



EBIX CASH

ग्राहक तक्रार निवारण धोरण



आवृत्ती इतिहास

आवृत्ती #	या तारखेला जारी	तयार करणारा	तपासनीस आणि संमत करणारे	इतिहासात बदल
1.1.0	01 एप्रिल 2010	श्री. विलास पलनत	श्री. रमेश मोहिते	सुरू
1.1.1	01 एप्रिल 2021	श्री. विलास पलनत	श्री. रमेश मोहिते	क्षुल्लक सुधारणा
1.1.2	7 डिसेंबर 2023	श्री. रुपक मेहंदळे	श्री. जिमी भरुचा	सुधारित कॉल सेंटर क्रमांक
1.1.3	16 मार्च, 2024	श्री. रुपक मेहंदळे	श्री. जिमी भरुचा	सुधारित कॉल सेंटर वेळ

दस्तावेज वितरण यादी

संघटना	अधिकारी (नाव)	पद	उद्देश
ईबिक्स पेमेंट सर्व्हिसेस प्रायवेट लिमिटेड	श्री. जिमी भरुचा	प्रमुख तक्रार निवारण अधिकारी आणि नोडल ऑफिसर	तपासणी
संचालक मंडळाच्या देखरेखीखाली असलेल्या ग्राहक तक्रार निवारण कार्यकारी गटाने या धोरणाला मान्यता दिली आहे. जेव्हा धोरणात काही मूलभूत बदल आवश्यक असतील तेव्हा धोरणाचा आढावा घेतला जाईल.			

साहित्य सारणी

साहित्य	पान क्र.
प्रस्तावना	04
ईबिक्सकॅश व्यवसाय	04-05
धोरण	06
विभाग 1 – व्याख्या	06
विभाग 2 – कंपनी धोरणे नियंत्रित करणारी तत्त्वे	07
ग्राहक जबाबदारी	08
आरबीआयकडे दाखल तक्रारी (सीएमएस व आयओ)	09
विभाग 3 - ग्राहक तक्रार निवारण हाताळण्याची प्रक्रिया	09
सर्वसाधारण प्रकरणे	09
मध्यस्थ/व्यापाऱ्याचा सहभाग	09
अपवादात्मक प्रकरणे	09
ईबिक्सकॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट धारक आणि/किंवा वापरकर्त्यांच्या तक्रारी	10
त्रिस्तरीय तक्रार निवारण प्रणाली	10
ग्राहक संपर्क केंद्र	10
ग्राहक तक्रार निवारण अधिकारी	10
ग्राहक तक्रार निवारण कार्यकारी गट	10
वादविवादांचे निराकरण करण्यासाठी लोकपाल यंत्रणा	11
तक्रार निवारण प्रक्रिया	11
कार्यकारी तपासणी गटाद्वारे अंतीम निवारण आणि प्रकरण बंद करणे	12
निर्णय अंमलबजावणी	12
ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा	12
ईबिक्स कॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट धारक आणि/किंवा वापरकर्त्यांशिवाय इतर व्यक्तींच्या तक्रारी (प्रणालीतील सहभागीदार)	12
व्यवस्थापकीय पातळीवर निश्चितपणे लागणारी वेळ (TAT)	12-14
ग्राहक तक्रार निवारणविषयक पार्श्वभूमी	15

ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

प्रस्तावना

ईबिक्स पेमेंट सर्व्हिसेस प्रा. लिमिटेड ही एक सेवा संस्था असल्याने आपल्या ग्राहकांना सातत्यपूर्ण व्यवसाय वाढीसाठी उत्कृष्ट सेवा देण्यासाठी कठोर परिश्रम करते. ग्राहक तक्रारींचे निराकरण करणे हा कोणत्याही सेवाभिमुख कॉर्पोरेट घटकाचा एक अंतर्निहित भाग आहे. ईबिक्सकॅशसाठी, ग्राहकांचे समाधान सर्वोच्च असल्याने कंपनी आपल्या ग्राहकांना कार्यक्षम सेवा प्रदान करण्यावर विश्वास ठेवते. ग्राहकांच्या तक्रारी कार्यक्षमतेने हाताळण्यासाठी, कंपनीकडे खाली नमूद केल्याप्रमाणे तीन धोरण आहेत:

1. अचूक आणि झटपट सेवा वितरण
2. ग्राहकांच्या तक्रारींचे झटपट निवारण
3. गंभीर तक्रारी असल्यास तपासणी यंत्रणा

ईबिक्स पेमेंट सर्व्हिसेस व्यवसाय "ईबिक्सकॅश" ब्रँडनेम अंतर्गत चालतो

ईबिक्स पेमेंट सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") चे कामकाज खालील तीन व्यवसायांत चालते:

1. तृतीय पक्ष व्यवहार प्रक्रिया आणि लॉजिस्टिक समर्थन:

a. संस्थांना तांत्रिक सहाय्य सेवा प्रदान करणे, जी स्वतःची बंद केलेली प्रीपेड साधने जारी करतात.

b. तांत्रिक सहाय्य सेवेसह कार्ड विक्रीसाठी कंपनीच्या विक्री आणि वितरण वाहिनीच्या वापरासाठी लॉजिस्टिक सहाय्य प्रदान करणे

(टीप: या विभागाला पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टीम्स अँक्ट, 2007 ("पीएसएस अँक्ट") आणि आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांद्वारे अमल नाही.)

2. फ्रॅंचायजी व्यवसाय: बिले भरणे, रेल्वे आणि विमान तिकिटे बुक करणे, उपयुक्तता देयके (युटीलिटी बिलं) भरणे इ. सुलभ करण्यासाठी ईबिक्सकॅशशी करार केलेल्या विविध संस्था आणि सरकारी संस्थांच्या ग्राहकांकडून रोख/देयके गोळा करण्यासाठी आयसीडब्ल्यू फ्रॅंचायझी व्यवसाय खाते देऊन फ्रॅंचायझीची नियुक्ती करणे.

(टीप: विशिष्ट संस्थांच्या वतीने आणि या संस्थांच्या अधिकृततेखाली फ्रॅंचायझीच्या माध्यमातून रोख रक्कम गोळा करण्याचा व्यवसाय आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांद्वारे नियंत्रित केला जात नाही)

या विभागात ईबिक्स पेमेंट सर्व्हिसेस BBPOU (भारत बिल पेमेंट ऑपरेटिंग युनिट) म्हणून देखील काम करते.

