



issued by Transerv

- ग्राहक
- व्यवसाय
- इंग्रजी हिंदी बंगाली गुजराती मराठी तमिळ तेलगु कन्नड मल्याळम

ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा

ट्रान्ससर्व्ह लिमिटेड ("TranServ") एक सेवा संस्था म्हणून, चांगली ग्राहक सेवा प्रदान करणे आणि ग्राहकांच्या समाधानाची पातळी वाढवणे ही आमची मुख्य चिंता आहे.

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

तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि परिणामकारक बनवण्यासाठी, अशा शेवटच्या दिशेने एक संरचित प्रणाली तयार करण्यात आली आहे.

कोणत्याही ग्राहकाने तक्रार नोंदवण्यासाठी आमच्याकडे एक समर्पित ईमेल आयडी आहे - grievance@dhani.com.

1. ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा:

1.1 तक्रार नोंदणी:

ग्राहक TranServ द्वारे प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल समाधानी नसल्यास, ODR, ईमेल, फोन, चॅट आणि कुरिअरद्वारे तक्रार नोंदवू शकतो.

जेव्हा जेव्हा एखादी तक्रार प्राप्त होते, तेव्हा प्रेषकाला एकतर त्याच मोड मध्ये किंवा ईमेलद्वारे त्याची/तिची तक्रार मान्य करून प्रतिसाद प्राप्त होतो.

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

सूचना प्राप्त करण्याची व्यवस्था येथे दिली आहे.

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

ग्राहकांचा अभिप्राय मिळाल्यावर, आमचे अधिकारी ग्राहकांपर्यंत पोहोचतील आणि खाली कळवल्याप्रमाणे पूर्वनिर्धारित सेवा स्तर करारा मध्ये सर्व तक्रारींचे निराकरण केले जाईल याची खात्री करतील.

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

1.2 ऑनलाइन विवाद निराकरण (ODR) प्रणाली:

ट्रान्ससर्व्हने डिजिटल पेमेंटशी संबंधित ग्राहक विवाद आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी, विवाद आणि तक्रारींसाठी शून्य किंवा कमीतकमी मॅन्युअल हस्तक्षेपासह सिस्टम-चालित आणि नियम-आधारित यंत्रणा वापरून ऑनलाइन विवाद निराकरण (ODR) प्रणाली लागू केली आहे. अयशस्वी व्यवहारांशी संबंधित.

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 पायऱ्यांमध्ये विभागली आहे:

- पोचपावती: ग्राहकांच्या प्रश्नाची किंवा तक्रारीची पावती. हे ईमेलद्वारे वितरित केले जाईल.
- रिझोल्यूशन: रिझोल्यूशनच्या स्वरूपात ग्राहकाला 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 30 दिवसांनंतर.
 - त्यांच्या अधिकृत / नियुक्त एजंटची तपशीलवार यादी (नाव, एजंट आयडी, पत्ता, संपर्क तपशील इ.) वेबसाइट / मोबाइल ॲपवर प्रदर्शित करण्यासाठी.

2. तक्रारींचे निराकरण:

2.1 वृत्तीच्या पैलूशी संबंधित तक्रारी:

अशा तक्रारी विनम्रपणे, सहानुभूतीपूर्वक आणि सर्वात त्वरीत हाताळल्या जातात. ट्रान्ससर्व्ह, कोणत्याही परिस्थितीत, कर्मचारी सदस्यांकडून कोणत्याही प्रमाणात गैरवर्तन सहन करत नाही.

- 2.2 जर ग्राहक 30 दिवसांच्या आत ट्रान्ससर्व्हद्वारे प्रदान केलेल्या निवारणाबद्दल समाधानी नसेल, तर तो/ती आरबीआयने निवारणासाठी स्थापन केलेल्या लोकपाल कार्यालयात देखील संपर्क साधू शकतो.
- 2.3 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), स्वतः किंवा त्याच्या अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे (वकिलाशिवाय), एकात्मिक लोकपालकडे खाली दिलेल्या तपशिलवार पद्धतीने तक्रार करू शकतात.

