

## ग्राहक शिकायत निवारण नीति

### 1. परिचय एवं उद्देश्य

ग्राहक शिकायत निवारण नीति ग्राहकों की शिकायतों को तुरंत प्राप्त करने और संबोधित करने और बेहतर ग्राहक अनुभव प्रदान करने के लिए तंत्र की रूपरेखा तैयार करती है। कंपनी अपने ग्राहकों को सर्वोत्तम श्रेणी का अनुभव प्रदान करने पर ध्यान केंद्रित करती है। कंपनी ने लोगों, प्रक्रिया और सिस्टम की ताकत का लाभ उठाते हुए ग्राहकों से प्राप्त किसी भी प्रकार के प्रश्न, प्रतिक्रिया, शिकायत या फीडबैक को संभालने के लिए एक उपयुक्त तंत्र लागू किया है। प्रबंधन ने सभी ग्राहकों को त्वरित और समावेशी सेवाएं प्रदान करना सुनिश्चित करने के लिए ग्राहकों को केंद्र में रखते हुए सभी आवश्यक नीतियां तैयार की हैं।

### 2. किसी शिकायत/चिंता की परिभाषा (और उसके बहिष्करण):

ग्राहक सेवा में कमी, पूर्ति में देरी और/या ग्राहक के साथ बताई गई व्यवस्था के अनुरूप न होने के कारण विफल लेनदेन से उत्पन्न चिंता को उठा रहा है।

- अस्वीकार्य कर्मचारी व्यवहार का आरोप,
- कानून, विनियमन या नीति का कथित उल्लंघन,
- उत्पाद डिज़ाइन या प्रदर्शन समस्याओं सहित एक उत्पाद समस्या,
- एक बिक्री या सेवा अभ्यास समस्या,
- विवाद के लिए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन,
- ग्राहक को प्रदान की गई प्रतिबद्धता के प्रति सेवा वितरण में कोई कमी या अंतर (उदाहरण के लिए, प्रतिबद्ध टर्नअराउंड समय में उल्लंघन या ग्राहक द्वारा फ्रीचार्ज के साथ किए गए अनुरोध को पूरा न करने की शिकायतें)।

#### शिकायत की परिभाषा से बहिष्करण:

- फ्रीचार्ज के साथ ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतें/चिंताएं, जहां फ्रीचार्ज लेनदेन संबंधी इको-सिस्टम का हिस्सा है, लेकिन जहां शिकायत/चिंता का अंतर्निहित कारण फ्रीचार्ज के प्रभाव के दायरे से परे, समग्र लेनदेन इको-सिस्टम में कहीं और कमी के लिए जिम्मेदार है। उपरोक्त परिभाषा के दायरे से बाहर होगा।
- विनियामक निर्देशों के अनुसार बैंक द्वारा की गई कार्रवाई पर फ्रीचार्ज के साथ ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतें/चिंताएं, संबंधित ग्राहकों को उचित अधिसूचना के साथ, उचित चैनलों के माध्यम से (बैंक के रिकॉर्ड पर उपलब्ध जानकारी के अनुसार), और जहां ग्राहक बैंक द्वारा अधिसूचित निर्देशों के अनुपालन में कार्य करने में विफल रहे हैं, वे उपरोक्त परिभाषा के दायरे से बाहर होंगे। इस संबंध में बैंक से संचार न मिलना, ऐसे कारणों से जहां ग्राहक के संपर्क विवरण में बदलाव आया है और ग्राहक ने बैंक के रिकॉर्ड पर इसे अपडेट नहीं किया है, को शिकायत का आधार नहीं माना जाएगा।
- ग्राहक के प्रश्न, संदेह, पूछताछ, स्थिति, अनुरोध और स्पष्टीकरण को शिकायत नहीं माना जाएगा। सुपुर्दगी योग्य वस्तु का प्राप्त न होना (टीएटी के भीतर) आदि।

### 3. शिकायत निवारण चैनल

- ग्राहक अपनी शिकायतें निम्नलिखित तरीकों से दर्ज कर सकते हैं :

