

## ट्रांसकॉर्प ग्राहक शिकायत निवारण नीति

ट्रांसकॉर्प व्यवसाय वृद्धि को बनाए रखने और हासिल करने के लिए ग्राहक सेवा और सहायता में उत्कृष्ट और पारदर्शी दृष्टिकोण प्रदान करने में विश्वास करता है। एक सेवा प्रदाता उद्योग के रूप में, ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि ट्रांसकॉर्प की प्रमुख चिंताएं हैं और इस नीति का उद्देश्य उचित सेवा वितरण और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहक शिकायतों की घटनाओं को कम करना और विभिन्न प्रकार की ग्राहक शिकायत निवारण नीति ग्राहक शिकायतों का शीघ्र निवारण करना है। . ग्राहकों की संतुष्टि हमारा मुख्य उद्देश्य है और हम स्वस्थ ग्राहक संबंध बनाने और उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने का प्रयास करते हैं।

हमारी शिकायत निवारण नीति का उद्देश्य उचित सेवा वितरण और ग्राहक शिकायतों के त्वरित निवारण के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों और परेशानियों को कम करना है।

जैसा कि लागू आरबीआई दिशानिर्देशों के तहत आवश्यक है, ट्रांसकॉर्प ने विभिन्न मुद्दों के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों पर तुरंत ध्यान देने के लिए एक प्रक्रिया विकसित की है। यह एक "ग्राहक सहायता" और एक "शिकायत निवारण तंत्र" स्थापित करके किया जाता है। शिकायत निवारण पर ट्रांसकॉर्प नीति निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करती है;

- प्रक्रिया में हर समय पारदर्शिता.
- हमारे ग्राहकों के साथ हर समय विनम्र और निष्पक्ष व्यवहार।
- किसी भी चिंता के मामले में उपयोगकर्ताओं द्वारा निःशुल्क और आसान पहुंच।
- ग्राहकों द्वारा उठाए गए सभी मुद्दों/चिंताओं पर त्वरित और समय पर प्रतिक्रिया।
- यदि ग्राहक अपनी शिकायतों के समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो उन्हें ट्रांसकॉर्प के भीतर अपनी शिकायतों, चिंताओं और शिकायतों को बढ़ाने के चैनलों के बारे में सूचित किया जाता है।
- ट्रांसकॉर्प प्रत्येक ग्राहक को समान रूप से महत्व देता है और सभी शिकायतों का कुशलतापूर्वक और निष्पक्षता से ध्यान रखेगा।
- ट्रांसकॉर्प के सभी कर्मचारियों को सद्भावना से और उपयोगकर्ताओं के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना काम करना चाहिए।
- ट्रांसकॉर्प ग्राहकों की शिकायतें प्राप्त करने और उनका समाधान करने के लिए नए और बेहतर तंत्र हासिल करने की दिशा में लगातार काम करता है। शिकायत निवारण तंत्र

का विवरण सार्वजनिक ज्ञान के क्षेत्र में रखा गया है।

सेवा से संबंधित सभी प्रश्नों और शिकायतों और चार्जबैक से संबंधित मुद्दों के लिए

| विवरण       | स्तर 1   | स्तर 2  | स्तर 3<br>(नोडल अधिकार)  | स्तर 4<br>(नोडल अधिकारी के प्रधान)   |
|-------------|--|---|--|--|
| नाम         | कोमल शुक्ला  | दीपक आहूजा  | मयंक अग्रवाल   | गगन दीप अक्स्थी  |
| ई-मेल आईडी  | <a href="mailto:cards@transcorpint.com">cards@transcorpint.com</a>                     | <a href="mailto:support.ppi@transcorpint.com">support.ppi@transcorpint.com</a>                                    | <a href="mailto:nodalofficer@transcorpint.com">nodalofficer@transcorpint.com</a>                                   | <a href="mailto:pno@transcorpint.com">pno@transcorpint.com</a>                         |
| संपर्क नंबर | 93123 31145  | 78498 37387   | 93109 26506  | 97733 24983  |
| पता         | ट्रांसकॉर्प टॉवर, 5वीं मंजिल, मोती<br>डूंगरी रोड, आदर्श नगर, जयपुर,<br>राजस्थान 302001 | ट्रांसकॉर्प इंटरनेशनल लिमिटेड<br>प्लॉट नंबर 3, एचएएफ पॉकेट,<br>सेक्टर 18ए, द्वारका, चरण- II, नई<br>दिल्ली -110075 | ट्रांसकॉर्प इंटरनेशनल लिमिटेड प्लॉट<br>नंबर 3, एचएएफ पॉकेट, सेक्टर 18ए,<br>द्वारका, चरण- II, नई दिल्ली -<br>110075 | ट्रांसकॉर्प टॉवर, 5वीं मंजिल, मोती डूंगरी<br>रोड, आदर्श नगर, जयपुर, राजस्थान<br>302001 |

