

## शिकायत निवारण नीति

ट्रांसकोर्प ग्राहक सेवा और व्यापार के विकास को बनाए रखने और व्यापार वृद्धि प्राप्त करने में उत्कृष्ट और पारदर्शी दृष्टिकोण का समर्थन देता है। एक सेवा प्रदाता उद्योग के रूप में, ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि ट्रांसकोर्प का मुख्य ध्येय हैं और इस नीति का मुख्य उद्देश्य उचित सेवा वितरण के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों के मामलों को कम करना है और विभिन्न प्रकार के ग्राहकों की शिकायतों का समीक्षा तंत्र और नीति ग्राहक शिकायतों का त्वरित निवारण। ग्राहकों की संतुष्टि हमारा मुख्य उद्देश्य है और हम स्वस्थ ग्राहक संबंध निर्माण करने का प्रयास करते हैं और हमेशा उत्कृष्ट सेवा प्रदान करते हैं।

हमारी शिकायत निवारण नीति का मुख्य उद्देश्य उचित एवं त्वरित सेवा वितरण के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों के मामलों को कम करना है।

आरबीआई की लागू दिशनिर्देशों के अनुसार, ट्रांसकोर्प ने ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित निवारण के लिए एक प्रक्रिया विकसित की है जो विभिन्न मुद्दों के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों पर तुरंत ध्यान देती है। यह "ग्राहक सहायता" और "शिकायत निवारण तंत्र" के द्वारा किया जाता है। ट्रांसकोर्प की शिकायत निवारण नीति निम्नलिखित शिद्धान्तों का पालन करती है:-

- प्रक्रिया में हर समय पारदर्शिता।
- ग्राहकों के साथ हर समय विनम्र और निष्पक्ष व्यवहार।
- ग्राहकों द्वारा की गयी शिकायतों का त्वरित निवारण।
- यदि ग्राहक अपने द्वारा की गयी शिकायतों के समाधान से संतुष्ट नहीं है तो ट्रांसकोर्प के भीतर उन ग्राहकों को उनकी शिकायतों, मामलों को निवारण करने के लिए चैनल के बारे में सूचित किया जाता है।
- ट्रांसकोर्प प्रत्येक ग्राहक को समान रूप से महत्व देते हैं और सभी की शिकायतों का कुशलता और निष्पक्षता से निवारण करते हैं।
- ट्रांसकोर्प के सभी कर्मचारियों को उपयागकर्ताओं के विश्वास के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना अच्छे विश्वास के साथ काम करती है।
- ट्रांसकोर्प लगातार नए और स्मार्ट तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों का प्राप्त और उनका निवारण करती है। शिकायत निवारण तंत्र का विवरण सार्वजनिक ज्ञान के क्षेत्र में रखा गया है।

### Escalation Matrix

FOR ALL SERVICE RELATED QUERY (सेवा से संबंधित सभी प्रश्नों के लिए)

#### Level 1:

सेवा संबंधित मामलों के लिए ग्राहक हमें कस्टमर केयर नंबर 7597182222 24 x 7 पर फोन कर सकता है।

एक विशिष्ट शिकायत/टिकट नंबर जारी किया जाएगा और ग्राहक को भविष्य के संदर्भ के लिए ट्रांसकोर्प टीम 48 घंटों के भीतर जवाब देगी।

#### Level 2:

ग्राहक हमें अनसुलझी समस्या होने पर [cards@transcorpint.com](mailto:cards@transcorpint.com) पर लिख सकते हैं

#### Level 3:

ग्राहक अपनी समस्या के लिए निम्न से सम्पर्क कर सकते हैं

नोडल अधिकारी:- श्री मयंक अग्रवाल

ट्रांसकोर्प इंटरनेशनल लिमिटेड

प्लॉट नम्बर 3, एच.ए.एफ. पॉकेट, सेक्टर 18ए, द्वारका फेज II, नई दिल्ली- 110075.

