



EBIX CASH

ग्राहक शिकायत निवारण नीति



पिछले संस्करणों का विवरण

संस्करण #	जारी करने की तिथि	प्रस्तुतकर्ता	समीक्षा एवं अनुमोदनकर्ता	पिछले बदलाव का विवरण
1.0	01 अप्रैल, 2010	श्री विलास पालनाट	श्री रमेश मोहिते	पहल की गई
1.1	01 अप्रैल, 2021	श्री विलास पालनाट	श्री रमेश मोहिते	मामूली अपडेट
1.2	07 दिसंबर, 2023	श्री रूपक मेहेन्दले	श्री जिमी भरुचा	कॉल सेंटर नंबर अपडेट किया गया
1.3	16 मार्च, 2024	श्री रूपक मेहेन्दले	श्री जिमी भरुचा	कॉल सेंटर का समय अपडेट किया गया

दस्तावेज़ के वितरण की सूची

संगठन	अधिकारी (नाम)	पद	उद्देश्य
एबिक्स पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	श्री जिमी भरुचा	मुख्य शिकायत अधिकारी एवं नोडल अधिकारी	समीक्षा करना
<p>इस नीति को निदेशक मंडल की निगरानी में ग्राहक शिकायत निवारण कार्यकारी समूह द्वारा स्वीकृत किया गया है। जब भी इस नीति में किसी महत्वपूर्ण बदलाव की आवश्यकता हो, तो तत्काल इस नीति की समीक्षा की जाएगी</p>			

विषय-सूची

विषय	पृ.सं.
प्रस्तावना	04
एबिक्सकैश का व्यवसाय	04-05
नीति	06
खंड 1 - परिभाषाएँ	06
खंड 2 - कंपनी की नीति के नियंत्रक सिद्धांत	07
ग्राहक की देनदारी	08
शिकायतों को आगे आरबीआई के पास भेजना (सीएमएस एवं आईओ)	09
खंड 3 - ग्राहक शिकायतों के निवारण की प्रक्रिया	09
सामान्य मामले	09
एग्रीगेटर/मर्चेट की सहभागिता	09
असाधारण मामले	09
एबिक्सकैश प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट के धारक और/या उपयोगकर्ता द्वारा की गई शिकायतें	10
तीन स्तरीय शिकायत निवारण प्रणाली	10
ग्राहक संपर्क केंद्र	10
ग्राहक शिकायत अधिकारी	10
ग्राहक शिकायत निवारण कार्यकारी समूह	10
विवादों के समाधान के लिए लोकपाल तंत्र	11
शिकायत निवारण की प्रक्रिया	11
समीक्षा कार्यकारी समूह द्वारा अंतिम निवारण एवं शिकायत का समापन	12
निर्णय को लागू करना	12
ग्राहक शिकायत प्रणाली	12
एबिक्सकैश प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट के धारक और/या उपयोगकर्ता (सिस्टम में भागीदार) के अलावा किसी अन्य व्यक्ति द्वारा की गई शिकायतें	12
समाधान हेतु निर्धारित समय-सीमा (टीएटी) को सुसंगत बनाना	12-14
शिकायतों को आगे प्रस्तुत करने की रूपरेखा	15

ग्राहक शिकायत निवारण नीति

प्रस्तावना

एबिक्स पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड सेवा क्षेत्र से जुड़ा एक संगठन है, जो अपने ग्राहकों के कारोबार को लगातार बढ़ाने के उद्देश्य से उन्हें अब्बल दर्जे की सेवाएँ प्रदान करने के लिए कड़ी मेहनत करता है। अपने ग्राहकों की शिकायतों का समाधान करना सेवा क्षेत्र से जुड़ी किसी भी कॉर्पोरेट इकाई का अभिन्न अंग है। एबिक्सकैश के लिए ग्राहकों की संतुष्टि सबसे ज्यादा मायने रखती है, और इसलिए कंपनी अपने ग्राहकों को कुशल सेवा प्रदान करने में यकीन रखती है। ग्राहकों की शिकायतों का कारगर तरीके से समाधान करने के लिए कंपनी ने तीन-स्तरीय रणनीति को अपनाया है, जो इस प्रकार हैं:

1. उचित तरीके से और तुरंत सेवाएँ प्रदान करने की व्यवस्था
2. ग्राहकों की शिकायतों का शीघ्र निवारण
3. शिकायतों को आगे बढ़ाए जाने के मामले में समीक्षा तंत्र

अपने ब्रांड नाम "एबिक्सकैश" के तहत एबिक्स पेमेंट सर्विसेज का व्यवसाय

एबिक्स पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") तीन व्यवसायों का संचालन करती है, जो निम्नानुसार हैं:

1. तीसरे पक्ष के ट्रांजैक्शन की प्रोसेसिंग एवं लॉजिस्टिक में सहायता:
 - a. अपने खुद के क्लोज्ड प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट जारी करने वाली संस्थाओं को तकनीकी सहायता सेवा प्रदान करना,
 - b. कार्ड की बिक्री के लिए कंपनी के सेल्स एंड डिस्ट्रीब्यूशन चैनल के उपयोग हेतु लॉजिस्टिक सहायता प्रदान करने के साथ-साथ तकनीकी सहायता सेवा प्रदान करना

(ध्यान दें: यह खंड पीएसएस अधिनियम तथा आरबीआई के दिशानिर्देशों द्वारा नियंत्रित नहीं है।).