हम अपने ग्राहकों को ट्रांसकॉर्प खाते के माध्यम से लॉग इन करके और 'सहायता और समर्थन' अनुभाग का उपयोग करके हमें अपनी क्वेरी/शिकायत भेजने की सलाह देते हैं।  
यह भी अनुशंसा की जाती है कि ग्राहक किसी विशेष मुद्दे के संबंध में हमारे साथ आगे के सभी संचार में हमारी ग्राहक सेवा टीम द्वारा प्रदान की गई शिकायत संदर्भ संख्या  
लिखें। यह हमें ग्राहक और क्वेरी के बारे में अधिक जानकारी शीघ्रता से प्राप्त करने में सक्षम बनाता है और क्वेरी को तेजी से हल करने में मदद करता है।

### **आपके प्रश्नों, चिंताओं, शिकायतों के समाधान में लगने वाला अनुमानित समय:**

प्रत्येक शिकायत के लिए प्रश्नों की प्रकृति और जांच में लगने वाले समय के आधार पर उपयुक्त समय-सीमा निर्धारित की गई है, जो उसके समाधान में शामिल होगी। यहां प्रश्नों/एस्कैलेशन के विभिन्न स्तरों पर अनुमानित समय-सीमा दी गई है :

- उपयोगकर्ता के प्रश्न/चिंता पर पहली प्रतिक्रिया - 48 घंटे
- अनुवर्ती प्रश्न - 72 घंटे
- बड़े हुए मामले- 7 दिन
- अन्य सभी मामलों में- 15 दिन से 30 दिन (अधिकतम)

### **ग्राहक सहायता दृष्टिकोण**

हम ग्राहक सहायता के उच्च मानक हासिल करने का प्रयास करते हैं। हमारे ग्राहक सहायता लक्ष्य एक मूल अवधारणा के ईर्द-गिर्द घूमते हैं - ग्राहक संतुष्टि व्यावसायिक हितों से अधिक महत्वपूर्ण है।

हमारा मानना है कि भले ही हमारे पास एक भी असंतुष्ट ग्राहक हो, हमने अपने गुणवत्ता मानकों को बनाए नहीं रखा है। यही कारण है कि हम अपनी गुणवत्ता प्रबंधन प्रक्रिया को बेहतर बनाने के अवसरों की लगातार तलाश करते रहते हैं। हम नियमित रूप से उन्नत तकनीकों को अपग्रेड करते हैं ताकि हम शिकायतों की घटनाओं को कम कर सकें। साथ ही, हमारी प्रक्रियाएँ हमारी कॉर्पोरेट संस्कृति में उच्च ग्राहक जिम्मेदारी की भावना को बढ़ावा देती हैं।

### **स्टाफ सहायता प्रशिक्षण**

इस प्रकार की कॉर्पोरेट संस्कृति बनाने के लिए, हम ग्राहक सहायता का प्रबंधन करने वाली अपनी विस्तारित टीम को प्रशिक्षित करने की बहू-चरणीय प्रक्रिया का सख्ती से पालन करते हैं

