



प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्ससाठी ग्राहक तक्रार धोरण  
आवृत्ती 1.0

शेवटच्या पुनरावलोकनाची	आवृत्ती	वर्णन	पॉलिसी मालक	द्वारे तयार केले	द्वारे पुनरावलोकन केले	द्वारे मंजूर केले
14.11.2024	1.0	प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्ससाठी ग्राहक तक्रार धोरण	केअर टीम	विक्रम राव, अमित गावडे, अंकुर दळवी, एकता मलिक	निखिल मेहता, राहुल भारद्वाज	संचालक मंडळ

क्रमांक	आत समाविष्ट	पृष्ठ क्रमांक
1	परिचय	2
2	ग्राहक तक्रार निवारण मॅट्रिक्स	2
3	अनधिकृत/फसव्या व्यवहारांची तक्रार करणे	4
4	इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांमध्ये समाविष्ट असलेले धोके आणि जबाबदाऱ्या	5
5	अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहक दायित्व सांचा	5
6.	धोरण पुनरावलोकन आणि अद्यतने	7

## 1. परिचय

आम्ही, PayU पेमेंट्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("PayU" किंवा "आम्ही") मध्ये आमच्या सर्व ग्राहकांना महत्त्व देतो आणि आमच्या सर्व ग्राहकांना प्रामाणिक आणि पारदर्शक दृष्टिकोनाची हमी देतो. आमच्या ग्राहकांच्या सोयीसाठी आणि सर्वोत्तम समर्थन देण्यासाठी, आम्ही तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन केले आहे आणि आमच्या सर्व ग्राहकांसाठी हे ग्राहक तक्रार धोरण ("ग्राहक तक्रार धोरण") लागू केले आहे. या तक्रार धोरणाचे उद्दिष्ट योग्य चॅनेलाइज्ड दृष्टिकोन, पुनरावलोकन यंत्रणा आणि सर्व ग्राहकांच्या तक्रारींचे त्वरित निवारण करून ग्राहकांच्या तक्रारी आणि समस्या कमीत कमी करणे आहे..

आम्हाला समजते की ग्राहकांच्या तक्रारी विविध परिस्थितीत येऊ शकतात जसे की वचन दिलेल्या आणि प्रदान केलेल्या सेवा पातळीमध्ये कोणताही फरक. ग्राहक PayU द्वारे प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल समाधानी नसल्यास त्यांना अभिप्राय सामायिक करण्याचा / तक्रार करण्याचा पूर्ण अधिकार आहे. ग्राहक ईमेलद्वारे लेखी स्वरूपात त्यांची तक्रार / अभिप्राय / सूचना हायलाइट करू शकतात किंवा वरच्या स्तरावर नेऊ शकतात किंवा सिट्रस वेबसाइट [www.consumer.citruspay.com](http://www.consumer.citruspay.com) वर 'सेवा विनंती' पर्याया अंतर्गत विनंती करू शकतात. जर दिलेल्या वेळेत ग्राहकाची तक्रार सोडवली गेली नाही किंवा जर असा ग्राहक PayU द्वारे ऑफर केलेल्या निराकरणावर समाधानी नसेल, तर ग्राहक त्याच्या तक्रारीसह आमच्या स्तरीय निवारण प्रणालीशी संपर्क साधू शकतो आणि जर ग्राहक अजूनही असमाधानी असेल तर त्याच्याकडे रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 चा अवलंब करण्याचा पर्याय आहे आणि PayU च्या निवारण चॅनेल अधिक प्रभावी आणि अर्थपूर्ण बनवण्यासाठी, एक संरचित प्रणाली स्थापित केली गेली आहे. ही प्रणाली तक्रारींचे निराकरण निर्बाधपणे आणि योग्यरित्या वचनबद्ध वेळेत केले जाईल याची खात्री करेल.

या तक्रार धोरणाच्या उद्देशाने, (i) ग्राहक म्हणजे सिट्रस पीपीआय वॉलेट आणि पेयूने जारी केलेल्या इतर प्रकारच्या पीपीआयचा वापरकर्ता, ज्यामध्ये सह-ब्रँडिंग व्यवस्थेअंतर्गत जारी केलेल्या पीपीआय वगळता इतर प्रकारच्या पीपीआयचा वापरकर्ता असतो; आणि (ii) तक्रारीमध्ये वचन दिलेल्या आणि वितरित सेवा पातळीमधील कोणतीही तफावत समाविष्ट असते जी तांत्रिक किंवा संप्रेषणात्मक त्रुटी असू शकते.

