

ट्रांसकॉर्प इंटरनेशनल लिमिटेड ग्राहक शिकायत निवारण नीति

संस्करण: V2

बोर्ड द्वारा स्वीकृत: 7 नवंबर, 2024

ट्रांसकॉर्प ग्राहकों को उत्कृष्ट और पारदर्शी सेवा प्रदान करने में विश्वास करता है ताकि व्यवसाय वृद्धि प्राप्त की जा सके और बनाए रखा जा सके। सेवा प्रदाता उद्योग के रूप में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि ट्रांसकॉर्प के मुख्य उद्देश्य हैं। इस नीति का उद्देश्य उचित सेवा वितरण और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहक शिकायतों के मामलों को न्यूनतम करना और विभिन्न प्रकार की ग्राहक शिकायतों का शीघ्र निवारण सुनिश्चित करना है।

हमारी शिकायत निवारण नीति ग्राहकों की शिकायतों और समस्याओं को कम करने के लिए उचित सेवा वितरण और शीघ्र निवारण पर केंद्रित है।

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के लागू दिशानिर्देशों के अनुसार, ट्रांसकॉर्प ने ग्राहकों की शिकायतों को शीघ्रता से हल करने के लिए एक प्रक्रिया विकसित की है। इसके तहत "ग्राहक समर्थन" और "शिकायत निवारण तंत्र" स्थापित किया गया है। ट्रांसकॉर्प की नीति निम्नलिखित सिद्धांतों पर आधारित है:

- प्रक्रिया में हर समय पारदर्शिता।
- ग्राहकों के साथ शिष्ट और निष्पक्ष व्यवहार।
- किसी भी चिंता के मामले में ग्राहकों के लिए आसान और मुक्त पहुंच।
- सभी समस्याओं के प्रति त्वरित और समयबद्ध प्रतिक्रिया।
- शिकायत समाधान से असंतुष्ट ग्राहकों को शिकायतें बढ़ाने के लिए चैनल की जानकारी।
- सभी शिकायतों को कुशलता और निष्पक्षता से हल करना।
- कर्मचारियों को बिना किसी पूर्वाग्रह के काम करना।
- ग्राहकों की शिकायतों को प्राप्त करने और हल करने के लिए नए और स्मार्ट तंत्र विकसित करना।

विस्तृत विवरण	स्तर 1	स्तर 2	स्तर 3 (नोडल अधिकारी)	स्तर 4 (मुख्य नोडल अधिकारी)
नाम	मिस कोमल शुक्ला	श्री दीपक आहूजा	श्री मयंक अग्रवाल	श्री जयेश कुमार पूनिया
ईमेल आईडी:	cards@transcorpint.com	support.ppi@transcorpint.com	nodalofficer@transcorpint.com	pno@transcorpint.com
संपर्क नंबर	93123 31145	78498 37387	93109 26506	7849837370
पता	ट्रांसकॉर्प टावर, 5वीं मंजिल, मोती झूंगरी रोड, आदर्श नगर, जयपुर, राजस्थान 302004	ट्रांसकॉर्प इंटरनेशनल लिमिटेड, प्लॉट नंबर 3, एचएएफ पॉकेट, सेक्टर 18ए, द्वारका, फेज-II, नई दिल्ली - 110075	ट्रांसकॉर्प इंटरनेशनल लिमिटेड, प्लॉट नंबर 3, एचएएफ पॉकेट, सेक्टर 18ए, द्वारका, फेज-II, नई दिल्ली - 110075	ट्रांसकॉर्प टावर, 5वीं मंजिल, मोती झूंगरी रोड, आदर्श नगर, जयपुर, राजस्थान - 302004

सभी सेवा-संबंधित प्रश्नों और शिकायतों एवं चार्जबैक से जुड़े मुद्दों के लिए

हम अपने ग्राहकों को सलाह देते हैं कि वे ट्रांसकॉर्प खाते के माध्यम से लॉग इन करके और 'सहायता और समर्थन' अनुभाग का उपयोग करके अपनी शिकायत/समस्या हमें भेजें। यह भी अनुशासित है कि ग्राहक हमारे ग्राहक सेवा टीम द्वारा प्रदान किए गए शिकायत संदर्भ संख्या का उल्लेख सभी आगे की बातचीत में करें। इससे हमें ग्राहक और उनकी समस्या की जानकारी जल्दी प्राप्त होती है और समस्या का समाधान शीघ्र होता है।

