TranServ Limited

(CIN:U93090MH2010PLC21138)

ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

परिचय

ट्रान्ससर्व्ह लिमिटेड ("TranServ") एक सेवा संस्था म्हणून, चांगली ग्राहक सेवा प्रदान करणे आणि ग्राहकांच्या समाधानाची पातळी वाढवणे ही आमची मुख्य चिंता आहे. नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठी तसेच विद्यमान ग्राहकांना कायम ठेवण्यासाठी त्वरित आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे आवश्यक आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारींचे त्वरित निवारण करून कमीत कमी वेळेत दर्जेदार सेवा देऊनच बाजारपेठेतील वाटा वाढवणे आणि ब्रँड व्हॅल्यू वाढवणे शक्य आहे, असा आमचा विश्वास आहे.

तक्रार निवारणासाठी पुनरावलोकन यंत्रणेने उत्पादन वैशिष्ट्ये आणि सेवा वितरणातील कमतरता ओळखण्यात मदत केली पाहिजे.

या TranServ तक्रार निवारण धोरणाचा उद्देश ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारींचे त्वरित निवारण करणे हा आहे. हे आउटसोर्स एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्यांशी देखील संबंधित आहे.

तक्रार निवारणाबाबतचे आमचे धोरण खाली नमूद केलेल्या तत्त्वांचे पालन करते:

- ग्राहकांना नेहमीच न्याय्य वागणूक दिली जाईल.
- ग्राहकांनी मांडलेल्या तक्रारी सौजन्याने आणि अवाजवी विलंब न लावता हाताळल्या जातात.
- निवृत्तीवेतनधारक, शारीरिकदृष्ट्या अपंग आणि ज्येष्ठ नागरिकांच्या तक्रारी प्राधान्याने हाताळल्या जातात.
- ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी/तक्रारी संस्थेमध्ये वाढवण्याचे मार्ग आणि त्यांच्या तक्रारींवर कंपनीच्या प्रतिसादाने ते पूर्णतः समाधानी नसल्यास त्यांना पर्यायी उपाय करण्याचे अधिकार याबद्दल पूर्णपणे माहिती दिली जाते.
- सर्व तक्रारी कार्यक्षमतेने आणि निष्पक्षपणे हाताळल्या गेल्या पाहिजेत अन्यथा त्या आमच्या प्रतिष्ठा आणि व्यवसायाला हानी पोहोचवू शकतात.
- आमचे कर्मचारी सद्भावनेने आणि ग्राहकांच्या हिताचा पूर्वग्रह न ठेवता काम करतील.

तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि परिणामकारक बनवण्यासाठी, अशा शेवटच्या दिशेने एक संरचित प्रणाली तयार करण्यात आली आहे. ही प्रणाली हे सुनिश्चित करेल की शोधले जाणारे निराकरण न्याय्य आणि न्याय्य आहे आणि नियम आणि नियमांच्या दिलेल्या चौकटीत आहे.

तथापि, तक्रार निवारण प्रक्रियेच्या संबंधात, आमच्याकडे एक समर्पित ईमेल आयडी आहे जो कोणत्याही ग्राहकाने तक्रार नोंदवण्याची इच्छा असल्यास - **support.dhanipay@indiabulls.com**

1. तक्रार म्हणजे एखाद्या संस्थेबद्दल, तिच्या उत्पादनांशी, किंवा सेवांशी संबंधित असमाधानाची अभिव्यक्ती किंवा तक्रारी हाताळण्याची प्रक्रिया स्वतःच, जिथे प्रतिसाद किंवा निराकरण स्पष्टपणे किंवा अप्रत्यक्षपणे अपेक्षित आहे.

   तक्रारीचे कारण: कंपनीच्या कृत्यामुळे किंवा वगळल्यामुळे नाराज झालेला कोणताही ग्राहक वैयक्तिकरीत्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो (म्हणजेच, वकिलाशिवाय, तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी लिखित स्वरूपात अधिकृतपणे नियुक्त केलेली आणि अधिकृत व्यक्ती). लोकपाल समोरच्या कार्यवाही मध्ये).

   ग्राहक प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल समाधानी नसल्यास त्याची तक्रार नोंदवण्याचा अधिकार आहे. तक्रार नोंदवण्याचे चार मार्ग आहेत - वैयक्तिकरित्या, दूरध्वनीद्वारे, मेल/पोस्टद्वारे किंवा ई-मेल/इंटरनेटद्वारे. या सर्व माध्यमांद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारी कार्यक्षमतेने आणि त्वरीत हाताळल्या गेल्या पाहिजेत. जर ग्राहकाच्या तक्रारीचे विहित मुदतीत निराकरण झाले नाही किंवा आम्ही दिलेल्या ठरावावर तो समाधानी नसेल, तर तो त्याच्या तक्रारीसह आरबीआयने स्थापन केलेल्या इंटरग्रेटेड ओम्बड्समनच्या कार्यालयातही संपर्क साधू शकतो.

2. ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा:

2.1 तक्रार नोंदणी:

जर ग्राहक ट्रान्ससर्व्हद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल समाधानी नसेल तर तो ऑनलाइन विवाद निराकरण (ODR), ईमेल, फोन, फॉर्मबेस आणि कुरिअरद्वारे तक्रार दाखल करू शकतो.

जेव्हा जेव्हा एखादी तक्रार प्राप्त होते, तेव्हा प्रेषकाला त्याच्या/तिच्या तक्रारीची कबुली देऊन एकतर त्याच मोडमध्ये किंवा ईमेलद्वारे प्रतिसाद प्राप्त होतो.

परिशिष्ट - एस्केलेशन ग्रिडमध्ये दिलेल्या मॅट्रिक्सनुसार ग्राहक आणखी चिंता वाढवू शकतात. तक्रारी आणि

सूचना प्राप्त करण्याची व्यवस्था येथे दिली आहे.

मोड	तपशील
ओडीआर (मोबाइल अॅपवर)	ऑनलाइन विवाद निराकरण (ओडीआर) सिस्टम
ईमेल	लिहा: support.dhanipay@indiabulls.com
फोन	धनी पे ग्राहक सेवा: 0124-6555-555
फॉर्मबेस	आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध
कुरिअर	ट्रान्ससर्व्ह लिमिटेड, युनिट क्रमांक 401 आणि 402,एक आंतरराष्ट्रीय केंद्र, 4था मजला, टॉवर 1, एसबी मार्ग, एल्फिन्स्टन रोड (प), मुंबई – 13, महाराष्ट्र

या यंत्रणा आमच्या ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी, शक्य असेल तिथे ऑनलाइन निराकरण प्रदान करण्यासाठी आणि आमच्या सेवांबद्दल मौल्यवान अभिप्राय मिळविण्यासाठी समर्पित आहेत.

ग्राहकांचा अभिप्राय मिळाल्यावर, आमचे अधिकारी ग्राहकांपर्यंत पोहोचतील आणि खाली कळविल्या प्रमाणे पूर्वनिर्धारित सेवा स्तर करारामध्ये सर्व तक्रारींचे निराकरण केले जाईल याची खात्री करतील.

दिलेल्या वेळेत तक्रारीचे निराकरण झाले नाही किंवा प्रतिसाद असमाधानकारक असल्यास ग्राहक आमच्या लेव्हल 2 एस्केलेशन अधिकाऱ्याकडे चिंता तक्रार संदर्भ क्रमांका सारख्या वाढवणे निवडू शकतो, प्रारंभिक तक्रार मांडताना प्रदान केलेल्याएस्केलेशन सेक्शन अंतर्गत या पॉलिसीमध्ये एस्केलेशन पद्धतीचा उल्लेख केला आहे.

ऑनलाइन विवाद निराकरण **(ODR)** प्रणाली**:**

डिजिटल पेमेंटशी संबंधित ग्राहक विवाद आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी लागू केलेली ऑनलाइन विवाद निराकरण (ODR) प्रणाली, अयशस्वी संबंधित विवाद आणि तक्रारीसाठी शून्य किंवा कमीतकमी मॅन्युअल हस्तक्षेपासह सिस्टम-चालित आणि नियम-आधारित यंत्रणा वापरून व्यवहार

ग्राहक रिझोल्यूशन टाइमलाइन:

क्र. क्र.	तक्रार प्रकार	अंदाजे टाइमलाइन **(**एसएलए**)**
1	धनी पे वॉलेट व्यवहाराशी संबंधित कोणतीही समस्या	30 दिवसांपेक्षा जास्त नाही (रिझोल्यूशनमध्ये तृतीय पक्षांचा सहभाग असल्यास, अग्रगण्य बँकांद्वारे अनुसरण केलेली टाइमलाइन लागू केली जाईल आणि त्यांना कळविली जाईल. ग्राहक)

प्रक्रिया दोन चरणांमध्ये विभागली गेली आहे:

i) पोचपावती: ग्राहकांच्या प्रश्नांची किंवा तक्रारीची पावती. हे ईमेलद्वारे वितरित केले जाईल.
ii) रिझोल्यूशन: ग्राहकाला एकतर रिझोल्यूशनच्या स्वरूपात प्रतिसाद, किंवा खाली नमूद केल्यानुसार ग्राहकांच्या चिंतेचे निराकरण करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कोणत्याही संप्रेषण/तपशीलासाठी- ग्राहकाच्या

- कोणत्याही तक्रारीचे / तक्रारीचे त्वरित निराकरण करण्यासाठी कार्यवाही सुरू करण्यासाठी, शक्यतो 48 तासांच्या आत आणि त्याचे निराकरण करू नये. अशी तक्रार/तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांनंतर.