3. कालमर्यादा:

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

विविध स्वरूपाच्या तक्रारींसाठी वाढीव मॅट्रिक्ससह तक्रार निवारण प्रक्रियेला सामोरे जाण्यासाठी वेळ मॅट्रिक्स परिशिष्ट- एस्केलेशन ग्रिडमध्ये. 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.

एस्केलेशन गिड

<p>प्रथम</p>	<p>स्तरावरील ग्राहकांना ट्रान्ससर्व्हच्या धनी पे कस्टमर केअरला भेट देण्याची, कॉल करण्याची किंवा लिहिण्याची विनंती केली जाते: मोबाइल अॅप फोनवर ODR: 0124-6555-555 चॅट ईमेल: support@dhani.com कुरिअर: ट्रान्ससर्व्ह लिमिटेड, धनी पे कस्टमर केअर, युनिट क्रमांक 401 आणि 402, वन इंटरनॅशनल सेंटर, 4था मजला, टॉवर 1, एसबी मार्ग, एल्फिन्स्टन रोड (प), मुंबई - 13, महाराष्ट्र</p> <p>सर्व पद्धतींमध्ये, तक्रारीच्या आसपासच्या भविष्यातील सर्व संप्रेषणासाठी एक संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल.</p> <p>अंतिम निराकरणाच्या दिशेने होत असलेल्या प्रगतीबद्दल देखील ग्राहकाला माहिती दिली जाईल, किंवा चिंतेचे निराकरण करण्यात विलंब झाल्यास</p> <p>सर्व तक्रारी केवळ ग्राहकांच्या अभिप्रायाच्या आधारावर बंद केल्या जातील आणि बंद करण्याची स्वीकृती</p>
<p>दुसरी पातळी</p>	<p>जर ग्राहक समाधानी नसेल तर:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, <p>ग्राहक 0124-6555-555 या फोनद्वारे तक्रार लेव्हल-2 कडे वाढवू शकतो किंवा लिहू शकतो. तिसरा cs.head@ghanipay.in वर</p>
<p>स्तर</p>	<p>7 कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारीचे समाधानकारक निराकरण झाले नाही किंवा वर नमूद केलेल्या वाढीव चरणांचे पालन करूनही कळवलेल्या वेळेच्या पलीकडे प्रतिसादात विलंब झाल्यास, ग्राहक आमच्या प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याशी येथे संपर्क साधू शकतात</p> <p>∴, श्री विष्णू दयाल गुप्ता प्रधान नोडल अधिकारी ट्रान्ससर्व्ह लिमिटेड धनी पे कस्टमर केअर, युनिट क्रमांक 401 आणि 402, एक आंतरराष्ट्रीय केंद्र, 4था मजला, टी. ओवर 1, एसबी मार्ग, एल्फिन्स्टन रोड (प), मुंबई - 13, महाराष्ट्र</p> <p>ईमेल: nodal@ghanipay.in फोन: 120-6977999 चौथा</p>

स्तर	<p>रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने जारी केलेल्या "एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021" नुसार 12 नोव्हेंबर 2021 रोजी आणि त्याच्या अद्यतनांमध्ये, 30 दिवसांत तक्रारीचे समाधानकारक निवारण न झाल्यास, ग्राहक या उद्देशासाठी तयार केलेल्या पोर्टलद्वारे ऑनलाइन तक्रार नोंदवू शकतो, म्हणजे https://cms.rbi.org.in.</p> <p>तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडद्वारे सेंट्रलाइज्ड पावती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे खालील प्रकारे सबमिट केली जाऊ शकते -</p> <p><u>इलेक्ट्रॉनिक मोड</u></p> <p>ईमेल आयडी-</p> <p>crpc@rbi.org.in <u>पोस्टल</u></p> <p><u>पत्ता</u></p> <p>केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017</p> <p><u>टोल-फ्री क्रमांक: 14448 (चौकशीसाठी)</u></p>
------	--

