आदित्य बिड़ला कैपिटल डिजिटल लिमिटेड
ग्राहक संरक्षण एवं शिकायत निवारण नीति (प्रीपेड भुगतान साधन)

1. परिचय

1.1. आदित्य बिड़ला कैपिटल डिजिटल लिमिटेड (“**कंपनी**” या “**एबीसीडीएल**”) को भारतीय रिज़र्व बैंक (**आरबीआई**) द्वारा भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 तथा **पीपीआई** संबंधी **आरबीआई** मास्टर निर्देशों (“**पीपीआई मास्टर निर्देश**”) के तहत प्रीपेड भुगतान साधनों (“**पीपीआई**”) को जारी करने और संचालित करने के लिए भुगतान प्रणाली स्थापित करने और उसका संचालन करने हेतु प्राधिकरण प्रदान किया गया है।

1.2. एबीसीडीएल ने अपने निदेशक मंडल की मंजूरी से इस ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण नीति (“नीति”) को तैयार किया है और नीति का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए एक नोडल अधिकारी नियुक्त किया है, जो लागू कानूनों, अधिकृत भुगतान प्रणालियों का उपयोग करके किए गए विफल लेनदेन के लिए टर्नअराउंड समय (टीएटी) और ग्राहक मुआवज़े के मानदंडों के सामंजस्यीकरण, एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 तथा डिजिटल भुगतान के लिए ऑनलाइन विवाद समाधान (ओडीआर) प्रणाली के अनुरूप है, जिनमें से प्रत्येक में समय-समय पर संशोधन किया जाता है। इसके अतिरिक्त, एबीसीडीएल इस नीति को अपनी आधिकारिक वेबसाइट और मोबाइल एप्लिकेशन पर आसानी से उपलब्ध कराएगा।

2. परिभाषाएँ

a. “**लागू कानून**” का अर्थ किसी प्राधिकरण द्वारा बनाया गया कोई भी अधिनियम, कानून, विनियम, अध्यादेश, नियम, निर्णय, अधिसूचना, आदेश, डिक्री, उप-विधि, परमिट, लाइसेंस, अनुमोदन, सहमति, प्राधिकरण, सरकारी अनुमोदन, निर्देश, दिशानिर्देश, आवश्यकताएँ या अन्य सरकारी प्रतिबंध, अथवा उपर्युक्त में से किसी के समान कोई निर्णय या निर्धारण, या कोई व्याख्या, नीति या प्रशासन, जिसका कानून का बल हो, चाहे वह इस नीति से बाध्य होने के लिए आपके सहमत होने की तारीख को प्रभावी हो या उसके बाद किसी भी समय प्रभावी हो।

b. "**ग्राहक**" का अर्थ उस व्यक्ति या संस्था से है जो एबीसीडीएल द्वारा प्रदान किए जाने वाले भुगतान समाधानों का अंतिम उपयोगकर्ता है;

c. "**शिकायत या शिकायत निवारण अनुरोध**" से तात्पर्य ऐसे किसी पत्राचार से है, जो अपने स्वरूप में पूर्ण और स्पष्ट हो तथा असंतोषजनक सेवा, अनुचित व्यवहार या किसी कार्य को करने या न करने के संबंध में असंतोष व्यक्त करता हो। सुझाव, फीडबैक, प्रश्न या स्पष्टीकरण प्रदान करने के उद्देश्य से किए गए पत्राचार को शिकायत या शिकायत निवारण अनुरोध के मामलों के रूप में नहीं माना जाएगा;

d. "**उत्पाद**" से तात्पर्य एबीसीडीएल द्वारा जारी/प्रदान किए जाने वाले पीपीआई उत्पादों से है;

e. "**अनधिकृत लेनदेन**" से तात्पर्य ऐसे लेनदेन से है, जिसमें ग्राहक की सहमति के बिना ग्राहक के खाते से राशि डेबिट की जाती है;

f. "**नोडल अधिकारी**" से तात्पर्य कंपनी के ऐसे नामित कर्मचारी से है, जो शिकायत निवारण प्रक्रिया की निगरानी के लिए जिम्मेदार है;

