

ग्राहक शिकायत निवारण पॉलिसी

प्रभावी तिथि: 24 अक्टूबर 2023

1. परिचय और उद्देश्य

ग्राहक शिकायत निवारण पॉलिसी ग्राहकों की शिकायतों को तुरंत प्राप्त करने और उनका समाधान करने तथा बेहतर ग्राहक अनुभव प्रदान करने के तंत्र की रूपरेखा तैयार करती है। कंपनी अपने ग्राहकों को सबसे बेहतरीन अनुभव प्रदान करने पर ध्यान केंद्रित करती है। कंपनी ने लोगों, प्रक्रिया और प्रणाली की ताकतों का लाभ उठाते हुए ग्राहकों से प्राप्त किसी भी प्रकार के प्रश्नों, प्रतिक्रियाओं, शिकायतों या फीडबैक को प्रबंधित करने के लिए एक उपयुक्त तंत्र लागू किया है। प्रबंधन ने खास तौर पर ग्राहकों पर केंद्रित सभी आवश्यक पॉलिसियों को तैयार किया है, ताकि सभी ग्राहकों को त्वरित और समावेशी सेवाएँ प्रदान करना सुनिश्चित किया जा सके।

2. ग्राहक शिकायत

फ्रीचार्ज में शिकायत निवारण और प्रश्नों के समाधान के लिए सुपरिभाषित प्रक्रियाएँ और आंतरिक TAT हैं और शिकायतों का समय पर समाधान न होने पर एस्केलेशन मैट्रिक्स की सुविधा भी उपलब्ध है। नीचे दी गई तालिका ग्राहक के प्रश्नों और शिकायतों तथा संबंधित समाधानों के लिए विभिन्न सामान्य कारण दर्शाती है:

ग्राहक की शिकायतें	संकल्प
वस्तु/सेवाओं से जुड़ी समस्याएँ, जैसे: डिलीवरी न होना, क्षतिग्रस्त वस्तुएँ	<ol style="list-style-type: none">POD प्राप्त करने या क्षतिग्रस्त वस्तुओं से संबंधित समस्याओं को हल करने के लिए मर्चेट से संपर्क किया जाता है।मर्चेट से विवरण प्राप्त होते ही उसे उपयोगकर्ता के साथ साझा किया जाएगा।
खाते से पैसे कटने के बावजूद भी विभिन्न कारणों जैसे कि संचार लिंक में व्यवधान, टाइम-आउट आदि के कारण मर्चेट से भुगतान की पुष्टि का प्राप्त न हो पाना।	<ol style="list-style-type: none">मर्चेट को लेनदेन का विवरण भेजा जाता हैमर्चेट द्वारा की गई टिप्पणियों के आधार पर, उपयोगकर्ता के साथ रिफंड या POD साझा किया जाएगा।
वित्तीय उत्पाद	<ol style="list-style-type: none">मानक प्रक्रिया के अनुसार, वित्तीय उत्पादों पर ग्राहक की शिकायतों (पे लेटर और पर्सनल लोन प्लस) की जाँच की जाती है और उसका समाधान प्राप्त करने के लिए फ्रीचार्ज की ग्राहक सहायता टीम एक्सिस बैंक के साथ मिलकर इसे प्रबंधित करती है।अंतिम समाधान ग्राहक के साथ साझा किया जाता है।
उपयोगकर्ता को रिफंड न मिलना	देरी के कारणों की जाँच की जाती है और सुनिश्चित किया जाता है कि उपयोगकर्ता को उसका रिफंड सफलतापूर्वक मिल सके।
लेन-देन उपयोगकर्ता द्वारा नहीं किया गया है	<ol style="list-style-type: none">यदि किसी संदिग्ध अनधिकृत लेन-देन का निपटारा मर्चेट के साथ मिलकर नहीं किया जाता है और उसे रोका जा सकता है, तो उक्त लेन-देन को तब तक के लिए रोका जाता है जब तक कि अंतिम समाधान तय नहीं हो जाता। अगर धन का निपटारा मर्चेट के साथ मिलकर पहले ही कर दिया गया है, तो आगे के समाधान के लिए मर्चेट से संपर्क किया जाता है।विवादित धनराशि की पुनर्प्राप्ति के लिए जरूरी कदम उठाए जाते हैं।फ्रीचार्ज वॉलेट का उपयोग करके किए गए लेनदेन के लिए: उपयोगकर्ता वॉलेट को ब्लॉक किया जाता है और विवादित धनराशि की पुनर्प्राप्ति के लिए जरूरी कदम उठाए जाते हैं।ग्राहकों को समाधान प्राप्त करने के लिए प्रक्रिया का पालन करने और फ्रीचार्ज द्वारा निर्देशित आवश्यक दस्तावेज प्रदान करने की जरूरत होती है।