- त्यांच्या अधिकृत / नियुक्त एजंटची तपशीलवार यादी (नाव, एजंट आयडी, पत्ता, संपर्क तपशील इ.) वेबसाइट / मोबाइल अॅपवर प्रदर्शित करण्यासाठी.

3. तक्रारींचे निराकरण**:**

3.1 वृत्तीच्या पैलूंशी संबंधित तक्रारी**:**

अशा तक्रारी विनम्रपणे, सहानुभूतीपूर्वक आणि सर्वात त्वरीत हाताळल्या पाहिजेत. ग्राहकांसोबत असभ्य वर्तन / असभ्य वर्तन शून्य सहिष्णुतेच्या पातळीवर केले जाईल आणि त्वरित कारवाई केली जाईल. ट्रान्ससर्व्ह, कोणत्याही परिस्थितीत, कर्मचारी सदस्यांकडून कोणत्याही प्रमाणात गैरवर्तन सहन करत नाही.

3.2 जर ग्राहक 30 दिवसांच्या आत TransServ द्वारे प्रदान केलेल्या निवारणाबद्दल समाधानी नसेल, तर तो/ती RBI ने निवारणासाठी स्थापन केलेल्या लोकपाल कार्यालयात देखील संपर्क साधू शकतो.

3.3 12 नोव्हेंबर 2021 रोजी आरबीआयने जारी केलेल्या एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 च्या अध्याय IV मध्ये नमूद केलेल्या कोणत्याही एका किंवा अधिक कारणास्तव कंपनीविरुद्ध तक्रार असलेल्या कोणत्याही ग्राहकाला आणि त्यातील अद्यतने (तपशीलांसाठी https://rbidocs ला भेट द्याrbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf), स्वत: किंवा त्याच्या अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे (वकिलाशिवाय), एकात्मिक लोकपालकडे येथे तपशीलवार दिलेल्या पद्धतीने तक्रार करू शकतात.

4. कालमर्यादा:

तक्रारींना योग्य दृष्टीकोनातून पाहिले पाहिजे कारण या अप्रत्यक्षपणे कंपनीच्या कामकाजात सतत सुधारणा घडवून आणतात. प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे सर्व संभाव्य कोनातून विश्लेषण केले जाईल. ट्रान्ससर्व्ह पोचपावती पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. तक्रार प्राप्त झाल्यापासून जास्तीत जास्त 30 दिवसांच्या आत सोडवली जावी.

विविध स्वरूपाच्या तक्रारींसाठी एस्केलेशन मॅट्रिक्स तक्रार निवारण प्रक्रियेसाठी वेळ मॅट्रिक्स परिशिष्ट- एस्केलेशन ग्रिड मध्ये दिलेला आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळणारे विभाग/अधिकारी यांनी त्यांचे काटेकोरपणे पालन करणे आवश्यक आहे.

तक्रारीवरील नियतकालिक एमआयएस तयार केला जातो आणि कंपनीच्या वरिष्ठ अधिकाऱ्यांमध्ये त्यांच्या ज्ञानासाठी आणि पुढील सूचना असल्यास, त्यांच्यामध्ये प्रसारित केला जातो.

5. पुनरावलोकनाची यंत्रणा

5.1 ग्राहकांच्या तक्रारी/जोखीम व्यवस्थापन समितीद्वारे ग्राहक सेवा

एक विशिष्ट सेवा समिती असते जी ग्राहकांच्या तक्रारींच्या प्रमुख क्षेत्रांचा आणि ग्राहक सेवा सुधारण्यासाठी केलेल्या उपाययोजनांचा वेळोवेळी आढावा घेते.

समिती निराकरण न झालेल्या तक्रारी/तक्रारींचा देखील विचार करेल आणि त्याचा सल्ला देऊ शकेल.