2. फ्रैंचाइज़ी व्यवसाय: विभिन्न संस्थाओं और सरकारी निकायों के ग्राहकों से नकद/भुगतान एकत्र करने के लिए फ्रैंचाइज़ी की नियुक्ति करना, जिन्होंने बिलों के भुगतान, रेल और हवाई टिकटों की बुकिंग, उपयोगी सेवाओं के बिलों के भुगतान जैसी सेवाओं के संचालन के लिए आईसीडब्ल्यू फ्रैंचाइज़ी बिजनेस अकाउंट नामक एक फ्रैंचाइज़ी अकाउंट के ज़रिये एबिक्सकैश के साथ समझौता किया है।

(ध्यान दें: विशिष्ट संगठनों की ओर से और इन संगठनों से अनुमोदन के तहत फ्रैंचाइज़ी के माध्यम से नकदी एकत्रित करने का व्यवसाय आरबीआई के दिशानिर्देशों द्वारा नियंत्रित नहीं है।)

है।)

एबिक्स पेमेंट सर्विसेज इस सेगमेंट में BBPOU (भारत बिल पेमेंट ऑपरेटिंग यूनिट) के रूप में भी काम करती है।

- भारत बिल पेमेंट सिस्टम की संकल्पना आरबीआई ने तैयार की थी, जिसका संचालन एनपीसीआई द्वारा किया जाता है। यह सभी प्रकार के बिलों के भुगतान की सुविधा एक ही स्थान पर उपलब्ध कराने वाली प्रणाली है, जो पूरे भारत में सभी ग्राहकों को लेन-देन की निश्चितता, विश्वसनीयता तथा सुरक्षा के साथ अंतर-परिचालनीय एवं सुलभ तरीके से "कभी भी कहीं भी" बिल के भुगतान की सेवा उपलब्ध कराता है।
- इसमें भुगतान के कई तरीके हैं और यह एसएमएस या रसीद के माध्यम से भुगतान की तुरंत पुष्टि करता है। इसमें सिर्फ 'भारत बिल पे' के लोगो को लोकेट करके इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल-बैंकिंग, मोबाइल वॉलेट, कियोस्क, एटीएम, बैंक शाखा, एजेंटों और व्यवसाय अभिकर्ताओं (बिजनेस कॉरस्पान्डेन्ट) के माध्यम से लेन-देन किया जा सकता है। यह बिजली, दूरसंचार, डीटीएच, गैस, पानी के बिल जैसे विभिन्न प्रकार के बिलों के भुगतान के साथ-साथ बीमा प्रीमियम, म्यूचुअल फंड, स्कूल की फीस, संस्थान के शुल्क, क्रेडिट कार्ड, फास्टैग रिचार्ज, स्थानीय कर, हाउसिंग सोसायटी भुगतान जैसे बार-बार किये जाने वाले भुगतान की सुविधा एक ही स्थान पर उपलब्ध कराता है। 'भारत बिल पे' में बिल से संबंधित किसी भी समस्या के संबंध में उपभोक्ता की सहायता के लिए, उपभोक्ता शिकायत निवारण हेतु एक प्रभावी तंत्र भी बनाया गया है।

3. सेमी-क्लोज्ड प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट का व्यवसाय: देश में आबादी के बड़े हिस्से के लिए नकदी के विकल्प के रूप में बहु-उपयोगी प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट जारी करना, जिनके पास डेबिट/क्रेडिट कार्ड नहीं होने की वजह से वे ई-पेमेंट सुविधा का उपयोग नहीं कर पाते हैं।

(ध्यान दें: सेमी-क्लोज्ड प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट व्यवसाय पीएसएस अधिनियम तथा आरबीआई के दिशानिर्देशों द्वारा नियंत्रित है।)

कंपनी भारत की पहली "बहु-उपयोगी प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट कंपनी" है और इस क्षेत्र में सबसे आगे है। यह एम-कॉमर्स और ई-कॉमर्स डोमेन पर सहज तरीके से लेन-देन के लिए हर ग्राहक को भुगतान के सुरक्षित एवं आसान विकल्प उपलब्ध कराती है। कंपनी ने अलग-अलग मूल्यवर्ग के बहु-उपयोगी प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट जारी किए हैं (इन्हें "एबिक्सकैश कार्ड" कहा जाता है), जो "कहीं भी-कभी भी" की अवधारणा पर आधारित हैं और इनका उपयोग संबद्ध व्यापारियों से ऑनलाइन/ऑन-मोबाइल/आईवीआरएस पर विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं को खरीदने के लिए

