



issued by Transerv

- उपभोक्ता
- व्यवसाय
- अंग्रेजी हिंदी बंगाली गुजराती मराठी तमिल तेलुगू कन्नड़ मलयालम

### ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र

TranServ Limited ("TranServ") एक सेवा संगठन के रूप में, अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करना और ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर को बढ़ाना हमारी प्रमुख चिंता है।

ट्रांससर्व शिकायत निवारण नीति का उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों का शीघ्र निवारण सुनिश्चित करना है। यह बाहरी एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मुद्दों से भी निपटता है।

शिकायत निवारण तंत्र को अधिक अर्थपूर्ण और प्रभावी बनाने के लिए, इस तरह के अंत के लिए एक संरचित प्रणाली का निर्माण किया गया है।

किसी भी ग्राहक द्वारा कोई भी शिकायत दर्ज करने के लिए हमारे पास एक समर्पित ईमेल आईडी है, यदि वे ऐसा करना चाहते हैं - [Grievance@dhani.com](mailto:Grievance@dhani.com)।

1. ग्राहकों की शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक तंत्र:

1.1 शिकायत पंजीकरण:

यदि कोई ग्राहक ट्रांससर्व द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संतुष्ट नहीं है, तो वह ओडीआर, ईमेल, फोन, चैट और करियर द्वारा शिकायत दर्ज करा सकता है।

जब भी कोई शिकायत प्राप्त होती है, प्रेषक को या तो उसी मोड में या उसकी शिकायत की पावती ईमेल द्वारा प्रतिक्रिया प्राप्त होती है।

ग्राहक अनुबंध-एस्केलेशन ग्रिड में दिए गए मैट्रिक्स के अनुसार चिंता को आगे बढ़ा सकते हैं।

शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने की व्यवस्था यहां दी गई है।

ये तंत्र हमारी ग्राहकों की शिकायतों का निवारण करने, जहाँ भी संभव हो ऑनलाइन समाधान प्रदान करने और हमारी सेवाओं के संबंध में मूल्यवान प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए समर्पित हैं।

ग्राहकों की प्रतिक्रिया प्राप्त करने पर, हमारे अधिकारी ग्राहकों तक पहुंचेंगे और यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी शिकायतों को एक पूर्वनिर्धारित सेवा स्तर समझौते के तहत संबोधित किया गया है, जैसा कि नीचे बताया गया है।

यदि दी गई समय-सीमा के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है या प्रतिक्रिया असंतोषजनक है, तो ग्राहक प्रारंभिक शिकायत दर्ज करते समय प्रदान की गई शिकायत संदर्भ संख्या जैसे प्रासंगिक विवरण के साथ हमारे स्तर 2 के एस्कलेशन अधिकारी को चिंता को आगे बढ़ाने का विकल्प चुन सकता है। एस्कलेशन पद्धति का उल्लेख इस नीति में एस्कलेशन सेक्शन के तहत किया गया है।

## 1.2 ऑनलाइन विवाद समाधान (ओडीआर) प्रणाली:

ट्रांससर्व ने डिजिटल भुगतान से संबंधित ग्राहक विवादों और शिकायतों को हल करने के लिए एक ऑनलाइन विवाद समाधान (ओडीआर) प्रणाली लागू की है, जिसमें विफल लेनदेन से संबंधित विवादों और शिकायतों के लिए शून्य या न्यूनतम मानवीय हस्तक्षेप के साथ एक प्रणाली-संचालित और नियम-आधारित तंत्र का उपयोग किया गया है।

ग्राहक समाधान समय-सीमा:

क्रमांक	शिकायत प्रकार	अनुमानित समय-सीमा (SLA)
1	कोई भी धनी पे वॉलेट लेनदेन संबंधी समस्या	30 दिनों से अधिक नहीं (समाधान में तीसरे पक्ष की भागीदारी के मामले में, प्रमुख बैंकों द्वारा पालन की जाने वाली समय-सीमा लागू की जाएगी और उन्हें सूचित किया जाएगा ग्राहकों)

प्रक्रिया दो चरणों में विभाजित है:

- पावती: ग्राहक के प्रश्न या शिकायत की पावती। यह ईमेल के माध्यम से वितरित किया जाएगा।
- समाधान: समाधान के रूप में ग्राहक को प्रतिक्रिया, या ग्राहक की चिंता को हल करने के लिए आवश्यक किसी भी अन्य संचार/विवरण के लिए जैसा कि नीचे निर्धारित किया गया है-
  - किसी भी ग्राहक की शिकायत पर कार्रवाई शुरू करने के लिए, अधिमानतः 48 घंटों के भीतर और ऐसी शिकायत को शीघ्रता से हल करने के लिए प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर हल किया जाना चाहिए।
  - अपने अधिकृत/नामित एजेंटों (नाम, एजेंट आईडी, पता, संपर्क विवरण आदि) की विस्तृत सूची वेबसाइट/मोबाइल ऐप पर प्रदर्शित करने के लिए।

## 2. शिकायतों का समाधान:

### 2.1 मनोवृत्ति संबंधी पहलुओं से संबंधित शिकायतें:

ऐसी शिकायतों को शिष्टतापूर्वक, सहानुभूतिपूर्वक और सबसे बढ़कर तेजी से निपटाया जाता है। ट्रांससर्व किसी भी परिस्थिति में स्टाफ सदस्यों द्वारा किसी भी हद तक दुर्व्यवहार को सहन नहीं करता है।

- 2.2 यदि कोई ग्राहक 30 दिनों के भीतर ट्रांससर्व द्वारा प्रदान किए गए निवारण से संतुष्ट नहीं है, तो वह निवारण के लिए आरबीआई द्वारा स्थापित लोकपाल के कार्यालय से भी संपर्क कर सकता है।
- 2.3 कोई भी ग्राहक जिसके पास 12 नवंबर, 2021 को आरबीआई द्वारा जारी एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अध्याय IV में उल्लिखित किसी एक या अधिक आधारों पर कंपनी के खिलाफ शिकायत है<sup>2021</sup> और उसके अद्यतन (विवरण के लिए [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)), स्वयं या अपने अधिकृत प्रतिनिधि (अधिवक्ता के अलावा) के माध्यम से नीचे दिए गए तरीके से एकीकृत लोकपाल को शिकायत कर सकते हैं।

### 3. समय सीमा:

शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाना चाहिए क्योंकि इनसे अप्रत्यक्ष रूप से कंपनी के कामकाज में निरंतर सुधार होता है। प्राप्त शिकायतों का सभी संभावित कोणों से विश्लेषण किया जाता है। ट्रांससर्व एक पावती भेजने का प्रयास करेगा। शिकायत प्राप्त होने की तारीख से अधिकतम 30 दिनों के भीतर शिकायतों का समाधान किया जाता है।

विभिन्न प्रकार की शिकायतों के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स के साथ शिकायत निवारण प्रक्रिया से निपटने के लिए समय मैट्रिक्स अनुबंध-एस्केलेशन ग्रिड में दिया गया है। ग्राहकों की शिकायतों से निपटने वाले विभागों/अधिकारियों को इसका सख्ती से पालन करना आवश्यक है।

शिकायत पर आवधिक रिपोर्ट तैयार की जाती है और कंपनी के वरिष्ठ अधिकारियों के बीच उनकी जानकारी और आगे के निर्देशों (यदि कोई हो) के लिए परिचालित की जाती है।

