आदित्य बिर्ला कॅपिटल डिजिटल लिमिटेड
ग्राहक संरक्षण आणि तक्रार निवारण धोरण (प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स)

1. प्रस्तावना

1.1. आदित्य बिर्ला कॅपिटल डिजिटल लिमिटेड ("**कंपनी**" किंवा "**एबीसीडीएल**") यांना भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडून (**आरबीआय**) प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स ("**पीपीआई**") जारी करण्यासाठी आणि त्यांच्या परिचालनासाठी पेमेंट प्रणाली उभारण्याची व चालविण्याची अधिकृतता पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टिम्स ॲक्ट, 2007 आणि **पीपीआई** बाबतच्या **आरबीआय** मास्टर डायरेक्शन्स ("**पीपीआई मास्टर डायरेक्शन्स**") अंतर्गत प्राप्त झाली आहे.

1.2. **एबीसीडीएल** ने आपल्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने हे ग्राहक संरक्षण आणि तक्रार निवारण धोरण ("**धोरण**") तयार केले असून, लागू कायदे, अधिकृत पेमेंट प्रणाली वापरून होणाऱ्या अयशस्वी व्यवहारांसाठी टर्न-अराउंड-टाइमचे सुसूत्रीकरण (**टीएटी**) आणि ग्राहक भरपाईचे निकष, एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 तसेच डिजिटल पेमेंट्ससाठी ऑनलाइन विवाद निवारण (**ओडीआर**) प्रणाली यांच्या वेळोवेळी सुधारित तरतुदींनुसार धोरणाचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी नोडल अधिकाऱ्याची नियुक्ती केली आहे. याशिवाय, एबीसीडीएल हे धोरण आपल्या अधिकृत वेबसाइटवर आणि मोबाइल एप्लिकेशनवर सहज उपलब्ध करून देईल

2. व्याख्या

a. "**लागू कायदे**" म्हणजे कोणताही अधिनियम, कायदा, विनियम, अध्यादेश, नियम, न्यायनिर्णय, अधिसूचना, आदेश, हुकूम, उपनियम, परवाना, अनुज्ञप्त्या, मंजुऱ्या, संमती, अधिकृतता, शासकीय मंजुऱ्या, निर्देश, मार्गदर्शक तत्त्वे, आवश्यकता किंवा इतर शासकीय निर्बंध, किंवा कोणत्याही प्राधिकरणाद्वारे घेतलेला तत्सम स्वरूपातील निर्णय, केलेले निर्धारण, केलेले अर्थनिर्वचन, धोरण किंवा प्रशासकीय कार्यवाही, ज्यांना कायद्याचे बळ प्राप्त आहे, मग ते या धोरणाचे पालन करण्यास आपण सहमती दर्शविल्याच्या तारखेला अंमलात असोत किंवा त्यानंतर कधीही अंमलात येवोत.

b. **"ग्राहक"** म्हणजे एबीसीडीएल द्वारे उपलब्ध करून दिलेल्या पेमेंट सुविधांचा अंतिम वापरकर्ता असलेली व्यक्ती किंवा संस्था;

c. **"तक्रार किंवा गाऱ्हाणे"** म्हणजे सर्वसमावेशक आणि स्पष्ट स्वरूपातील असा कोणताही पत्रव्यवहार, ज्यातून असमाधानकारक सेवा, अयोग्य वर्तन किंवा एखादी कृती न केल्यामुळे किंवा एखादी कृती केल्यामुळे निर्माण झालेले असमाधान व्यक्त होते. सूचना, अभिप्राय, प्रश्न किंवा स्पष्टीकरणे देण्यासाठी केलेला पत्रव्यवहार मात्र तक्रार किंवा गाऱ्हाणे म्हणून मानला जाणार नाही;

d. **"उत्पादने"** म्हणजे एबीसीडीएल द्वारे जारी/उपलब्ध करून दिलेली पीपीआई उत्पादने;