किया जा सकता है। इसकी मदद से सभी संबद्ध व्यापारियों की बिक्री में वृद्धि होगी, सुरक्षा बढ़ेगी और ग्राहकों को सुविधा मिलेगी। कंपनी बिक्री चैनलों को अपने भुगतान विकल्पों के साथ जोड़ने में सहायता करके व्यावसायिक संगठनों को अपने बाज़ार के दायरे को बढ़ाने में मदद कर रही है।

सेवा प्रदान करने वाली इंडस्ट्री से जुड़े होने के नाते, ग्राहकों की सेवा और ग्राहकों की संतुष्टि कंपनी के लिए सबसे ज्यादा मायने रखती हैं। इस नीति का उद्देश्य सेवाओं के उचित वितरण और समीक्षा तंत्र के ज़रिये ग्राहकों के शिकायतों के मामलों को कम करना और अलग-अलग तरह की ग्राहक शिकायतों का जल्द से जल्द समाधान करना है।

कंपनी का व्यवसाय कंपनी सेमी-क्लोज्ड प्रीपेड इंस्ट्रुमेंट्स जारी करने से संबंधित है और इसे भुगतान प्रणाली के संचालन के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा अधिकृत किया गया है। यह भुगतान एवं समाधान प्रणाली अधिनियम, 2007 ("पीएसएस अधिनियम"), के तहत बनाए गए विनियमों तथा भारत में प्रीपेड पेमेंट्स इंस्ट्रुमेंट्स जारी करने और संचालन (रिज़र्व बैंक) दिशानिर्देश, 2009 ("आरबीआई दिशानिर्देश") के नियंत्रण के अधीन है, जो आरबीआई द्वारा निर्धारित किया गया है।

विनियामक आवश्यकताओं का पालन करते हुए, कंपनी ने ऑनलाइन भुगतान के साधन के रूप में एबिक्सकैश प्रीपेड इंस्ट्रुमेंट्स से संबंधित ग्राहकों की अलग-अलग तरह की शिकायतों पर तुरंत ध्यान देने के लिए एक प्रक्रिया विकसित की है। इसके लिए "ग्राहक सेवा केंद्र" के रूप में आंतरिक स्तर पर तीन-स्तरीय प्रणाली के साथ-साथ "ग्राहक शिकायत निवारण कार्यकारी समूह" के रूप में एक शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना की गई है, जिनका विवरण आगे दिया गया है।

नीति

- 1) इस नीति को "ग्राहक शिकायत निवारण नीति" कहा जाता है।
- 2) यह नीति भारत में कंपनी के व्यवसाय पर लागू होगी।
- 3) यह नीति 1 अप्रैल 2010 से प्रभावी है और उसके बाद समय-समय पर इसमें संशोधन किया गया है।
- 4) ऊपर बताया जा चुका है कि, यह नीति केवल सेमी-क्लोज्ड प्रीपेड इंस्ट्रुमेंट व्यवसाय पर लागू होगी।
- 5) यह नीति कंपनी की वेबसाइट www.EbixCash.com पर कानूनी दस्तावेज़ फ़ोल्डर के अंतर्गत उपलब्ध है।
- 6) यह नीति ग्राहकों की शिकायतों के साथ-साथ ग्राहकों द्वारा उठाए गए सामान्य प्रश्नों पर भी लागू है।

खंड 1- परिभाषाएँ

- a) 'कंपनी' का मतलब एबिक्स पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड होगा, जो किसी भी डिजिटल/इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद के लिए ग्राहक को भुगतान समाधान की सुविधा प्रदान करके

प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट्स जारी करने, भुगतान की प्रोसेसिंग करने, भुगतान संग्रह और इससे संबंधित सेवाओं के क्षेत्र में व्यवसाय करती है।