g. **"बोर्ड"** से तात्पर्य एबीसीडीएल के निदेशक मंडल से है;

h. **"कार्य दिवस"** से तात्पर्य ऐसे दिन से है, जो रविवार या परक्राम्य लिखत अधिनियम, 1881 के तहत महाराष्ट्र राज्य में घोषित सार्वजनिक अवकाश के अलावा कोई ऐसा दिन हो, जिस दिन एबीसीडीएल कारोबार के लिए खुला हो;

i. **"आरबीआई"** का अर्थ भारतीय रिज़र्व बैंक है;

j. **"टर्न-अराउंड-टाइम" या "टीएटी"** से तात्पर्य इस नीति या लागू विनियमों के तहत निर्धारित उस अवधि से है, जिसके भीतर किसी शिकायत की अभिस्वीकृति देना, उसे अपडेट करना या उसका समाधान करना आवश्यक है; तथा

k. **"उपयोगकर्ता"** से तात्पर्य ग्राहक या किसी अन्य ऐसे व्यक्ति से है जो एबीसीडीएल द्वारा संचालित उत्पादों या डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म तक पहुँच प्राप्त करता है या उनका उपयोग करता है, और इस नीति में "उपयोगकर्ता" और "ग्राहक" शब्दों का परस्पर विनिमय करके उपयोग किया गया है।

3. नीति के उद्देश्य

3.1. एबीसीडीएल अंतिम उपयोगकर्ताओं को प्राप्त करने, बनाए रखने और उनके साथ दीर्घकालिक संबंध विकसित करने के लिए ग्राहक सेवा और संतुष्टि को सर्वोच्च महत्व देता है। कंपनी का मानना है कि सेवा उद्योग में त्वरित और कुशल सेवा प्रदान करना आवश्यक है। नीति के व्यापक उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

a. सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाते हुए व्यावसायिक उद्देश्यों को पूरा करने के साथ-साथ सभी लागू विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना;

b. पारदर्शिता बढ़ाना, ताकि उपयोगकर्ता यह बेहतर ढंग से समझ सकें कि वे सेवाओं से उचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकते हैं;

c. कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले पीपीआई उत्पादों के लिए शिकायत निवारण व्यवस्था तैयार करना और उसे लागू करना;

d. उपयोगकर्ताओं के साथ निष्पक्ष और उचित व्यवहार करना;

e. किसी भी शिकायत/शिकायत निवारण अनुरोध को दर्ज करने के लिए विभिन्न माध्यम उपलब्ध कराना;

f. ग्राहक की संतुष्टि सुनिश्चित करना तथा किसी भी धोखाधड़ी या कदाचार से ग्राहक की सुरक्षा सुनिश्चित करना;

g. परिभाषित टर्न-अराउंड-टाइम (टीएटी) और एस्केलेशन मैट्रिक्स के अनुसार सभी शिकायतों का उपयोगकर्ता की संतुष्टि के अनुरूप निपटारा सुनिश्चित करना; तथा

h. उठाई गई सभी शिकायतों/शिकायत निवारण अनुरोधों का निर्बाध, कुशल और प्रभावी तरीके से समाधान सुनिश्चित करना।

4. नीति की समीक्षा

4.1. एबीसीडीएल नियामक ढाँचे में किसी भी महत्वपूर्ण बदलाव या व्यावसायिक अथवा परिचालन संबंधी कारणों से आवश्यक होने पर, नीति की वार्षिक या उससे पहले समीक्षा करेगा।

5. शिकायत निवारण तंत्र

उपरोक्त उद्देश्यों को पूरा करने के लिए, एबीसीडीएल ने ग्राहक की शिकायतों का निष्पक्ष, प्रभावी और समयबद्ध तरीके से समाधान करने/निवारण करने के लिए एक सुदृढ़ शिकायत निवारण तंत्र विकसित किया है।

