



पूर्वदत्त भुगतान लिखतों के लिए ग्राहक शिकायत नीति संस्करण 1.0

अंतिम समीक्षा की तिथि	संस्करण	विवरण	बीमाधारक	इनके द्वारा तैयार किया गया	इनके द्वारा समीक्षित किया	इनके द्वारा अनुमोदित
14.11.2024	1.0	पूर्वदत्त भुगतान लिखतों के लिए ग्राहक शिकायत नीति	केयर टीम	विक्रम राव, अमित गावड़े, अंकुर दलवी, एकता मलिक	निखिल मेहता, राहुल भारद्वाज	निदेशक मंडल

क्रमांक	विषय वस्तु	पृष्ठ क्रमांक
1	परिचय	2
2	ग्राहक शिकायत निवारण मैट्रिक्स	2
3	अनधिकृत/धोखाधड़ीपूर्ण लेनदेन की रिपोर्टिंग।	4
4	इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन में शामिल जोखिम और जिम्मेदारियाँ	5
5	अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामलों में ग्राहक दायित्व रूपरेखा	5
6.	नीति समीक्षा और अपडेट	7

1. परिचय

पेयू पेमेंट्स प्राइवेट लिमिटेड ("पेयू" या "हम") में हम अपने सभी ग्राहकों को महत्व देते हैं, और अपने सभी ग्राहकों के साथ एक ईमानदार और पारदर्शी दृष्टिकोण का आश्वासन देते हैं। अपने ग्राहकों की सुविधा के लिए और अधिकतम सहायता प्रदान करने के लिए, हमने एक शिकायत निवारण व्यवस्था स्थापित की है और अपने सभी ग्राहकों के लिए इस ग्राहक शिकायत नीति को लागू किया है ("ग्राहक शिकायत नीति")। इस शिकायत नीति का उद्देश्य उचित चैनलाइज़्ड दृष्टिकोण, समीक्षा व्यवस्था और सभी ग्राहक शिकायतों के त्वरित निवारण के माध्यम से ग्राहक फ़रियादों और शिकायतों के मामलों को कम करना है।

हम समझते हैं कि ग्राहक शिकायतें विभिन्न रूपों में हो सकती हैं जैसे वादा किए गए और प्रदान किए गए सेवा स्तरों में अंतर। ग्राहकों को प्रतिक्रिया (फीडबैक) देने / शिकायत दर्ज करने का पूरा अधिकार है यदि वे पेयू द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं। ग्राहक ईमेल के माध्यम से लिखित रूप में अपनी शिकायत / प्रतिक्रिया / सुझाव को चिन्हांकित कर सकते हैं या तेजी से आगे बढ़ा सकते हैं, या साइट्स वेबसाइट www.consumer.citruspay.com पर सेवा अनुरोध विकल्प के तहत अनुरोध लिख सकते हैं। यदि किसी ग्राहक की शिकायत का समाधान दिए गए समय के भीतर नहीं होता है या यदि ऐसा ग्राहक पेयू द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक अपनी शिकायत के संबंध में हमारी स्तरीय निवारण प्रणाली से संपर्क कर सकता है और यदि ग्राहक अभी भी असंतुष्ट रहता है तो उसके पास रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 से सहायता पाने का विकल्प है। पेयू के निवारण चैनलों को अधिक प्रभावी और सार्थक बनाने के लिए, एक संरचित प्रणाली लागू की गई है। यह प्रणाली सुनिश्चित करेगी कि शिकायतों का समाधान निर्बाध रूप से और प्रतिबद्ध समय सीमा के भीतर किया जाता है। इस शिकायत नीति के उद्देश्य के लिए, (i) ग्राहक का अर्थ है साइट्स पीपीआई वॉलेट और पेयू द्वारा जारी किए गए अन्य प्रकार के पीपीआई का उपयोगकर्ता, जिसमें सह-ब्रांडिंग व्यवस्थाओं के तहत जारी किए गए पीपीआई शामिल नहीं हैं; और (ii) एक शिकायत में वादा किए गए और प्रदान किए गए सेवा स्तरों में अंतर शामिल होता है जिनमें तकनीकी या संचार संबंधी त्रुटियाँ भी हो सकती हैं।