## 2. ग्राहक तक्रार निवारण मॅट्रिक्स

PayU मध्ये, आम्ही ग्राहकांच्या अनुभवावर लक्ष केंद्रित करतो आणि ग्राहकांकडून मिळालेल्या अभिप्रायाचे सतत विश्लेषण आणि अंमलबजावणी करतो. म्हणूनच, प्रणालीमध्ये ओळखल्या जाणाऱ्या कोणत्याही समस्यांचे मूळ पातळीवर निराकरण

करण्यासाठी विश्लेषण आणि आवश्यकतेसाठी एक यंत्रणा लागू करण्यात आली आहे. यामुळे सेवा पातळीची एकूण गुणवत्ता सतत सुधारण्यास मदत होते. ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्याचे विविध स्तर खाली दिले आहेत:

### **स्तर 1:**

**तक्रार नोंदवणे / दाखल करणे:**

जर एखाद्या ग्राहकाची तक्रार असेल, तर तो/ती पुढील गोष्टी करू शकते:

- आमच्या वेबसाइटवर क्लिक करा (<https://consumer.citruspay.com/login> लिंक घाला) आणि त्यासोबत व्यवहार क्रमांक आणि तपशीलांसह तक्रार सबमिट करा; किंवा
- [citrusfeedback@payu.in](mailto:citrusfeedback@payu.in) वर त्याची तक्रार ईमेल करा

**स्वीकृती आणि निवारण यंत्रणा:**

- ई-मेलद्वारे किंवा ऑनलाइन वेबसाइट तक्रार यंत्रणेद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारी ग्राहक समर्थन पथकाकडून ग्राहक संदर्भ क्रमांकासह तात्काळ प्रणालीद्वारे निर्मित प्रतिसादाद्वारे किंवा शक्य तितक्या प्रमाणात वैयक्तिक ईमेलद्वारे स्वीकारल्या जातील आणि तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी 48 तासांच्या आत कारवाई सुरू केली जाईल.
- ईमेलद्वारे मूळ तक्रारीचे निवारण करताना केलेल्या कारवाईची, तक्रारीचे निवारण करताना झालेल्या प्रगतीची आणि/किंवा विलंबाची कारणे असल्यास, ग्राहकाला माहिती दिली जाईल.

**टर्न अराउंड टाइम (TAT):**

प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी/समस्येचे निराकरण 7 कामकाजाच्या दिवसांत केले जाईल. जर कोणत्याही तक्रारी/समस्येचे निराकरण करण्यासाठी निर्दिष्ट वेळेपेक्षा जास्त वेळ लागला, तर ग्राहकाला त्यानुसार कळवले जाईल आणि तक्रारीची प्रगती/स्थितीबद्दल वेळोवेळी अद्यावत केले जाईल जोपर्यंत तक्रार/समस्येचे निराकरण होत नाही.

### **स्तर 2:**

जर ग्राहकाला लेव्हल १ वर निर्दिष्ट वेळेत प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा लेव्हल १ च्या टप्प्यावर PayU कडून मिळालेल्या प्रतिसादावर ग्राहक असमाधानी असेल, तर ग्राहक तक्रार/समस्या पुढील स्तरावर (म्हणजे लेव्हल 2 - नोडल ऑफिसर) नेऊ शकतो:

श्री. कमलेश कौल (नोडल ऑफिसर)

पेय पेमेंटस प्रायव्हेट लिमिटेड

बेस्टेक बिझनेस टॉवर, 9वा मजला

सोहना रोड, सेक्टर 48

गुरुग्राम - 122004, हरियाणा.

ईमेल: [citrusnodalofficer@payu.in](mailto:citrusnodalofficer@payu.in)

संपर्क: +91 9311417755

**टर्न अराउंड टाइम (TAT):**

प्राप्त झालेल्या सर्व वाढीव तक्रारींची (एस्कलेशन्स) दखल घेतली जाईल आणि 48 तासांच्या आत कारवाई सुरू केली जाईल आणि 5 कामकाजाच्या दिवसांत तोडगा काढला जाईल. जर कोणत्याही वाढीव तक्रारीला निर्दिष्ट निराकरण वेळेपेक्षा जास्त वेळ लागला तर, ग्राहकांना त्यानुसार कळवले जाईल आणि वाढीव तक्रारीचे निराकरण होईपर्यंत वेळोवेळी वाढीव तक्रारीची प्रगती / स्थितीबद्दल अपडेट केले जाईल.

**कृपया लक्षात ठेवा:** ग्राहकांना विनंती आहे की त्यांनी स्तर 2 वर मागील सेवा विनंती क्रमांकासह संपर्क साधावा ज्यावर PayU ने दिलेल्या प्रतिसादवर तुम्ही समाधानी नाही. हे सुनिश्चित करण्यासाठी आहे की ग्राहकांना जलद निराकरण मिळेल.