e. **"अनधिकृत व्यवहार"** म्हणजे असा व्यवहार ज्यामध्ये ग्राहकाच्या संमतीशिवाय त्याच्या खात्यातून रक्कम वजा केली जाते;

f. **"नोडल अधिकारी"** म्हणजे तक्रार निवारण प्रक्रियेवर देखरेख करण्यासाठी जबाबदार असलेला कंपनीचा नियुक्त कर्मचारी;

g. **"संचालक मंडळ"** म्हणजे एबीसीडीएल चे संचालक मंडळ;

h. **"कामकाजाचा दिवस"** म्हणजे रविवार किंवा महाराष्ट्र राज्यात निगोशिएबल इन्स्ट्रुमेंट्स ॲक्ट, 1881 अंतर्गत घोषित सार्वजनिक सुट्टीचा दिवस वगळता असा दिवस, ज्या दिवशी एबीसीडीएल व्यवसायासाठी खुले असते;

i. "आरबीआय" म्हणजे भारतीय रिझर्व्ह बँक;

j. **"टर्न-अराउंड-टाइम" किंवा** "टीएटी" म्हणजे या धोरणाअंतर्गत किंवा लागू विनियमांअंतर्गत निर्धारित असा कालावधी, ज्यामध्ये तक्रारीची पोच देणे, तिची स्थिती अद्ययावत करणे किंवा तिचे निराकरण करणे आवश्यक आहे; आणि

k. **"वापरकर्ता"** म्हणजे ग्राहक किंवा उत्पादने अथवा एबीसीडीएल द्वारे चालविल्या जाणाऱ्या डिजिटल प्लॅटफॉर्मचा वापर करणारी किंवा त्यांमध्ये प्रवेश करणारी इतर कोणतीही व्यक्ती; आणि या धोरणात "वापरकर्ता" आणि "ग्राहक" या संज्ञा एकमेकांच्या जागी, पर्यायी अर्थाने वापरल्या आहेत.

3. धोरणाची उद्दिष्टे

3.1. अंतिम वापरकर्त्यांशी दीर्घकालीन संबंध प्रस्थापित करणे, टिकवून ठेवणे आणि जोपासणे यासाठी **एबीसीडीएल** ग्राहक सेवा आणि समाधानाला सर्वोच्च महत्त्व देते. सेवा क्षेत्रात तत्पर आणि कार्यक्षम सेवा पुरवणे अत्यावश्यक आहे, असा कंपनीचा विश्वास आहे. या धोरणाची व्यापक उद्दिष्टे पुढीलप्रमाणे आहेत:

a. व्यावसायिक उद्दिष्टे साध्य करताना सर्वोत्तम पद्धतींचा अवलंब करून सर्व लागू विनियमांचे अनुपालन सुनिश्चित करणे;

b. पारदर्शकता वाढवणे, ज्यामुळे वापरकर्त्यांना सेवांकडून वाजवीपणे काय अपेक्षा ठेवता येतील याची अधिक चांगली समज मिळेल;

c. कंपनीद्वारे उपलब्ध करून दिलेल्या पीपीआई उत्पादनांसाठी तक्रार निवारणाची चौकट तयार करणे आणि अंमलात आणणे;

d. वापरकर्त्यांशी न्याय्य आणि वाजवी पद्धतीने वागणे;

e. कोणतीही तक्रार किंवा गाऱ्हाणे नोंदवण्यासाठी विविध माध्यमे उपलब्ध करून देणे;

f. कोणत्याही फसवणुकीपासून किंवा गैरवर्तनापासून ग्राहकांचे संरक्षण आणि ग्राहक समाधान सुनिश्चित करणे;

g. सर्व तक्रारी निर्धारित टर्न-अराउंड-टाइम (टीएटी) आणि एस्कलेशन मॅट्रिक्स (तक्रार पुढील स्तरावर नेण्याची संरचना) नुसार वापरकर्त्याला समाधान मिळेल अशा प्रकारे हाताळल्या जातील याची खात्री करणे; आणि

h. नोंदवलेल्या सर्व तक्रारी/गाऱ्हाण्यांचे निराकरण सुरळीत, कार्यक्षम आणि परिणामकारक पद्धतीने केले जाईल याची खात्री करणे.