5.1. शिकायत दर्ज करने के माध्यम

उपयोगकर्ता कंपनी के कस्टमर केयर नंबर के माध्यम से, एबीसीडीएल मोबाइल एप्लिकेशन पर अनुरोध दर्ज करके, ई-मेल सहायता के माध्यम से या कूरियर द्वारा पत्र भेजकर कंपनी के समक्ष शिकायत/शिकायतें दर्ज कर सकते हैं।

5.2. उपयोगकर्ता की जानकारी

शिकायत दर्ज करते समय, उपयोगकर्ताओं को अपना पूरा नाम, मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी, साथ ही शिकायत का विवरण देना होगा, जिसमें लेनदेन की तारीख, लेनदेन की राशि, लेनदेन आईडी और समस्या का विवरण शामिल हो। शिकायत दर्ज होने के बाद, उपयोगकर्ताओं को शिकायत की प्रगति पर नज़र रखने के लिए एक संदर्भ संख्या के साथ सूचना प्राप्त होगी। इस संबंध में, एबीसीडीएल निम्नलिखित सुनिश्चित करेगा:

a. **अभिस्वीकृति:** शिकायत प्राप्त होने के 24 घंटे के भीतर उपयोगकर्ताओं को अभिस्वीकृति भेजी जाएगी;

b. **ट्रैकिंग सुविधा:** उपर्युक्त किसी भी माध्यम से आवंटित यूनिक टिकट नंबर का उपयोग करके समाधान की स्थिति की जाँच करने के लिए उपयोगकर्ताओं को ट्रैकिंग सुविधा उपलब्ध कराई जाएगी;

c. **एस्केलेशन तंत्र:** एक एस्केलेशन तंत्र स्थापित किया जाएगा;

d. **शिकायतों का निपटारा:** शिकायतों का निपटारा एस्केलेशन मैट्रिक्स में दी गई समय-सीमा के भीतर शीघ्रता से किया जाएगा और किसी भी स्थिति में निपटारा प्राप्ति की तारीख से 30 कैलेंडर दिनों की अवधि से अधिक नहीं होगा; तथा

e. **लिखित में कारण:** शिकायत के समाधान या अस्वीकृति के लिए लिखित में कारण प्रदान किए जाएंगे।

5.3. एस्केलेशन मैट्रिक्स

नीचे एस्केलेशन मैट्रिक्स, शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध माध्यम और प्रत्येक स्तर पर समाधान के लिए अनुमानित टीएटी (टर्नअराउंड टाइम) सारणीबद्ध किए गए हैं। यदि उपयोगकर्ता दिए गए उत्तरों से संतुष्ट नहीं हैं या किसी भी स्तर पर उनकी शिकायतों का समाधान नहीं हुआ है, तो वे मामले को आगे उच्च स्तर पर ले जा सकते हैं।

स्तर	जिम्मेदार कर्मचारी	अधिकारी का संपर्क विवरण	शिकायत निवारण की समय-सीमा (टीएटी)
स्तर 1	ग्राहक सेवा सहयोगी/अधिकृत एजेंट	कॉल सेंटर – 1800 270 7000; ईमेल – care.digital@adityabirlacapital.com; ऑनलाइन फॉर्म – एबीसीडीएल मोबाइल ऐप; पत्र (कूरियर के माध्यम से) – आदित्य बिड़ला कैपिटल डिजिटल लिमिटेड, वन वर्ल्ड सेंटर, टावर 1, 7वीं मंजिल, ज्यूपिटर मिल कंपाउंड, 841, सेनापति बापट मार्ग, एलफिंस्टन रोड, मुंबई 400013।	शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 3 कार्य दिवसों के भीतर
स्तर 2	ग्राहक संबंध अधिकारी	ईमेल – abcdl.service@adityabirlacapital.com	शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 5 कार्य दिवसों के भीतर
स्तर 3	नोडल अधिकारी	फोन – 022-68323410; ईमेल – abcdl.Servicehead@adityabirlacapital.com; पता – 7वीं मंजिल, वन वर्ल्ड सेंटर, टावर 1, ज्यूपिटर मिल्स कंपाउंड, 841 सेनापति बापट मार्ग, एलफिंस्टन रोड, डेलिस्ले रोड, मुंबई, महाराष्ट्र, भारत, 400013।	नोडल अधिकारी को शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 5 कार्य दिवसों के भीतर
स्तर 4	एकीकृत लोकपाल (आरबीआई)	ऑनलाइन दाखिल करें: https://cms.rbi.org.in; ईमेल – CRPC@rbi.org.in	आरबीआई की एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अनुसार