**स्तर 3:**

जर स्तर 2 कडून निश्चित वेळेत प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा जर दिलेला प्रतिसाद (स्तर 2 च्या वाढीनुसार) समाधानकारक नसेल, तर ग्राहक प्रकरण खालिलकडे पुढे नेऊ शकतो

कस्टमर केअर हेड

पेयू पेमेंट्स प्रायव्हेट लिमिटेड,

बेस्टेक बिझनेस टॉवर, 9 वा मजला

सोहना रोड, सेक्टर 48

गुरुग्राम 122004, हरियाणा.

ईमेल पत्ता [carehead@payu.in](mailto:carehead@payu.in)

**टर्न अराउंड टाइम (TAT):**

प्राप्त झालेल्या सर्व वाढीव तक्रारींची (एस्कलेशन्स) दखल घेतली जाईल आणि 48 तासांच्या आत कारवाई सुरू केली जाईल आणि 3 कामकाजाच्या दिवसांत तोडगा काढला जाईल. जर कोणत्याही वाढीव तक्रारीला निर्दिष्ट निराकरण वेळेपेक्षा जास्त वेळ लागला तर, ग्राहकांना त्यानुसार कळवले जाईल आणि वाढीव तक्रारीचे निराकरण होईपर्यंत वेळोवेळी वाढीव तक्रारीची प्रगती / स्थितीबद्दल अपडेट केले जाईल.

ही तक्रार ग्राहक सेवा प्रमुखांकडे असल्याने, जलद निराकरणासाठी ग्राहकाने अचूक तपशीलांसह (फ्रंटएंड फेल्युअर पॉइंट्ससह) ईमेल पाठवावा.

**3. अनधिकृत/फसव्या व्यवहारांची तक्रार करणे**

- फसव्या व्यवहारांशी संबंधित ग्राहक सेवा तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी ग्राहक PayU च्या पोर्टलवर नोंदणीकृत असलेल्या त्याच क्रमांकावरून PayU च्या CARE टीमला ईमेल संदेश पाठवू शकतात किंवा संपर्क साधू शकतात
- ग्राहकांना PayU च्या CARE टीमकडून एसएमएस आणि/किंवा ईमेलद्वारे पोचपावती आणि/किंवा तक्रार पोचपावती क्रमांक मिळेल. तक्रार मिळाल्यापासून 90 दिवसांच्या आत तक्रार सोडवली पाहिजे.

- c. तक्रार मिळाल्यानंतर, PayU पुढील नुकसान टाळण्यासाठी आवश्यक ती कारवाई करेल.

#### 4. इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांमध्ये समाविष्ट असलेले धोके आणि जबाबदाऱ्या

- a. ग्राहकांनी त्यांचे खाते सुरक्षित ठेवण्यासाठी योग्य उपाययोजना कराव्यात, यासाठी कठीण पासवर्ड आणि पिन वापरणे आवश्यक आहे, जे नियमित वेळेच्या अंतराने बदलणे आवश्यक आहे. पिन/पासवर्ड आणि ओटीपी कोणत्याही प्रकारे/माध्यमातून कोणाशीही शेअर करू नये.
- b. ग्राहकांनी त्यांचे मोबाईल नंबर आणि ईमेल आयडी नियमितपणे अपडेट करावेत. शिवाय, ग्राहकांनी पासवर्डद्वारे मोबाईल फोन सुरक्षित ठेवावा.
- c. कोणताही अनधिकृत व्यवहार ओळखण्यासाठी ग्राहकांना एसएमएस अलर्ट किंवा मोबाईल ऍपद्वारे व्यवहारांवर लक्ष ठेवावे लागेल. ग्राहकांनी व्यवहार करताना आणि त्यांच्या संबंधित डेटाची देवाणघेवाण करताना सतर्क राहिले पाहिजे.
- d. ग्राहकांनी खात्यातील कोणत्याही अनधिकृत व्यवहाराची त्वरित तक्रार पेयू ला करावी.