4. धोरणाचा आढावा

4.1. नियामक चौकटीतील कोणतेही महत्त्वपूर्ण बदल लक्षात घेऊन किंवा व्यावसायिक अथवा कामकाजाशी संबंधित कारणास्तव, **एबीसीडीएल** दरवर्षी किंवा आवश्यक असल्यास त्यापूर्वीही या धोरणाचा आढावा घेईल.

5. तक्रार निवारण यंत्रणा

वरील उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी, एबीसीडीएल ने ग्राहकांच्या तक्रारींचे न्याय्य, कार्यक्षम आणि वेळेवर निवारण करण्यासाठी एक सक्षम तक्रार निवारण यंत्रणा विकसित केली आहे.

5.1. तक्रार नोंदणीची माध्यमे

वापरकर्ते ग्राहक सेवा क्रमांकावर, एबीसीडीएल मोबाइल ॲप्लिकेशनद्वारे विनंती नोंदवून, ईमेल सहाय्याद्वारे किंवा कुरिअरने पत्र पाठवून कंपनीकडे तक्रारी/गाऱ्हाणी नोंदवू शकतात.

5.2. वापरकर्त्याची माहिती

तक्रार नोंदवताना वापरकर्त्यांनी आपले पूर्ण नाव, मोबाइल क्रमांक आणि ईमेल आयडी तसेच व्यवहाराची तारीख, व्यवहाराची रक्कम, व्यवहार आयडी आणि समस्येचे वर्णन यांसह तक्रारीचे तपशील द्यावेत. तक्रार नोंदवल्यानंतर, तक्रारीच्या प्रगतीचा मागोवा घेण्यासाठी वापरकर्त्यांना संदर्भ क्रमांकासह सूचना दिली जाईल. या संदर्भात एबीसीडीएल खालील बाबी सुनिश्चित करेल:

a. **पोचपावती:** तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 24 तासांच्या आत वापरकर्त्यांना पोचपावती पाठवली जाईल;

b. **ट्रॅकिंग सुविधा:** वापरकर्त्यांना वर नमूद केलेल्या कोणत्याही माध्यमाद्वारे, त्यांना दिलेल्या युनिक तिकीट क्रमांकाचा वापर करून निराकरणाची स्थिती तपासण्यासाठी ट्रॅकिंग सुविधा उपलब्ध करून दिली जाईल;

c. **एस्कलेशन यंत्रणा (प्रकरण वरिष्ठ स्तरावर नेण्याची कार्यपद्धती):** एस्कलेशन यंत्रणा स्थापित केली जाईल;

d. **तक्रारींचा निपटारा:** तक्रारींचा एस्कलेशन मॅट्रिक्समध्ये दिलेल्या कालमर्यादेत त्वरीत निपटारा केला जाईल आणि कोणत्याही परिस्थितीत निपटाऱ्यास तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 कॅलेंडर दिवसांपेक्षा अधिक कालावधी लागणार नाही; आणि

e. **लेखी कारणे:** तक्रारीच्या निराकरणाची किंवा ती नाकारण्याची कारणे लेखी स्वरूपात दिली जातील.

5.3. <u>एस्कलेशन मॅट्रिक्स</u>

खालील तक्त्यात एस्कलेशन मॅट्रिक्स, निवारणासाठी उपलब्ध माध्यमे आणि प्रत्येक स्तरावरील निराकरणासाठीचा अंदाजित टीएटी दर्शविला आहे. दिलेल्या प्रतिसादांबद्दल वापरकर्ते समाधानी नसतील किंवा कोणत्याही स्तरावर तक्रार अनिर्णित राहिल्यास, ते प्रकरण पुढील स्तरावर नेऊ शकतात.

