

अयशस्वी व्यवहारांसाठी ऑनलाइन विवाद निराकरण धोरण

पार्श्वभूमी

- पेयू पेमेंट्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("पेयू") ने अयशस्वी व्यवहारांबाबत ग्राहकांच्या सर्व तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी एक प्रक्रिया सुरू केली आहे. सिट्रस वॉलेटच्या संदर्भात अयशस्वी व्यवहारांचे विस्तृतपणे खालील 3 श्रेणींमध्ये वर्गीकरण केले जाऊ शकते ("अयशस्वी व्यवहार(चे)")::
- सिट्रस वॉलेट लोड करताना अयशस्वी व्यवहार;
- सिट्रस वॉलेट खात्यातील शिल्लक (पेयू पॅनेल केलेल्या व्यापारी किंवा भारत क्यूआर येथे) द्वारे पैसे देताना अयशस्वी व्यवहार; किंवा
- सिट्रस वॉलेटमधून पैसे काढून नोंदणीकृत लाभार्थ्यांमध्ये (बँक खात्यांमध्ये) घालताना अयशस्वी व्यवहार.

अयशस्वी व्यवहाराची तक्रार नोंदणी, निराकरण आणि एस्कलेशनचे स्तर

- जर एखाद्या ग्राहकाला अयशस्वी व्यवहार आढळला तर, ग्राहकांना काही काळानंतर पुन्हा प्रयत्न करण्याचा सल्ला दिला जातो, जर पैसे सिट्रस वॉलेट खात्यातील शिल्लक किंवा बँक खात्यातून किंवा कार्डमधून डेबिट केले गेले नसतील तर.
- तथापि, अयशस्वी व्यवहाराच्या बाबतीत जिथे सिट्रस वॉलेट खात्यातील शिल्लक किंवा बँक खात्यातून किंवा कार्डमधून पैसे डेबिट केले गेले आहेत, तर ग्राहकांना खाली दिलेल्या पद्धतीने त्वरित अयशस्वी व्यवहाराची तक्रार ("FT तक्रार") नोंदवण्याचा सल्ला दिला जातो..

स्तर 1: citrusfeedback@payu.in वर ईमेल पाठवा

- ग्राहकाने खालील ईमेल पत्त्यावर व्यापारी नाव, व्यवहार आयडी (उपलब्ध असल्यास), व्यवहाराची रक्कम, नाव, ग्राहक आयडी, नोंदणीकृत मोबाइल नंबर आणि/किंवा नोंदणीकृत ईमेल पत्ता यासारख्या व्यवहाराच्या सर्व संबंधित आणि अचूक तपशीलांसह ईमेल लिहून PayU ला तात्काळ तक्रार नोंदवावी: citrusfeedback@payu.in ("FT तक्रार दाखल").
- ग्राहकाने यशस्वीरित्या FT तक्रार दाखल केल्यानंतर, PayU संबंधित FT तक्रारीकरता एक अद्वितीय तिकीट तयार करेल आणि ग्राहकाच्या संदर्भासाठी ईमेल आणि/किंवा SMS ("तक्रार तिकीट क्रमांक") द्वारे ग्राहकाशी शेअर करेल. भविष्यातील सर्व संदर्भासाठी आणि संबंधित FT तक्रार दाखल करण्याच्या सर्व प्रश्नांना समर्थन देण्यासाठी PayU च्या ग्राहक सेवा टीमद्वारे तक्रार तिकीट क्रमांक वापरला जाईल.
- ग्राहकाला तक्रार तिकीट क्रमांक सुरक्षित ठेवण्याचा सल्ला दिला जातो. ग्राहकाने सर्व पत्रव्यवहार आणि संप्रेषणांमध्ये (तोंडी किंवा लेखी) किंवा PayU द्वारे असे करण्यास सांगितले जाईल तेव्हा तक्रार तिकीट क्रमांक देखील नमूद केला पाहिजे..
- PayU ची ग्राहक सेवा टीम प्रत्येक तक्रार तिकीट क्रमांक पूर्व आगत, प्रथम गत आधारावर संबोधित करेल आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया किंवा इतर कोणत्याही योग्य प्राधिकरणाने वेळोवेळी अशा तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी विहित केलेल्या बदल वेळेत ("TAT") FT तक्रार सोडवण्याचा प्रयत्न करेल.
- PayU ची ग्राहक सेवा टीम सामान्यतः FT तक्रार दाखल करताना ग्राहकाने शेअर केलेल्या माहितीच्या आधारे FT तक्रार संबंधित निगडित तपशील मिळवू शकेल. क्वचित प्रसंगी जेव्हा PayU ची ग्राहक सेवा टीम ग्राहकाने दिलेल्या माहितीमधून आवश्यक तपशील मिळवू शकत नाही, तेव्हा PayU अशा तपशीलांसाठी ग्राहकाशी संपर्क साधेल.
- PayU ला FT तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी PayU ला अयशस्वी व्यवहाराच्या संबंधात सर्व आवश्यक तपशील मिळाल्यानंतर TAT ची वेळ सुरू होईल. PayU द्वारे T+1 दिवसाच्या आधारावर निराकरण प्रदान केले जाईल जिथे T ही तारीख आहे ज्या दिवशी PayU ला FT तक्रारीच्या संबंधात सर्व आवश्यक तपशील प्राप्त झाले आहेत. TAT ची गणना करताना, सार्वजनिक सुट्ट्या आणि सप्ताहिक सुट्ट्या वगळल्या जातील.
- FT तक्रारीचे निराकरण झाल्यानंतर, ग्राहकांना कळवले जाईल आणि संबंधित FT तक्रार तिकीट क्रमांक बंद केला जाईल..
- FT तक्रार दाखल करताना ग्राहकाने शेअर केलेली सर्व माहिती गोपनीय ठेवली जाईल.