#### A. फ्रीचार्ज प्लेटफॉर्म का उपयोग करके सभी प्रकार के भुगतान लेनदेन से संबंधित शिकायतें

- a) चैटबॉट: फ्रीचार्ज ऐप पर - (प्रोफ़ाइल – सहायता और समर्थन)
- b) ई-मेल: [care@freecharge.com](mailto:care@freecharge.com)
- c) धोखाधड़ीपूर्ण लेनदेन और खाता ब्लॉक 24\*7 हेल्पलाइन: [9773579100](tel:9773579100)

#### B. एक्सिस बैंक द्वारा उपलब्ध कराए गए वित्तीय उत्पादों से संबंधित शिकायत

- a) एमएफआई ऋण और माइक्रो एलएपी: हेल्पलाइन # [9773604100](tel:9773604100) (सोमवार से शनिवार: सुबह 10 बजे से शाम 7 बजे तक)
- b) असुरक्षित व्यवसाय ऋण और चालू खाता ग्राहक: हेल्पलाइन: [9773604100](tel:9773604100) (सोमवार से शनिवार: सुबह 10 बजे से शाम 7 बजे तक)
- c) अन्य वित्तीय उत्पाद जैसे पर्सनल लोन आदि.: कृपया उपरोक्त खंड A में उल्लिखित प्रक्रिया का पालन करें

\* फ्रीचार्ज ने ग्राहकों को एक्सिस बैंक के वित्तीय उत्पाद जैसे बचत खाता, एफडी, चालू खाता, ऋण आदि एक्सिस बैंक के व्यवसाय संवाददाता के रूप में उपलब्ध कराए और फ्रीचार्ज की भूमिका ग्राहकों को इसके ऐप/वेबसाइट या रिटेल के माध्यम से बैंक से जोड़ने तक सीमित है। आउटलेट. इसलिए, ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वे एक्सिस बैंक के वित्तीय उत्पादों से संबंधित अपनी शिकायतें नीचे उल्लिखित बैंकों के शिकायत निवारण चैनल के अनुसार सीधे बैंक के पास उठाएं।:

1. डिजिटल ऋण शिकायत के लिए - <https://www.axisbank.com/retail/loans/personal-loan/personal-loan-lsp>
2. एमएफआई ऋण शिकायत के लिए - <https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/fpc-retail-microfinance.pdf>
3. अन्य शिकायत के लिए - <https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/grievance-redressal/grievance-redressal-policy.pdf>

**हालाँकि, ग्राहक फ्रीचार्ज के पास भी शिकायत उठा सकते हैं और फ्रीचार्ज एक्सिस बैंक के माध्यम से शिकायत को हल करने के लिए आवश्यक कदम उठाएगा।**

#### Note :

1. प्रत्येक ग्राहक को एक विशिष्ट टिकट नंबर (यूटीएन) आवंटित किया जाएगा जिसका उपयोग ग्राहक की पहचान करने, शिकायत से संबंधित सभी इतिहास को पुनः प्राप्त करने और शिकायत के तेजी से समाधान में मदद करने के लिए किया जाएगा।
2. ग्राहकों को प्रक्रियाओं का पालन करना होगा और फ्रीचार्ज द्वारा निर्देशित सभी आवश्यक दस्तावेज उपलब्ध कराने होंगे ताकि ग्राहक को समाधान प्रदान किया जा सके।

3. ऐसे मामलों में जहां कानून प्रवर्तन एजेंसियां, नियामक, सरकारें, कार्ड नेटवर्क, अदालतें, बैंक आदि जांच या समाधान प्रदान करने के उद्देश्य से शामिल हैं, ग्राहक को उक्त प्रतिभागियों द्वारा साझा की गई प्रक्रियाओं और दस्तावेज़ीकरण आवश्यकताओं का पालन करना होगा और ग्राहक का समाधान इन प्रतिभागियों पर निर्भर हो सकता है।
4. शिकायतों/विवादों के समाधान के लिए समाधान समय/टर्न-अराउंड-समय का उल्लेख "एस्केलेशन मैट्रिक्स" खंड के अंतर्गत किया गया है।
5. व्यापारी परिचालन से संबंधित शिकायतों जैसे केवाईसी, ऑन-बोर्डिंग, निपटान आदि के लिए व्यापारी शिकायत निवारण नीति शासित होगी <https://merchant.freecharge.in/grievance>