स्तर	जबाबदार कर्मचारी	अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील	निवारण कालमर्यादा (टीएटी)
स्तर 1	ग्राहक सेवा सहयोगी / अधिकृत प्रतिनिधी	कॉल सेंटर – 1800 270 7000; ईमेल – care.digital@adityabirlacapital.com; ऑनलाइन फॉर्म – एबीसीडीएल मोबाईल ॲप; पत्र (कुरिअरद्वारे) – आदित्य बिर्ला कॅपिटल डिजिटल लिमिटेड, वन वर्ल्ड सेंटर, टॉवर 1, 7 वा मजला, ज्युपिटर मिल कंपाऊंड, 841, सेनापती बापट मार्ग, एल्फिन्स्टन रोड, मुंबई 400013.	तक्रार प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून 3 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत
स्तर 2	ग्राहक संबंध अधिकारी	ईमेल – abcdl.service@adityabirlacapital.com	तक्रार प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून 5 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत
स्तर 3	नोडल अधिकारी	दूरध्वनी – 022-68323410; ईमेल – abcdl.Servicehead@adityabirlacapital.com; पत्ता – 7 वा मजला, वन वर्ल्ड सेंटर, टॉवर 1, ज्युपिटर मिल्स कंपाऊंड, 841 सेनापती बापट मार्ग, एल्फिन्स्टन रोड, डिलाईल रोड, मुंबई, महाराष्ट्र, भारत, 400013.	नोडल अधिकाऱ्याकडे तक्रार प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून 5 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत
स्तर 4	एकात्मिक लोकपाल (आरबीआय)	https://cms.rbi.org.in येथे ऑनलाइन दाखल करता येईल; ईमेल – CRPC@rbi.org.in	आरबीआय एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 नुसार

5.4. <u>अयशस्वी व्यवहारांसाठी ग्राहक भरपाई आणि टर्न-अराउंड-टाइम</u>

एबीसीडीएल आपल्या पीपीआई उत्पादनांच्या अयशस्वी व्यवहारांसाठी आरबीआय च्या “अधिकृत पेमेंट प्रणाली वापरून अयशस्वी व्यवहारांसाठी टर्न-अराउंड-टाइम (टीएटी) आणि ग्राहक भरपाईचे सुसूत्रीकरण, 2019” नुसार ग्राहक भरपाई आणि टीएटी प्रक्रियेचे पालन करेल. खालील तक्त्यात सदर प्रक्रियेचे तपशील दिले आहेत (टीप: येथे ‘T’ म्हणजे व्यवहाराची तारीख):

अ. क्र.	वर्णन	स्वयंचलित रिव्हर्सलसाठी कालमर्यादा	देय भरपाई
1	लाभार्थ्याच्या पीपीआई मध्ये रक्कम जमा झालेली नाही. पीपीआई मधील रक्कम वजा झाली आहे, परंतु व्यापाऱ्याच्या ठिकाणी व्यवहाराची पुष्टी प्राप्त झालेली नाही.	रेमिटरच्या (रक्कम पाठवणाऱ्याच्या) खात्यात T+1 दिवसांच्या आत रक्कम परत जमा केली जाईल.	T+1 दिवसांपलीकडे विलंब झाल्यास दररोज आईएनआर 100/-.

ज्या ठिकाणी आर्थिक भरपाई लागू असेल, तेथे अंतर्गत प्रक्रियेनुसार ती ग्राहकाच्या खात्यात स्वतःहून जमा केली जाईल.

5.5. <u>तक्रार निवारणासाठी टर्न-अराउंड-टाइम</u>

वापरकर्त्यांच्या तक्रारी/गाऱ्हाणी निकाली काढण्यासाठीचा सूचक टर्न-अराउंड-टाइम (“टीएटी”) खाली दिला आहे:

तक्रारीचा प्रकार	निराकरणासाठी प्रस्तावित टीएटी*#
नोंदणी / ऑनबोर्डिंग	3 कामकाजाचे दिवस
नोंदणी	3 कामकाजाचे दिवस
केवाईसी अपग्रेड	7 कामकाजाचे दिवस
व्यापारी किंवा बिलर (बिल जारी करणारी संस्था) यांना केलेली पेमेंट्स, वित्तीय उत्पादनांसाठी केलेली पेमेंट्स इ.	7 कामकाजाचे दिवस
कार्डसंबंधित (सक्रियकरण, वितरण इ.)	7 कामकाजाचे दिवस
परतावा / परत करण्यासंबंधी समस्या	5 कामकाजाचे दिवस
अयशस्वी व्यवहार**	7 कामकाजाचे दिवस
वॉलेट-ते-वॉलेट व्यवहार	7 कामकाजाचे दिवस

तक्रारीचा प्रकार	निराकरणासाठी प्रस्तावित टीएटी*#
वॉलेट-ते-बँक व्यवहार	7 कामकाजाचे दिवस
इतर	7 कामकाजाचे दिवस

* वर नमूद केलेला टीएटी प्रकरणानुसार बदलू शकतो. काही प्रकारच्या व्यवहारांमध्ये अंतिम निराकरणासाठी एबीसीडीएल ला तृतीय पक्षावर अवलंबून राहावे लागू शकते आणि त्यामुळे टीएटी अधिक असू शकतो. तथापि, कंपनीकडे तक्रार नोंदवल्यापासून 30 दिवसांच्या आत सर्व तक्रारींचे निराकरण करण्याचा प्रयत्न केला जाईल.

टीप: वर नमूद केलेल्या दिवसांची गणना करताना बिगर-बँक पीपीआई जारीकर्त्याकडून संदेश किंवा सूचना प्राप्त झाल्याचा दिवस वगळला जाईल.

** अयशस्वी व्यवहारांचा ताळमेळ पूर्ण करण्यासाठी निर्धारित टर्न-अराउंड-टाइम (टीएटी) T+1 दिवस आहे. तथापि, ज्या प्रकरणांमध्ये अवलंबित्व किंवा तांत्रिक समस्यांमुळे वेळेवर निराकरण होण्यास अडथळा येतो, अशा समस्या लवकरात लवकर ओळखण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी, तसेच प्रभावित ग्राहकाच्या खात्यात संबंधित रक्कम त्यानुसार जमा केली जाईल याची खात्री करण्यासाठी एबीसीडीएल ने एक अंतर्गत प्रक्रिया स्थापित केली आहे. लागू असल्यास, संबंधित नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार भरपाई किंवा दंडाची रक्कमही ग्राहकाला दिली जाईल.

5.6. <u>अनधिकृत व्यवहारांची माहिती नोंदवणे आणि ग्राहकाची जबाबदारी</u>

व्यवहारांची सुरक्षितता सुनिश्चित करण्यासाठी आणि फसवणूक कमी करण्यासाठी, आरबीआय ने 4 जानेवारी 2019 रोजीच्या 'ग्राहक संरक्षण – अधिकृत बिगर-बँक संस्थांनी जारी केलेल्या प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स (पीपीआईs) मधील अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांमध्ये ग्राहकांची जबाबदारी मर्यादित करणे' या शीर्षकाच्या अधिसूचनेद्वारे अनधिकृत व्यवहारांच्या प्रकरणांमध्ये ग्राहकांची जबाबदारी स्पष्ट करणारी मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली. सदर मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार, एबीसीडीएल ग्राहकांना 24x7 माहिती नोंदविण्याची सुविधा उपलब्ध करून देईल. यात अनधिकृत व्यवहार आणि/किंवा पीपीआई हरवल्याची किंवा चोरी झाल्याची माहिती नोंदवण्यासाठी वेबसाइट/एसएमएस/ईमेल/समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइनचा समावेश असेल.