- PayU कडून TAT अंतर्गत FT तक्रारीचे निराकरण करण्यात कोणताही विलंब झाल्यास (जेथे अशा विलंबाचे थेट कारण PayU कडून कोणत्याही चुकांमुळे होते), PayU कडून ग्राहकांना स्वतःहून भरपाई दिली जाईल..

स्तर 2 कडे वर्ग : समन्वय (नोडल) अधिकारी

- जर ग्राहक PayU कडून मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असेल किंवा वर नमूद केल्याप्रमाणे TAT मध्ये कोणताही प्रतिसाद मिळाला नसेल, तर ग्राहक खाली दर्शविल्याप्रमाणे FT तक्रार पुढील स्तरावर पाठवू शकतो.

नोडल अधिकारी: PayU

श्री कमलेश कौल

PayU पेमेंट्स प्रायव्हेट लिमिटेड

बेस्टेक बिझनेस टॉवर, 9वा मजला

सोहना रोड, सेक्टर 48

गुरुग्राम - 122004, हरियाणा.

ईमेल: citrusnodalofficer@payu.in

संपर्क: +91 9311417755

- ग्राहकाने नोडल अधिकाऱ्याशी केलेल्या सर्व पत्रव्यवहारात आणि संप्रेषणात (तोंडी किंवा लेखी) तक्रार तिकीट क्रमांक देखील नमूद केला पाहिजे.

स्तर 3 कडे वर्ग : ग्राहक सेवा प्रमुख PayU

- ग्राहक PayU किंवा नोडल ऑफिसरकडून मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असेल किंवा वर नमूद केल्याप्रमाणे किंवा PayU द्वारे कळवल्याप्रमाणे कोणत्याही TAT मध्ये कोणताही प्रतिसाद मिळाला नसेल, तर ग्राहक खाली दर्शविल्याप्रमाणे पुढील स्तरावर तक्रार पाठवू शकतो.

ग्राहक सेवा प्रमुख PayU

PayU पेमेंट्स प्रायव्हेट लिमिटेड

बेस्टेक बिझनेस टॉवर, 9वा मजला

सोहना रोड, सेक्टर 48

गुरुग्राम - 122004, हरियाणा.

ईमेल: carehead@payu.in

- ग्राहकाने ग्राहक सेवा प्रमुख PayU शी केलेल्या सर्व पत्रव्यवहारात आणि संप्रेषणात (तोंडी किंवा लेखी) तक्रार तिकीट क्रमांक देखील नमूद केला पाहिजे.
- ग्राहकांनी हे लक्षात ठेवावे की citrusfeedback@payu.in वर ईमेल पाठवून FT तक्रार दाखल करणे आवश्यक आहे. हे नेहमीच पहिले पाऊल असले पाहिजे कारण नोडल अधिकारी (स्तर 2) किंवा कस्टमर केअर हेड (स्तर 3) कडे कोणत्याही तक्रारीसाठी ग्राहकाला तक्रार तिकीट क्रमांक उद्धृत करावा लागेल.