#### 5. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहक दायित्व सांचा

- a) अनधिकृत / फसव्या पेमेंट व्यवहारामुळे उद्भवणारे ग्राहकाचे दायित्व प्रीपेड पेमेंट साधनांच्या संदर्भात लागू असलेल्या आरबीआय मार्गदर्शक तत्वे / परिपत्रके / सूचनांनुसार असेल.
- b) हे स्पष्ट केले आहे की ग्राहकाच्या संबंधित पीपीआयशी संबंधित कोणत्याही अनधिकृत व्यवहारासाठी, लागू असल्यास, ग्राहकाचे दायित्व पुढील प्रमाणे असेल:
- ग्राहकाचे शून्य दायित्व** - जेव्हा अनधिकृत व्यवहार खालील प्रकारे होतो तेव्हा ग्राहकाला शून्य दायित्वाचा अधिकार प्राप्त होईल: a) PayU पेमेंट्सकडून (व्यवहाराची तक्रार कोणी केली तरीही) योगदानात्मक फसवणूक/निष्काळजीपणा/ कमतरता; आणि b) तीय पक्षाचे उल्लंघन जिथे कमतरता PayU पेमेंट्समध्ये किंवा ग्राहकामध्ये नाही तर सिस्टममध्ये इतरत्र आहे आणि ग्राहक PayU पेमेंट्सद्वारे ग्राहकाला व्यवहाराची पुष्टी झाल्यानंतर 3 दिवसांच्या आत अनधिकृत व्यवहाराबद्दल PayU पेमेंट्सना सूचित करतो.
  - ग्राहकाचे मर्यादित दायित्व** - खालील प्रकारच्या अनधिकृत व्यवहारांमुळे होणाऱ्या नुकसानासाठी ग्राहक जबाबदार असेल: (a) ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे नुकसान झाले असेल, जसे की ग्राहकाने पेमेंट क्रेडेन्शियल्स शेअर केले असतील, तर ग्राहक अनधिकृत व्यवहाराची तक्रार PayU पेमेंट्सना करेपर्यंत संपूर्ण नुकसान ग्राहक सहन करेल. अनधिकृत व्यवहाराची तक्रार केल्यानंतर होणारे कोणतेही नुकसान PayU पेमेंट्सद्वारे वहन केले जाईल. (b) ज्या प्रकरणांमध्ये अनधिकृत व्यवहाराची जबाबदारी PayU पेमेंट्स किंवा ग्राहकाची नाही, तर सिस्टममध्ये इतरत्र आहे आणि जेव्हा PayU पेमेंट्सद्वारे ग्राहकाला व्यवहाराची पुष्टी झाल्यानंतर अनधिकृत व्यवहाराबद्दल PayU पेमेंट्सना सूचित करण्यास ग्राहकाला ४-७ दिवसांचा विलंब होतो, तेव्हा ग्राहकाचे प्रति व्यवहार दायित्व व्यवहार मूल्य किंवा INR10,000/- यापैकी जे कमी असेल त्यापुरती मर्यादित असेल. (c) ज्या प्रकरणांमध्ये अनधिकृत व्यवहाराची जबाबदारी PayU पेमेंट्स किंवा ग्राहकाची नाही, तर सिस्टममध्ये इतरत्र आहे आणि जेव्हा PayU पेमेंट्सद्वारे ग्राहकाला

व्यवहाराची पुष्टी झाल्यानंतर अनधिकृत व्यवहाराबद्दल PayU पेमेंट्सना सूचित करण्यास ग्राहकाला ७ दिवसांपेक्षा जास्त विलंब होतो, तेव्हा PayU पेमेंट्स त्यांच्या बोर्डांने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार मूल्यांकन करेल आणि ते निश्चित करेल.