5.2 लोकपाल योजनेनुसार तक्रारींच्या उद्देशाने प्रधान नोडल अधिकारी:

पीडित ग्राहक त्यांच्या तक्रारींबाबत थेट मुख्य नोडल अधिकाऱ्याला खालील पत्त्यावर लिहू शकतात:

श्री सिद्धार्थ नाथानी
प्रधान नोडल अधिकारी
ट्रान्सर्व लिमिटेड
धनी पे कस्टमर केअर, युनिट क्रमांक ४०१ आणि ४०२, वन इंटरनॅशनल सेंटर,
चौथा मजला, टॉवर १, एस बी मार्ग, एल्फिन्स्टन रोड (पश्चिम), मुंबई- १३,
महाराष्ट्र
ईमेल: **nodaldhanipay@indiabulls.com**

6. ग्राहकांशी संवाद:

ट्रान्ससर्व्ह ओळखते की ग्राहकांच्या अपेक्षा/आवश्यकता/तक्रारी ग्राहकांशी त्यांच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे वैयक्तिक संवादाद्वारे अधिक चांगले कौतुक करा. ऑफर केलेल्या सेवांबद्दल ग्राहकांमध्ये जागरूकता नसल्यामुळे अनेक तक्रारी उद्भवतात आणि अशा परस्परसंवादामुळे ग्राहकांना अशा सेवांचा लाभ घेण्यास मदत होते आणि यामुळे नंतरच्या टप्प्यावर शंका/तक्रारींची संख्या कमी होते.

7. सेवेतील सुधारणेसाठी आणि तक्रारी हाताळण्यासाठी ऑपरेटिंग कर्मचाऱ्यांना संवेदनशील करणे:

7.1 उत्पादने आणि सेवांबद्दल ज्ञान आणि जागरूकता नसल्यामुळे तक्रारी वारंवार येतात. प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरने केंद्रीय प्रशिक्षण केंद्रांना विविध स्तरावरील कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षणाच्या गरजांवर अभिप्राय देणे आवश्यक आहे.

7.2 ट्रान्ससर्व्ह वेगवेगळ्या विभागातील ग्राहकांशी व्यवहार करते, ज्यामुळे मतभिन्नता आणि घर्षणाचे क्षेत्र वाढू शकतात. ग्राहकांशी सकारात्मक दृष्टीकोन आणि ग्राहकांना अनुकूल वागणूक देण्यासाठी, फ्रंट लाइन स्टाफची निवड काळजीपूर्वक केली पाहिजे. मोकळ्या मनाने आणि चेहऱ्यावर स्मितहास्य, कर्मचारी ग्राहकांचा विश्वास जिंकण्यास सक्षम असावेत. संतप्त ग्राहकांना हाताळण्यासाठी आवश्यक सॉफ्ट स्किल्स प्रदान करणे, हा प्रशिक्षण कार्यक्रमांचा अविभाज्य भाग असावा. तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा सर्व स्तरांवर सुरळीत आणि कार्यक्षमतेने चालते याची खात्री करणे ही प्रमुख नोडल ऑफिसरची जबाबदारी असेल.

8. रेकॉर्ड ठेवणे

ग्राहकांच्या तक्रारींशी संबंधित नोंदी निकालाच्या तारखेपासून 5 वर्षांच्या कालावधीसाठी ठेवल्या जातील.

9. अहवाल देणे

आम्ही तक्रारींची पावती आणि त्यावरील कारवाईची स्थिती, पीपीआय मास्टर डायरेक्शनमध्ये नमूद केलेल्या नमुन्यात पुढील महिन्याच्या 10 व्या दिवशी DPSS, RBI च्या प्रादेशिक कार्यालयाला त्रैमासिक आधारावर कळवू.

10. धोरणाचे

पुनरावलोकन मंडळाकडून दरवर्षी किंवा व्यवसाय किंवा नियामक वातावरणातील बदलांच्या प्रकरणांसह धोरणाचे पुनरावलोकन केले जाईल आणि आवश्यक असेल तेव्हा ते अद्यतनित केले जाईल. तक्रार हाताळणी / वाढवण्याच्या प्रक्रियेच्या तपशीलांसह कंपनी सार्वजनिक डोमेन / वेबसाइट / अॅपमध्ये प्रदर्शित करेल.