ग्राहकांनी इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांसाठी एसएमएस आणि ईमेल अलर्टसाठी नोंदणी करावी आणि आपली प्रीपेड साधने व क्रेडेन्शियल्स (प्रमाणीकरण तपशील) नेहमी सुरक्षित ठेवावीत तसेच ती तृतीय पक्षांसोबत सामायिक करू नयेत, असा सल्ला दिला जातो. ग्राहक/कार्डधारकांना आपल्या क्रेडेन्शियल्सची सुरक्षितता भंग झाली आहे किंवा साधनाचा गैरवापर झाला आहे असे वाटल्यास, ग्राहक/कार्डधारक एबीसीडीएल ग्राहक सहाय्याशी संपर्क साधून कार्ड तात्काळ ब्लॉक करण्याची किंवा क्रेडेन्शियल्स पुन्हा तयार करण्याची विनंती करू शकतात. एबीसीडीएल विनंतीवर कार्यवाही करून कार्ड तात्काळ ब्लॉक करेल; तथापि, कार्डधारकाच्या मालकीची यशस्वी पडताळणी झाल्यानंतरच एबीसीडीएल कार्ड पुन्हा जारी करेल.

खालील तक्त्यात अनधिकृत व्यवहाराचे स्वरूप आणि त्याची नोंद करण्यासाठी ग्राहकाने घेतलेला वेळ यांनुसार ग्राहकाची जबाबदारी दर्शवली आहे:

अ. क्र.	तपशील	ग्राहकाची कमाल जबाबदारी
(a)	बिगर-बँक पीपीआई जारीकर्त्याचा सहभाग असलेली फसवणूक, निष्काळजीपणा किंवा त्रुटी, ज्यामध्ये पीपीआई-एमटीएस (मास ट्रांझिट सिस्टम) जारीकर्त्याचाही समावेश आहे (ग्राहकाने व्यवहाराची नोंद केली आहे किंवा नाही याची पर्वा न करता).	शून्य
(b)(i)	तृतीय पक्षाकडून झालेला भंग, ज्यामध्ये त्रुटी बिगर-बँक पीपीआई जारीकर्ता किंवा ग्राहक यांच्याकडे नसून प्रणालीच्या इतर भागात असते; आणि अशा अनधिकृत व्यवहाराची माहिती ग्राहकाने बिगर-बँक पीपीआई जारीकर्त्याला – तीन दिवसांच्या आत# दिल्यास.	शून्य
(b)(ii)	चार ते सात दिवसांच्या आत#.	व्यवहाराची रक्कम किंवा प्रति व्यवहार ₹10,000/-, यापैकी जी कमी असेल ती
(b)(iii)	सात दिवसांनंतर#.	100%
(c)	पेमेंट क्रेडेन्शियल्स इतरांना देण्यासारख्या ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे नुकसान झाले असल्यास, अनधिकृत व्यवहाराची माहिती देईपर्यंत झालेल्या संपूर्ण नुकसानाची जबाबदारी ग्राहकाची राहील. अनधिकृत व्यवहाराची माहिती दिल्यानंतर होणाऱ्या कोणत्याही नुकसानाची जबाबदारी बिगर-बँक पीपीआई जारीकर्त्याची राहील.	वरीलप्रमाणे
(d)	ग्राहकाच्या निष्काळजीपणाच्या प्रकरणांमध्येही, बिगर-बँक पीपीआई जारीकर्ता आपल्या स्वविवेकाधिकाराने अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांशी संबंधित ग्राहकाची कोणतीही जबाबदारी माफ करू शकतो.	जारीकर्त्याच्या स्वविवेकाधिकारानुसार

टीप: वर नमूद केलेल्या दिवसांची गणना करताना बिगर-बँक पीपीआई जारीकर्त्याकडून संदेश किंवा सूचना प्राप्त झाल्याचा दिवस वगळला जाईल.