- द भारत बिल पेमेंट सिस्टीम ही आरबीआयची संकल्पना असलेली प्रणाली NPCI द्वारे चालते. सर्वप्रकारची देयके म्हणजे बिलांचा भरणा या "कधीही कुठेही" बिल पेमेंट सर्व्हिसमुळे भारतातील सर्व ग्राहकांकरिता एकाच ठिकाणी आंतरसंचालनीय आणि सुलभतेने उपलब्ध होते, शिवाय यामुळे व्यवहार चोख, विश्वासाहार् आणि सुरक्षित पद्धतीने करता येतात.
- यात देय देण्याच्या अनेक पद्धती आहेत आणि एसएमएस किंवा पावतीद्वारे देयकाची त्वरित पुष्टी प्रदान करते. इंटरनेट

बँकिंग, मोबाइल बँकिंग, मोबाइल वॉलेट, कियोस्क, एटीएम, बँक शाखा, एजंट आणि बिझनेस कॉरिस्पॉन्डंट्सद्वारे भारत बिल पे लोगो शोधून व्यवहार सुरू करता येतो. हे वीज, दूरसंचार, डीटीएच, गॅस, पाण्याची बिले इत्यादी असंख्य बिल संकलन श्रेणी उपलब्ध करून देते. विमा प्रीमियम, म्युच्युअल फंड, शाळा शुल्क, संस्थेचे शुल्क, क्रेडिट कार्ड, फास्टॅग रिचार्ज, स्थानिक कर, गृहनिर्माण संस्थेचे देयके इत्यादी इतर पुनरावृत्ती देयके देखील एकाच खिडकी (सिंगल विंडो)च्या माध्यमातून भरणे शक्य होते. भारत बिल पे'मधील बिलाशी संबंधित कोणत्याही समस्यांबाबत ग्राहकांना मदत करण्यासाठी ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी एक प्रभावी यंत्रणा देखील स्थापन करण्यात आली आहे.

3. सेमी-क्लोज्ड प्रीपेड पेमेंट इनस्ट्रुमेंट व्यवसाय: देशातील मोठ्या प्रमाणावरील लोकसंख्येसाठी रोख-रकम न वापरता उपलब्ध भरणा पर्याय बहु-उद्देशीय प्रीपेड इनस्ट्रुमेंट जारी करून देण्यात येतो. ज्यामुळे डेबिट/क्रेडिट कार्ड नसताना ई-पेमेंट सुविधेचा लाभ देणे शक्य होते.

(टीप: सेमी-क्लोज्ड प्रीपेड साधनांचा व्यवसाय पीएसएस अधिनियम आणि आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वे यांच्या द्वारे चालतो).

ही कंपनी भारतातील पहिली "मल्टी-पर्पज प्रीपेड इनस्ट्रुमेंट्स कंपनी" असून या विभागात अग्रेसर आहे. ती प्रत्येक ग्राहकाला एम-कॉमर्स आणि ई-कॉमर्स डोमेनमध्ये अखंड व्यवहारांसाठी सुरक्षित आणि सुलभ देयक पर्याय प्रदान करते. कंपनीने विविध मूल्यवर्गांची मल्टीपर्पज प्रीपेड साधने ("ईबिक्सकॅश कार्ड्स" म्हणून ओळखली जातात) सादर केली आहेत, ज्याचा वापर "कुठेही-कधीही" या संकल्पनेवर आधारित संलग्न व्यापाऱ्यांकडून विविध वस्तू आणि सेवा ऑनलाईन/ऑन-मोबाईल/आयव्हीआरएस खरेदी करण्यासाठी केला जाऊ शकतो, ज्यामुळे सर्व संलग्न व्यापाऱ्यांसाठी विक्री, सुरक्षा आणि ग्राहकांसाठी सुविधा वाढतील. कंपनी आपल्या देयक पर्यायांसह विक्री वाहिन्यांच्या एक्झिक्यूटिव्ह समर्थन देऊन व्यावसायिक संस्थांना बाजारपेठेचा विस्तार करण्यास मदत करत आहे.

सेवा पुरवठादार उद्योग म्हणून, ग्राहक सेवा आणि ग्राहकांचे समाधान या कंपनीच्या प्रमुख चिंता आहेत. योग्य सेवा वितरण तसेच पुनरावलोकन यंत्रणेद्वारे ग्राहकांच्या तक्रारींची प्रकरणे कमी करणे. त्यासोबतच ग्राहकांच्या विविध प्रकारच्या तक्रारींचे त्वरित निवारण करणे हा या धोरणाचा उद्देश आहे.

ही कंपनी सेमी-क्लोज्ड प्रीपेड इनस्ट्रुमेंट जारी करण्याच्या व्यवसायात आहे. भारतीय रिझर्व्ह बँक (आरबीआय) पेमेंट सिस्टम चालवण्यासाठी अधिकृत आहे. हे पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टीम्स अॅक्ट, 2007 ("पीएसएस अॅक्ट") च्या अंतर्गत तयार केलेल्या नियमांद्वारे आणि आरबीआय निर्धारित भारतातील प्रीपेड पेमेंट इनस्ट्रुमेंट्स (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2009 ("आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वे") च्या जारी आणि संचालनाद्वारे नियंत्रित केले जाते.

नियामक आवश्यकता म्हणून, कंपनीने ऑनलाईन पेमेंट मोड म्हणून ईबिक्सकॅश प्रीपेड साधनांशी संबंधित विविध समस्यांच्या संदर्भात ग्राहकांच्या तक्रारींवर त्वरित लक्ष देण्यासाठी एक प्रक्रिया विकसित केली आहे. "ग्राहक सेवा केंद्र" च्या स्वरूपात अंतर्गत त्रिस्तरीय प्रणाली आणि त्यानंतर प्रदान केल्याप्रमाणे "ग्राहक तक्रार निवारण कृती गट" च्या स्वरूपात तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करून हे केले जाते.

धोरण

- 1) या धोरणाला "ग्राहक तक्रार निवारण धोरण" म्हटले जाते.
- 2) भारतातील कंपनी व्यवसायाला ते लागू असेल.
- 3) हे धोरण 1 एप्रिल 2010 पासून लागू होते आणि त्यानंतर वेळोवेळी त्यात सुधारणा केल्या जातात.
- 4) वर नमूद केल्याप्रमाणे हे केवळ सेमी-क्लोज्ड प्रीपेड इनस्ट्रुमेंट व्यवसायाला लागू होईल.
- 5) हे धोरण कंपनीची वेबसाइट www.EbixCash.com वर असलेल्या लीगल डॉक्युमेंट फोल्डर मध्ये देण्यात आले आहे.
- 6) हे धोरण ग्राहक तक्रारी त्याचप्रमाणे ग्राहकांनी विचारलेल्या सर्वसाधारण शंकांना लागू आहे.