संलग्नक- एस्केलेशन ग्रिड

प्रथम पातळी	ग्राहकांना ट्रान्ससर्व्हच्या धनी पे कस्टमर केअरला भेट देण्याची, कॉल करण्याची किंवा लिहिण्याची विनंती केली जाते: मोबाइल अॅपवर ODR फोन: 0124-6555-555 फॉर्मबेस: आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध ईमेल: **support.dhanipay@indiabulls.com** कुरिअर: ट्रान्ससर्व्ह लिमिटेड, धनी पे कस्टमर कार , युनिट क्रमांक 401 आणि 402, वन इंटरनॅशनल सेंटर, 4था मजला, टॉवर 1, एसबी मार्ग, एल्फिन्स्टन रोड (प), मुंबई - 13, महाराष्ट्र सर्व पद्धतींमध्ये, तक्रारीच्या आसपासच्या भविष्यातील सर्व संप्रेषणासाठी एक संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल. . अंतिम निराकरणाच्या दिशेने होत असलेल्या प्रगतीबद्दल देखील ग्राहकाला माहिती दिली जाईल किंवा चिंतेचे निराकरण करण्यात विलंब झाल्यास सर्व तक्रारी खालीलपैकी कोणत्याही एका अटीची पूर्तता झाल्यानंतरच 'बंद' (Closed) झाल्याचे मानल्या जातात: 1. ग्राहकाने, दिलेल्या निवारणाबाबत आपण समाधानी असल्याचे दुजोरा दिल्यास. 2. निवारणाबाबत माहिती दिल्यानंतर, ग्राहकाने तक्रार बंद करण्यास संमती दिल्यास. 3. निवारणाबाबत माहिती कळवल्याच्या दिनांकापासून ३ दिवसांच्या आत ग्राहकाकडून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास. तदनुसार, ग्राहकाने दिलेल्या निवारणाची पोच दिली आहे, किंवा विहित कालावधीत त्याने कोणतीही पुढील तक्रार/शंका उपस्थित केलेली नाही, याची खात्री केल्यानंतरच तक्रार बंद करण्याची प्रक्रिया पूर्ण केली जाते. जर तक्रार बंद केल्यानंतरही ग्राहकाने तीच तक्रार पुन्हा उपस्थित केली आणि ती तक्रार विचारार्ह (कायम ठेवण्यायोग्य) असल्याचे आढळले, तर ग्राहकाला पुन्हा नव्याने निवारण दिले जाते आणि त्यानंतर वरील पायऱ्यांची पुन्हा अंमलबजावणी केली जाते.
दुसरी पातळी	जर ग्राहक समाधानी नसेल तर: • ठराव लेव्हल 1 एक्झिक्युटिव्ह द्वारे प्रदान केलेले • कोणतेही प्रतिनिधी किंवा कर्मचारी सदस्याचे वर्तन ट्रान्ससर्व्ह • ब्रीच मधील सेवा स्तर करार किंवा टाइमलाइन किंवा • तक्रारीचे 15 कामकाजाच्या दिवसात निराकरण केले जात नाही, ग्राहक फोन 0124 द्वारे लेव्हल-2 “म्हणजे ग्राहक सेवा प्रमुख” कडे तक्रार वाढवू शकतो. -6555-5555 किंवा **cs.headdhanipay@indiabulls.com** वर लिहा
तिसरा पातळी	7 कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारीचे समाधानकारक निराकरण झाले नाही किंवा वर नमूद केलेल्या वाढीव चरणांचे पालन करूनही कळवलेल्या वेळेच्या पलीकडे प्रतिसाद देण्यास विलंब झाल्यास, ग्राहक आमच्याशी संपर्क साधू शकतो. येथे मुख्य नोडल अधिकारी: कडे, श्री सिद्धार्थ नाथानी प्रधान नोडल अधिकारी ट्रान्सर्व लिमिटेड धनी पे कस्टमर केअर, युनिट क्रमांक ४०१ आणि ४०२, वन इंटरनॅशनल सेंटर, चौथा मजला, टॉवर १, एस बी मार्ग, एल्फिन्स्टन रोड (पश्चिम), मुंबई– १३, महाराष्ट्र ईमेल: **nodaldhanipay@indiabulls.com** फोन: ०१२०-६९७७९९९

चौथा पातळी	"एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 जारी" नुसार 12 नोव्हेंबर 2021 रोजी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाद्वारे आणि त्याच्या अपडेटने, 30 दिवसांच्या आत तक्रारीचे समाधानकारक निवारण न केल्यास, ग्राहक या उद्देशासाठी तयार करण्यात आलेल्या पोर्टलद्वारे ऑनलाइन तक्रार नोंदवू शकतो, अर्थात **https://cms.rbi.org**. तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडद्वारे सेंट्रलाइज्ड पावती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे खालील प्रकारे सबमिट केली जाऊ शकते - इलेक्ट्रॉनिक मोड ईमेल आयडी- **crpc@rbi.org.in** पोस्टल पत्ता केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, भारतीय रिझर्व्ह बँक, **4**था मजला, सेक्टर **17,** चंदीगड **- 160017** टोल-फ्री क्रमांक: **14448 (**चौकशीसाठी**)**

****