खाते से दो बार पैसे कटने पर	अगर ऑटो-रिफंड चालू नहीं होता है, तो रिफंड को आंतरिक टूलों का उपयोग करके मैनुअल रूप से चालू किया जाएगा।
लेन-देन की स्थिति के बारे में ग्राहकों की पूछताछ	उपयोगकर्ता को संदर्भ संख्या के साथ लेनदेन की अंतिम स्थिति प्रदान की जाती है

कृपया ध्यान दें:

- ग्राहकों को प्रक्रियाओं का पालन करना और फ्रीचार्ज द्वारा निर्देशित सभी आवश्यक दस्तावेज प्रदान करना आवश्यक है ताकि उन्हें उचित समाधान प्रदान किया जा सके।
- ऐसे मामलों में जहाँ कानून प्रवर्तन, एजेंसियाँ, नियामक, सरकारें, कार्ड नेटवर्क, न्यायालय, बैंक आदि जाँच या समाधान प्रदान करने के उद्देश्य से शामिल होते हैं, ग्राहक को उक्त प्रतिभागियों द्वारा साझा की गई प्रक्रियाओं और दस्तावेजीकरण आवश्यकताओं का पालन करने की आवश्यकता होती है और ग्राहक को समाधान प्रदान करना इन प्रतिभागियों पर निर्भर हो सकता है।
- शिकायतों/विवादों के निवारण के लिए समाधान अवधि/प्रतिवर्तन काल का उल्लेख "एस्केलेशन मैट्रिक्स" अनुभाग के तहत किया गया है।

- ग्राहक विवादों का समाधान करना:** ग्राहक और मर्चेन्ट के बीच विवाद की स्थिति में, निम्नलिखित समाधान प्रक्रिया का पालन किया जाता है:
 - ग्राहक को अपने विशिष्ट ऑर्डर से संबंधित समस्याओं का हल करने के लिए पहले चरण के रूप में मर्चेन्ट से संपर्क करना चाहिए। अगर मर्चेन्ट कोई प्रतिक्रिया नहीं देता है, तो फ्रीचार्ज इस मुद्दे को सौहार्दपूर्ण तरीके से हल करने के लिए बीच में हस्तक्षेप करेगा।
 - शिकायत दर्ज करते समय, ग्राहक को समस्या का एक संक्षिप्त विवरण प्रदान करने की आवश्यकता होगी और मर्चेन्ट से संपर्क करने का एक स्क्रीनशॉट संलग्न करना होगा:
 - लेन-देन की तिथि
 - लेन-देन की राशि
 - लेनदेन आईडी
 - प्रोफाइल विवरण (ईमेल आईडी / फोन नंबर)
 - शिकायतों/विवादों के निवारण के लिए समाधान अवधि/प्रतिवर्तन काल का उल्लेख "एस्केलेशन मैट्रिक्स" अनुभाग के तहत किया गया है।

3. शिकायत निवारण चैनल

- ग्राहक निम्न तरीकों से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं:
 - चैटबॉट: फ्रीचार्ज ऐप पर - (प्रोफाइल – मदद व सहायता)
 - ई-मेल: care@freecharge.com
 - कपटपूर्ण लेनदेन और अकाउंट ब्लॉक 24*7 हेल्पलाइन: **9773579100**
- प्रत्येक ग्राहक को एक विशिष्ट टिकट संख्या (UTN) आवंटित की जाएगी जिसका उपयोग ग्राहक की पहचान करने, शिकायत से संबंधित सभी इतिहास को पुनः प्राप्त करने और शिकायत का तेजी से समाधान करने में मदद करने के लिए किया जाएगा।

4. शिकायत निवारण तंत्र और एस्केलेशन मैट्रिक्स

- स्तर 1:** ग्राहक अपनी शिकायतों/विवादों को निम्न के माध्यम से दर्ज कर सकते हैं:
 - चैटबॉट: फ्रीचार्ज ऐप पर - (प्रोफाइल – मदद व सहायता)
 - ई-मेल: care@freecharge.com
 - कपटपूर्ण लेनदेन और अकाउंट ब्लॉक 24*7 हेल्पलाइन: **9773579100**

समाधान अवधि/प्रतिवर्तन काल (TAT)