विभाग 1 – व्याख्या

- a) 'कंपनी' चा अर्थ 'ईबिक्स पेमेंट सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड' असा होईल. प्री-पेड पेमेंट इनस्ट्रुमेंट्स, पेमेंट प्रोसेसिंग, पेमेंट कलेक्शन आणि कोणत्याही डिजिटल/इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून वस्तू आणि सेवा खरेदी करण्यासाठी ग्राहकांना पेमेंट सोल्यूशन्स सुलभ करून संबंधित सेवा जारी करण्याचा व्यवसाय चालविणारी कंपनी.
- b) 'तक्रारदार' चा अर्थ कंपनीमार्फत देऊ करण्यात येणारी सेवा अथवा उत्पादन यांच्याविरुद्ध तक्रार असलेला ग्राहक.
- c) 'ग्राहक' चा अर्थ धारक आणि/किंवा ईबिक्सकॅश प्रीपेड इनस्ट्रुमेंट आणि/किंवा कंपनीच्या कोणत्याही प्रणालीचा सहभागीदार.
- d) 'तक्रार' चा अर्थ ईबिक्सकॅश प्रीपेड इनस्ट्रुमेंट्सच्या वापराच्या संदर्भात कंपनी आणि/किंवा तिच्या प्रतिनिधी सेवेची मानके किंवा कृतीबद्दल किंवा कारवाईच्या अभावाबद्दल असंतोष व्यक्त करणाऱ्या ग्राहकाद्वारे कोणत्याही स्वरूपात संप्रेषण. यामध्ये व्यवसायाच्या सर्वसाधारण प्रक्रियेत ग्राहकाच्या कोणत्याही सामान्य प्रश्नांचा समावेश असतो.
- e) 'ईबिक्सकॅश प्रीपेड इनस्ट्रुमेंट' चा अर्थ कंपनीने जारी केलेले विविध मूल्यवर्ग आणि त्याची सर्व प्रकाराची अॅक्टीव्हेटेड आणि व्हॅलिड सेमी-क्लोज्ड प्रीपेड इनस्ट्रुमेंट्स.
- f) 'पेमेंट सिस्टीम/ भरणा प्रणाली' म्हणजे एक अशी प्रणाली; जी देयक आणि लाभार्थी यांच्यात भरणा (पेमेंट) करण्यास सक्षम करते. ज्यामध्ये समाशोधन, देय किंवा सेटलमेंट सेवा किंवा त्या सर्वांचा समावेश असतो. परंतु त्यात स्टॉक एक्सचेंजचा समावेश नसतो.
- g) 'चौकशी' म्हणजे प्रश्न, विशेषतः ईबिक्सकॅश सेवांशी संबंधित शंका व्यक्त करणे किंवा माहितीची विनंती करणे.
- h) 'निवारण' म्हणजे कंपनीद्वारे तक्रारदाराच्या तक्रारीचा अंतीम निपटारा.
- i) 'प्रणालीतील सहभागीदार' चा अर्थ पेमेंट सिस्टीम; ज्यामध्ये पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टीम्स अॅक्ट, 2007 ("पीएसएस अॅक्ट") अनुसार प्रणाली पुरवठादार (सिस्टीमप्रोव्हायडर) समाविष्ट असलेली बँक अथवा कोणतीही एखादी व्यक्ती.
- j) 'प्रणालीतील पुरवठादार' म्हणजे पेमेंट सिस्टीम/ भरणा प्रणालीचे कामकाज पाहणारी अथवा अधिकृत व्यक्ती.
- k) 'आठवडा' म्हणजे सलग सात कार्यालयीन दिवस.
- l) 'कार्यालयीन दिवस' म्हणजे कोणताही दिवस (रविवार अथवा सार्वजनिक सुट्टीचा दिवस वगळता) जेव्हा कंपनीचे कॉर्पोरेट कार्यालय हे व्यवसायाकरिता खुले असते.

- m) "वित्तीय ग्राहक संरक्षण" चा अर्थ आर्थिक ग्राहकांशी न्याय्य आणि जबाबदार वागणूक तसेच हानी रोखणे. व्यापकपणे, प्रभावी आर्थिक ग्राहक संरक्षणात ग्राहकांचे संरक्षण करण्यासाठी तयार केलेले कायदे आणि नियमांची चौकट, त्यांचे ध्येय साध्य करण्यासाठी आवश्यक अधिकार आणि स्रोतांसह देखरेख संस्था, ग्राहकांशी न्याय्य वागणूक, योग्य प्रकटीकरण, वित्तीय सेवा प्रदाते आणि मध्यस्थांद्वारे जबाबदार व्यवसाय आचरण आणि तक्रार हाताळणी आणि निवारण यंत्रणेपर्यंत प्रवेश यांचा समावेश आहे. व्याख्या आर्थिक ग्राहक संरक्षण (संदर्भ)

विभाग 2: कंपनीचे धोरण नियंत्रित करणारी तत्त्वे:

कंपनीचे तक्रार निवारण धोरण हे पुढील तत्वांनुसार नियंत्रित केले जाते:

- 1) ग्राहकाला नेहमीच न्याय्य वागणूक दिली जाईल.
- 2) ग्राहकांच्या तक्रारी सौजन्याने आणि योग्य वेळेत हाताळल्या जातील.
- 3) ग्राहक सेवा केंद्राच्या प्रतिसादाविषयी ग्राहक संपूर्णपणे समाधानी नसल्यास, संस्थेमध्ये तक्रार निवारण सोईच्या संदर्भातील आणि ग्राहक तक्रार निवारण कार्यकारी गटाकडे दाद मागण्याच्या त्यांच्या अधिकाराबाबत ग्राहकांना संपूर्ण माहिती दिली जाईल.
- 4) ग्राहक सेवा केंद्राच्या प्रभारी अधिकाऱ्याने कंपनीचे धोरण लक्षात घेऊन सद्भावनेने काम केले पाहिजे.
- 5) पीपीआयमध्ये अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भरणा व्यवहारातील ग्राहकांची जबाबदारी मर्यादित ठेवणे जारी केले जाते
 - a. या उद्देशासाठी, इलेक्ट्रॉनिक भरणा व्यवहार दोन श्रेणीत विभागले जातात:
 - i. दूरस्थ/ऑनलाईन भरणा व्यवहार: असे व्यवहार ज्यामध्ये व्यवहाराच्या वेळी प्रत्यक्ष पीपीआय उपस्थितीची गरज नसते उदा. वॉलेट/कार्ड शिवायचे (सीएनपी) व्यवहार इ. आणि
 - ii. प्रत्यक्ष भरणा व्यवहार: व्यवहाराच्या वेळी प्रत्यक्ष पीपीआय उपस्थित असण्याची गरज असणारे व्यवहार उदा. एटीएममधील, पीओएस उपकरण इ. चा वापर करून करण्यात आलेले व्यवहार
 - b. ग्राहकाकडून करण्यात आलेल्या अनधिकृत भरणा व्यवहाराची माहिती देण्यासाठीची यंत्रणा:
 - i. ग्राहकांना इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारासाठी एसएमएस सूचना नोंदणी आणि शक्य असेल तेव्हा ई-मेल सूचना नोंदणी अनिवार्य करणे.
 - ii. जिथे कुठे नोंदणी केली असेल तिथे, खात्यातील कोणत्याही भरणा व्यवहारासाठी अनिवार्यरीत्या एसएमएस सूचना आणि अधिकची खबरदारी म्हणून ई-मेल सूचना ग्राहकाला पाठवणे. व्यवहार सूचनेसाठी संपर्क क्रमांक आणि/किंवा ई-मेल आयडी असणे गरजेचे आहे. या ठिकाणी ग्राहक अनधिकृत व्यवहारांची किंवा आक्षेपांची सूचना देऊ शकतात.
 - iii. बँकेत पीपीआय जारीकर्त्या कोणत्याही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भरणा व्यवहाराची लवकरात लवकर सूचना देण्याचा सल्ला ग्राहकांना देण्यात येतो. बँकेत पीपीआय जारीकर्त्याची माहिती देण्यासाठी जितका जास्त वेळ घेतला जाईल, तितका बँकेत पीपीआय जारीकर्त्याच्या/ ग्राहकांच्या नुकसानीचा धोका वाढेल.
 - iv. पीपीआयमधील अनधिकृत व्यवहार झाल्याची आणि /किंवा नुकसानीची किंवा चोरीची सूचना देण्यासाठी ग्राहकांना वेबसाइट/ एसएमएस/ ई-मेल/ समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाईन सुविधा उपलब्ध असेल.
 - v. या खेरीज, तक्रार नोंदवण्यासाठी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भरणा व्यवहाराची सूचना देण्यासाठीचा विशिष्ट पर्याय असणारी थेट लिंक बँकेत पीपीआय जारीकर्त्याकडून मोबाईल ॲप/ वेबसाइटवरील मुख्यपृष्ठावर (होमपेज)/अन्य कोणत्याही विकसित स्वीकृत प्रणालीच्या माध्यमातून प्रदान करण्यात येईल.

- vi. अशाप्रकारे स्थापन करण्यात आलेली नुकसानीची/फसवणुकीची माहिती देणारी प्रणाली ही ग्राहकांना तक्रार नोंदणी क्रमांकासह त्यांच्या तक्रारीची पोचपावती पाठवून त्वरित प्रतिसाद (स्वयं प्रतिसादासह) मिळेल याची हमी देखील घेईल. सूचना पाठवण्यासाठी आणि प्रतिसाद स्वीकारण्यासाठी बँकेत पीपीआय जारीकर्त्याकडून वापरण्यात येणारी संवाद प्रणाली ही संदेश पाठवल्याचा वेळ आणि वितरण तारखेची तसेच ग्राहकाकडून पोचपावती मिळाली असल्यास त्याची नोंद ठेवेल. ग्राहकाच्या जबाबदारीची व्याप्ती निश्चित करण्यासाठी हे महत्वाचे ठरेल. ग्राहकाकडून अनधिकृत भरणा व्यवहाराची माहिती मिळाल्यानंतर पीपीआयमधली पुढील अनधिकृत भरणा व्यवहार रोखण्यासाठी बँकेत पीपीआय जारीकर्ता तत्काळ कारवाई करेल.

6) ग्राहकांची जबाबदारी

- a) अनधिकृत भरणा व्यवहारातून उदभवणारी ग्राहकांची जबाबदारी शून्यापर्यंत मर्यादित असेल.
- b) सहभाग असेलली फसवणूक/ निष्काळजीपणा/बँकेत पीपीआय जारीकर्त्याच्या त्रुटी (ग्राहकाकडून व्यवहाराची माहिती दिली गेली असली अथवा नसली तरीही) च्या बाबतीत, ग्राहकाची कमाल जबाबदारी शून्य असेल.
- c) तिसरा पक्ष उल्लंघनात बँकेत पीपीआय जारीकर्त्यामध्ये किंवा ग्राहकामध्येही त्रुटी नसते, तर ती प्रणालीतच इतरत्र कुठेतरी असते आणि ग्राहकाकडून बँकेत पीपीआय जारीकर्त्याला अनधिकृत भरणा व्यवहाराची माहिती दिली जाते. अशा प्रकरणातील प्रत्येक व्यवहारातील ग्राहकाची जबाबदारी ही ग्राहकाने बँकेत पीपीआय जारीकर्त्याकडून केलेल्या व्यवहाराची पावती आणि ग्राहकाने बँकेत पीपीआय जारीकर्त्याकडे अनधिकृत व्यवहाराची सूचना दिलेल्या दरम्यानच्या दिवसांच्या संख्येवर अवलंबून असते:
- 3 दिवसांच्या आत केल्यास शून्य.
 - 4 ते 7 दिवसांच्या आत सूचना दिल्यास व्यवहार मूल्य किंवा प्रती व्यवहार रु. 10,000/- यापैकी जे कमी असेल ते
 - सात दिवसांच्या नंतर कंपनीच्या समावेशन आदेशाच्या (आयओ) मंजूरीनुसार
- d) ग्राहकाकडून निष्काळजीपणे नुकसान झाल्यास, म्हणजे त्याने/तिने भरणा अधिकापत्रे (क्रेडेन्शियल्लस) सामाईक केल्यास, जोपर्यंत तो/ ती या अनधिकृत व्यवहाराची माहिती बँकेत पीपीआय जारीकर्त्याला देत नाही, तोपर्यंत ग्राहकाला संपूर्ण नुकसान सहन करावे लागेल. अनधिकृत व्यवहाराची माहिती दिल्यानंतर झालेले नुकसान बँकेत पीपीआय जारीकर्त्याकडून सोसले जाईल. मात्र, कंपनी तिच्या मुखत्यारीनुसार, ग्राहकाने निष्काळजीपणा केला असला तरीही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भरणा व्यवहाराच्या बाबतीतील ग्राहकाची जबाबदारी माफ करू शकते.

