

असफल लेनदेनों के लिए ऑनलाइन विवाद समाधान नीति

पृष्ठभूमि

- पेयू पेमेंट्स प्राइवेट लिमिटेड ("पेयू") ने असफल लेनदेनों के संबंध में सभी ग्राहक शिकायतों को दूर करने के लिए एक प्रक्रिया स्थापित की है। साइट्रस वॉलेट के प्रयोजनों के लिए असफल लेनदेनों को मोटे तौर पर निम्नलिखित 3 श्रेणियों ("विफल लेनदेन") में वर्गीकृत किया जा सकता है:
- साइट्रस वॉलेट लोड करते समय असफल लेनदेन;
- साइट्रस वॉलेट खाते की शेष राशि (पेयू सूचीबद्ध व्यापारियों या भारत क्यूआर पर) से भुगतान करते समय असफल लेनदेन; या
- साइट्रस वॉलेट से पंजीकृत लाभार्थियों (बैंक खातों) के लिए पैसे निकालते समय असफल लेनदेन।

विफल लेनदेन की शिकायत दर्ज करना, समाधान और संपर्क स्तर

- यदि ग्राहक को विफल लेनदेन का अनुभव होता है, तो ग्राहक को कुछ समय बाद फिर से प्रयास करने की सलाह दी जाती है, बशर्ते कि साइट्रस वॉलेट खाते की शेष राशि या बैंक खाते या कार्ड से पैसे डेबिट न हूँ।
- हालांकि, विफल लेनदेन के ऐसे मामले में जहां साइट्रस वॉलेट खाते की शेष राशि या बैंक खाते या कार्ड से पैसे डेबिट हो गए हैं, ग्राहक को नीचे दिए गए तरीके से तुरंत विफल लेनदेन शिकायत ("एफटी शिकायत") दर्ज करने की सलाह दी जाती है।

स्तर 1: citrusfeedback@payu.in पर ईमेल भेजें

- ग्राहक को लेन-देन के सभी प्रासंगिक और सटीक विवरण जैसे कि व्यापारी का नाम, लेन-देन आईडी (यदि उपलब्ध हो), लेन-देन की राशि, नाम, ग्राहक आईडी, पंजीकृत मोबाइल नंबर और/या पंजीकृत ईमेल पते के साथ निम्नलिखित ईमेल पते पर ईमेल लिखकर तुरंत पेयू को शिकायत दर्ज करानी चाहिए: citrusfeedback@payu.in ("एफटी शिकायत दर्ज करना")।
- ग्राहक द्वारा सफलतापूर्वक एफटी शिकायत दर्ज करने पर, पेयू संबंधित एफटी शिकायत के लिए एक अद्वितीय टिकट बनाएगा और उसे ग्राहक के संदर्भ के लिए ईमेल और/या एसएमएस ("शिकायत टिकट नंबर") के माध्यम से ग्राहक के साथ साझा करेगा। शिकायत टिकट नंबर का उपयोग पेयू की ग्राहक सेवा टीम द्वारा भविष्य के सभी संदर्भों और संबंधित एफटी शिकायतों से संबंधित सभी मामलों के उदाहरण के लिए किया जा सकता है।
- ग्राहक को शिकायत टिकट संख्या सुरक्षित रखने की सलाह दी जाती है। ग्राहक को सभी पत्राचार और संचार (मौखिक या लिखित) में या जब भी पेयू द्वारा ऐसा करने के लिए कहा जाए, शिकायत टिकट संख्या का उल्लेख करना चाहिए।
- पेयू की ग्राहक सेवा टीम प्रत्येक शिकायत टिकट संख्या को पहले आओ-पहले पाओ के आधार पर संबोधित करेगी और भारतीय रिजर्व बैंक या किसी अन्य उपयुक्त प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित समय सीमा ("टीएटी") के भीतर एफटी शिकायत को हल करने का प्रयास करेगी।
- पेयू की ग्राहक सेवा टीम आमतौर पर एफटी शिकायत दर्ज करते समय ग्राहक द्वारा साझा की गई जानकारी के आधार पर एफटी शिकायत के संबंध में प्रासंगिक विवरण प्राप्त करने में सक्षम होगी। दुर्लभ मामलों में जहां पेयू की ग्राहक सेवा टीम ग्राहक द्वारा दी गई जानकारी से आवश्यक विवरण प्राप्त करने में असमर्थ होती है, पेयू ऐसे विवरणों के लिए ग्राहक से संपर्क करेगा।
- टीएटी की समय-सीमा तब शुरू होगी जब पेयू को एफटी शिकायत को संबोधित करने के लिए पेयू पर विफल लेनदेन के संबंध में सभी आवश्यक विवरण प्राप्त हो जाएँगे। समाधान को पेयू द्वारा टी+1 दिन के आधार पर प्रदान किया जाएगा, जहाँ टी वह तिथि है जिस दिन पेयू को एफटी शिकायत के संबंध में सभी आवश्यक विवरण प्राप्त हुए हैं। टीएटी की गणना करते समय, सार्वजनिक अवकाश और सप्ताहांतों को बाहर रखा जाएगा।
- एक बार एफटी शिकायत का समाधान हो जाने पर, ग्राहक को सूचित किया जाएगा और संबंधित एफटी शिकायत टिकट नंबर को बंद कर दिया जाएगा।
- एफटी शिकायत दर्ज करते समय ग्राहक द्वारा साझा की गई सभी जानकारी गोपनीय रखी जाएगी।