- फ्रीचार्ज की आंतरिक समाधान अवधि - टिकट बनने की तिथि से 7 कारोबारी दिवस।
- समाधान अवधि में ग्राहक द्वारा आवश्यक जानकारी/दस्तावेज प्रदान करने में लगने वाला समय शामिल नहीं है।
- यदि कोई मामला/लेनदेन तीसरे पक्ष या बाहरी निकाय से संबंधित है, तो तब TAT संबंधित बैंकों/नेटवर्क प्रदाताओं/नियामक/आदि पर निर्भर होगा। समाधान अवधि में फ्रीचार्ज के आंतरिक समाधान अवधि के साथ यह TAT भी शामिल होगा।

- फ्रीचार्ज समयबद्ध तरीके से शिकायत को हल करने के लिए सभी उचित प्रयास करेगा, लेकिन किसी भी अनजान स्थिति में जहाँ अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, फ्रीचार्ज ग्राहक को देरी के कारणों के बारे में सूचित करेगा और समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समय सीमा प्रदान करेगा।

- **स्तर 2, शिकायत अधिकारी:**

हम ग्राहक द्वारा संपर्क करते ही उनकी सभी शिकायतों को हल करने का लक्ष्य रखते हैं। यदि ग्राहक को स्तर 1 पर अपने प्रश्न/शिकायत का संतोषजनक समाधान नहीं मिलता है तो वे शिकायत अधिकारी से टिकट संख्या और शिकायत के विवरण के साथ संपर्क कर सकते हैं।

नेमाश सिमरिया, नामित शिकायत अधिकारी

संपर्क: 9773840200

ईमेल: grievanceofficer@freecharge.com

कार्य-अवधि: सुबह 9:30 बजे से शाम 6:30 बजे तक (सोमवार-शुक्रवार; बैंक अवकाशों को छोड़कर)

डाक भेजने हेतु पता: फ्रीचार्ज पेमेंट टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड, DLF साइबर ग्रीन, 11 वीं मंजिल, टॉवर- C, DLF साइबर सिटी, DLF फेज -3, गुरुग्राम-हरियाणा -122002, भारत

पंजीकृत कार्यालय: 11वीं मंजिल, टावर सी, डीएलएफ साइबर ग्रीन्स, डीएलएफ साइबर सिटी, डीएलएफ फेज 3, गुरुग्राम, हरियाणा 122022

CIN- U74140DL2015PTC275419

संपर्क नंबर: **01246634800**

समाधान अवधि/प्रतिवर्तन काल (TAT)

- फ्रीचार्ज की आंतरिक समाधान अवधि - शिकायत अधिकारी को शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 10 कार्य दिवस तक।
- समाधान अवधि में ग्राहक द्वारा आवश्यक जानकारी/दस्तावेज प्रदान करने में लगने वाला समय शामिल नहीं है।
- यदि कोई मामला/लेनदेन तीसरे पक्ष या बाहरी निकाय से संबंधित है, तो तब TAT संबंधित बैंकों/नेटवर्क प्रदाताओं/नियामक/आदि पर निर्भर होगा। समाधान अवधि में फ्रीचार्ज की आंतरिक समाधान अवधि के साथ यह TAT भी शामिल होगा।
- फ्रीचार्ज समयबद्ध तरीके से शिकायत को हल करने के लिए सभी उचित प्रयास करेगा, लेकिन किसी भी अनजान स्थिति में जहाँ अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, फ्रीचार्ज ग्राहक को देरी के कारणों के बारे में सूचित करेगा और समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समय सीमा प्रदान करेगा।

- **स्तर 3, नोडल अधिकारी:**

फ्रीचार्ज बैलेंस सेवाओं से संबंधित शिकायत

यदि विभिन्न शिकायत समाधान चैनलों से संपर्क करने के बाद या शिकायत दर्ज करने के 10 दिनों के भीतर भी शिकायत का समाधान नहीं होता है या ग्राहक प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो तब ग्राहक फ्रीचार्ज द्वारा साझा की गई टिकट संख्या के साथ एक्सिस बैंक के नोडल कार्यालय से संपर्क कर सकते हैं।

समर्थ गोविला, नामित नोडल अधिकारी

संपर्क: 9773974200

ई-मेल: freecharge.nodal@axisbank.com

कार्य अवधि: सुबह 9:30 बजे से शाम 6:30 बजे तक (सोमवार-शुक्रवार; बैंक अवकाशों को छोड़कर)

डाक भेजने हेतु पता: नोडल अधिकारी, एक्सिस बैंक लिमिटेड, NPC1, 5वीं मंजिल, "गीगाप्लेक्स", प्लॉट संख्या I.T.5, MIDC, ऐरोली नॉलेज पार्क, ऐरोली, नवी मुंबई - 400708