टीप: बँकेत पीपीआय जारीकर्त्याकडून ज्या दिवशी माहिती प्राप्त झाली असेल ती तारीख वगळून वर उल्लेख करण्यात आलेले दिवस मोजले जातील. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भरणा व्यवहाराची ग्राहक जबाबदारी सिद्ध करण्याची जबाबदारी बँकेत पीपीआय जारीकर्त्याची असेल.

7) आरबीआयकडील तक्रारीमध्ये वाढ (सीएमएस आणि आयओ)

आमच्या सेवांच्या संदर्भात कोणत्याही व्यक्तीची काही तक्रार असल्यास, त्यांच्या निवारणासाठी ती व्यक्ती आमच्या संकेतस्थळावर दिलेल्या तपशीलानुसार ('संपर्क साधा') आमच्या तक्रार निवाकरण केंद्राशी संपर्क साधू शकतात. आमच्या तक्रार निवारण कार्यकारी गटाकडून किंवा अंतर्गत निरीक्षकाकडून आढावा घेतला गेल्यानंतर, तक्रारीचे समाधानकारक निवारण न झाल्यास, तक्रारदाराला <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> या आरबीआय तक्रार पोर्टलवर त्याच्या तक्रारीचे संपूर्ण विवरण देण्याचा सल्ला देण्यात येतो.

विभाग 3 : ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्याची प्रक्रिया

तक्रार निवारणाचे दोन प्रकार आहेत:

- पहिला म्हणजे, एफटीआर (फर्स्ट टाईम रिझोल्यूशन) आणि
- दुसरा, नॉन एफटीआर (नॉन फर्स्ट टाईम रिझोल्यूशन)

एफटीआरमध्ये, आयव्हीआरएस (परस्पर संवादात्मक प्रतिसाद प्रणाली) च्या माध्यमातून तक्रार स्वीकारली जाते. कर्तव्यावरील उपस्थित प्रतिनिधी ही तक्रार ऐकून पर्यायी मदत देऊन स्वतःच त्या तक्रारीचे निवारण करण्याचा प्रयत्न करतो. ई-मेल, टेलिफोन कॉल, पत्र किंवा इतर तशाच प्रकारच्या माध्यमातून कंपनीच्या अधिकाऱ्याकडे तक्रार केली गेल्यास, ही तक्रार सीसीसीच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे पाठवण्यात येते. हा अधिकारी सीसीसीच्या प्रतिनिधीमार्फत या तक्रारीची नोंद करून त्याची पोचपावती देतो.

प्रतिनिधीच्या हस्तक्षेपानंतर आणि मदतीनंतरही, तक्रारीचे निवारण न झाल्यास, या तक्रारीला नॉन-एफटीआर मानले जाते आणि त्यानुसार त्यावर कार्यवाही केली जाते. नॉन-एफटीआर तक्रारीचा कार्यवाही वेळ पुढीलप्रमाणे आहे-

सामान्य प्रकरणे- संस्थेमध्ये उपलब्ध असलेल्या माहितीच्या आधारे ज्या तक्रारींचे निवारण केले जाऊ शकते आणि जी माहिती निराकरणासाठी वापरली जाऊ शकते, अशा सामान्य प्रकरणांसाठीच्या कार्यवाहीसाठी टी +1 दिवस मुदत

समूहक/व्यापाऱ्याचा सहभाग- ज्या प्रकरणांमध्ये समूहक किंवा व्यापारी किंवा दोघांचा प्रतिसाद प्राप्त करण्याची गरज असते तेव्हा, कार्यवाहीसाठी 48 तासांची मुदत किंवा अशा व्यापारी अथवा समूहकाकडून प्रतिसाद प्राप्त झाल्यानंतर त्वरित.

अपवादात्मक प्रकारणे- ज्या वेळी व्यापाऱ्याला उशीरा झालेल्या देयक भरण्यामुळे म्हणजे देयकाच्या अंतीम तारखेनंतर 10 दिवसांनी भरणा झाला असल्यास, विशिष्ट व्यवहाराची तत्काळ माहिती गोळा करणे अशक्य होते; अशा अपवादात्मक प्रकरणांमध्ये कार्यवाही वेळ ही व्यापाऱ्याकडून मिळालेल्या प्रतिसादावर अवलंबून असते. ईबिक्सकॅशने या प्रकरणासंदर्भात व्यापाऱ्याकडे सातत्याने चौकशी सुरू ठेवणे आवश्यक आहे. तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून कोणत्याही परिस्थितीमध्ये या प्रक्रियेसाठी 30 दिवसांपेक्षा जास्तीचा कालावधी लागता कामा नये.

कोणत्याही प्रकारच्या मदतीसाठी किंवा त्यांच्या तक्रारींच्या निराकरणासाठी आमचे ग्राहक विविध माध्यमातून आमच्याशी संपर्क साधू शकतात. या संदर्भात पुढे माहिती देण्यात आली आहे:

ईबिक्सकॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेन्टच्या धारक आणि/किंवा वापरकर्त्यांच्या तक्रारी: त्रिस्तरीय तक्रार निवारण प्रणाली:

कंपनीने तीन स्तरांवर काम करणारी ग्राहक निवारण यंत्रणा स्थापली आहे:

- ग्राहक सेवा केंद्र
- ग्राहक तक्रार अधिकारी आणि
- ग्राहक तक्रार निवारण कार्यकारी गट

ग्राहक सेवा/संपर्क कक्ष

कंपनीने कामकाजातील सर्व समस्या हाताळण्यासाठी आणि त्यांच्याकडे आलेल्या तक्रारी निवारणासाठी त्यांच्या कॉर्पोरेट कार्यालयात ग्राहक सेवा केंद्राची स्थापना केली आहे. ग्राहक सेवा केंद्र हे दररोज सुरु असते (वेळ- सकाळी 7.00 ते रात्री 11.00)