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

### **हमारा प्रतिक्रिया समय**

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

**प्रश्न/चिंता का प्रकार, समाधान का समय (व्यावसायिक दिनों में)**

भोजन वाउचर / चिकित्सा प्रतिपूर्ति जमा करना - 2 दिन

अप्राप्त भुगतान वापसी - 2 दिन

बिल समीक्षा--2 दिन

व्यापारी का सुझाव - 3 दिन

व्यापारी निपटान - 3 दिन

आईएमपीएस/एनईएफटी आउट रिफंड- 7 दिन

अनिर्धारित रूपे कार्ड भुगतान का स्वतः वापसी - 15 दिन

हमारी ग्राहक शिकायत निवारण नीति हमारे ग्राहकों से बहुमूल्य प्रतिक्रिया एकत्र करने पर केंद्रित है। हमारी नीति हमारे ग्राहकों के प्रश्नों और चिंताओं का समाधान करने के लिए प्रासंगिक प्राधिकारियों को भी नियुक्त करती है। कृपया अपनी बहुमूल्य प्रतिक्रिया देने के लिए [support.ppi@transcorpint.com](mailto:support.ppi@transcorpint.com) पर हमसे संपर्क करें।

**बढ़ी हुई ग्राहक सुरक्षा पर नीति और ग्राहक द्वारा अनधिकृत भुगतान लेनदेन और अनधिकृत भुगतान लेनदेन से संबंधित विभिन्न पक्षों के दायित्व की रिपोर्टिंग के लिए नीति**

कंपनी सभी आवश्यक प्रणालियाँ स्थापित करेगी और ग्राहक को अनधिकृत भुगतान लेनदेन से बचने के उपायों के बारे में शिक्षित करेगी।

यह नीति पीपीआई की सभी श्रेणियों पर लागू होगी, जिनमें शामिल हैं:-

I. रिमोट/ऑनलाइन भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनमें लेनदेन के समय भौतिक पीपीआई प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं होती है जैसे वॉलेट, कार्ड नॉट प्रेजेंट (सीएनपी) लेनदेन, आदि)

II. आमने-सामने/निकटता भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनमें कार्ड या मोबाइल फोन जैसे भौतिक पीपीआई की लेनदेन के स्थान पर उपस्थिति की आवश्यकता होती है, उदाहरण के लिए बिक्री बिंदु पर लेनदेन, आदि)।

### ग्राहकों द्वारा अनधिकृत भुगतान लेनदेन की कंपनी को रिपोर्ट करना :

- i. सिस्टम यह सुनिश्चित करने के लिए बनाया जाएगा कि ग्राहक इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के लिए अनिवार्य रूप से एसएमएस अलर्ट के लिए पंजीकरण करें और ई-मेल अलर्ट के लिए पंजीकरण करें।
- ii. खाते में किसी भी भुगतान लेनदेन के लिए एसएमएस अलर्ट अनिवार्य रूप से ग्राहकों को भेजा जाएगा और जहां भी पंजीकृत हो, ई-मेल अलर्ट अतिरिक्त रूप से भेजा जा सकता है। लेन-देन अलर्ट में एक संपर्क नंबर और/या ई-मेल आईडी होगी जिस पर ग्राहक अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट कर सकता है या आपत्ति को सूचित कर सकता है।
- iii. ग्राहकों को किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के बारे में कंपनी को जल्द से जल्द सूचित करने की सलाह दी जाएगी और यह भी सूचित किया जाएगा कि कंपनी को सूचित करने में जितना अधिक समय लगेगा, कंपनी/ग्राहक को नुकसान होने का जोखिम उतना ही अधिक होगा।
- iv. ग्राहक सेवा को सुविधाजनक बनाने के लिए कंपनी ग्राहकों को वेबसाइट / एसएमएस / ई-मेल / अनधिकृत लेनदेन और / या पीपीआई की हानि या चोरी की रिपोर्ट करने के लिए एक समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन के माध्यम से 24x7 पहुंच प्रदान करेगी।
- v. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन की रिपोर्ट करने के विशिष्ट विकल्प के साथ शिकायतें दर्ज करने के लिए एक सीधा लिंक कंपनी द्वारा मोबाइल ऐप/वेबसाइट के होम पेज/किसी अन्य विकसित स्वीकृति मोड पर, जब भी निर्णय लिया जाए, उपलब्ध कराया जाएगा।
- vi. इस प्रकार स्थापित हानि/धोखाधड़ी रिपोर्टिंग प्रणाली यह भी सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों को पंजीकृत शिकायत संख्या के साथ शिकायत स्वीकार करते हुए तत्काल प्रतिक्रिया (ऑटो प्रतिक्रिया सहित) भेजी जाए। कंपनी द्वारा अलर्ट भेजने और उनकी प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए उपयोग की जाने वाली संचार प्रणालियाँ संदेश की डिलीवरी का समय और तारीख और ग्राहक की प्रतिक्रिया की प्राप्ति, यदि कोई हो, को रिकॉर्ड करेंगी। यह निर्धारित करने में महत्वपूर्ण होगा