- पेयू द्वारा निर्धारित टीएटी के भीतर एफटी शिकायत के समाधान में पेयू की ओर से किसी भी देरी (जहां ऐसी देरी सीधे पेयू की ओर से किसी चूक के कारण होती है) के मामले में, पेयू द्वारा ग्राहक को स्वतः ही लागू मुआवजा भेज दिया जाएगा।

स्तर 2 संपर्क: नोडल अधिकारी

- यदि ग्राहक पेयू से प्राप्त उत्तर से असंतुष्ट है या उसे ऊपर बताए अनुसार टीएटी के भीतर कोई उत्तर नहीं मिला है, तो ग्राहक एफटी शिकायत के लिए नीचे बताए अनुसार अगले स्तर से संपर्क कर सकता है।

नोडल अधिकारी: पेयू

श्री कमलेश कौल

पेयू पेमेंट्स प्राइवेट लिमिटेड

बेस्टेक बिजनेस टॉवर, 9वीं मंजिल

सोहना रोड, सेक्टर 48

गुरुग्राम - 122004, हरियाणा।

ईमेल: citrusnodalofficer@payu.in

संपर्क: +91 9311417755

- ग्राहक को नोडल अधिकारी के साथ सभी पत्राचार और संचार (मौखिक या लिखित) में शिकायत टिकट संख्या का उल्लेख अवश्य करना चाहिए।

स्तर 3 संपर्क: पेयू के ग्राहक सेवा प्रमुख

- यदि ग्राहक पेयू या नोडल अधिकारी द्वारा प्राप्त उत्तर से असंतुष्ट है या उसे ऊपर बताए गए किसी भी टीएटी के भीतर या पेयू द्वारा बताए गए अनुसार कोई उत्तर नहीं मिला है, तो ग्राहक शिकायत के लिए अगले स्तर से संपर्क कर सकता है, जैसा कि नीचे बताया गया है।

ग्राहक सेवा प्रमुख: पेयू

पेयू पेमेंट्स प्राइवेट लिमिटेड,

बेस्टेक बिजनेस टॉवर, 9वीं मंजिल

सोहना रोड, सेक्टर 48

गुरुग्राम - 122004, हरियाणा।

ईमेल पता: carehead@payu.in

- ग्राहक को ग्राहक सेवा प्रमुख के साथ सभी पत्राचार और संचार (मौखिक या लिखित) में शिकायत टिकट नंबर का भी उल्लेख अवश्य करना चाहिए।
- ग्राहक ध्यान दें कि एफटी शिकायत दर्ज करने के लिए हमेशा पहला कदम citrusfeedback@payu.in पर ईमेल भेजना ही होना चाहिए, क्योंकि नोडल अधिकारी (स्तर 2) या ग्राहक सेवा प्रमुख (स्तर 3) के समक्ष शिकायत दर्ज कराने के लिए ग्राहक को शिकायत टिकट संख्या का उल्लेख करना ही होगा।