एस्केलेशन गिड

<p>फर्स्ट लेवल</p>	<p>ग्राहकों से अनुरोध है कि वे धनीपे ट्रांससर्व के कस्टमर केयर पर जाएँ, कॉल करें या लिखें:  मोबाइल ऐप पर ओडीआर  फोन: 0124-6555-555  चैट  ईमेल: support@dhani.com  करियर: ट्रांससर्व लिमिटेड, धानी पे कस्टमर केयर, यूनिट नंबर 401 और 402, वन इंटरनेशनल सेंटर, चौथी मंजिल, टॉवर 1, एसबी मार्ग, एलफिन्स्टन रोड (डब्ल्यू), मुंबई - 13, महाराष्ट्र</p> <p>सभी मोड में, शिकायत के बारे में भविष्य के संचार के लिए एक संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी।</p> <p>ग्राहक को अंतिम समाधान की दिशा में प्रगति के बारे में भी सूचित किया जाएगा, या चिंता के निवारण में किसी भी देरी के बारे में सूचित किया जाएगा।</p> <p>सभी शिकायतों को केवल ग्राहकों की प्रतिक्रिया और समापन की स्वीकृति के आधार पर बंद किया जाएगा।</p>
<p>दूसरा स्तर</p>	<p>यदि ग्राहक इससे संतुष्ट नहीं हैं:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● प्रथम स्तर के अधिकारियों द्वारा प्रदान किया गया समाधान</li> <li>● ट्रांससर्व में किसी प्रतिनिधि या स्टाफ सदस्य का व्यवहार</li> <li>● सेवा स्तर समझौते या समयरेखा का उल्लंघन या</li> <li>● 15 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है,</li> </ul> <p>ग्राहक शिकायत को स्तर -2 तक फोन 0124-6555-555 के माध्यम से बढ़ा सकता है या लिख सकता है <a href="mailto:cs.head@danipay.in">cs.head@danipay.in</a></p>
<p>तीसरे स्तर</p>	<p>यदि शिकायत 7 कार्य दिवसों के भीतर संतोषजनक ढंग से हल नहीं होती है, या ऊपर बताए गए वृद्धि चरणों का पालन करने के बाद भी सूचित समयसीमा से परे प्रतिक्रिया में देरी होती है, तो ग्राहक हमारे प्रमुख नोडल अधिकारी से यहां संपर्क कर सकते हैं</p> <p>∴  श्री विष्णु दयाल गुप्ता  प्रधान नोडल अधिकारी  ट्रांससर्व लिमिटेड  धनी पे कस्टमर केयर, यूनिट नंबर 401 और 402, वन इंटरनेशनल सेंटर, चौथी मंजिल, टी ओवर 1, एसबी मार्ग, एलफिन्स्टन रोड (डब्ल्यू), मुंबई - 13, महाराष्ट्र</p> <p>ईमेल: <a href="mailto:nodal@danipay.in">nodal@danipay.in</a>  फोन: 120-6977999</p>

चौथा स्तर	<p>"एकीकृत लोकपाल योजना, 2021" के अनुसार जारी किया गया भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा 12 नवंबर 2021 को और उसके अद्यतनीकरण के बाद, यदि 30 दिनों के भीतर शिकायत का संतोषजनक ढंग से निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक इस उद्देश्य के लिए बनाए गए पोर्टल यानी <a href="https://cms.rbi.org">https://cms.rbi.org</a> में।</p> <p>शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को निम्नलिखित तरीके से भी प्रस्तुत की जा सकती है -  <u>इलेक्ट्रॉनिक मोड</u></p> <p>ईमेल <a href="mailto:आईडी-crpc@rbi.org.in">आईडी- crpc@rbi.org.in</a></p> <p><u>डाक का पता</u></p> <p>सेंट्रलीसेड रिसीप्ट एंड प्रोसेसिंग सेंटर , भारतीय रिजर्व बैंक,  चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ -</p> <p>टोल-फ्री नंबर: 14448 (पूछताछ के लिए)</p>
-----------	--

\*\*\*\*\*

### ग्राहक सुरक्षा नीति:

#### पृष्ठभूमि

प्रीपेड भुगतान साधनों (प्रीपेड खाता/कार्ड) का उपयोग करते हुए लेनदेन में वृद्धि ने संबंधित जोखिमों को कई गुना बढ़ा दिया है और इसलिए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के खिलाफ ग्राहक संरक्षण ने अधिक महत्व प्राप्त कर लिया है। भारतीय रिजर्व बैंक ने अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन में ग्राहकों की देयता निर्धारित करने के प्रावधान निर्धारित किए हैं, जिसके परिणामस्वरूप उनके वॉलेट/कार्ड से डेबिट हो जाता है।

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा पीपीआई जारीकर्ताओं से ग्राहक सुरक्षा के पहलुओं को कवर करने वाली एक नीति तैयार करने की आवश्यकता है, जिसमें जोखिम और जिम्मेदारियों पर ग्राहक जागरूकता पैदा करने का तंत्र शामिल है, और अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के विशिष्ट परिदृश्यों में उत्पन्न होने वाली ग्राहक देयता जिसके परिणामस्वरूप उनके वॉलेट/कार्ड से डेबिट होता है।

#### लेन-देन की श्रेणियां:

धनी पे पीपीआई का उपयोग करते हुए इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन को दो श्रेणियों में विभाजित किया गया है:

1. दूरस्थ / ऑनलाइन भुगतान लेनदेन (ऐसे लेन-देन जिन्हें लेनदेन के बिंदु पर भौतिक पीपीआई की आवश्यकता नहीं होती है जैसे वॉलेट, कार्ड मौजूद नहीं (सीएनपी) लेनदेन, आदि)।