तातडीने संपर्क साधण्यासाठी आवश्यक संपर्क विवरण पुढे देण्यात आले आहे:

ग्राहक सेवा संपर्क माहिती

ग्राहक चौकशीकरिता	टोल फ्री क्रमांक	इमेल आयडी	वेबसाइट
	1800 266 5757	help@ebixcash.com	https://ebixcash.com/

सर्व ग्राहकांच्या तक्रारींचे आणि प्रश्नांचे निवारण करण्याची जबाबदारी ही ग्राहक सेवा केंद्राची आहे. ग्राहक सेवा केंद्राकडे आलेल्या सर्व प्रकारच्या तक्रारींचे ग्राहकांच्या दृष्टीने समाधानकारक निवारण होईल, याची खातरजमा करून घेण्याची जबाबदारी प्रभारी अधिकाऱ्याची आहे. ग्राहक सेवा केंद्राचे प्रभारी- अधिकारी आगामी 2 कार्यालयीन दिवसांत तुम्हाला प्रतिसाद देतील.

ग्राहक तक्रार निवारण अधिकारी

ग्राहक सेवा केंद्राकडून मिळालेला प्रतिसाद ग्राहकांच्या दृष्टीने समाधानकारक नसल्यास किंवा ग्राहक सेवा केंद्राने केलेले निराकरण समाधानकारक नसल्यास ग्राहक तक्रार अधिकाऱ्याकडे ग्राहक आपली तक्रार मांडू शकतात. तक्रारीचा डॉकेट क्रमांक नमूद करून ग्राहकाला ग्राहक तक्रार अधिकाऱ्याकडे आपली तक्रार पाठवता येऊ शकते. कृपया ग्राहक तक्रार अधिकारी ईमेल आयडीसाठी एस्किलेशन मॅट्रिक्स तपासा.

ग्राहक तक्रार निवारण कार्यकारी गट

ग्राहक सेवा केंद्राकडून मिळालेल्या उत्तरांमुळे आणि ग्राहक तक्रार अधिकाऱ्याकडून करण्यात आलेल्या निरसनाने ग्राहक असमाधानी असल्यास, आपल्या आपल्या तक्रार निवारणासाठी ग्राहक तक्रार निवारण कार्यकारी गटाकडे किंवा पीएनओ (मुख्य मोडल अधिकारी/नोडल अधिकारी) कडे दाद मागू शकतो. कंपनीच्या संकेतस्थळावर नोडल अधिकाऱ्याचे विवरण उपलब्ध असते. ग्राहक तक्रार निवारण कार्यकारी गटाकडे दाद मागताना ग्राहकाने आपल्या तक्रारीचा डॉकेट क्रमांक नमूद करणे अत्यावश्यक असते. कार्यकारी गटामध्ये दोन सदस्य असतात.

ग्राहक सेवा केंद्राचे प्रभारी अधिकारी हे या कार्यकारी गटाचे सचिव आणि समन्वयक म्हणून काम बघतात.

कार्यकारी गटाची कार्ये पुढीलप्रमाणे आहेत:

- ग्राहक सेवा केंद्राकडून आणि ग्राहक तक्रार अधिकाऱ्याकडून मिळालेल्या निर्णयामुळे ग्राहकाचे समाधान झाले नसल्यास कार्यकारी गटाकडून ग्राहकाच्या तक्रारीचे निवारण करण्यात येईल.
- ग्राहक सेवा केंद्र, ग्राहक तक्रार अधिकारी आणि ग्राहकाकडून संपूर्ण तपशील मागवून घेण्याचा अधिकार कार्यकारी गटाकडे आहे.
- कंपनीच्या ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करून कंपनीतील कार्यपद्धती आणि व्यवहारांचे सुलभीकरण करण्याच्या दृष्टीने कार्यकारी गट काम करेल.
- ग्राहक सेवांसाठी आरबीआयकडून नमूद करण्यात आलेल्या नियम तसेच पद्धतींचा आणि कंपनीकडून त्यांचा मनापासून आणि त्याच हेतूने स्वीकार करण्यात आला आहे का, याचा आढावा कार्यकारी गटाकडून घेतला जाईल आणि त्यांच्या सुसूत्रीकरणासाठी सुयोग्य शिफारसी केल्या जातील.
- प्रीपेड पेमेंट सुविधा उद्योगातील व्यवहार आणि प्रक्रिया पद्धतींचा आढावा कार्यकारी गटाकडून घेतला जाईल आणि दैनंदिन कामकाजात आवश्यक सुधारणा करण्यासाठी सुयोग्य कारवाई करण्यात येईल.
- प्रलंबित तक्रारींच्या संदर्भात ग्राहक सेवा केंद्राला सक्रीय सल्ला देण्याचा प्रयत्न कार्यकारी गटाकडून करण्यात येईल.

वाद मिटवण्यासाठी अंतर्गत निरीक्षक यंत्रणा

- करार/सुविधेच्या माध्यमातून वाद मिटवणे
- सामोपचार/मध्यस्थामार्फत वाद मिटवणे
- पुरस्कार देऊन वाद मिटवणे
- पुरस्कार हा विशिष्ट कामगिरी आणि भरपाई निर्देशाचा सकारण आदेश असेल.
- पुरस्काराच्या विरोधात आरबीआयच्या निरीक्षकाकडे (लोकपाल) तक्रार नोंदवता येईल.
- तक्रारदाराकडून माहिती सादर न केल्याने नामंजूर झाल्यास दाद मागण्याचा अधिकार मिळणार नाही.
- 'कंपनीकडून देण्यात आलेल्या सेवांमध्ये त्रुटी नाही' किंवा 'अंतर्गत निरीक्षकाच्या आर्थिक अधिकारांच्या नियंत्रणाच्या बाहेर' या कारणांमुळे नामंजूर झाल्यास तक्रारदार दाद मागू शकत नाही.

तक्रार निवारण प्रक्रिया

- आपल्या तक्रारींचे विवरण आणि ग्राहक सेवा टीमकडून जारी करण्यात आलेला डॉकेट क्रमांक नमूद करून स्वतःच्या सोईनुसार प्रत्यक्ष किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून तक्रारदार आपली तक्रार कार्यकारी गटाकडे करू शकतो.
- तक्रार प्राप्त झाल्यावर, संबंधित अधिकारी हे तपशील नोंदवून घेतात.
- कार्यकारी गटाकडे तक्रार आल्यानंतर तीन कामकाजाच्या दिवसांच्या आत प्राप्त झालेल्या प्रत्येक तक्रारीची पोचपावती देण्यात येईल.
- कार्यकारी गट त्यांना प्राप्त झालेल्या तारखेपासून 21 कामकाजी दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण करेल.