पंजीकृत कार्यालय: एक्सिस बैंक लिमिटेड, 'त्रिशूल', तीसरी मंजिल, समर्थेश्वर मंदिर के सामने, लॉ गार्डन के पास, एलिसब्रिज, अहमदाबाद - 380 006

5. एक्सिस बैंक के लिए शिकायत निवारण (उपभोक्ता ऋण के लिए)

ऋण ग्राहक कॉल, ईमेल या शाखा/ऋण केंद्रों पर जाकर बैंक से जुड़ सकते हैं। एक्सिस बैंक ने अधिकतम 10 दिनों की प्रतिक्रिया समय अवधि निर्धारित की है और यदि संबंधित ग्राहक प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो वह शिकायत को लेवल 2 तक बढ़ा सकता है।

स्तर 1 - फ्रंट एंड चैनल

1. संपर्क नंबर: 1860-419-5555/1860-500-5555
2. शिकायत पंजीकरण: <https://application.axisbank.co.in/webforms/axis-support/LogAQuery.aspx?Level=2>
3. शाखाएं/ऋण केंद्र: ग्राहक निकटतम शाखा या ऋण केंद्र का विवरण प्राप्त करने के लिए वेबसाइट (www.axisbank.com) के "हमें ढूंढें" अनुभाग पर जा सकते हैं)

स्तर 2 - एचओ में सर्कल नोडल अधिकारी/नोडल अधिकारी

यदि संबंधित ग्राहक लेवल 1 पर दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो वह बैंक के नोडल अधिकारियों से संपर्क कर सकता है। बैंक 10 दिनों के भीतर जवाब देने का दावा करता है और यदि प्राप्त प्रतिक्रिया असंतोषजनक है, तो वह मामले को आगे बढ़ा सकता है। स्तर 3।

ग्राहक ईमेल भेज सकता है/पत्र लिख सकता है/नोडल अधिकारी को कॉल कर सकता है:

लिखें: श्री अशोक सुनार, नोडल अधिकारी एक्सिस बैंक लिमिटेड। एनपीसी1, 5वीं मंजिल "गीगाप्लेक्स", प्लॉट नंबर .आई.टी.5, एमआईडीसी ऐरोली नॉलेज पार्क, ऐरोली, नवी मुंबई - 400708

ईमेल: nodal.officer@axisbank.com

कॉल करें: 080-61865200 समय: सोमवार से शनिवार सुबह 9.30 बजे से शाम 5.30 बजे तक (दूसरे और चौथे शनिवार और बैंक छुट्टियों को छोड़कर)

स्तर 3 - प्रधान नोडल अधिकारी

यदि संबंधित ग्राहक अभी भी लेवल 2 पर दिए गए समाधान से असंतुष्ट महसूस करता है, तो वह नीचे दिए गए चैनलों का उपयोग करके बैंक के प्रधान नोडल अधिकारी से जुड़ सकता है।

लिखें: श्री पराग देशपांडे, पद: वरिष्ठ उपाध्यक्ष - II, एक्सिस बैंक लिमिटेड, एक्सिस हाउस, 7वीं मंजिल, वाडिया इंटरनेशनल सेंटर, पी.बी. मार्ग, वर्ली, मुंबई, महाराष्ट्र, 400025

ईमेल: pno@axisbank.com

कॉल करें: 08061865200, समय: सोमवार से शनिवार सुबह 9:30 से शाम 5:30 तक (दूसरे और चौथे शनिवार और बैंक छुट्टियों को छोड़कर)

6. अंतिम निवारण और शिकायत का समापन

अंतिम निवारण और शिकायत का समापन:

1. जहां शिकायतकर्ता ने शिकायत निवारण द्वारा संप्रेषित शिकायत निवारण पर कंपनी के निर्णय को स्वीकार करने की सूचना दी है; या
2. जहां शिकायतकर्ता ने कंपनी के निर्णय की स्वीकृति के बारे में सूचित नहीं किया है, निर्णय की सूचना की तारीख से 7 दिनों के भीतर स्तर 1 या स्तर 2, या स्तर 3, जैसा भी मामला हो, द्वारा सूचित किया गया है।

7. बैंकिंग लोकपाल

योजनाएं (हाइपरलिंक)
कार्यालय (हाइपरलिंक)

8. पॉलिसी की समीक्षा और अपडेट

इस पॉलिसी की बोर्ड द्वारा आवश्यकता पड़ने पर या कम से कम वार्षिक तौर पर विनियामक अपडेट/परिवर्तन, यदि कोई हो, को सम्मिलित करने के लिए समीक्षा की जाएगी। अपडेटेड पॉलिसी फ्रीचार्ज की वेबसाइट पर भी अपलोड की जाएगी।