



EBIX CASH

ग्राहक शिकायत निवारण नीति

Ebix Payment Service Pvt. Ltd.



विषय - सूची

प्रस्तावना

EbixCash व्यवसाय

नीति

धारा 1 - परिभाषाएँ

धारा 2 - कंपनी की नीति का सिद्धांत सिद्धांत

धारा 3 - ग्राहक शिकायतों को संभालने के लिए प्रक्रिया

सामान्य मामले

एग्रीगेटर / व्यापारी की भागीदारी

अपवाद स्वरूप मामले

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

तीन स्तरीय शिकायत निवारण प्रणाली

a) ग्राहक संपर्क केंद्र _____

ख) ग्राहक शिकायत अधिकारी _____

ग) ग्राहक शिकायत निवारण समिति _____

ग्राहक शिकायत तंत्र

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

नीति की समीक्षा

ग्राहक शिकायत निवारण नीति

प्रस्तावना

Ebix Payment Services 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। के लिए EbixCash, ग्राहकों की संतुष्टि सर्वोपरि है और इसलिए कंपनी ने अपने ग्राहकों के लिए कुशल सेवा प्रदान करने में विश्वास रखता 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") निम्नलिखित तीन व्यवसायों में लगे हुए है:

1. थर्ड पार्टी ट्रांजेक्शन प्रोसेसिंग और लॉजिस्टिक सपोर्ट:
 - A. उपलब्ध कराना तकनीकी समर्थन सेवा करने के लिए संस्थाओं जो जारी अपनी खुद बंद प्रीपेड उपकरणों।
 - B. तकनीकी सहायता सेवा के साथ कार्ड बेचने के लिए कंपनी के बिक्री और वितरण चैनल के उपयोग के लिए रसद सहायता 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 नाम से एक फ्रेंचाइजी खाता नाम देकर बिलों के भुगतान, रेल और हवाई टिकट बुक करने, संपत्ति कर का भुगतान आदि की सुविधा प्रदान करने के लिए करार किया है। ICW फ्रेंचाइजी बिजनेस अकाउंट।

(विशिष्ट संगठनों की ओर से और फ्रेंचाइजी के माध्यम से नकद इकट्ठा करने के लिए व्यापार के तहत प्राधिकरण से इन संगठनों है नहीं शासित द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा निर्देशों)

3. अर्द्ध बंद प्रीपेड भुगतान साधन व्यापार: बहुउद्देशीय जारी करना प्रीपेड उपकरणों बड़ा हिस्सा ओ के लिए नकदी के लिए एक भुगतान विकल्प के विकल्प के रूप में च देश कि ई-भुगतान सुविधा का उपयोग करने में असमर्थ है में जनसंख्या के बाद से वे डेबिट / क्रेडिट कार्ड की जरूरत नहीं है।

(सेमी-क्लोज्ड प्रीपेड इंस्ट्रुमेंट्स बिजनेस PSS एक्ट और RBI दिशानिर्देशों द्वारा शासित है)।

कंपनी भारत की पहली "बहुउद्देशीय प्रीपेड इंस्ट्रुमेंट्स 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 बहुउद्देशीय प्रीपेड इंस्ट्रुमेंट्स ("एबिक्सकैश कार्ड" के रूप में जाने जाते हैं) पेश किए हैं, जिनका उपयोग विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं की ऑनलाइन / ऑन-मोबाइल / आईवीआरएस से संबद्ध व्यापारियों से "कहीं भी-कभी भी" अवधारणा के आधार पर किया जा सकता है। सभी संबद्ध व्यापारियों के लिए बढ़ी हुई बिक्री 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 ग्राहक शिकायतों का त्वरित निवारण करना है।

कंपनी सेमी-क्लोज्ड प्रीपेड इंस्ट्रुमेंट 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 द्वारा नियंत्रित होता है, 2007 ("पीएसएस अधिनियम"), विनियम उसके अधीन बनाए और भारत में जारी करना और के प्रीपेड भुगतान उपकरण ऑपरेशन (रिजर्व किए गए बैंक) दिशा-निर्देश, 2009 (" भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देश") रखी नीचे द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक।

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 रूप में बिंदु 3 के तहत उल्लेख अर्द्ध बंद कर दिया प्रीपेड साधन व्यवसाय के लिए केवल लागू नहीं होगी ऊपर।
- (v) यह है उपलब्ध पर वेबसाइट की कंपनी www.EbixCash.com / www.ebixcash.com
- (vi) यह नीति ग्राहक की शिकायत पर लागू होता है और द्वारा उठाए गए सामान्य प्रश्नों पर लागू नहीं है ग्राहकों

धारा 1 - परिभाषाएँ

- a. 'कंपनी' का मतलब एबिक्स पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड होगा। लिमिटेड, जो किसी भी डिजिटल / इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से वस्तुओं और सेवाओं को खरीदने के लिए ग्राहक को भुगतान समाधान की सुविधा देकर प्रीपेड भुगतान उपकरण, भुगतान प्रसंस्करण, भुगतान संग्रह और संबंधित सेवाओं को जारी करने के व्यवसाय पर ले जा रहा है।
- b. 'शिकायतकर्ता' का अर्थ वह ग्राहक होगा जिसकी शिकायत है।
- c. 'ग्राहक' का अर्थ है, EbixCash प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट और / या कंपनी के किसी भी सिस्टम प्रतिभागी के उपयोगकर्ता और / या उपयोगकर्ता।
- d. एबिक्सकैश प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट के उपयोग के संबंध में 'शिकायत' का अर्थ किसी ऐसे ग्राहक से किसी भी रूप में संपर्क करना होगा, जो किसी कंपनी द्वारा और / या उसके प्रतिनिधि की कार्रवाई के अभाव या कार्रवाई 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
- e. 'EbixCash प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट' का मतलब कंपनी द्वारा जारी किए गए विभिन्न संप्रदायों के सक्रिय और मान्य अर्द्ध-बंद प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट और सभी वेरिएंट्स होंगे।
- f. 'भुगतान प्रणाली' एक प्रणाली है कि भुगतान के लिए सक्षम बनाता है एक दाता के बीच प्रभावित हो का मतलब और एक लाभार्थी को शामिल समाशोधन, भुगतान या निपटान सेवा या सभी की उन्हें लेकिन करता नहीं शामिल एक शेयर विनिमय।
- g. 'क्वेरी' का अर्थ है एक सवाल, विशेष रूप से संदेह व्यक्त करने वाला या एबिक्सकैश सेवाओं से संबंधित जानकारी का अनुरोध करना