आपकी समस्याओं, चिंताओं और शिकायतों को हल करने में अनुमानित समय:

हर शिकायत की प्रकृति और समाधान के लिए आवश्यक जांच के आधार पर उपयुक्त समय सीमा निर्धारित की गई है। यहां विभिन्न स्तरों की समस्याओं/शिकायतों के लिए अनुमानित समय-सीमा दी गई है:

- उपयोगकर्ता की समस्या/चिंता का पहला उत्तर - 48 घंटे।
- फॉलो-अप प्रश्न - 72 घंटे।
- बढ़े हुए मामलों का समाधान - 7 दिन।
- अन्य सभी मामलों में - 15 से 30 दिन (अधिकतम)।

ग्राहक समर्थन दृष्टिकोण

हम उच्चतम मानकों का ग्राहक समर्थन प्राप्त करने के लिए प्रयासरत हैं। हमारा ग्राहक समर्थन लक्ष्य एक मूलभूत सिद्धांत पर आधारित है - ग्राहक संतोष व्यावसायिक हितों से अधिक महत्वपूर्ण है।

हमारा मानना है कि यदि हमारे पास एक भी असंतुष्ट ग्राहक है, तो हमने अपनी गुणवत्ता मानकों को बनाए नहीं रखा है। यही कारण है कि हम लगातार अपने गुणवत्ता प्रबंधन प्रक्रिया को सुधारने के अवसर खोजते हैं। हम उन्नत तकनीकों को नियमित रूप से अपनाते हैं ताकि शिकायतों की घटनाओं को न्यूनतम किया जा सके। साथ ही, हमारी प्रक्रियाएं हमारी कॉर्पोरेट संस्कृति में उच्च ग्राहक जिम्मेदारी की भावना को प्रेरित करती हैं।

स्टाफ समर्थन प्रशिक्षण

इस प्रकार की कॉर्पोरेट संस्कृति बनाने के लिए, हम अपने ग्राहक समर्थन प्रबंधन टीम को प्रशिक्षण देने के लिए एक बहु-चरणीय प्रक्रिया का पालन करते हैं। हम अपने सभी ग्राहकों को हमसे संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं, ताकि हम उनकी चिंताओं को समझ सकें और उनका समाधान कर सकें।

आपकी प्रतिक्रिया समय

निम्नलिखित तालिका में कुछ प्रकार की समस्याओं के लिए हमारे समाधान समय का विवरण दिया गया है:

कार की केरी / चिंता समाधान समय (व्यावसायिक दिनों में)

- ✓ भोजन वाउचर/मेडिकल प्रतिपूर्ति जमा करना- 2 दिन
- ✓ अधिग्रहण न की गई भुगतान की वापसी – 2 दिन
- ✓ बिल समीक्षा – 2 दिन
- ✓ व्यापारी सुझाव – 3 दिन
- ✓ व्यापारी निपटान – 3 दिन
- ✓ IMPS/NEFT आउट रिफंड – 7 दिन
- ✓ असंपादित रुपये कार्ड भुगतानों का स्वचालित वापसी – 15 दिन

हमारी ग्राहक शिकायत निवारण नीति हमारे ग्राहकों से मूल्यवान प्रतिक्रिया प्राप्त करने पर केंद्रित है। यह नीति हमारे ग्राहकों की शंकाओं और चिंताओं को हल करने के लिए संबंधित अधिकारियों को जिम्मेदारी सौंपती है। कृपया हमें अपनी मूल्यवान प्रतिक्रिया देने के लिए support.ppi@transcorpint.com पर संपर्क करें।

ग्राहक संरक्षण बढ़ाने की नीति और ग्राहक द्वारा अनधिकृत भुगतान लेनदेन की रिपोर्टिंग, तथा अनधिकृत भुगतान लेनदेन से संबंधित विभिन्न पक्षों की जिम्मेदारी