2. ग्राहक शिकायत निवारण मैट्रिक्स

पेयू में, हम ग्राहक अनुभव पर ध्यान केंद्रित करते हैं और ग्राहकों से प्राप्त फीडबैक का लगातार विश्लेषण करते और उसे लागू करते हैं। इसलिए, विश्लेषण के लिए और मूल स्तर पर प्रणाली के भीतर पहचान की गई किसी भी समस्या को सुधारने की

दिशा में अपेक्षित कार्य के लिए एक व्यवस्था को लागू किया गया है। इससे सेवा स्तरों की समग्र गुणवत्ता में लगातार सुधार करने में मदद मिलती है। ग्राहक शिकायतों को संबोधित करने के विभिन्न स्तर नीचे दिए गए हैं:

स्तर 1:

फ़रियाद या शिकायत को दर्ज करना:

यदि किसी ग्राहक को कोई शिकायत है, तो वह निम्नलिखित कार्य कर सकता/ती है:

- (a) अंतर्निहित लेनदेन संख्या और विवरण के साथ शिकायत दर्ज करने के लिए हमारी वेबसाइट (लिंक <https://consumer.citruspay.com/login> डालें) पर क्लिक करें; या
- (b) अपनी शिकायत को citrusfeedback@payu.in पर ईमेल करें

अभिस्वीकृति और निवारण प्रक्रिया:

- i. ई-मेल या ऑनलाइन वेबसाइट शिकायत प्रक्रिया के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को ग्राहक सहायता टीम द्वारा ग्राहक संदर्भ संख्या के साथ तत्काल सिस्टम जनरेटेड प्रतिक्रिया के माध्यम से या यथासंभव व्यक्तिगत ईमेल के माध्यम से अभिस्वीकृत किया जाएगा और शिकायत को संबोधित करने के लिए 48 घंटों के भीतर कार्रवाई शुरू की जाएगी।
- ii. ग्राहक को भी की गई कार्रवाई, शिकायतों के निवारण में प्रगति और/या अंतर्निहित शिकायत के निवारण में देरी के कारणों के बारे में ईमेल द्वारा सूचित किया जाएगा।

समापन समय (टर्नअराउंड टाइम) (टीएटी):

प्राप्त सभी फ़रियादों /शिकायतों का समाधान 7 कार्य दिवसों के भीतर किया जाएगा। यदि किसी फ़रियाद /शिकायत में निर्दिष्ट समाधान समय से अधिक समय लगता है, तो ग्राहक को तदनुसार सूचित किया जाएगा और फ़रियाद /शिकायत का समाधान होने तक समय-समय पर शिकायत की प्रगति/स्थिति के बारे में अपडेट किया जाएगा।

स्तर 2:

यदि ग्राहक को स्तर 1 पर निर्दिष्ट समय के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या यदि ग्राहक स्तर 1 चरण पर पेयू से प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो ग्राहक अगले स्तर (यानी स्तर 2 - नोडल अधिकारी) पर फ़रियाद/ शिकायत को दर्ज कर सकता है:

श्री कमलेश कौल (नोडल अधिकारी)

पेयू पेमेंट्स प्राइवेट लिमिटेड

बेस्टेक बिजनेस टॉवर, 9वीं मंजिल

सोहना रोड, सेक्टर 48

गुरुग्राम - 122004, हरियाणा।

ईमेल: citrusnodalofficer@payu.in

संपर्क: +91 9311417755

समापन समय (टर्नअराउंड टाइम) (टीएटी):

प्राप्त सभी शिकायतों को स्वीकार किया जाएगा और 48 घंटों के भीतर कार्रवाई शुरू की जाएगी और 5 कार्य दिवसों के भीतर समाधान प्रदान किया जाएगा। यदि किसी शिकायत में निर्धारित समाधान समय से अधिक समय लगता है, तो ग्राहक को तदनुसार सूचित किया जाएगा और शिकायत की प्रगति / स्थिति के बारे में समय-समय पर अपडेट किया जाएगा जब तक कि शिकायत का समाधान नहीं हो जाता।

कृपया ध्यान दें: ग्राहकों से अनुरोध है कि वे पिछले सेवा अनुरोध संख्या के साथ, जिस पर पेयू ने आपकी संतुष्टि अनुसार जवाब नहीं दिया था, स्तर 2 से संपर्क करें। यह इस बात को सुनिश्चित करने के लिए है कि ग्राहक को जल्दी समाधान मिले।