आढावा कार्यकारी गटाकडून तक्रारीचे अंतीम निवारण आणि समाप्ती

पुढीलपैकी कोणत्याही एका परिस्थितीमध्ये तक्रारीचे अंतीम निवारण झाल्याचे समजण्यात येईल:

- ग्राहक सेवा केंद्राकडून किंवा संपर्काच्या इतर कोणत्याही माध्यमातून करण्यात आलेल्या तक्रार निवारणाच्या कंपनीच्या निर्णयासंबंधी तक्रारदाराने संमती दर्शवल्यास किंवा
- परिस्थितीनुसार, ग्राहक सेवा केंद्र किंवा कार्यकारी गटाने दिलेल्या निर्णयाच्या तारखेपासून 3 (तीन) महिन्यांच्या आत तक्रारदाराकडून त्याची/तिची संमती दर्शवली गेली नसल्यास.

निर्णयाची अंमलबजावणी

कार्यकारी गटाच्या निर्णयाची अंमलबजावणी करण्यासाठी व्यवस्थापनाकडून आवश्यक पावले उचलली जातील.

ग्राहक तक्रार प्रणाली

ग्राहक तक्रार प्रणालीमध्ये टप्प्याटप्प्याच्या प्रक्रियेचा आणि संबंधित अधिकाऱ्यांच्या संपर्क विवरणाचा समावेश असतो. कंपनीच्या अध्यक्षांच्या मान्यतेनुसार, व्यक्ती/प्रक्रीयेमध्ये झालेल्या बदलानुसार कागदपत्रांमध्ये बदल होऊ शकतात.

ईबिक्सकॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेन्टच्या धारक आणि/किंवा वापरकर्त्यांच्या व्यतिरिक्त इतर व्यक्तीकडून करण्यात आलेली तक्रार (प्रणाली सहभागी):

भरणा प्रणालीतील कामकाजासंबंधातील कोणत्याही प्रकरणांच्या बाबतील प्रणालीतील सहभागींमधील तक्रारी या पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम्स अँक्ट, 2007 मधील संबंधित तरतुदीनुसार सोडवण्यात येतील; या कायद्यात वेळोवेळी सुधारणा केली जाऊ शकते.

कार्यवाही पूर्ण करण्यासाठीच्या निश्चित मुदतीतील (टर्नअराउंड टाईम-TAT) सुसूत्रता आणि अधिकृत भरणा प्रणालीतील अयशस्वी व्यवहारांसाठी ग्राहक भरपाई

सर्व अधिकृत भरणा प्रणालीतील अयशस्वी व्यवहारांच्या संबंधातील ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी आणि अशा व्यवहारांसाठी भरपाई देण्यासाठी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने टर्न अराउंड टाईम (TAT) मध्ये सुसूत्रता आणण्यासाठी अंतीम आराखडा तयार केला आहे. अपयशी किंवा 'अयशस्वी' (FAILED) व्यवहार झाल्याची तक्रार करणाऱ्या ग्राहकांच्या संख्येत वाढ झाली आहे. ग्राहकांशी थेट संबंधित नसलेल्या विविध घटकांमुळे व्यवहार अयशस्वी होऊ शकतात. उदा.

- संपर्क लिंकमधील व्यत्यय
- एटीएममध्ये रोख रकमेचा अभाव
- सेशनची वेळ संपणे (टाईम आउट)
- लाभार्थीच्या खात्यामध्ये विविध कारणांमुळे पैसे जमा न होणे, इ.

अशा 'FAILED' व्यवहारांसाठी ग्राहकांना देण्यात येणारी दुरुस्ती/भरपाई एकसारखी असेल.

लक्षात ठेवा:

- अयशस्वी झालेल्या व्यवहारांसाठी नमूद टीएटी ही निवारणासाठी देण्यात आलेली कमाल मर्यादा आहे; आणि
- अशा अयशस्वी व्यवहारांना तत्काळ प्रतिसाद देण्यासाठी बँका आणि इतर ऑपरेटर/प्रणाली सहभागी प्रयत्नशील असतील. अधिकृत भरणा प्रणालीचा (पेमेंट सिस्टम) वापर करताना झालेल्या अयशस्वी व्यवहारांमधील टर्न अराउंड टाईम (टीएटी) आणि ग्राहक भरपाईमध्ये सुसूत्रता आणणे.

व्यवस्थापकीय स्तरावर निश्चितपणे लागणारी वेळ (TAT) आणि अधिकृत भरणा (पेमेंट) प्रणालीचा वापर करून अपूर्ण राहिलेल्या व्यवहारांसाठी ग्राहकांना मिळणारी नुकसान भरपाई

अनुक्रमणिका	घटनेचे वर्णन	ऑटो-रिव्हर्सल आराखडा आणि नुकसानभरपाई	
		ऑटो-रिव्हर्सलकरिता टाईमलाइन	देय नुकसानभरपाई
I	I	III	IV
1	ऑटोमेटेड टेलर मशीन्स (एटीएम) मायक्रो-एटीएम समाविष्ट		
a	ग्राहकाच्या खात्यातून रक्कम कापली गेली मात्र रोख रक्कम प्राप्त झाली नाही.	जास्तीत जास्त वेळ (टी) + 5 दिवसांच्या आत अयशस्वी व्यवहाराचे प्रो-अॅक्टिव्ह रिव्हर्सल (आर).	निश्चित वेळेहून अधिक वेळ (टी) + 5 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, खातेधारकाच्या खात्यात ₹ 100/- जमा.
2	कार्ड व्यवहार		
a	<u>कार्ड टू कार्ड ट्रान्सफर</u> कार्डमधून रक्कम डेबिट झाली मात्र लाभधारकाच्या कार्ड खात्यात रक्कम जमा झाली नाही.	लाभार्थीच्या खात्यात रक्कम जमा न झाल्यास (टी) + 1 दिवसांच्या आत व्यवहार उलट (रिव्हर्सल/आर) केला जाईल.	निश्चित वेळेहून अधिक वेळ (टी) + 1 दिवस ₹ 100/- प्रती दिवस
b	<u>पॉइंट ऑफ सेल (PoS) (कार्ड सादर केले) पॉइंट ऑफ सेलवर रोख रक्कम समाविष्ट</u> खाते डेबिट केले परंतु व्यापारी स्थानावर पुष्टीकरण प्राप्त झाले नाही म्हणजे, शुल्क-पावती तयार करण्यात आली नाही.	निश्चित वेळेच्या आत ऑटो-रिव्हर्सल (टी) + 5 दिवस	निश्चित वेळेहून अधिक वेळ (टी) + 5 दिवस ₹ 100/- प्रती दिवस
c	<u>कार्ड सादर करण्यात आले नाही (CNP) (ई-कॉमर्स)</u> खाते डेबिट झाले मात्र व्यापार्याच्या प्रणालीवर पुष्टी प्राप्त झाली नाही.		
3	त्वरित देय प्रणाली (IMPS)		
a	खात्यातून रक्कम डेबिट झाली मात्र लाभधारकाच्या खात्यात पैसे जमा झाले नाहीत	जर लाभार्थीच्या खात्यात पैसे जमा करता आले नाहीत, तर लाभार्थी बँकेद्वारे टी + 1 दिवशी ऑटो रिव्हर्सल (आर) केले जाते.	निश्चित वेळेहून अधिक वेळ (टी) + 1 दिवस लागल्यास ₹100/- प्रती दिवस.