कंपनी सभी आवश्यक प्रणालियों की स्थापना करेगी और ग्राहकों को अनधिकृत भुगतान लेनदेन से बचने के उपायों के बारे में शिक्षित करेगी। यह नीति सभी प्रकार के पीपीआई (प्रीपेड भुगतान साधन) पर लागू होगी, जिनमें शामिल हैं: -

- i. \दूरस्थ / ऑनलाइन भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनमें लेनदेन के समय भौतिक पीपीआई प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं होती, जैसे वॉलेट, कार्ड नॉट प्रेज़ेंट (CNP) लेनदेन, आदि)।
- ii. सामना-सामने / निकटता भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनमें भौतिक पीपीआई जैसे कार्ड या मोबाइल फोन को लेनदेन के समय प्रस्तुत करना आवश्यक होता है, जैसे पॉइंट ऑफ सेल (POS) पर लेनदेन, आदि)।

ग्राहकों द्वारा कंपनी को अनधिकृत भुगतान लेनदेन की रिपोर्टिंग

- i. यह सुनिश्चित करने के लिए प्रणालियां बनाई जाएंगी कि ग्राहक इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के लिए एसएमएस अलर्ट और ईमेल अलर्ट के लिए अनिवार्य रूप से पंजीकरण करें।
- ii. खाते में किसी भी भुगतान लेनदेन के लिए एसएमएस अलर्ट अनिवार्य रूप से ग्राहकों को भेजा जाएगा, और जहां ईमेल पंजीकृत हो, वहां अतिरिक्त रूप से ईमेल अलर्ट भी भेजा जा सकता है। लेनदेन अलर्ट में एक संपर्क नंबर और/या ईमेल आईडी होगा, जिस पर ग्राहक अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट कर सकते हैं या कोई आपत्ति उठा सकते हैं।
- iii. ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन की सूचना यथाशीघ्र कंपनी को दें। ग्राहकों को सूचित किया जाता है कि कंपनी को रिपोर्ट करने में देरी करने से उनकी जिम्मेदारी और हानि का जोखिम बढ़ सकता है।
- iv. ग्राहक सेवा को सुविधाजनक बनाने के लिए कंपनी ग्राहकों को वेबसाइट / एसएमएस / ईमेल / एक समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन के माध्यम से 24x7 पहुंच प्रदान करेगी, ताकि वे हुए अनधिकृत लेनदेन और / या पीपीआई के नुकसान या चोरी की रिपोर्ट कर सकें।

- v. कंपनी मोबाइल ऐप / वेबसाइट के होम पेज / या किसी अन्य विकसित स्वीकृति मोड पर शिकायत दर्ज करने के लिए एक सीधा लिंक प्रदान करेगी, जिसमें अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए एक विशेष विकल्प होगा।
- vi. अनधिकृत भुगतान लेनदेन की रिपोर्ट प्राप्त होने पर, कंपनी निम्नलिखित कार्य करेगी:
- रिपोर्ट प्राप्त होते ही तुरंत पुष्टि करें (या एक स्वचालित उत्तर भेजें) और ग्राहक को एक पंजीकृत शिकायत संख्या प्रदान करें।
 - ग्राहक के पीपीआई में आगे अनधिकृत भुगतान लेनदेन को रोकने के लिए तुरंत कार्रवाई करें।
 - ग्राहक को भेजे गए अलर्ट के समय और तारीख तथा ग्राहक की प्रतिक्रिया प्राप्ति का रिकॉर्ड रखें, जिसे ग्राहक की देयता की सीमा निर्धारित करने के लिए उपयोग किया जाएगा।