***** **

ग्राहक संरक्षण धोरण:

पार्श्वभूमी

प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स (प्रीपेड खाते/कार्ड) वापरून व्यवहारांमध्ये वाढ झाल्यामुळे संबंधित जोखीम वाढली आहेत आणि त्यामुळे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांपासून ग्राहक संरक्षणाला अधिक महत्त्व प्राप्त झाले आहे. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांमध्ये ग्राहकांचे दायित्व निश्चित करण्यासाठी तरतुदी केल्या आहेत ज्यामुळे त्यांचे वॉलेट/कार्ड डेबिट होते.

RBI ला PPI जारीकर्त्यांनी ग्राहक संरक्षणाच्या पैलूंचा समावेश असलेले धोरण तयार करणे आवश्यक आहे, ज्यात जोखीम आणि जबाबदाऱ्यांबद्दल ग्राहक जागरूकता निर्माण करण्याची यंत्रणा आणि अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांच्या विशिष्ट परिस्थितीत उद्भवणारे ग्राहक दायित्व यांचा समावेश आहे ज्यामुळे त्यांचे वॉलेट/कार्ड डेबिट होते.

व्यवहारांच्या श्रेणी:

धनी पे पीपीआय वापरून इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहार दोन श्रेणींमध्ये विभागले गेले आहेत:

1. रिमोट/ऑनलाइन पेमेंट व्यवहार (ज्या व्यवहारांसाठी प्रत्यक्ष पीपीआय आवश्यक नसतात ते व्यवहारांच्या ठिकाणी सादर करणे उदा. वॉलेट, कार्ड उपस्थित नसलेले (सीएनपी) व्यवहार इ. व्यवहार

II. समोरासमोर / प्रॉक्सिमिटी पेमेंट ट्रान्झॅक्शन्स (ज्या व्यवहारांसाठी कार्ड किंवा मोबाईल फोन सारखे फिजिकल पीपीआय आवश्यक असतात उदा. एटीएम, पॉइंट ऑफ सेल, मोबाइल अॅपद्वारे केलेले व्यवहार इ.) वरील

. TranServ

i. TranServ च्या आणि जबाबदाऱ्या हे सुनिश्चित करतील की ग्राहक संरक्षण धोरण ग्राहकांच्या संदर्भासाठी वेबसाइटवर तसेच मोबाईल अॅपवर उपलब्ध आहे.

ii. TransServ ग्राहकांना ईमेल पाठवून सुरक्षित इलेक्ट्रॉनिक व्यवहार करण्याबाबत जागरूकता आणेलमाहिती उदा. पासवर्ड, पिन, ओटीपी, जन्मतारीख इ.

iii. ट्रान्ससर्व्ह मला सर्व पेमेंट व्यवहारांसाठी एसएमएस अलर्ट आणि ईमेल अलर्ट सुनिश्चित करेल अनधिकृत व्यवहारांची तक्रार करण्यासाठी किंवा आक्षेपांना सूचित करण्यासाठी संपर्क तपशीलांचा उल्लेख करणे.

iv. TranServ ला माहिती देण्यास उशीर झाल्यामुळे नुकसान होण्याचा धोका टाळण्यासाठी TranServ ग्राहकांना कोणत्याही अनधिकृत व्यवहाराची लवकरात लवकर सूचना देण्याचा सल्ला देईल.

v. TranServ ग्राहकांना कोणत्याही अनधिकृत व्यवहारांची आणि/किंवा PPI ची हानी किंवा चोरी झाल्याची तक्रार करण्यासाठी वेबसाइट/SMS/ई-मेल द्वारे 24x7 प्रवेशाची सुविधा देईल. अशा कोणत्याही व्यवहाराची तक्रार करण्यासाठी TransServ मोबाईल अॅप/मुख्यपृष्ठावर एक पर्याय देखील प्रदान करेल.

