटकडे पाठविली आहे, जो तक्रारीला उत्तर देतो आणि स्वतः हून सहाय्य देऊन प्रकरण सोडवण्याचा प्रयत्न करतो, पर्यायी म्हणून, जर एखाद्याचा अनुपालन प्राप्त झाला 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. कार्यवाही नॉन-फ्टर तक्रार वेळ खालीलप्रमाणे आहे -

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

संकलक / व्यापारी सहभाग - मध्ये प्रकरणे जेथे प्रतिसाद पासून समूहक किंवा आहे व्यापारी किंवा त्यांना दोन्ही आवश्यक प्राप्त करणे, नंतर कार्यवाही पूर्ण म्हणून लवकरच होईल 48 तास प्रत्युत्तर द्या किंवा अशा व्यापारी किंवा समूहक प्राप्त आहे

अपवादात्मक प्रकरणे - अपवादात्मक प्रकरणांमध्ये जिथे व्यापारी देय तारखेच्या 10 दिवसानंतर केलेल्या बिल पेमेंटससारख्या उशीरा बिल देयकामुळे विशिष्ट व्यवहाराशी संबंधित माहिती त्वरित शोधू शकत नाही, तर वळणाची 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 ऑफिस येथे एक कस्टमर केअर सेंटर आहे जे सर्व ऑपरेशनल मुद्द्यांशी संबंधित आहे आणि त्या संबंधित सर्व तक्रारी हाताळते. 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
ग्राहकांच्या प्रश्नांसाठी	022-61125757	help@ebixcash.com	Itzhelp <आपली केरी> 57575

ग्राहक सेवा केंद्र सर्व ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी जबाबदार आहे. ग्राहक सेवा केंद्रावर प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींचे निराकरण करून ग्राहकांच्या समाधानासाठी ग्राहक सेवा केंद्राचे प्रभारी अधिकारी जबाबदार आहेत .

ब) ग्राहक तक्रार अधिकारी

जर ग्राहक सेवा केंद्राने दिलेल्या प्रतिसादावर ग्राहक समाधानी नसेल किंवा ग्राहक सेवा केंद्राने घेतलेल्या ठरावावर समाधान नसेल तर तक्रारी ग्राहक तक्रार अधिका-याच्याकडे वाढवता येतील. ग्राहक तक्रार दाखल केली आहे पाठवू शकता नाही सारांश उल्लेख तक्रार ग्राहक तक्रार निवारण अधिकारी आहे.

c) ग्राहक तक्रार निवारण समिती

ज्या ग्राहकांनी त्यांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यास ग्राहक सेवा केंद्र आणि ग्राहक तक्रार अधिकारी यांनी समाधान न दिल्यास ग्राहक तक्रार निवारण समितीकडे ("समिती") संपर्क साधू 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.

समितीचे कार्य खालीलप्रमाणे आहेत:

- एक) तर, समितीची ग्राहकाला तक्रार संबोधित करणार तो / ती ग्राहक निर्णय कार समाधानी नाही ईकेंद्र आणि ग्राहक तक्रार अधिकारी
- ब) समितीकडे ग्राहक सेवा केंद्र, ग्राहक तक्रार अधिकारी आणि ग्राहक यांच्याकडे सर्व नोंदी मागण्याचा अधिकार आहे .
- 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 सोल्यूशन्स उद्योगात प्रचलित सराव आणि प्रक्रियेचा 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) तक्रारदाराकडून शारीरिक किंवा इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने तक्रारदाराच्या सोयीनुसार तक्रारीचे स्वरूप सांगून तक्रारीचे स्वरूप व ग्राहक सेवा कार्यसंघाने जारी केलेले डॉकेट आयडी उद्धृत करून तक्रार दिली जाते .
- ब) तक्रार आल्यानंतर संबंधित अधिकारी तक्रार निवारण नोंदणीमध्ये त्याचे तपशील भरतील .
- क) प्राप्त तक्रार आल्यापासून कामाच्या तीन दिवसांच्या आत पोच होईल सर्व तक्रारी करून समिती.
- ड) समितीकडे तक्रारी केल्याच्या तारखेपासून २१ कार्य दिवसात वाढलेल्या तक्रारींचे निवारण समिती करेल .

अंतिम निवारण आणि बंद च्या तक्रार करून पुनरावलोकन समिती

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

- एक) कुठे तक्रार त्याच्या स्वीकृती कळवली आहे कंपनीची ग्राहक सेवा केंद्र किंवा इतर कोणत्याही साधन द्वारे संप्रेषित तक्रार निवारण निर्णय किंवा
- ब) तक्रारदाराने कंपनीच्या निर्णयाची मान्यता ग्राहकाला दिली नसल्यास , ग्राहक सेवा केंद्र किंवा समितीद्वारे निर्णय घेण्याच्या तारखेपासून ((तीन) महिन्यांच्या आत, जसे प्रकरण असेल तसे.

अंमलबजावणी च्या निर्णय

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 इन्स्ट्रुमेंट (सिस्टम पार्टिसिपन्ट) धारक आणि / किंवा वापरकर्ता सोडून इतर व्यक्तीकडून केलेल्या तक्रारी:

पेमेंट सिस्टमच्या कामकाजाशी संबंधित असलेल्या कोणत्याही गोष्टीसंदर्भात सिस्टममधील तक्रारींचे निराकरण वेळोवेळी करण्यात येणाऱ्या पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम अॅक्ट 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