- c) पेयू पेमेंट्स, त्यांच्या विवेकबुद्धीनुसार, ग्राहकांच्या निष्काळजीपणाच्या बाबतीतही, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहकांच्या कोणत्याही दायित्वापासून मुक्त होण्याचा निर्णय घेऊ शकते, तथापि, ग्राहक हक्क म्हणून यावर दावा करू शकत नाही.
- d) खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक परिस्थितीमुळे पेयू पेमेंट्स कोणत्याही पेमेंट सूचना अमलात आणू शकत नसल्यास, त्यांची कोणतीही जबाबदारी राहणार नाही आणि त्यांच्यावर कोणतेही दायित्व राहणार नाही:
- जर ग्राहकाने दिलेले पेमेंट निर्देश अपूर्ण, चुकीचे, अवैध किंवा विलंबित असतील;
  - जर पेमेंट सूचनांमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे रक्कम भरण्यासाठी PPI कडे पुरेशी उपलब्ध शिल्लक नसेल;
  - जर PPI मधील शिल्लक कोणत्याही भार किंवा शुल्काखाली असेल;
  - जर कोणत्याही संबंधित तृतीय पक्षांकडून PayU पेमेंट्सना यशस्वी व्यवहाराची पुष्टी मिळाली नाही;
  - ग्राहकाने कोणत्याही व्यापाऱ्याला चुकून हस्तांतरित केलेली कोणतीही रक्कम कोणत्याही परिस्थितीत PayU पेमेंट्सद्वारे ग्राहकांना परत केली जाणार नाही;
  - शेवटच्या वेळी विशिष्ट माहिती अद्यतनित केल्यापासून जुनी झालेली कोणतीही माहिती; आणि
  - PayU पेमेंट्सच्या नियंत्रणाबाहेरील परिस्थिती (आग, पूर, नैसर्गिक आपत्ती, बँक स्ट्राइक, वीज बिघाड, संगणक किंवा टेलिफोन लाईन बिघाड यासारख्या सिस्टम बिघाडांसह परंतु मर्यादित नाही).
- e) जर PPI वापरण्यासाठी वापरला जाणारा मोबाईल फोन चोरीला गेला/हरवला गेला, तर तुम्ही PayU पेमेंट्सना citrusfeedback@payu.in वर लिहून त्याची माहिती तात्काळ द्यावी.
- f) येथे काहीही उलट असले तरी, PayU पेमेंट्स, किंवा त्यांचे एजंट, सेवा प्रदाते, संलग्न कंपन्या, उपकंपन्या, आणि त्यांचे कर्मचारी आणि संचालक किंवा इतर कोणताही संबंधित पक्षाचे PPI सेवांच्या तरतुदींतर्गत किंवा त्यासंबंधित उद्भवणाऱ्या कोणत्याही अप्रत्यक्ष, आकस्मिक, विशेष किंवा परिणामी नुकसानासाठी किंवा महसूल किंवा नफ्याच्या कोणत्याही नुकसानासाठी ग्राहक किंवा कोणत्याही तृतीय पक्षावर कोणतेही दायित्व असणार नाही, जरी यापैकी कोणत्याही पक्षाला अशा नुकसानाची सूचना देण्यात आली असेल, माहित असेल किंवा त्यांना अशा नुकसानाची शक्यता माहित असायला पाहिजे होती तरीही. लागू कायद्यांद्वारे परवानगी असलेल्या मर्यादेपर्यंत, कोणत्याही कारणास्तव आणि कारवाईच्या स्वरूपाकडे दुर्लक्ष करून, PayU पेमेंट्सचे ग्राहकाला जास्तीत जास्त एकूण दायित्व, नेहमीच व्यवहार मूल्यापर्यंत मर्यादित असेल.
- g) ग्राहक सहमत आहे आणि कबूल करतो की PayU पेमेंट्स ही केवळ एक सुविधा देणारी कंपनी आहे आणि मर्चंट वेबसाइट/प्लॅटफॉर्मवर PPI वापरून वस्तू आणि/किंवा सेवा खरेदी करण्याशी संबंधित कोणत्याही व्यवहारात तो पक्ष नाही आणि कोणत्याही प्रकारे नियंत्रित करू शकत नाही. ग्राहक सहमत आहे आणि कबूल करतो की PayU पेमेंट्स

व्यापाऱ्यांकडून PPI वापरून खरेदी केलेल्या/मिळवलेल्या उत्पादन/मालमत्ता/माल किंवा सेवांमधील कोणत्याही दोषासाठी जबाबदार/ उत्तरदायी राहणार नाही. PPI वापरून मर्चट वेबसाइट/प्लॅटफॉर्मवर खरेदी केलेल्या/मिळवलेल्या उत्पादन/मालमत्ता/माल किंवा सेवांबाबत कोणताही वाद किंवा दावा व्यापाऱ्यांसोबत सोडवला पाहिजे.

- h) तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी ग्राहकांना रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 (वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार) चा अवलंब करण्याचा पर्याय असेल. त्यासाठीची लिंक खाली दिली आहे.

[https://www.rbi.org.in/Scripts/BS\\_PressReleaseDisplay.aspx?prid=52549](https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=52549)

## 6. धोरण पुनरावलोकन आणि अद्यतने

- 6.1 व्यवसायाच्या उद्दिष्टांनुसार आवश्यक असलेले कोणतेही नियामक बदल किंवा अद्यतने समाविष्ट करण्यासाठी या CGR धोरणाचा किमान दरवर्षी किंवा आवश्यकतेनुसार आढावा घेतला जाईल.

- 6.2 हे CGR धोरण PayU पेमेंट्सच्या संचालक मंडळाच्या मंजूरीनंतर ताबडतोब लागू होते आणि PayU पेमेंट्सच्या संचालक मंडळाकडून पुढील पुनरावलोकन आणि मंजूरी मिळेपर्यंत लागू राहिल.