5.4. ग्राहक मुआवज़ा और विफल लेनदेन के लिए समाधान की समय-सीमा (टर्नअराउंड टाइम)

एबीसीडीएल अपने पीपीआई उत्पादों के लिए विफल लेनदेन हेतु ग्राहक मुआवज़े और टीएटी प्रक्रिया का पालन आरबीआई के "अधिकृत भुगतान प्रणालियों का उपयोग करके विफल लेनदेन के लिए टर्नअराउंड टाइम (टीएटी) और ग्राहक मुआवज़े का सामंजस्यीकरण, 2019" के अनुसार करेगा। निम्नलिखित तालिका उक्त प्रक्रिया का विवरण देती है (नोट: यहाँ, 'टी' से तात्पर्य लेनदेन की तारीख से है):

क्रम संख्या	विवरण	स्वतः रिवर्सल की समय-सीमा	देय मुआवज़ा
1	लाभार्थी के पीपीआई में राशि जमा नहीं हुई। पीपीआई से राशि डेबिट हुई, लेकिन मर्चेंट के स्थान पर लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	प्रेषक के खाते में टी+1 दिनों के भीतर राशि वापस कर दी गई।	यदि टी+1 दिनों के बाद भी विलंब होता है, तो प्रति दिन ₹100/-।

जहाँ भी वित्तीय मुआवज़ा देय होगा, उसे आंतरिक प्रक्रिया के अनुसार ग्राहक के खाते में स्वतः जमा कर दिया जाएगा।

5.5. शिकायत निवारण के लिए टर्नअराउंड समय (टीएटी)

नीचे उपयोगकर्ताओं की शिकायतों/शिकायतों का निपटारा करने के लिए संकेतात्मक टर्नअराउंड समय ("टीएटी") दिया गया है:

शिकायत का प्रकार	समाधान के लिए प्रस्तावित टीएटी*#
पंजीकरण / ऑनबोर्डिंग	3 कार्य दिवस
पंजीकरण	3 कार्य दिवस
केवाईसी अपग्रेड	7 कार्य दिवस
मर्चेंट, बिलर्स, वित्तीय उत्पादों आदि के लिए भुगतान	7 कार्य दिवस
कार्ड से संबंधित (सक्रियण, डिलीवरी आदि)	7 कार्य दिवस
रिफंड / वापसी संबंधी समस्याएँ	5 कार्य दिवस
विफल लेनदेन**	7 कार्य दिवस
वॉलेट से वॉलेट लेनदेन	7 कार्य दिवस
वॉलेट से बैंक लेनदेन	7 कार्य दिवस
अन्य	7 कार्य दिवस

ऊपर उल्लिखित टीएटी मामले-दर-मामले के आधार पर अलग-अलग हो सकता है। कुछ प्रकार के लेनदेन में, जिनमें अंतिम समाधान के लिए एबीसीडीएल की किसी तृतीय-पक्ष पर निर्भरता हो सकती है, टीएटी अधिक हो सकता है; हालांकि, कंपनी के समक्ष शिकायत दर्ज किए जाने की तारीख से सभी शिकायतों का 30 दिनों के भीतर समाधान करने का हर संभव प्रयास किया जाएगा।

नोट: ऊपर उल्लिखित दिनों की गणना गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता से सूचना प्राप्त होने की तारीख को छोड़कर की जाएगी।