## 4. शिकायत निवारण तंत्र और वृद्धि मैट्रिक्स

**स्तर 1:** ग्राहक अपनी शिकायतें/विवाद इस प्रकार उठा सकते हैं:

- चैटबॉट: फ्रीचार्ज ऐप पर - (प्रोफ़ाइल - सहायता और समर्थन)
- ई-मेल : [care@freecharge.com](mailto:care@freecharge.com)
- धोखाधड़ीपूर्ण लेनदेन और खाता ब्लॉक 24\*7 हेल्पलाइन : 9773579100

समाधान समय/टर्न-अराउंड समय (टीएटी)

- फ्रीचार्ज का आंतरिक समाधान समय - टिकट जनरेट होने की तारीख से 10 व्यावसायिक दिन।
- समाधान समय में ग्राहक द्वारा आवश्यक जानकारी/दस्तावेज़ प्रदान करने में लिया गया समय शामिल नहीं है।
- यदि कोई मामला/लेन-देन तीसरे पक्ष या बाहरी इकाई से संबंधित है, तो टीएटी संबंधित बैंकों/नेटवर्क प्रदाताओं/नियामक/आदि पर निर्भर होगा। रिज़ॉल्यूशन समय में फ्रीचार्ज के आंतरिक रिज़ॉल्यूशन समय के साथ यह TAT शामिल होगा।
- फ्रीचार्ज समय पर शिकायत को हल करने के लिए सभी प्रयास करेगा, लेकिन किसी भी अनजाने स्थिति में जहां अतिरिक्त समय की आवश्यकता होगी, फ्रीचार्ज ग्राहक को देरी के कारणों को सूचित करेगा और समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा प्रदान करेगा।

### स्तर 2: शिकायत अधिकारी:

हमारा लक्ष्य संपर्क के पहले बिंदु पर सभी शिकायतों का समाधान करना है। यदि ग्राहक को लेवल 1 पर अपनी केरी/शिकायत का संतोषजनक समाधान नहीं मिलता है तो वे टिकट नंबर और शिकायत के विवरण के साथ शिकायत अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

नेमाश सिमरिया, नामित शिकायत अधिकारी

फ़ोन: 9773840200

ईमेल: [Grievanceofficer@freecharge.com](mailto:Grievanceofficer@freecharge.com)

**काम के घंटे:** सुबह 9:30 बजे से शाम 6:30 बजे तक (सोमवार-शुक्रवार, बैंक छुट्टियों को छोड़कर)

**डाक:** फ्रीचार्ज पेमेंट टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड, डीएलएफ साइबर ग्रीन, 11वीं मंजिल, टावर-सी, डीएलएफ साइबर सिटी, डीएलएफ फेज-3, गुरुग्राम-हरियाणा-122002, भारत

**पंजीकृत कार्यालय:** 11वीं मंजिल, टॉवर सी, डीएलएफ साइबर ग्रीन्स, डीएलएफ साइबर सिटी, डीएलएफ चरण 3, गुरुग्राम, हरियाणा

122022

CIN- U74140DL2015PTC275419

संपर्क संख्या: 0124-6634800

### समाधान समय/टर्न-अराउंड समय (टीएटी)

- फ्रीचार्ज का आंतरिक समाधान समय - शिकायत अधिकारी के पास शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 5 कार्य दिवस।
- समाधान समय में ग्राहक द्वारा आवश्यक जानकारी/दस्तावेज़ प्रदान करने में लिया गया समय शामिल नहीं है।
- यदि कोई मामला/लेन-देन तीसरे पक्ष या बाहरी इकाई से संबंधित है, तो टीएटी संबंधित बैंकों/नेटवर्क प्रदाताओं/नियामक/आदि पर निर्भर होगा। रिज़ॉल्यूशन समय में फ्रीचार्ज के आंतरिक रिज़ॉल्यूशन समय के साथ यह TAT शामिल होगा।
- फ्रीचार्ज समय पर शिकायत को हल करने के लिए सभी प्रयास करेगा, लेकिन किसी भी अनजाने स्थिति में जहां अतिरिक्त समय की आवश्यकता होगी, फ्रीचार्ज ग्राहक को देरी के कारणों को सूचित करेगा और समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा प्रदान करेगा।