vi. ट्रान्ससर्व्ह नोंदवलेल्या तक्रारीची पोचपावती म्हणून त्वरित प्रतिसाद देण्याची खात्री करेल. सिस्टम तक्रार प्राप्त झाल्याची तारीख आणि वेळ नोंदवतील.

vii. TranServ हे देखील सुनिश्चित करेल की ग्राहकाने अनधिकृत व्यवहाराची तक्रार नोंदवल्यानंतर कोणताही व्यवहार केला जाणार नाही जोपर्यंत तक्रारीचे निराकरण होत नाही तोपर्यंत तक्रार

viii. दाखल केल्यापासून 10 दिवसांच्या आत TransServ लागू ग्राहक दायित्वानुसार एक काल्पनिक क्रेडिट पास करेल. ट्रान्ससर्व्ह 90 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण करेल आणि ग्राहकाला पात्र रक्कम देईल.

ix. 90 दिवसांच्या आत ग्राहक दायित्व निश्चित करण्याचा ठराव न झाल्यास ग्राहक नुकसान भरपाईसाठी पात्र होईल.

x. तपासादरम्यान, जर असे आढळून आले की ग्राहकाने चुकीचा दावा केला आहे किंवा वैध व्यवहारावर विवाद केला आहे, तर ट्रान्ससर्व्ह काल्पनिक क्रेडिट रद्द करण्याचा आणि वॉलेट/कार्ड ब्लॉक करण्यासह प्रतिबंधात्मक कारवाई करण्याचा अधिकार राखून ठेवते.

ग्राहक

a) सर्व आवश्यक कागदपत्रे - ग्राहक विवाद फॉर्म, व्यवहार यशस्वी/अयशस्वी झाल्याचा पुरावा प्रदान केला पाहिजे आणि पोलिस तक्रार देखील दाखल केली पाहिजे आणि ट्रान्ससर्व्हला त्याची एक प्रत प्रदान केली पाहिजे.

b) ग्राहकांनी ट्रान्ससर्व्ह तपास पथकाला सहकार्य करावे आणि सर्व सहाय्य करावे.

c) ग्राहकांनी संवेदनशील माहिती (जसे की कार्ड तपशील आणि पिन, सीव्हीव्ही, वापरकर्ता आयडी आणि पासवर्ड, ओटीपी, व्यवहार पिन, आव्हान प्रश्न) ट्रान्ससर्व्ह कर्मचाऱ्यांसह कोणत्याही घटकासह सामायिक करू नये.

d) कमीत कमी एक्सपोजर सुनिश्चित करण्यासाठी ग्राहकांनी व्यवहार मर्यादा सेट करणे आवश्यक आहे.

e) डिव्हाइसवरील नवीनतम अँटीव्हायरस सॉफ्टवेअरच्या अद्यतनासह सर्वोत्तम पद्धतीनुसार ग्राहकाने त्यांचे डिव्हाइस संरक्षित केले पाहिजे (डिव्हाइसमध्ये स्मार्टफोन, फीचर फोन, लॅपटॉप, डेस्कटॉप आणि टॅबचा समावेश आहे) ग्राहकाने खाते स्टेटमेंटमधून वेळोवेळी व्यवहार तपशील सत्यापित करणे आणि TranServ सोबत क्वेरी करणे आवश्यक आहे. कोणत्याही विसंगतीच्या बाबतीत शक्य तितक्या लवकर.

f) ग्राहकांना ट्रान्ससर्व्हने पाठवलेल्या विविध सूचना आणि जागरूकता संप्रेषणातून जावे लागेल.