1. आमने-सामने / निकटता भुगतान लेनदेन (ऐसे लेन-देन जिनके लिए भौतिक पीपीआई की आवश्यकता होती है जैसे कार्ड या मोबाइल फोन लेनदेन के बिंदु पर मौजूद होना चाहिए जैसे एटीएम पर लेनदेन, बिक्री के बिंदु, मोबाइल ऐप के माध्यम से किए गए लेनदेन आदि)

## ट्रांसर्व की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां

- i. ट्रांसर्व की ओर से यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहक सुरक्षा नीति वेबसाइट के साथ-साथ ग्राहकों के मोबाइल ऐप संदर्भ पर भी उपलब्ध है।
- ii. ट्रांसर्व संवेदनशील जानकारी जैसे पासवर्ड, पिन, ओटीपी, जन्मतिथि आदि के गैर-प्रकटीकरण पर ग्राहकों को ईमेल भेजकर सुरक्षित इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन करने के बारे में जागरूकता का संचालन करेगा।
- iii. ट्रांसर्व अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करने या आपतियों को सूचित करने के लिए संपर्क विवरण का उल्लेख करते हुए सभी भुगतान लेनदेन के लिए एसएमएस अलर्ट और ईमेल अलर्ट सुनिश्चित करेगा
- iv. ट्रांसर्व ग्राहकों को सलाह देगा कि किसी भी अनधिकृत लेनदेन को जल्द से जल्द सूचित करें ताकि ट्रांसर्व को सूचित करने में देरी के कारण होने वाले नुकसान के जोखिम से बचा जा सके।
- v. ट्रांसर्व ग्राहकों को किसी भी अनधिकृत लेनदेन और/या पीपीआई के नुकसान या चोरी की रिपोर्ट करने के लिए वेबसाइट/एसएमएस/ई-मेल के माध्यम से 24x7 एक्सेस की सुविधा प्रदान करेगा। ट्रांसर्व ऐसे किसी लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए मोबाइल ऐप/होम पेज पर एक विकल्प भी प्रदान करेगा।
- vi. ट्रांसर्व दर्ज की गई शिकायत की पावती के रूप में तत्काल प्रतिक्रिया सुनिश्चित करेगा। सिस्टम शिकायत प्राप्त होने की तारीख और समय रिकॉर्ड करेगा।
- vii. ट्रांसर्व यह भी सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक द्वारा अनाधिकृत लेन-देन की शिकायत दर्ज करने के बाद कोई भी लेन-देन तब तक नहीं किया जाता है जब तक कि शिकायत का समाधान नहीं हो
- viii. शिकायत दर्ज करने के 10 दिनों के भीतर ट्रांसर्व लागू ग्राहक दायित्व के अनुसार एक सांकेतिक क्रेडिट पास करेगा। ट्रांसर्व 90 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करेगा और ग्राहक को पात्र राशि का भुगतान करेगा
- ix. 90 दिनों के भीतर ग्राहक की देनदारी निर्धारित करने के लिए गैर-समाधान के मामले में ग्राहक मुआवजे के लिए पात्र हो जाएगा।
- x. जांच के दौरान, यदि यह पाया जाता है कि ग्राहक ने एक वैध लेनदेन का झूठा दावा या विवाद किया है, तो ट्रांसर्व के पास काल्पनिक क्रेडिट को रद्द करने और वॉलेट/कार्ड को ब्लॉक करने सहित निवारक कार्रवाई करने का अधिकार सुरक्षित है।

### ग्राहक के दायित्व

- a) ग्राहकों को सभी आवश्यक दस्तावेज प्रदान करने चाहिए - ग्राहक विवाद प्रपत्र, लेन-देन की सफलता/असफलता का प्रमाण और एक पुलिस शिकायत भी दर्ज करनी चाहिए और ट्रांसर्व को उसकी एक प्रति प्रदान करनी चाहिए।
- b) ग्राहकों को ट्रांसर्व जांच दल के साथ सहयोग करना चाहिए और हर प्रकार की सहायता प्रदान करनी चाहिए।

c) ग्राहकों को संवेदनशील जानकारी (जैसे कार्ड विवरण और पिन, सीवीवी, उपयोगकर्ता आईडी और पासवर्ड, ओटीपी, लेन-देन पिन, चुनौती प्रश्न) किसी भी इकाई के साथ, ट्रांससर्व कर्मचारियों सहित साझा नहीं करनी चाहिए।

d) न्यूनतम जोखिम सुनिश्चित करने के लिए ग्राहकों को लेन-देन की सीमा निर्धारित करनी चाहिए।