### **स्तर 3, नोडल अधिकारी:**

यदि विभिन्न शिकायत समाधान चैनलों या ऊपर उल्लिखित समयसीमा में संपर्क करने के बाद भी शिकायत अनसुलझी रहती है या यदि ग्राहक प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक टिकट नंबर के साथ नोडल कार्यालय से संपर्क कर सकता है। 5 व्यावसायिक दिनों का टीएटी (ग्राहक द्वारा लिया गया समय छोड़कर)। समाधान/प्रतिक्रिया के लिए आवश्यक जानकारी/दस्तावेज़ीकरण प्रदान करें।

समर्थ गोविला, नामित नोडल अधिकारी

फ़ोन: 9773974200

ईमेल: [nodal.head@freecharge.com](mailto:nodal.head@freecharge.com)

**काम के घंटे:** सुबह 9:30 बजे से शाम 6:30 बजे तक (सोमवार-शुक्रवार, बैंक छुट्टियों को छोड़कर)

**डाक:** नोडल अधिकारी, फ्रीचार्ज पेमेंट टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड, डीएलएफ साइबर ग्रीन, 11वीं मंजिल, टावर-सी, डीएलएफ साइबर सिटी, डीएलएफ फेज-3, गुरुग्राम-हरियाणा-122022, भारत

**पंजीकृत कार्यालय:** 11वीं मंजिल, टॉवर सी, डीएलएफ साइबर ग्रीन्स, डीएलएफ साइबर सिटी, डीएलएफ चरण 3, गुरुग्राम, हरियाणा 122022, भारत

संपर्क संख्या: 0124 663 4800

## 5. असफल लेनदेन के लिए वापसी समय

असफल लेनदेन की शिकायतों का समाधान आरबीआई परिपत्र DPSS.CO.PD संख्या 629/02.01.014/2019-20 दिनांक 20 सितंबर, 2019 के अनुसार "टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) का सामंजस्य और अधिकृत का उपयोग करके विफल लेनदेन के लिए ग्राहक मुआवजा" के अनुसार किया जाता है। भुगतान प्रणाली।”

क्र.सं	घटना का विवरण	ऑटो-रिवर्सल के लिए समयरेखा	मुआवजा देय
1	<b>कार्ड से लेनदेन</b> a) कार्ड से कार्ड स्थानांतरण कार्ड खाते से डेबिट किया गया लेकिन लाभार्थी कार्ड खाते में जमा नहीं किया गया b) प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) (कार्ड प्रेजेंट) जिसमें पीओएस खाते से नकद डेबिट किया गया, लेकिन व्यापारी के स्थान पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई, यानी चार्ज-स्लिप उत्पन्न नहीं हुई। c) कार्ड नॉट प्रेजेंट (सीएनपी) (ईकॉमर्स) खाता डेबिट हो गया लेकिन व्यापारी के सिस्टम पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	a) यदि लाभार्थी के खाते में क्रेडिट प्रभावी नहीं होता है, तो लेनदेन को टी + 1 दिन के भीतर उलट दिया जाना चाहिए। b) टी + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल c) टी + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल	a) टी + 1 दिन से अधिक की देरी पर ₹ 100/- प्रति दिन b) टी + 5 दिनों से अधिक की देरी पर ₹ 100/- प्रति दिन c) टी + 5 दिन से अधिक की देरी पर ₹ 100/- प्रति दिन
2	<b>तत्काल भुगतान प्रणाली (आईएमपीएस)</b> खाते से डेबिट किया गया लेकिन लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं किया गया	यदि लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने में असमर्थ है, तो लाभार्थी बैंक द्वारा टी + 1 दिन पर ऑटो रिवर्सल (आर) किया जाएगा।	यदि देरी टी + 1 दिन से अधिक है तो ₹100/- प्रति दिन
3	<b>यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (UPI)</b> a) खाते से डेबिट किया गया लेकिन लाभार्थी के खाते में जमा नहीं किया गया (धन का हस्तांतरण) b) खाते से डेबिट हो गया लेकिन व्यापारी के स्थान पर लेनदेन की पुष्टि नहीं हुई (व्यापारी को भुगतान)	a) यदि लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने में असमर्थ है, तो लाभार्थी बैंक द्वारा टी + 1 दिन पर ऑटो रिवर्सल (आर)। b) टी + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल	a) यदि देरी टी + 1 दिन से अधिक है तो ₹100/- प्रति दिन b) यदि देरी टी+5 दिन से अधिक है तो ₹100/- प्रति दिन।