स्तर 3:

यदि स्तर 2 की ओर से निर्धारित समय सीमा के भीतर कोई उत्तर नहीं मिलता है या यदि प्रदान किया गया उत्तर (स्तर 2 संपर्क के अनुरूप) संतोषजनक नहीं है, तो ग्राहक मामले की शिकायत निम्नलिखित से कर सकता है:

ग्राहक सेवा प्रमुख

पेयू पेमेंट्स प्राइवेट लिमिटेड,

बेस्टेक बिजनेस टॉवर, 9वीं मंजिल

सोहना रोड, सेक्टर 48

गुरुग्राम - 122004, हरियाणा

ईमेल पता: carehead@payu.in

समापन समय (टर्नअराउंड टाइम) (टीएटी):

प्राप्त सभी शिकायतों को 48 घंटों के भीतर अभिस्वीकृत किया जायेगा और 3 कार्य दिवसों के भीतर समाधान प्रदान किया जाएगा। यदि किसी शिकायत को हल करने में निर्धारित समय से अधिक समय लगता है, तो ग्राहक को तदनुसार सूचित किया जाएगा और शिकायत का समाधान होने तक समय-समय पर शिकायत की प्रगति/स्थिति के बारे में अपडेट किया जाएगा।

चूंकि, यह ग्राहक सेवा प्रमुख को भेजी गई शिकायत है, इसलिए ग्राहक को तेज समाधान के लिए सटीक विवरण (अग्र भाग विफलता बिंदुओं सहित) के साथ एक ईमेल भेजने की आवश्यकता है।

3. अनधिकृत/धोखाधड़ी वाले लेनदेन की रिपोर्टिंग

- a. ग्राहक, धोखाधड़ी वाले लेनदेन से संबंधित ग्राहक सेवा शिकायत निवारण के लिए पेयू के पोर्टल में पंजीकृत नंबर से ही ईमेल संदेश भेज सकता है या पेय की केयर टीम से संपर्क कर सकता है।
- b. ग्राहक को पेयू की केयर टीम से एस.एम.एस. और/या ईमेल के माध्यम से अभिस्वीकृति और/या शिकायत अभिस्वीकृति संख्या प्राप्त होगी। शिकायत प्राप्त होने के 90 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान किया जाना चाहिए।
- c. शिकायत प्राप्त होने के बाद, पेयू आगे की हानि को रोकने के लिए आवश्यक कार्रवाई करेगा।

4. इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन में शामिल जोखिम और जिम्मेदारियाँ

- a. ग्राहकों को मज़बूत पासवर्ड और पिन का उपयोग करके अपने खातों की सुरक्षा के लिए उचित उपाय करने चाहिए, जिन्हें नियमित अंतराल पर बदलने की आवश्यकता होती है। पिन/पासवर्ड और ओटीपी को किसी भी माध्यम/मोड के द्वारा किसी के साथ भी साझा नहीं किया जाना चाहिए।
- b. ग्राहकों को अपने मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी को नियमित रूप से अपडेट करना चाहिए। इसके अलावा, ग्राहकों को पासवर्ड के द्वारा मोबाइल फोन को सुरक्षित करना चाहिए।
- c. ग्राहकों को किसी भी अनधिकृत लेनदेन की पहचान करने के लिए एसएमएस अलर्ट या मोबाइल ऐप के माध्यम से नियमित रूप से लेनदेन की निगरानी करनी चाहिए। ग्राहकों को लेनदेन और अपने संबंधित डेटा को साझा करते समय सतर्क रहना चाहिए।
- d. ग्राहकों को खाते में किसी भी अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट तुरंत पेयू को करनी चाहिए।

5. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामलों में ग्राहक देयता ढांचा