ग्राहकाने एबीसीडीएल ला अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहाराची माहिती दिल्यानंतर, एबीसीडीएल 10 दिवसांच्या आत (विमा दावा असल्यास त्याचा निपटारा होण्याची वाट न पाहता) संबंधित रक्कम ग्राहकाच्या पीपीआई मध्ये क्रेडिट (नोशनल रिव्हर्सल/शॅडो रिव्हर्सल) करेल, जरी अशा रिव्हर्सलमुळे त्या प्रकार/श्रेणीच्या पीपीआई साठी लागू असलेली कमाल अनुमत मर्यादा ओलांडली गेली असेल तरीही. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवहारांच्या प्रकरणांमध्ये ग्राहकाची जबाबदारी सिद्ध करण्याचे दायित्व एबीसीडीएल वर राहील. पीपीआई मास्टर डायरेक्शन्समध्ये अनिवार्य केल्यानुसार, एबीसीडीएल तक्रार किंवा गाऱ्हाणे प्राप्त झाल्यापासून 90 दिवसांच्या आत त्याचे निराकरण करेल आणि लागू असल्यास ग्राहकाची जबाबदारीही निश्चित करेल. तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 90 दिवसांच्या आत एबीसीडीएल ला तक्रारीचे निराकरण करता आले नाही किंवा ग्राहकाची जबाबदारी निश्चित करता आली नाही, तर वरील तक्त्यात नमूद केलेल्या ग्राहकाच्या जबाबदारीसंबंधी तरतुदीनुसार एबीसीडीएल ग्राहकाला भरपाई देईल. वाद/लवादास कारणीभूत ठरणाऱ्या कोणत्याही चार्जबॅकचे निराकरण संबंधित कार्ड नेटवर्कने निर्धारित केलेल्या टीएटी नुसार केले जाईल.

5.7. नोडल अधिकाऱ्याचे तपशील

वापरकर्त्यांना त्यांच्या तक्रारी पुढील स्तरावर नेण्यासाठी नोडल अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील खाली दिले आहेत:

नाव: सुजाता अरुण
पत्ता: 7 वा मजला, वन वर्ल्ड सेंटर, टॉवर 1, ज्युपिटर मिल्स कंपाऊंड, 841 सेनापती बापट मार्ग, एल्फिन्स्टन रोड, डिलाईल रोड, मुंबई, महाराष्ट्र, भारत, 400013
ईमेल आयडी: abcdl.Servicehead@adityabirlacapital.com
दूरध्वनी क्रमांक: 022-68323410

5.8. आरबीआय लोकपाल

रिझर्व्ह बँक – एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 अंतर्गत, कंपनीने दिलेल्या निराकरणाबद्दल वापरकर्ते समाधानी नसल्यास किंवा तक्रार कंपनीकडे प्रथम नोंदविल्यानंतर 30 दिवस उलटूनही तिचे निराकरण झाले नसल्यास, वापरकर्ते आपली तक्रार आरबीआय लोकपालाकडे पुढील स्तरावर नेऊ शकतात. असे वापरकर्ते आरबीआय च्या 'कम्प्लेंट मॅनेजमेंट सिस्टिम' (सीएमएस) पोर्टलवर आपली तक्रार नोंदवू शकतात. कंपनीच्या एस्कलेशन मॅट्रिक्समधील स्तर 3 वरील नोडल अधिकाऱ्याकडून आपली तक्रार हाताळली गेल्यानंतरच वापरकर्त्यांनी आरबीआय लोकपालाकडे दाद मागावी. एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 अंतर्गत लोकपालाकडे तक्रार सादर करण्यासाठीचे संपर्क तपशील आणि प्रक्रिया https://cms.rbi.org.in/ येथे पाहता येतील.

6. तक्रार पुनरावलोकन यंत्रणा

6.1. **एबीसीडीएल** ने एक संरचित पुनरावलोकन यंत्रणा स्थापन केली आहे, ज्यामुळे तक्रारी केवळ निकाली काढल्या जात नाहीत, तर ग्राहकांच्या असमाधानाची मूळ कारणे ओळखून त्यावर सुधारात्मक उपाय करण्यासाठी त्यांचे विश्लेषण केले जाते.

6.2. नोडल अधिकारी तिमाही आधारावर कंपनीच्या वरिष्ठ व्यवस्थापनास असा अहवाल सादर करेल, ज्यामध्ये प्राप्त, निराकरण झालेल्या, प्रलंबित आणि नाकारलेल्या तक्रारींची संख्या, अशा तक्रारींच्या श्रेणी, या धोरणाअंतर्गत निर्धारित **टीएटी** चे कितपत पालन झाले आणि कोणत्याही विलंबाची कारणे यांचा समावेश असेल.