## ग्राहक की सीमित देनदारी

अनधिकृत भुगतान लेनदेन से उत्पन्न होने वाली ग्राहक की देनदारी निम्नलिखित तक सीमित होगी

| S.No. | Particulars  | Maximum Liability of Customer                       |
|-------|--|---|
| (a)   | कंपनी की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी / लापरवाही / कमी (भले ही ग्राहक द्वारा लेनदेन की रिपोर्ट की गई हो या नहीं)   | शून्य   |
| (b)   | तीसरे पक्ष का उल्लंघन जहां कमी न तो कंपनी में है और न ही ग्राहक में, बल्कि सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक अनधिकृत भुगतान लेनदेन के बारे में कंपनी को 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 के बीच बीते दिनों की संख्या पर निर्भर करेगा - |   |
|       | i. तीन दिन के अंदर   | शून्य   |
|       | ii. चार से सात दिनों के भीतर#  | लेनदेन मूल्य या ₹10,000/- प्रति लेनदेन, जो भी कम हो |
|       | iii. सात दिनों से अधिक #   | लेन-देन मूल्य तक                                    |
| (c)   | ऐसे मामलों में जहां नुकसान ग्राहक की लापरवाही के कारण होता है, जैसे कि जहां उसने भुगतान क्रेडेंशियल साझा किया है, ग्राहक तब तक पूरा नुकसान वहन करेगा जब तक वह कंपनी को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करता है। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाला कोई भी नुकसान कंपनी द्वारा वहन किया जाएगा।  |   |

# कंपनी से संचार प्राप्त होने की तारीख को छोड़कर ऊपर उल्लिखित दिनों की संख्या की गणना की जाएगी।

उपरोक्त सभी पीपीआई धारकों को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

### **किसी ग्राहक की शून्य देनदारी/सीमित देनदारी के लिए रिवर्सल टाइमलाइन**

ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने पर, कंपनी ग्राहक द्वारा ऐसी अधिसूचना की तारीख से 10 दिनों के भीतर अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन में शामिल राशि को ग्राहक के पीपीआई में क्रेडिट (नॉशनल रिवर्सल) करेगी (बीमा दावे के निपटान की प्रतीक्षा किए बिना, यदि कोई भी), भले ही ऐसा उलटाव पीपीआई के उस प्रकार/श्रेणी पर लागू अधिकतम अनुमेय सीमा का उल्लंघन करता हो। क्रेडिट का मूल्य-दिनांक अनधिकृत लेनदेन की तिथि के अनुसार होगा।

इसके अलावा, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायत का समाधान हो जाए और ग्राहक का दायित्व, यदि कोई हो, शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 90 दिनों (अधिकतम) के भीतर स्थापित हो जाए, और ग्राहक को उपरोक्त नीति के अनुसार मुआवजा दिया जाए। यदि कंपनी 90 दिनों के भीतर शिकायत को हल करने या ग्राहक दायित्व, यदि कोई हो, निर्धारित करने में असमर्थ है, तो ऊपर निर्धारित राशि का भुगतान ग्राहक को किया जाएगा, भले ही लापरवाही ग्राहक की ओर से हो या अन्यथा।