- a) अनधिकृत/धोखाधड़ीपूर्ण भुगतान लेनदेन से उत्पन्न ग्राहक की देयता, पूर्वदत्त भुगतान लिखतों के संबंध में लागू आरबीआई दिशा-निर्देशों/परिपत्रों/अधिसूचनाओं के अनुसार होगी।
- b) यह स्पष्ट किया जाता है कि ग्राहक के विशिष्ट पीपीआई के संबंध में किसी भी अनधिकृत लेनदेन के मामले में ग्राहक की देयता, जैसा कि लागू हो, निम्नलिखित रूप में होगी:
 - i. **ग्राहक की शून्य देयता** - ग्राहक की शून्य देयता का अधिकार तब उत्पन्न होगा जब अनधिकृत लेनदेन निम्नलिखित तरीके से होता है: a) पेयू पेमेंट्स की ओर से योगदानकारी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (चाहे लेनदेन की रिपोर्ट कोई भी करे); और b) तीसरे पक्ष का उल्लंघन जहां कमी न तो पेयू पेमेंट्स की ओर से है और न ही ग्राहक की ओर से है, बल्कि सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक पेयू पेमेंट्स द्वारा ग्राहक को लेनदेन की पुष्टि किए जाने के 3 दिनों के भीतर अनधिकृत लेनदेन के बारे में पेयू पेमेंट्स को सूचित करता है।
 - ii. **ग्राहक की सीमित देयता** - ग्राहक अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाले नुकसान के लिए निम्नलिखित तरीके से उत्तरदायी होगा: (a) ऐसे मामलों में जहां नुकसान ग्राहक की लापरवाही के कारण होता है, जैसे कि जहां ग्राहक ने भुगतान क्रेडेंशियल साझा किए हैं, ग्राहक को तब तक पूरा नुकसान उठाना होगा जब तक कि ग्राहक अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट पेयू पेमेंट्स को नहीं कर देता। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाला कोई भी नुकसान पेयू पेमेंट्स द्वारा वहन किया जाएगा। (b) ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत लेनदेन की जिम्मेदारी न तो पेयू पेमेंट्स पर होती है और न ही ग्राहक पर, बल्कि सिस्टम में कहीं

और होती है और जब पेयू पेमेंट्स द्वारा ग्राहक को लेनदेन की पुष्टि किए जाने के बाद ग्राहक द्वारा अनधिकृत लेनदेन के बारे में पेयू पेमेंट्स को सूचित करने में 4-7 दिनों की देरी होती है, तो उपभोक्ता की प्रति लेनदेन देयता, लेनदेन मूल्य या रुपये 10,000/- जो भी कम हो, तक सीमित होगी। (c) ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत लेनदेन की जिम्मेदारी न तो पेयू पेमेंट्स पर होती है और न ही ग्राहक पर, बल्कि सिस्टम में कहीं और होती है और जब पेयू पेमेंट्स द्वारा ग्राहक को लेनदेन की पुष्टि किए जाने के बाद ग्राहक द्वारा अनधिकृत लेनदेन के बारे में पेयू पेमेंट्स को सूचित करने में 7 दिनों से अधिक की देरी होती है, तो पेयू पेमेंट्स इसका मूल्यांकन और निर्धारण अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार करेगा।