e) ग्राहक को डिवाइस पर नवीनतम एंटीवायरस सॉफ्टवेयर के अद्यतन सहित सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुसार अपने डिवाइस की रक्षा करनी चाहिए (डिवाइस में स्मार्टफोन, फीचर फोन, लैपटॉप, डेस्कटॉप और टैब शामिल हैं) ग्राहक को खाते के विवरण से समय-समय पर लेन-देन के विवरण को सत्यापित करना चाहिए और किसी भी बेमेल के मामले में जितनी जल्दी हो सके ट्रांससर्व से पूछताछ करनी चाहिए।

f) ग्राहक ट्रांससर्व द्वारा भेजे गए विभिन्न निर्देशों और जागरूकता संचार को पढ़ेंगे।

## ग्राहक का दायित्व

a) ग्राहक की शून्य देयता:

एक ग्राहक की शून्य देनदारी की पात्रता तब उत्पन्न होगी जब निम्नलिखित घटनाओं में अनधिकृत लेन-देन होता है:

➤ ट्रांससर्व की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (भले ही लेन-देन की सूचना दी गई हो या नहीं ग्राहक)।

➤ तीसरे पक्ष का उल्लंघन जहां कमी न तो ट्रांससर्व में है और न ही ग्राहक में, बल्कि सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक लेनदेन संचार की प्राप्ति के तीन (3) दिनों के भीतर ट्रांससर्व को सूचित करता है।

➤ अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली कोई भी हानि।

b) ग्राहक की सीमित देयता:

अनधिकृत लेन-देन के कारण होने वाली हानि के लिए ग्राहक की देयता, जहां कमी न तो ट्रांससर्व की है और न ही ग्राहक की, बल्कि सिस्टम में कहीं और है (तृतीय पक्ष उल्लंघन), और ग्राहक तीन (3) के बाद ट्रांससर्व को सूचित करता है। दिन और लेनदेन संचार की प्राप्ति के सात (7) दिनों के भीतर लेनदेन मूल्य के बराबर या 10,000 रुपये प्रति लेनदेन, जो भी कम हो।

c) ग्राहक की पूर्ण देयता:

ग्राहक ऐसे मामलों में पूरा नुकसान वहन करेगा जहां:

☐ ग्राहक द्वारा लापरवाही के कारण नुकसान हुआ है, उदाहरण के लिए जहां ग्राहक ने भुगतान क्रेडेंशियल या खाता/लेन-देन विवरण साझा किया है, जैसे। उपयोगकर्ता आईडी और पिन, क्रेडिट कार्ड पिन / ओटीपी या मोबाइल / लैपटॉप / डेस्कटॉप जैसे ग्राहक उपकरणों पर अनुचित सुरक्षा के कारण मैलवेयर / ट्रोजन या फिशिंग / विशिंग हमले होते हैं। यह धोखेबाज द्वारा सिम को निष्क्रिय करने के कारण भी हो सकता है

➤ कमी न तो ट्रांससर्व के पास है और न ही ग्राहक के पास, लेकिन सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक लेनदेन संचार की प्राप्ति के सात (7) दिनों के बाद ट्रांससर्व को सूचित करता है।

## ग्राहक दायित्व का प्रमाण

ट्रांससर्व में सभी कार्ड लेनदेनों के लिए आरबीआई द्वारा विनियमित एक दूसरे कारक प्रमाणीकरण की प्रक्रिया है। ट्रांससर्व की यह साबित करने की जिम्मेदारी है कि टू फैक्टर ऑथेंटिकेशन की पुष्टि के लिए सभी लॉग/प्रूफ/रिपोर्ट उपलब्ध हैं। कोई भी अनधिकृत लेन-देन जिसे केवल ग्राहक को ज्ञात दूसरे कारक प्रमाणीकरण के बाद संसाधित किया गया है, लेनदेन को प्रभावी करने में ग्राहक की भागीदारी/सहमति के पर्याप्त प्रमाण के रूप में माना जाएगा।

## रिपोर्टिंग और निगरानी

ट्रांससर्व बोर्ड या इसकी समिति को ग्राहक दायित्व मामलों की रिपोर्ट करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेगा। रिपोर्टिंग में अन्य बातों के साथ-साथ मात्रा/मामलों की संख्या और शामिल कुल मूल्य और मामलों की विभिन्न श्रेणियों में वितरण शामिल होगा।

\*\*\*\*\*

\*\*\*