** विफल लेनदेन के समाधान के मिलान (रिकन्सिलिएशन) के लिए टर्नअराउंड समय (टीएटी) टी+1 दिन है। हालाँकि, जहाँ निर्भरताएँ या तकनीकी समस्याएँ समय पर समाधान को प्रभावित करती हैं, वहाँ एबीसीडीएल ने ऐसी समस्याओं की पहचान करने और उनका यथाशीघ्र समाधान करने के लिए एक आंतरिक प्रक्रिया स्थापित की है, ताकि प्रभावित ग्राहक के खाते में तदनुसार राशि जमा की जा सके। लागू होने वाला कोई भी मुआवज़ा या दंड संबंधित नियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप ग्राहक को भी प्रदान किया जाता है।

5.6. <u>अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग और ग्राहक की देयता</u>

सुरक्षित लेनदेन सुनिश्चित करने और धोखाधड़ी को कम करने के लिए, आरबीआई ने 4 जनवरी 2019 को जारी अपनी अधिसूचना, जिसका शीर्षक 'ग्राहक संरक्षण – अधिकृत गैर-बैंकों द्वारा जारी प्रीपेड भुगतान साधनों (पीपीआई) में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन में ग्राहकों की देयता सीमित करना' है, के माध्यम से अनधिकृत लेनदेन के मामलों में ग्राहकों की देयता से संबंधित दिशानिर्देश जारी किए। उक्त दिशानिर्देशों के अनुसार, एबीसीडीएल अपने ग्राहकों को 24x7 रिपोर्टिंग सुविधा प्रदान करेगा, जिसमें अनधिकृत लेनदेन और/या पीपीआई के खोने या चोरी होने की रिपोर्ट करने के लिए वेबसाइट/ एसएमएस /ई-मेल/एक समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन शामिल होगी।

ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के लिए एसएमएस और ई-मेल अलर्ट हेतु अपना पंजीकरण कराना चाहिए तथा सलाह दी जाती है कि वे अपने प्रीपेड भुगतान साधनों और क्रेडेंशियल्स को हर समय सुरक्षित रखें और उन्हें किसी तीसरे पक्ष के साथ साझा न करें। यदि किसी ग्राहक/कार्डधारक को लगता है कि उसके क्रेडेंशियल्स से छेड़छाड़ हुई है या साधन का दुरुपयोग किया गया है, तो वह कार्ड को तुरंत ब्लॉक करने/क्रेडेंशियल्स को पुनः जनरेट करने के अनुरोध के साथ एबीसीडीएल ग्राहक सहायता से संपर्क कर सकता है। एबीसीडीएल अनुरोध पर कार्रवाई करेगा और कार्ड को तुरंत ब्लॉक कर देगा; हालांकि, एबीसीडीएल कार्डधारक द्वारा स्वामित्व के सफल सत्यापन के बाद ही कार्ड को पुनः जारी करेगा।

निम्नलिखित तालिका अनधिकृत लेनदेन की प्रकृति और ग्राहक द्वारा इसकी रिपोर्ट करने में लिए गए समय के आधार पर ग्राहक की देयता को दर्शाती है।

क्रम संख्या	विवरण	ग्राहक की अधिकतम देयता
(क)	गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता, जिसमें पीपीआई - एमटीएस (मास ट्रांजिट सिस्टम) जारीकर्ता भी शामिल है, की ओर से सहायक धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (चाहे लेनदेन की रिपोर्ट ग्राहक द्वारा की गई हो या नहीं)।	शून्य
(ख)(i)	तृतीय-पक्ष उल्लंघन, जहाँ कमी न तो गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता की ओर से है और न ही ग्राहक की ओर से, बल्कि प्रणाली में कहीं और है, और ग्राहक अनधिकृत लेनदेन के संबंध में गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता को सूचित करता है – तीन दिनों के भीतर#।	शून्य
(ख)(ii)	चार से सात दिनों के भीतर#।	लेनदेन की राशि या प्रति लेनदेन ₹10,000/-, इनमें से जो भी कम हो
(ख)(iii)	सात दिनों के बाद#।	100%
(ग)	जहाँ नुकसान ग्राहक की लापरवाही के कारण हुआ हो, जैसे भुगतान संबंधी क्रेडेंशियल्स साझा करना, वहाँ ग्राहक द्वारा अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट किए जाने तक पूरा नुकसान ग्राहक को वहन करना होगा। रिपोर्ट किए जाने के बाद होने वाले किसी भी नुकसान का वहन गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता द्वारा किया जाएगा।	उपरोक्त के अनुसार
(घ)	गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता अपने विवेकानुसार, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामलों में ग्राहक की किसी भी देयता को माफ कर सकता है, यहाँ तक कि ग्राहक की लापरवाही के मामलों में भी।	जारीकर्ता के विवेकानुसार