4	<b>प्रिपेड पेमेंट इंस्ट्रुमेंट्स (पीपीआई) – कार्ड्स / वॉलेट्स</b>
---	---

a	ऑफ-अस लेनदेन	लेनदेन यूपीआई, कार्ड नेटवर्क, आईएमपीएस इत्यादि पर आधारित होगा, जैसा भी मामला हो। संबंधित प्रणाली का टीएटी और मुआवजा नियम लागू होगा।		
b	ऑन-अस लेनदेन	लाभार्थी की पीपीआई जमा नहीं की गई। पीपीआई डेबिट हो गया लेकिन व्यापारी के स्थान पर लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई	प्रेषक के खाते में T + 1 दिन के भीतर परिवर्तन किया गया	यदि देरी टी + 1 दिन से अधिक है तो ₹100/- प्रति दिन

## 6. पीपीआई के माध्यम से अनधिकृत लेनदेन के मामले में सीमित देयता

अनधिकृत भुगतान लेनदेन से उत्पन्न होने वाली ग्राहक की देनदारी आरबीआई दिशानिर्देशों के तहत प्रावधान के अनुसार परिभाषित विभिन्न परिदृश्यों में अधिकतम देनदारी तक सीमित होगी (नीचे दी गई तालिका के अनुसार)

पीपीआई के माध्यम से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में ग्राहकों की सीमित देनदारी		
क्र.सं	विवरण	ग्राहक की अधिकतम देनदारी
1	पीपीआई जारीकर्ता की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी। (भले ही ग्राहक द्वारा लेनदेन की रिपोर्ट की गई हो या नहीं)	शून्य
2	तीसरे पक्ष का उल्लंघन जहां कमी न तो पीपीआई जारीकर्ता में है और न ही ग्राहक में, बल्कि सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक अनधिकृत भुगतान लेनदेन के बारे में पीपीआई जारीकर्ता को सूचित करता है। ऐसे मामलों में प्रति लेनदेन ग्राहक दायित्व पीपीआई जारीकर्ता से ग्राहक द्वारा लेनदेन संचार की प्राप्ति और ग्राहक द्वारा पीपीआई जारीकर्ता को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बीच बीते दिनों की संख्या पर निर्भर करेगा -	
	a. तीन दिन के भीतर	शून्य
	b. चार से सात दिनों के भीतर	लेनदेन मूल्य या ₹ 10,000/- प्रति लेनदेन, जो भी कम हो
	c. सात दिन से आगे	पीपीआई जारीकर्ता की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार
3	ऐसे मामलों में जहां नुकसान किसी 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 कि वह पीपीआई जारीकर्ता को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करता है। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली कोई भी हानि पीपीआई जारीकर्ता द्वारा वहन की जाएगी	
4	ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो पीपीआई जारीकर्ता की होती है और न ही ग्राहक की, बल्कि सिस्टम में कहीं और होती है और जब देरी होती है (संचार प्राप्त होने के बाद चार से	लेनदेन मूल्य या ₹ 10,000/- प्रति लेनदेन, जो भी कम हो

सात कार्य दिवसों की) ग्राहक को ऐसे लेन-देन के बारे में पीपीआई जारीकर्ता को सूचित करने में, ग्राहक की प्रति लेन-देन देनदारी सीमित होगी।
--

## 7. बैंकिंग लोकपाल

[Schemes](#) (Hyperlink)

[Offices](#) (Hyperlink)

## 8. रिकॉर्ड रखना

शिकायतों का रिकॉर्ड फ्रीचार्ज की सूचना प्रणाली सुरक्षा नीति के अनुसार रखा जाता है।

## 9. नीति समीक्षा और अद्यतन

आवश्यकता पड़ने पर बोर्ड द्वारा इस नीति की समीक्षा की जाएगी या नियामक अद्यतन/परिवर्तन, यदि कोई हो, को शामिल करने के लिए कम से कम वार्षिक रूप से समीक्षा की जाएगी। एक अद्यतन नीति फ्रीचार्ज की वेबसाइट पर भी अपलोड की जाएगी।