ईमेल:- [nodalofficer@transcorpint.com](mailto:nodalofficer@transcorpint.com)

फोन:- 011-30418901

शिकायतों और शुल्क-वापसी से संबंधित मुद्दों के लिए

Level 1:

ग्राहक हमें [cards@transcorpint.com](mailto:cards@transcorpint.com) पर लिख सकते हैं

Level 2:

ग्राहक अपनी समस्या के लिए निम्न से सम्पर्क कर सकते हैं

नोडल अधिकारी:- श्री मयंक अग्रवाल

ट्रांसकोर्प इंटरनेशनल लिमिटेड

प्लॉट नम्बर 3, एच.ए.एफ. पॉकेट, सेक्टर 18ए, द्वारका फेज II, नई दिल्ली- 110075.

ईमेल:- [nodalofficer@transcorpint.com](mailto:nodalofficer@transcorpint.com)

हम अपने ग्राहकों को ट्रांसकोर्प अकाउंट और 'Help and Support' section के माध्यम से लॉग इन करके हमें अपनी शिकायत भेजने की सलाह देते हैं। यह भी अनुशंसा की जाती है कि ग्राहक हमारी कस्टमर केयर टीम द्वारा प्रदान की गई शिकायत संदर्भ संख्या में किसी विशेष मुद्दे के संबंध में संपर्क कर सकता है। यह हमें ग्राहक की किसी विशेष मुद्दे के संबंध में अधिक जानकारी प्राप्त करने में सक्षम बनाता है।

आपके प्रश्नों, मामलों, शिकायतों को दूर करने में लगने वाला अनुमाति समय।

प्रश्नों की प्रकृति के आधार पर प्रत्येक शिकायत के लिए अपयुक्त समय-सीमा निर्धारित की गई है और जांच में समय लगता है जो इसे हल करने में शामिल होगा। प्रश्नों के विभिन्न स्तरों पर अनुमानित समय सीमा यहां दी गयी है।

उपयोगकर्ता की पहली क्वेरी का जवाब:- 48 घंटे

अनुवर्ती पूछताछ:- 72 घंटे

बढ़े हुए मामले:- 7 दिन

अन्य सभी मामले मे:- 15 से 30 दिन (अधिकतम)

## CUSTOMER SUPPORT VISION

हम ग्राहक सहायता के उच्च मानकों को प्राप्त करने का प्रयास करते हैं। हमारा कस्टमर सपोर्ट एक बुनियादी अवधारणा के आसपास घूमता है- ग्राहकों की संतुष्टि व्यावहारिक हितों की तुलना में अधिक महत्वपूर्ण है।

हमारा मानना है कि अगर हमारे पास एक भी असंतुष्ट ग्राहक है, तो हमने अपने गुणवत्ता के मानक का रखरखाव नहीं किया है। यही कारण है कि हम अपनी प्रबंधन गुणवत्ता की प्रक्रिया में सुधार के लिए लगातार अवसरों की तलाश करते हैं। हम नियमित रूप से उन्नत तकनीकों में अपग्रेड करते ताकि हम कम शिकायतों की संख्याओं को कम कर सकें। साथ ही, हमारी प्रक्रियाएं ग्राहकों की उच्च जिम्मेदारी की भावना आगे बढ़ाती हैं।

#### SUPPORT STAFF TRAINING

इस तरह की कॉर्पोरेट संस्कृति बनाने के लिए, हम ग्राहक सहायता का प्रबंधन करने वाली टीम का विस्तार अपने प्रशिक्षण की बहु-चरणीय प्रक्रिया का सख्ती से पालन करते हैं

हम अपने सभी ग्राहकों का हमसे संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं, ताकि हम उन्हें समझ सकें और उनकी सहायता कर सकें।

#### OUR RESPONSE TIME

विशिष्ट प्रकार के प्रश्नों के लिए हमारे टर्नअराउंड समय का एक सारणीबद्ध प्रतिनिधित्व निम्नलिखित है:—

#### TYPE OF QUERY / CONCERN

#### TURNAROUND TIME (IN BUSINESS DAYS)

Crediting meal vouchers / medical reimbursements

भोजन वाउचर / चिकित्सा प्रतिपूर्ति जमा करना

2 days

अनकैप्चर भुगतान वापसी

2 days

Bill review बिल समीक्षा

2 days

Merchant suggestion मर्चेट सुझाव

3 days

Merchant settlement मर्चेट समझौता

3 days

IMPS/NEFT Out Refund

7 days

Auto revert of unsettled Rupaycard payments अनसुलझे रूपेकार्ड भुगतानों की स्वतः वापसी