- c) पेयू पेमेंट्स अपने विवेकानुसार, ग्राहक की लापरवाही के मामले में भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में ग्राहक की किसी भी देयता को माफ करने का निर्णय ले सकता है, हालांकि ग्राहक द्वारा अधिकार के रूप में इसका दावा नहीं किया जा सकता है।
- d) यदि पेयू पेमेंट्स निम्नलिखित परिस्थितियों में से किसी एक या अधिक के कारण किसी भी भुगतान निर्देश को प्रभावित करने में असमर्थ होता है तो पेयू पेमेंट्स कोई जिम्मेदारी नहीं लेता है और कोई दायित्व नहीं लेता है:
- यदि ग्राहक द्वारा जारी किए गए भुगतान निर्देश अधूरे, गलत, अमान्य या विलंबित होते हैं;
 - यदि भुगतान निर्देश में उल्लिखित राशि को कवर करने के लिए पीपीआई में उपलब्ध शेष राशि अपर्याप्त है;
 - यदि पीपीआई में उपलब्ध शेष राशि किसी भी भार या शुल्क के अधीन है;
 - यदि पेयू पेमेंट्स को सफल लेनदेन की पुष्टि किसी भी प्रासंगिक तीसरे पक्ष से प्राप्त नहीं होती है;
 - ग्राहक द्वारा किसी भी व्यापारी को गलत तरीके से हस्तांतरित की गई कोई भी राशि किसी भी परिस्थिति में पेयू पेमेंट्स द्वारा ग्राहक को वापस नहीं की जाएगी;
 - कोई भी सूचना जो पिछली बार अपडेट किए जाने के बाद से पुरानी हो गई हो; और
 - पेयू पेमेंट्स के नियंत्रण से बाहर की परिस्थितियाँ (जिसमें आग, बाढ़, प्राकृतिक आपदाएँ, बैंक हड़ताल, बिजली की विफलता, कंप्यूटर या टेलीफोन लाइनों के खराब होने जैसी सिस्टम विफलता शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है)।
- e) पीपीआई तक पहुँचने के लिए इस्तेमाल किए जा रहे मोबाइल फ़ोन के चोरी हो जाने/खो जाने के मामले में, आपको तुरंत पेयू पेमेंट्स को इस बारे में citrusfeedback@payu.in पर लिखकर सूचित करना होगा।
- f) यहाँ पर किसी भी विपरीत तथ्य के बावजूद, न तो पेयू पेमेंट्स, न ही इसके एजेंट, सेवा प्रदाता, संबद्ध कंपनियाँ, सहायक कंपनियाँ, इसके और उनके कर्मचारी और निदेशक या किसी अन्य संबंधित पक्ष का ग्राहक या किसी तीसरे पक्ष के प्रति किसी भी अप्रत्यक्ष, आकस्मिक, विशेष या परिणामी क्षति या पीपीआई सेवाओं के प्रावधान के तहत या उससे संबंधित राजस्व या लाभ के किसी भी नुकसान के लिए किसी भी प्रकार का कोई दायित्व होगा, भले ही उक्त पक्षों में से किसी को भी इस तरह के नुकसान की संभावना के बारे में सूचित किया गया हो, उन्हें पता हो या उन्हें पता होना चाहिए था। लागू कानूनों द्वारा अनुमत सीमा तक, ग्राहक के प्रति पेयू पेमेंट्स की अधिकतम कुल देयता, किसी भी कारण से, और कार्रवाई के रूप की परवाह किए बिना, सभी समय पर लेनदेन मूल्य तक ही सीमित होगी।

- g) ग्राहक सहमत है और स्वीकार करता है कि पेयू पेमेंट्स केवल एक सुविधाकर्ता है और व्यापारी वेबसाइट/प्लेटफॉर्म पर पीपीआई का उपयोग करके माल और/या सेवाओं की खरीद से संबंधित किसी भी लेन-देन में भागीदार नहीं है और ना हो सकता है या किसी भी तरह से नियंत्रण नहीं कर सकता है। ग्राहक सहमत है और स्वीकार करता है कि पेयू पेमेंट्स, माल / सेवाओं के व्यापारियों से पीपीआई का उपयोग करके खरीदे गए/प्राप्त किए गए उत्पादों/माल/माल या सेवाओं में किसी भी दोष के लिए उत्तरदायी/जिम्मेदार नहीं होगा। पीपीआई का उपयोग करके व्यापारी वेबसाइट/प्लेटफॉर्म पर खरीदे गए/प्राप्त किए गए उत्पाद/माल/माल या सेवाओं के संबंध में किसी भी विवाद या दावे को व्यापारियों के साथ हल किया जाना चाहिए।
- h) शिकायत निवारण के लिए ग्राहक, रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (समय-समय पर संशोधित) के पास शिकायत दर्ज करा सकते हैं। इसके लिए लिंक नीचे दिया गया है:
https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=52549

6. नीति समीक्षा और अपडेट

- 6.1 व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए आवश्यक किसी भी विनियामक परिवर्तन या अपडेट को शामिल करने के लिए, इस सी.जी.आर. नीति की समीक्षा कम से कम वार्षिक आधार पर या जब भी आवश्यक हो तब की जाएगी।
- 6.2 यह सी.जी.आर. नीति पेयू पेमेंट्स के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदन के तुरंत बाद प्रभावी हो जाती है और यह पेयू पेमेंट्स के निदेशक मंडल द्वारा आगे की समीक्षा और अनुमोदन किए जाने तक लागू रहेगी।