6.3. प्रत्येक आर्थिक वर्षात किमान एकदा संचालक मंडळासमोर एकत्रित आढावा सादर केला जाईल; यामध्ये वर्षभरात प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे स्वरूप आणि उत्पादनानुसार केलेले विश्लेषण, वारंवार उद्भवणाऱ्या तक्रारींच्या मूळ कारणांचे विश्लेषण तसेच त्यासंदर्भात केलेल्या सुधारात्मक व प्रतिबंधात्मक उपाययोजना, **आरबीआय** लोकपालाकडे पुढील स्तरावर नेलेल्या तक्रारींचे तपशील, लोकपाल किंवा **आरबीआय** यांनी जारी केलेल्या कोणत्याही निवाड्याचे, निर्देशाचे किंवा निरीक्षणाचे तपशील, आणि तक्रार निवारण चौकट अधिक मजबूत करण्यासाठी केलेल्या उपाययोजनांचा समावेश असेल.

6.4. नाकारलेल्या किंवा ग्राहकाला कोणताही दिलासा न देता बंद केलेल्या तक्रारींचे पुनरावलोकन तक्रार निकाली काढणाऱ्या अधिकाऱ्यापेक्षा वरिष्ठ अधिकाऱ्याद्वारे केले जाईल आणि त्या पुनरावलोकनाचा निकाल व त्यामागील कारणे ग्राहकाला कळवली जातील. आढाव्यात कोणत्याही प्रक्रिया, उत्पादन किंवा सेवेमध्ये त्रुटी आढळल्यास, **एबीसीडीएल** वाजवी कालावधीत सुधारात्मक कारवाई सुरू करेल आणि केलेल्या कारवाईची नोंद आपल्या तक्रार व्यवस्थापन प्रणालीत करेल.

7. नोंदींचे जतन

7.1. लागू विनियमांनुसार आवश्यकतेप्रमाणे, **एबीसीडीएल** प्राप्त तक्रारींशी संबंधित नोंदी जतन व राखून ठेवेल. यात प्राप्त तक्रारी/गाऱ्हाण्यांचे स्वरूप, वापरकर्त्यांशी झालेला पत्रव्यवहार, केलेली कारवाई, सद्यस्थिती, दिलेले निराकरण आणि भरपाई दिली असल्यास तिचा तपशील यांचा समावेश असेल. **एबीसीडीएल** वर नमूद केलेल्या नोंदी किमान 10 वर्षे जतन करेल.

8. अहवाल

8.1. वेळोवेळी सुधारित करण्यात येणाऱ्या **पीपीआई** मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार निर्धारित स्वरूपात **पीपीआई** ग्राहक तक्रार अहवाल नियतकालिकरीत्या सादर करण्याच्या अनिवार्य आवश्यकतांचे **एबीसीडीएल** वेळेत पालन करेल. याशिवाय, ग्राहकाच्या गोपनीय माहितीच्या कोणत्याही उल्लंघनाची माहिती **एबीसीडीएल** तात्काळ **आरबीआय** ला देईल.

8.2. ग्राहकांच्या तक्रारींचे न्याय्य, पारदर्शक आणि वेळेत निवारण सुनिश्चित करण्यासाठी **एबीसीडीएल** कटिबद्ध आहे. ग्राहकांच्या प्रत्येक तक्रारीकडे आमची उत्पादने, प्रक्रिया आणि सेवा मानके सुधारण्याची तसेच ग्राहकांचा विश्वास व भरवसा अधिक दृढ करण्याची संधी म्हणून पाहिले जाते. **पीपीआई** उत्पादनांशी संबंधित तक्रारींबाबत कोणत्याही सहाय्यासाठी ग्राहक care.digital@adityabirlacapital.com या ईमेलवर, 1800-270-7000 या दूरध्वनी क्रमांकावर किंवा www.adityabirlacapital.com/abcd या आमच्या वेबसाइटद्वारे आमच्याशी संपर्क साधू शकतात.