15 days

हमारी ग्राहक शिकायत निवारण नीति हमारे ग्राहकों से बहुमूल्य प्रतिक्रिया एकत्र करन पर केंद्रित है। हमारी नीति हमारे ग्राहकों के प्रश्नों का समाधान करने के लिए प्रासंगिक प्राधिकरण भी प्रदान करती। अपना मूल्यवान फीडबैक [feedback@transcorpint.com](mailto:feedback@transcorpint.com) यहाँ दीजिए।

बढ़ी हुई ग्राहक सुरक्षा पर नीति और अनधिकृत भुगतान होने पर रिपोर्ट करने के लिए ग्राहक द्वारा लेनदेन और अनधिकृत से संबंधित विभिन्न पार्टियों की देयता भुगतान लेनदेन।

कंपनी आवश्यक सिस्टम स्थापित करेगी और अनधिकृत भुगतान लेनदेन से बचने के लिए सभी ग्राहकों को उपायों के बारे में शिक्षित करेगी।

यह नीति पी.पी.आई. की सभी श्रेणियों पर लागू होगी, जिनमें शामिल है:-

1. दूरस्थ/ऑनलाइन भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनमें वास्तविक पी.पी.आई. की आवश्यकता नहीं होती है उदाहरण वॉलेट, कार्ड प्रेजेंट (सीएनपी) लेनदेन, आदि)
2. आमने सामने/निकटता भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनमें वास्तविक पी.पी.आई. की आवश्यकता होती है जैसे कार्ड या मोबाइल फोन लेन-देन के बिंदु पर मौजूदा होना उदाहरण:- बिक्री के बिंदु पर लेनदेन आदि)

ग्राहको द्वारा कंपनी को अनधिकृत भुगतान लेनदेन की रिपोर्ट करना

1. यह सुनिश्चित करने के लिए सिस्टम बनाए जाएंगे कि ग्राहक अनिवार्य रूप से एसएमएस अलर्ट के लिए पंजीकरण करें और इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के लिए ई-मेल अलर्ट के लिए पंजीकरण करें।
2. खाते में किसी भी भुगतान लेनदेन के लिए एसएमएस अलर्ट अनिवार्य रूप से भेजा जाएगा और ई-मेल अलर्ट अतिरिक्त रूप से, जहां भी पंजीकृत हो। लेन देन चेतावनी एक संपर्क नंबर और/ या ईमेल आईडी होगा जिस पर ग्राहक अनाधिकृत लेनदेन या आपति का सूचित करने की रिपोर्ट कर सकता है।
3. ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वह किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान की सूचना कंपनी को जल्द से जल्द दे और यह भी सूचित किया जाएगा कि सूचित करने में लगने वाला अधिक समय कंपनी/ग्राहक को अधिक नुकसान या जोखिम भरा होगा।
4. ग्राहक सेवा को सुविधाजनक बनाने के लिए कंपनी ग्राहको को 24x7 वेबसाइट / एसएमएस / ई-मेल/ एक समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन की सुविधा प्रदान करेगी जो चाहे अनाधिकृत लेनदेन हो / या पीपीआई की हानि या चोरी हो गई हो।
5. कम्पनी द्वारा अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक रिपोर्ट करने के विशिष्ट विकल्प के साथ शिकायत दर्ज करने के लिए एक सीधा लिंक भुगतान मोबाइल ऐप/ वेबसाइट के होम पेज / अन्य विकसित स्वीकृत मोड पर उपलब्ध कराया जाएगा।
6. इस प्रकार स्थापित हानि/घोखाघड़ी रिपोर्टिंग प्रणाली यह भी सुनिश्चित करेगी कि तत्काल प्रतिक्रिया (ऑटो रिस्पॉस सहित) शिकायत को स्वीकार करने वाले ग्राहकों को पंजीकृत शिकायत संख्या के साथ भेजा जाता है। कंपनी द्वारा उपयोग की जाने वाली संचार प्रणाली और उनके जवाब प्राप्त करने के लिए संदेश के वितरण का समय और तारीख और ग्राहक की प्रतिक्रिया की प्राप्ति रिकॉर्ड करेगा, यदि कोई हो। यह ग्राहक की देयता की सीमा निर्धारित करने में महत्वपूर्ण होगा। ग्राहक से अनधिकृत भुगतान लेनदेन की रिपोर्ट प्राप्त होने पर, कंपनी आगे अनधिकृत भुगतान को रोकने के लिए तत्काल कार्रवाई करेगी।