नोट: ऊपर उल्लिखित दिनों की गणना गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता से सूचना प्राप्त होने की तारीख को छोड़कर की जाएगी।

एक बार जब ग्राहक एबीसीडीएल को किसी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन की सूचना देता है, तो एबीसीडीएल 10 दिनों के भीतर ग्राहक के पीपीआई में संबंधित राशि जमा कर देगा (काल्पनिक रिवर्सल/शैडो रिवर्सल), भले ही ऐसे रिवर्सल के कारण उस प्रकार/श्रेणी के पीपीआई पर लागू अधिकतम अनुमेय सीमा का उल्लंघन हो जाए। अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामलों में ग्राहक की देयता सिद्ध करने का दायित्व

एबीसीडीएल पर होगा। पीपीआई मास्टर निदेशों के अनुसार, एबीसीडीएल ऐसी शिकायत प्राप्त होने के 90 दिनों के भीतर शिकायत का निवारण करेगा और ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, निर्धारित करेगा। जहाँ एबीसीडीएल शिकायत प्राप्त होने के 90 दिनों के भीतर शिकायत का निवारण करने या ग्राहक की देयता निर्धारित करने में असमर्थ रहता है, वहाँ एबीसीडीएल ऊपर दी गई तालिका में उल्लिखित देयता संबंधी प्रावधान के अनुसार ग्राहक को मुआवज़ा देगा। किसी भी चार्जबैक से उत्पन्न विवाद/मध्यस्थता का समाधान संबंधित कार्ड नेटवर्क द्वारा निर्धारित टीएटी के अनुसार किया जाएगा।

5.7. नोडल अधिकारी का विवरण

उपयोगकर्ताओं द्वारा अपनी शिकायतों को उच्च स्तर पर ले जाने के लिए नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

नाम: श्रीमती सुजाता अरुण
पता: 7वीं मंजिल, वन वर्ल्ड सेंटर, टावर 1, ज्यूपिटर मिल्स कंपाउंड, 841 सेनापति बापट मार्ग, एलफिंस्टन रोड, डेलिस्ले रोड, मुंबई, महाराष्ट्र, भारत, 400013
ईमेल आईडी:abcdl.Servicehead@adityabirlacapital.com
फोन नंबर: 022-68323410

5.8. आरबीआई लोकपाल

भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत, यदि उपयोगकर्ता कंपनी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या कंपनी के समक्ष पहली बार शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के बाद भी शिकायत का समाधान नहीं हुआ है, तो उपयोगकर्ता अपनी शिकायत को आगे आरबीआई लोकपाल के समक्ष ले जा सकता है। ऐसे उपयोगकर्ता आरबीआई के 'शिकायत प्रबंधन प्रणाली' (सीएमएस) पोर्टल पर अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। उपयोगकर्ताओं को आरबीआई लोकपाल के पास तभी शिकायत करनी चाहिए, जब मैट्रिक्स के स्तर 3 पर कंपनी के नोडल अधिकारी द्वारा उनकी शिकायत का निवारण कर दिया गया हो। एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत लोकपाल से संपर्क करने के लिए संपर्क विवरण और प्रक्रिया https://cms.rbi.org.in/ पर देखी जा सकती है।

6. शिकायत समीक्षा तंत्र

6.1. एबीसीडीएल ने एक संरचित समीक्षा तंत्र स्थापित किया है, ताकि शिकायतों का केवल निपटारा ही न किया जाए, बल्कि ग्राहक असंतोष के मूल कारणों की पहचान और उनका समाधान करने के लिए उनका विश्लेषण भी किया जाए।