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

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

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

j. 'सप्ताह' का मतलब लगातार सात कार्य दिवस होगा।

k. '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

कंपनी के शिकायत निवारण पर नीति निम्नलिखित सिद्धांतों से नियंत्रित होता 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 देखभाल 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 अधिकारी प्रभारी कस्टमर केयर सेंटर का अच्छा विश्वास रखने में मन में कंपनी की इस नीति से काम करना चाहिए।

धारा 3 - ग्राहक शिकायतों को संभालने के लिए प्रक्रिया

शिकायत समाधान दो प्रकार के होते हैं। पहला है एफटीआर (फर्स्ट टाइम रेजोल्यूशन) और दूसरा है नॉन-एफटीआर (नॉन फर्स्ट टाइम रेजोल्यूशन)। एफटीआर में, शिकायत आईवीआरएस (इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉस 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। ई-मेल, टेलीफोन कॉल, एक पत्र या किसी भी कंपनी के अधिकारी के संचार के किसी भी अन्य इसी तरह के मोड, इस तरह के शिकायत के एजेंट द्वारा अधिकारी प्रभारी सीसीसी, जो इस तरह की शिकायत दर्ज की जाएगी और उसका जवाब दिया, के लिए कराई जाएगी सीसीसी ।

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। बदलाव गैर FTR शिकायत के लिए समय नीचे के रूप में है -

सामान्य मामले : - सामान्य मामलों में जहां शिकायत को संगठन के भीतर उपलब्ध जानकारी 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।

एग्रीगेटर / मर्चेंट की भागीदारी - ऐसे मामलों में जहां एग्रीगेटर 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 एग्रीगेटर 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 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 मशीनरी की कार्यप्रणाली को तीन स्तरों पर स्थापित किया 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:

ग्राहक सेवा संपर्क विवरण			
	टेलीफोन	ईमेल आईडी	एसएमएस
ग्राहक क्वेरी के लिए	022-61125757	help@ebixcash.com	इत्ज़ेलप <आपका प्रश्न> 57575

ग्राहक सेवा केंद्र सभी ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए जिम्मेदार है। कस्टमर केयर सेंटर का ऑफिसर, कस्टमर केयर सेंटर 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 को ग्राहक शिकायत अधिकारी को शिकायत के डॉक्यूमेंट नंबर के हवाले से भेज सकता है।

ग) ग्राहक शिकायत निवारण समिति

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

कस्टमर केयर सेंटर के प्रभारी अधिकारी उक्त समिति के लिए सचिव और सह-समन्वयक के रूप में कार्य करते हैं।

समिति के कार्य निम्नानुसार हैं:

- क) समिति ग्राहक की शिकायत को संबोधित करेगी यदि वह ग्राहक कार ईकेंद्र और ग्राहक शिकायत अधिकारी के फैसले से संतुष्ट नहीं है
- ख) समिति को ग्राहक सेवा 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 विनियमों और प्रक्रियाओं की समीक्षा करेगी और क्या कंपनी द्वारा इसे आत्मा और इरादे में अपनाया जाता है और उसी के युक्तिकरण के लिए उपयुक्त सिफारिशें करता है।
- च) समिति प्रीपेड भुगतान समाधान उद्योग में प्रचलित प्रथा और प्रक्रियाओं की समीक्षा करेगी और इसके आधार पर आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई करेगी।
- छ) समिति लंबित शिकायतों पर ग्राहक देखभाल केंद्र को सलाह देने का प्रयास करेगी।

शिकायत निवारण प्रक्रिया

- क) एक शिकायत भौतिक या इलेक्ट्रॉनिक मोड में शिकायतकर्ता की सुविधा के अनुसार समिति को शिकायतकर्ता से संप्रेषित किया जा सकता है, की प्रकृति का ब्यौरा शिकायत और ग्राहक सेवा टीम द्वारा जारी डॉकेट आईडी के हवाले से।
- 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 बढ़ी शिकायतों का समाधान करेगी।

अंतिम निवारण और बंद की शिकायत द्वारा समीक्षा समिति

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

- क) जहां शिकायतकर्ता ने ग्राहक देखभाल केंद्र द्वारा संचार या संचार के किसी अन्य माध्यम से शिकायत के निवारण पर कंपनी के निर्णय को स्वीकार कर लिया है।
- ख) जहां शिकायतकर्ता ने ग्राहक देखभाल केंद्र या समिति द्वारा निर्णय लेने की तारीख से 3 (तीन) महीने के भीतर कंपनी के निर्णय की अपनी स्वीकृति का संचार नहीं किया है, जैसा भी मामला हो।

कार्यान्वयन के निर्णय

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 शिकायत का भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के प्रासंगिक प्रावधानों के अनुसार समय-समय पर संशोधन 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