Limited liability of a customer (अनधिकृत भुगतान लेनदेन से उत्पन्न होने वाली ग्राहक की देयताद्व

अनधिकृत भुगतान लेनदेन से उत्पन्न होने वाली निम्नलिखित ग्राहक की देयता तक सीमित होगी:—

क्रम सं.	विवरण	ग्राहको की अधिकतम देयता
अ	अंशदायी घोखाघड़ी / लापरवाही / कमी कंपनी की ओर से कमी (चाहे लेन-देन की सूचना ग्राहक द्वारा दी गई है या नहीं)	शून्य
ब	तृतीय पक्ष उल्लंघन जहां कमी निहित है न तो कंपनी के साथ और न ही ग्राहक के साथ, बल्कि सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक कंपनी को अनाधिकृत भुगतान के संबंध के लेन-देन के बारे में सूचित करता है। ऐसे मामलों में प्रति लेनदेन ग्राहक दायित्व कंपनी से ग्राहक द्वारा लेनदेन संचार की प्राप्ति और ग्राहक द्वारा पीपीआई जारीकर्ता (कंपनी) को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग क बीच व्यतीत दिनों की संख्या पर निर्भर करेगा—	
	i. तीन दिन के भीतर	शून्य
	ii. तीन से सात दिनों के भीतर	लेनदेन मूल्य या 10,000/- प्रति लेनदेन, जो भी कम हो।
	iii. सात दिनों से ज्यादा	लेनदेन मूल्य तक
स	ऐसे मामले जहां ग्राहक द्वारा लापरवाही के कारण नुकसान हुआ है, जैसे कि जहां उसने भुगतान क्रेडेंशियल साझा किए हैं, ग्राहक पूरी हानि को तब तक वहन करेगा जब तक कि वह कंपनी को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करता।	

# उक्त उल्लिखित दिनों की संख्या कंपनी से संचार प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर की जाएगी।

उपरोक्त सभी पीपीआई धारकों को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा

ग्राहक की शून्य देयता/सीमित देयता के लिए व्युत्क्रम समयबद्धता

ग्राहक द्वारा अधिसूचित किए जाने पर, कंपनी, ग्राहक के पीपीआई खाते को 10 दिनों के भीतर उस अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन की राशि से क्रेडिट (काल्पनिक उत्कमण) करेगी जिस तिथि को ऐसी अधिसूचना ग्राहक द्वारा दी गयी थी (निपटान की प्रतीक्षा किए बिना) बीमा, दावा, यदि कोई हो) भले ही ऐसा उत्कमण पीपीआई के उस प्रकार/श्रेणी अधिकतम अनुमेय सीमा का उल्लंघन करता हो। क्रेडिट अनधिकृत लेनदेन की तिथि के अनुसार मूल्य दिनांकित किया जाएगा।

इसके अलावा, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायत का समाधान हो गया है और ग्राहक की देयता, यदि कोई भी, शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 90 दिनों (अधिकतम) के भीतर स्थापित किया जाता है, और ग्राहक को उपरोक्त नीति के अनुसार मुआवजा दिया जाता है। यदि कंपनी 90 दिनांक के भीतर शिकायत का समाधान करने या ग्राहक की देनदारी, यदि कोई हो, निर्धारित करने में असमर्थ है, तो निर्धारित राशि उक्त ग्राहक को भुगतान किया जाएगा, भले ही लापरवाही ग्राहक की हो या नहीं।