4	युनिफाईड पेमेंट इंटरफेस (UPI)		
a	खात्यातून रक्कम डेबिट झाली मात्र लाभधारकाच्या खात्यात पैसे जमा झाले नाहीत.	जर लाभधारकाच्या खात्यात रक्कम जमा झाली नाही, तर लवकरात लवकर (टी) लाभधारक बँकेकडून रक्कम वळती करण्यात येते + 1 दिवस.	निश्चित वेळेहून अधिक वेळ (टी) + 1 दिवस लागल्यास ₹100/- प्रती दिवस.
b	खात्यातून रक्कम डेबिट झाली मात्र व्यापाराच्या खात्यातून पुष्टी झाली नाही. (पेमेंट टू मर्चेंट)	निश्चित वेळेत ऑटो-रिव्हर्सल + 5 दिवस.	निश्चित वेळेहून अधिक वेळ (टी) + 5 दिवस लागल्यास ₹100/- प्रती दिवस.
5	आधारप्रणित देय प्रणाली (Payment System) (आधार पे'सह)		
a	खात्यातून रक्कम डेबिट झाली मात्र व्यापाराच्या खात्यातून पुष्टी झाली नाही.	संपादन करणाऱ्याने निश्चित वेळेत + 5 दिवसांत "क्रेडीट समायोजन" सुरू होईल.	जर निश्चित वेळ + 5 दिवस या पलीकडे उशीर झाल्यास ₹ 100/- प्रती दिवस.
b	खात्यातून रक्कम डेबिट झाली मात्र लाभधारकाच्या खात्यात रक्कम जमा झाली नाही.		
6	आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टीम [Payment Bridge System (APBS)]		
a	लाभधारकाच्या खात्यात रक्कम जमा होण्यात दिरंगाई.	लाभार्थी बँकेतर्फे निश्चित वेळेत (टी) + 1 दिवसात व्यवहार उलट (रिव्हर्सल) करेल.	जर निश्चित वेळ + 1 दिवस या पलीकडे उशीर झाल्यास ₹ 100/- प्रती दिवस.
7	नॅशनल ऑटोमेटेड क्लिअरिंग हाऊस [National Automated Clearing House (NACH)]		
a	लाभार्थीच्या खात्यात पैसे जमा होण्यास विलंब होणे किंवा रक्कम रिव्हर्सल होणे.	लाभार्थी बँकेतर्फे निश्चित वेळ (टी) + 1 दिवसाच्या आत विना-मान्यता व्यवहार उलट करेल.	जर निश्चित वेळ (टी) + 1 दिवस या पलीकडे उशीर झाल्यास ₹ 100/- प्रती दिवस
b	ग्राहकाने बँकेचा डेबिट आदेश रद्द करूनही खात्यातून डेबिट केले.	अशा डेबिटसाठी ग्राहकाची बँक जबाबदार असेल. निश्चित वेळ (टी) + 1 दिवसात रिझोल्यूशन पूर्ण करणे.	
8	प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट (PPIs) – कार्ड / वॉलेट		
a	Off-Us व्यवहार व्यवहार UPI, कार्ड नेटवर्क, IMPS इत्यादींवर होईल. संबंधित प्रणालीचा TAT आणि नुकसान भरपाईचा नियम लागू होईल.		
b	On-Us व्यवहार लाभधारकाच्या PPI मध्ये जमा झालेले नाही. PPI डेबिट केले परंतु व्यापारी स्थानावर व्यवहाराची पुष्टी प्राप्त झाली नाही.	पाठवणाऱ्याच्या खात्यात निश्चित वेळ (टी) +1 दिवसाच्या आत परतावा लागू.	जर निश्चित वेळ (टी) + 1 दिवस या पलीकडे उशीर झाल्यास ₹ 100/- प्रती दिवस

ग्राहक तक्रार निवारणविषयक पार्श्वभूमी

ग्राहक तक्रार निवारण स्तर	निश्चितपणे लागणारी वेळ (TAT)	सहकाऱ्याचे नाव	पद	इमेल-आयडी	संपर्क क्रमांक
पहिला स्तर	24 तासांच्या आत	मदतकक्ष	मदतकक्ष	help@ebixcash.com	1800 266 5757
दुसरा स्तर	>24 तासांहून अधिक <72 तासांहून कमी	सदनप्रसाद गुमा	व्यवस्थापक - ग्राहक सेवा	sadang@ebixcash.com	1800 266 5757
तिसरा स्तर	3 दिवस ते 10 दिवस	कल्पना निंबाळकर	व्यवस्थापक - ग्राहक सेवा	kalpanan@ebixcash.com	1800 266 5757
चौथा स्तर	30 दिवसांपर्यंत	रुपक मेंहदळे	वरिष्ठ व्यवस्थापक - ग्राहक सेवा	rupakm@ebixcash.com	1800 266 5757
पाचवा स्तर	30 दिवसांहून अधिक	जिम्मी भरुचा	मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी आणि नोडल ऑफिसर	jimmyb@ebixcash.com	1800 266 5757