ग्राहकाचे

a) दायित्व शून्य उत्तरदायित्व:

ग्राहकाचे शून्य दायित्वाचे हक्क उद्भवतील जेथे अनधिकृत व्यवहार खालील घटनांमध्ये घडतात:

- ट्रान्ससर्व्हच्या बाजूने अंशदायी फसवणूक/ निष्काळजीपणा/ कमतरता ग्राहक).
- तृतीय पक्ष उल्लंघन ज्यामध्ये कमतरता ट्रान्ससर्व्ह किंवा ग्राहकाकडे नसते परंतु सिस्टममध्ये इतरत्र असते आणि ग्राहक ट्रान्झॅक्शन संप्रेषण मिळाल्याच्या तीन (3) दिवसांच्या आत ट्रान्ससर्व्हला सूचित करतो.
- अनधिकृत व्यवहारांच्या अहवालानंतर होणारे कोणतेही नुकसान.

b) ग्राहकाचे मर्यादित दायित्व:

अनधिकृत व्यवहारामुळे होणाऱ्या नुकसानासाठी ग्राहकाची जबाबदारी जेथे ट्रॅनसर्व्ह किंवा ग्राहकाची कमतरता नसून ती प्रणालीमध्ये इतरत्र आहे (तृतीय पक्षाचे उल्लंघन), आणि ग्राहक तीन (3) नंतर ट्रान्ससर्व्हला सूचित करतो. व्यवहार संप्रेषण मिळाल्यापासून दिवस आणि सात (7) दिवसांच्या आत व्यवहार मूल्य किंवा रु. 10,000 प्रति व्यवहार यापैकी जे कमी असेल तितके असेल.

c) ग्राहकाचे संपूर्ण उत्तरदायित्व:

असतील अशा प्रकरणांमध्ये संपूर्ण नुकसान ग्राहक सहन करेल

➤ निष्काळजीपणामुळे नुकसान झाल्यास, उदा. जेथे ग्राहकाने पेमेंट क्रेडेंशियल्स किंवा खाते/व्यवहाराचे तपशील शेअर केलेवापरकर्ता आयडी आणि पिन, क्रेडिट कार्ड पिन/ओटीपी किंवा मोबाईल/लॅपटॉप/डेस्कटॉप सारख्या ग्राहक उपकरणांवर अयोग्य संरक्षणामुळे मालवेअर/ट्रोजन किंवा फिशिंग /विशिंग हल्ला होतो. हे फसवणूक करणाऱ्याने सिम निष्क्रिय केल्यामुळे देखील असू शकते.

➤ कमतरता ट्रान्ससर्व्हमध्ये किंवा ग्राहकाकडे नसते, परंतु सिस्टममध्ये इतरत्र असते आणि ग्राहक व्यवहार संप्रेषण मिळाल्याच्या सात (7) दिवसां नंतर ट्रान्ससर्व्हला सूचित करतो.

ग्राहक दायित्वाचा पुरावा

नियमन केल्यानुसार, सर्व कार्ड व्यवहारांसाठी द्वितीय घटक प्रमाणीकरणाची प्रक्रिया आहे

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाद्वारेदोन घटक प्रमाणीकरणाची पुष्टी करण्यासाठी सर्व नोंदी / पुरावे / अहवाल उपलब्ध आहेत हे सिद्ध करण्याची जबाबदारी ट्रान्ससर्व्हकडे आहे. कोणताही अनधिकृत व्यवहार ज्यावर केवळ ग्राहकाला जात असलेल्या द्वितीय घटक प्रमाणीकरणानंतर प्रक्रिया केली गेली आहे, तो व्यवहार प्रभावी करण्यात ग्राहकाच्या सहभागाचा/संमतीचा पुरेसा पुरावा मानला जाईल.

रिपोर्टिंग आणि मॉनिटरिंग

ट्रान्ससर्व्ह ग्राहक दायित्व प्रकरणे बोर्ड किंवा त्याच्या समितीला कळवण्यासाठी एक यंत्रणा तयार करेल. अहवालामध्ये प्रकरणांची संख्या/संख्या आणि एकूण मूल्याचा समावेश असेल आणि प्रकरणांच्या विविध श्रेणींमध्ये वितरण असेल.
