

ग्राहक शिकायत निवारण नीति

1. परिचय

फ्रीचार्ज (Freecharge) एक निर्बाध डिजिटल भुगतान अनुभव प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। हम मानते हैं कि ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता व्यवसाय वृद्धि का सबसे महत्वपूर्ण साधन है। इस नीति का उद्देश्य उचित सेवा वितरण और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों को कम करना और शिकायतों का त्वरित एवं कुशल निवारण सुनिश्चित करना है।

2. उद्देश्य

इस नीति के उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

- ग्राहक विवादों को सुलझाने के लिए एक निष्पक्ष और पारदर्शी तंत्र सुनिश्चित करना।
- आरबीआई (RBI) की 'एकीकृत लोकपाल योजना, 2021' और 'विफल लेनदेन के लिए समय के सामंजस्य' संबंधी नियमों का अनुपालन करना।
- ग्राहकों को अपनी चिंताएं व्यक्त करने के लिए कई माध्यम प्रदान करना।
- एनपीसीआई (NPCI) द्वारा जारी भारत बिल भुगतान प्रणाली (BBPS) प्रक्रियात्मक दिशानिर्देशों का पालन करना।
- डिजिटल भुगतान पारिस्थितिकी तंत्र के लिए आरबीआई के ऑनलाइन विवाद निवारण (ODR) ढांचे को लागू करना, जो न्यूनतम मानवीय हस्तक्षेप के साथ एक प्रणाली-संचालित और नियम-आधारित तंत्र सुनिश्चित करता है।

3. दायरा

यह नीति फ्रीचार्ज के माध्यम से संसाधित होने वाले उन सभी रिचार्ज और बिल भुगतानों पर लागू होती है जो भारत बिल-पेमेंट सर्विसेज (BBPS) द्वारा पेश किए जाते हैं, जिनमें शामिल हैं:

- **उपयोगिता सेवाएँ:** बिजली, पानी, गैस और ब्रॉडबैंड बिल भुगतान आदि।
- **मोबाइल सेवाएँ:** प्रीपेड रिचार्ज और पोस्टपेड बिल भुगतान।
- **अन्य सेवाएँ:** डीटीएच (DTH) रिचार्ज, गूगल प्ले स्टोर, गिफ्ट कार्ड।

4. शिकायत निवारण तंत्र

हमने यह सुनिश्चित करने के लिए एक श्रेणीबद्ध एस्केलेशन मैट्रिक्स स्थापित किया है कि आपकी चिंताओं का व्यवस्थित रूप से समाधान किया जाए।

स्तर 1: ग्राहक सहायता

विफल रिचार्ज, बिल भुगतान या लेनदेन के संबंध में किसी भी शिकायत के लिए संपर्क का पहला बिंदु।

- **इन-ऐप सहायता:** फ्रीचार्ज वेबसाइट पर 'Help & Support' पर जाएं। यहाँ **ऑनलाइन विवाद निवारण (ODR) प्रणाली** उपलब्ध है, जो आसान शिकायत दर्ज करने की सुविधा देती है ²²²²²²²²²²।
- **ईमेल:** care@freecharge.com
- **टोल-फ्री हेल्पलाइन:** 9773579100 (धोखाधड़ी/अनधिकृत रिपोर्टिंग के लिए 24/7 उपलब्ध)।
- **विशेषताएं:** प्रत्येक शिकायत के लिए ODR सिस्टम द्वारा एक **यूनिक रेफरेंस नंबर (Unique Reference Number)** दिया जाएगा, जिससे ग्राहक अपनी शिकायत की स्थिति (Status) को ट्रैक कर सकते हैं ³।
- **समाधान समय (TAT):** 24 घंटे के भीतर पावती (Acknowledgment); 10 व्यावसायिक दिनों के भीतर समाधान।

स्तर 2: शिकायत अधिकारी (Grievance Officer)

यदि स्तर 1 पर प्रतिक्रिया आपकी अपेक्षाओं के अनुरूप नहीं है या 10 दिनों के भीतर जवाब नहीं मिलता है:

- **संपर्क व्यक्ति:** मेघा खत्री
- **ईमेल:** grievanceofficer@freecharge.com
- **समाधान समय (TAT):** एस्केलेशन की तारीख से 5 व्यावसायिक दिनों के भीतर।

स्तर 3: नोडल अधिकारी (Nodal Officer)

उन शिकायतों के लिए जो अनसुलझी रहती हैं या जिनमें उच्च स्तर के हस्तक्षेप की आवश्यकता होती है:

- **संपर्क व्यक्ति:** इमरान अंसारी
- **पता:** नोडल अधिकारी, फ्रीचार्ज पेमेंट टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड, डीएलएफ साइबर ग्रीन, 10वीं मंजिल, टावर-सी, डीएलएफ साइबर सिटी, डीएलएफ फेज-3, गुरुग्राम-हरियाणा-122022, भारत।
- **ईमेल:** nodalofficer@freecharge.com
- **समाधान समय (TAT):** 5 व्यावसायिक दिनों के भीतर।

5. विफल लेनदेन के लिए समय

विफल लेनदेन संबंधी शिकायतों का समाधान "अधिकृत भुगतान प्रणालियों का उपयोग करके विफल लेनदेन के लिए समय (TAT) के सामंजस्य और ग्राहक मुआवजे" पर आरबीआई के परिपत्र के अनुसार किया जाता है ⁴।

घटना का विवरण	ऑटो-रिवर्सल की समय सीमा	देय मुआवजा
CNP (ई-कॉमर्स) — पैसा कटा लेकिन पुष्टि नहीं हुई	T + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल	T + 5 दिनों के बाद ₹100/- प्रति दिन
UPI — पैसा कटा लेकिन पुष्टि नहीं हुई	T + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल	T + 5 दिनों के बाद ₹100/- प्रति दिन

नोट: 'T' लेनदेन का दिन है।

6. आरबीआई लोकपाल (RBI Ombudsman) को एस्केलेशन

यदि आपकी शिकायत दर्ज करने के **30 दिनों** के भीतर हल नहीं होती है, या आप नोडल अधिकारी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप आरबीआई लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं।

कार्रवाई (Action)	विवरण (Details)	URL
योजना का विवरण	उन आधारों को निर्दिष्ट करता है जिन पर शिकायत दर्ज की जा सकती है।	Link
ऑनलाइन शिकायत दर्ज करना	योजना के तहत शिकायत दर्ज करने के लिए पोर्टल।	https://cms.rbi.org.in/
शिकायत संसाधन (Sachet)	निवेशक शिक्षा और संरक्षण के लिए सचेत (Sachet) पोर्टल।	https://sachet.rbi.org.in/

ऑनलाइन की गई शिकायतें पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in/>) पर या आरबीआई द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से पंजीकृत की जाएंगी।

7. बाहरी संदर्भ

- विफल लेनदेन के लिए समय और मुआवजा:
<https://www.rbi.org.in/commonman/English/scripts/Notification.aspx?Id=3074>
- डिजिटल भुगतान के लिए ऑनलाइन विवाद निवारण (ODR) प्रणाली:
<https://www.rbi.org.in/commonman/english/scripts/Notification.aspx?Id=3194>

8. नीति समीक्षा और अद्यतन

यह नीति भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 10(2) और धारा 18 के तहत जारी की गई है। बोर्ड द्वारा आवश्यकतानुसार या वर्ष में कम से कम एक बार इसकी समीक्षा की जाएगी।