ग्राहक की सीमित देयता

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

क्रमांक	विशेष विवरण	ग्राहक की अधिकतम देयता
(a)	कंपनी की ओर से योगदानात्मक धोखाधड़ी / लापरवाही / कमी (भले ही लेनदेन ग्राहक द्वारा रिपोर्ट किया गया हो या नहीं)	शून्य
(b)	तीसरी पार्टी द्वारा उल्लंघन, जहाँ दोष न तो कंपनी पर है और न ही ग्राहक पर, बल्कि सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक कंपनी को अनधिकृत भुगतान लेनदेन के बारे में सूचित करता है। ऐसे मामलों में प्रति लेनदेन ग्राहक की देयता उस समय अंतराल पर निर्भर करेगी जो कंपनी द्वारा ग्राहक को लेनदेन संचार प्राप्त करने और ग्राहक द्वारा पीपीआई जारीकर्ता (कंपनी) को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करने के बीच बीत चुका है।	
	i. तीन दिनों के भीतर#	शून्य
	ii. चार से सात दिनों के भीतर#	लेनदेन मूल्य या ₹10,000/- प्रति लेनदेन, जो भी कम हो
	iii. सात दिनों के बाद#	लेनदेन मूल्य तक
(c)	ऐसे मामलों में जहां हानि ग्राहक की लापरवाही के कारण होती है, जैसे कि उसने भुगतान क्रेडेंशियल्स साझा किए हैं, ग्राहक पूरी हानि वहन करेगा। जब तक वह अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट कंपनी को नहीं करता/करती। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करने के बाद होने वाली किसी भी हानि का वहन कंपनी करेगी।	

उपरोक्त उल्लिखित दिनों की संख्या की गणना कंपनी से संचार प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर की जाएगी। उपरोक्त जानकारी सभी पीपीआई धारकों को स्पष्ट रूप से प्रदान की जाएगी।

ग्राहक की शून्य देयता / सीमित देयता के लिए वापसी समय सीमा

ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने पर, कंपनी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन में शामिल राशि को ग्राहक के पीपीआई में ग्राहक द्वारा सूचना देने की तारीख से 10 दिनों के भीतर जमा (काल्पनिक वापसी) करेगी (भले ही बीमा दावा निपटान की प्रतीक्षा हो, यदि कोई हो), भले ही ऐसी वापसी उस प्रकार / श्रेणी के पीपीआई पर लागू अधिकतम अनुमत सीमा का उल्लंघन करती हो। यह क्रेडिट अनधिकृत लेनदेन की तारीख के अनुसार मूल्यांकित (वैल्यू डेटेड) किया जाएगा।

इसके अलावा, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायत को हल किया जाए और ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 90 दिनों (अधिकतम) के भीतर स्थापित की जाए, और ग्राहक को उपरोक्त नीति के अनुसार मुआवजा दिया जाए। यदि कंपनी शिकायत को हल करने या ग्राहक की देयता निर्धारित करने में 90 दिनों के भीतर असमर्थ रहती है, तो उपरोक्त निर्धारित राशि ग्राहक को दी जाएगी, चाहे लापरवाही ग्राहक की हो या अन्य किसी की।

आरबीआई शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) के लिए सीधा लिंक

आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना 2021 (समय-समय पर संशोधित) के अनुपालन के हिस्से के रूप में, कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि ग्राहकों को निम्नलिखित परिस्थितियों में अनसुलझी शिकायतों को **आरबीआई शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस)** तक पहुंचाने में आसानी हो:

1. यदि उनकी शिकायत ट्रांसकॉर्प / को-ब्रांडिंग पार्टनर के पास दर्ज किए जाने की तारीख से **30 दिनों** तक अनसुलझी रहती है।
2. यदि प्रदान किया गया समाधान असंतोषजनक हो।

आर बीआई सीएमएस पोर्टल तक पहुंचें

- लिंक : <https://cms.rbi.org.in/>
- आरबीआई सीएमएस पोर्टल का सीधा लिंक प्रमुखता से निम्नलिखित पर उपलब्ध है:

1. कंपनी की आधिकारिक वेबसाइट के होम पेज पर।
2. सभी को-ब्रांडिंग पार्टनर्स के प्लेटफॉर्म पर, जहां लागू हो।

समय सीमा और निवारण प्रक्रिया

- ग्राहकों को पहले ट्रांसकॉर्प की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली का उपयोग करने की सलाह दी जाती है।
- यदि ट्रांसकॉर्प **30 दिनों** के भीतर शिकायत का समाधान करने में असफल रहता है, तो ग्राहक आरबीआई सीएमएस पोर्टल के माध्यम से बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं।
- आरबीआई लोकपाल शिकायत की समीक्षा करेगा और आवश्यकता अनुसार मध्यस्थता या औपचारिक निर्णय प्रक्रिया के माध्यम से समस्या का समाधान करने का प्रयास करेगा।