6.2. नोडल अधिकारी कंपनी के वरिष्ठ प्रबंधन के समक्ष त्रैमासिक आधार पर एक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा, जिसमें प्राप्त, निपटाई गई, लंबित और अस्वीकृत शिकायतों की संख्या, ऐसी शिकायतों की श्रेणियाँ, इस नीति के तहत निर्धारित टीएटी के अनुपालन की सीमा और किसी भी विलंब के कारणों का विवरण होगा।

6.3. एक समेकित समीक्षा प्रत्येक वित्तीय वर्ष में कम से कम एक बार बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी, जिसमें वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों का प्रकृति और उत्पाद के आधार पर विश्लेषण, बार-बार प्राप्त होने वाली शिकायतों का मूल कारण विश्लेषण तथा किए गए सुधारात्मक और निवारक उपाय, आरबीआई लोकपाल के पास भेजी गई शिकायतों का विवरण और लोकपाल या आरबीआई द्वारा जारी किसी भी अधिनिर्णय, निर्देश या टिप्पणी तथा शिकायत निवारण व्यवस्था को मजबूत करने के लिए किए गए उपाय शामिल होंगे।

6.4. अस्वीकृत की गई या ग्राहक को राहत प्रदान किए बिना बंद की गई शिकायतों की समीक्षा उस अधिकारी से वरिष्ठ अधिकारी द्वारा की जाएगी, जिसने शिकायत का निपटारा किया था, और ग्राहक को ऐसी समीक्षा के परिणाम के साथ-साथ उसके कारणों की भी जानकारी दी जाएगी। जहाँ समीक्षा में किसी प्रक्रिया, उत्पाद या सेवा में कमी की पहचान होती है, वहाँ एबीसीडीएल उचित अवधि के भीतर सुधारात्मक कार्रवाई करेगा और की गई कार्रवाई को अपने शिकायत प्रबंधन प्रणाली में दर्ज करेगा।

7. रिकॉर्ड का रखरखाव

7.1. एबीसीडीएल लागू नियमों के तहत आवश्यकतानुसार प्राप्त शिकायतों से संबंधित रिकॉर्ड को सुरक्षित रखेगा और उनका रखरखाव करेगा, जिसमें प्राप्त शिकायतों/शिकायतों की प्रकृति, उपयोगकर्ताओं के साथ किया गया पत्राचार, की गई कार्रवाई, वर्तमान स्थिति, प्रदान किया गया समाधान और, यदि कोई हो, तो दिए गए मुआवज़े का विवरण शामिल होगा। एबीसीडीएल उपर्युक्त रिकॉर्ड को कम से कम 10 वर्षों तक सुरक्षित रखेगा।

8. रिपोर्टिंग

8.1. एबीसीडीएल समय-समय पर प्रस्तुत की जाने वाली पीपीआई ग्राहक शिकायत रिपोर्ट के संबंध में, समय-समय पर संशोधित पीपीआई दिशानिर्देशों के तहत निर्धारित प्रारूप में अनिवार्य रिपोर्टिंग आवश्यकताओं को समय पर पूरा करना सुनिश्चित करेगा। इसके अतिरिक्त, एबीसीडीएल ग्राहक की गोपनीय जानकारी के किसी भी उल्लंघन की सूचना तुरंत आरबीआई को देगा।

8.2. एबीसीडीएल ग्राहक शिकायतों का निष्पक्ष, पारदर्शी और समयबद्ध निवारण सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है। प्रत्येक ग्राहक शिकायत को हमारे उत्पादों, प्रक्रियाओं और सेवा मानकों में सुधार करने तथा ग्राहक के विश्वास और भरोसे को मजबूत करने के अवसर के रूप में देखा जाता है। पीपीआई उत्पादों से संबंधित शिकायतों के लिए किसी भी सहायता हेतु ग्राहक हमसे ईमेल care.digital@adityabirlacapital.com, फोन 1800-270-7000 या हमारी वेबसाइट www.adityabirlacapital.com/abcd के माध्यम से संपर्क कर सकते हैं।