- b) 'शिकायतकर्ता' का मतलब वह ग्राहक होगा, जिसे कंपनी की सेवा या प्रोडक्ट के खिलाफ कोई शिकायत है।
- c) 'ग्राहक' का मतलब एबिक्सकैश प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट्स का धारक और/या उपयोगकर्ता और/या कंपनी का कोई सिस्टम भागीदार होगा।
- d) 'शिकायत' का मतलब ग्राहक द्वारा एबिक्सकैश प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट्स के उपयोग के संबंध में कंपनी और/या उसके प्रतिनिधि की किसी कार्रवाई या कार्रवाई नहीं करने या सेवा के मानक के बारे में असंतोष जाहिर करने के लिए किसी भी रूप में किया गया संचार है। इसमें व्यवसाय के संचालन से जुड़ी गतिविधियों के संबंध में ग्राहक द्वारा पूछे जाने वाले कोई भी सामान्य प्रश्न शामिल हैं।
- e) 'एबिक्सकैश प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट' का मतलब कंपनी द्वारा जारी किए गए अलग-अलग मूल्यवर्ग के सक्रिय एवं वैध सेमी-क्लोज्ड प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट तथा उसके सभी वेरिएंट होंगे।
- f) 'भुगतान प्रणाली' का मतलब एक ऐसी प्रणाली है, जो भुगतान करने वाले तथा भुगतान पाने वाले के बीच समाशोधन, भुगतान या अदायगी सेवा या उन सभी के माध्यम से भुगतान को प्रभावी बनाती है, लेकिन इसमें स्टॉक एक्सचेंज शामिल नहीं है।
- g) 'प्रश्न' का मतलब पूछा जाने वाला सवाल है, जो खास तौर पर एबिक्सकैश की सेवाओं के संबंध में संदेह व्यक्त करने या जानकारी का अनुरोध करने से संबंधित है।
- h) 'निवारण' का मतलब कंपनी द्वारा शिकायतकर्ता की शिकायत का अंतिम रूप से समाधान करना है।
- i) 'सिस्टम भागीदार' का मतलब भुगतान प्रणाली में भाग लेने वाला बैंक या कोई अन्य व्यक्ति होगा, और पीएसएस अधिनियम के अनुसार इसमें सिस्टम प्रदाता भी शामिल है।
- j) 'सिस्टम प्रदाता' का तात्पर्य उस व्यक्ति से होगा, जो भुगतान प्रणाली का संचालन करता है और उसे अधिकृत करता है।
- k) 'सप्ताह' का मतलब लगातार सात कार्य दिवस होगा।
- l) 'कार्य दिवस' का मतलब कोई भी दिन (रविवार या सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर) होगा, जिस दिन कंपनी का कॉर्पोरेट कार्यालय व्यवसाय के लिए खुला रहता है।
 - m) "वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण" (एफसीपी) का तात्पर्य वित्तीय उपभोक्ताओं के प्रति निष्पक्ष और जिम्मेदार व्यवहार तथा उन्हें किसी भी तरह का नुकसान होने से बचाना है। मोटे तौर पर, प्रभावी वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण में सुरक्षा के लिए बनाए गए ऐसे कानूनों एवं विनियमों की रूपरेखा शामिल होती है, जिन्हें उपभोक्ताओं की सुरक्षा, अपने मिशन को पूरा करने के लिए आवश्यक प्राधिकरण और संसाधनों के साथ निरीक्षण निकायों, उपभोक्ताओं के साथ उचित व्यवहार, उचित प्रकटीकरण, वित्तीय सेवा प्रदाताओं और मध्यस्थों द्वारा जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण और शिकायतों से निपटने और निवारण तंत्र को सुलभ बनाने के लिए डिज़ाइन किया गया है। परिभाषा: वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण (संदर्भ)

खंड 2 - कंपनी की नीति के नियंत्रक सिद्धांत

शिकायत निवारण के संबंध में कंपनी की नीति के नियंत्रक सिद्धांत निम्नानुसार हैं:

- 1) ग्राहक के साथ हर समय निष्पक्ष व्यवहार किया जाएगा।
- 2) ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों पर विनम्रतापूर्वक और समय पर कार्रवाई की जाएगी।
- 3) ग्राहकों को संगठन के भीतर शिकायत निवारण के तरीकों और ग्राहक सेवा केंद्र की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं होने पर ग्राहक शिकायत निवारण कार्यकारी समूह से संपर्क करने के उनके अधिकार के बारे में पूरी जानकारी दी जाएगी।
- 4) कंपनी के ग्राहक सेवा केंद्र के प्रभारी अधिकारी को कंपनी की इस नीति को ध्यान में रखते हुए नेकनीयती से काम करना चाहिए।
- 5) जारी किए गए पीपीआई में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान संबंधी ट्रांजैक्शन में ग्राहकों की देनदारी को सीमित करना

a. इस प्रयोजन के लिए, इलेक्ट्रॉनिक भुगतान संबंधी ट्रांजैक्शन को दो श्रेणियों में बांटा जाएगा:

- i. दूरस्थ/ऑनलाइन भुगतान संबंधी ट्रांजैक्शन: ऐसे ट्रांजैक्शन, जिनके लिए ट्रांजैक्शन के समय पीपीआई की वास्तविक मौजूदगी की जरूरत नहीं होती है, जैसे कि वॉलेट, कार्ड नॉट प्रजेंट (सीएनपी) ट्रांजैक्शन, आदि; तथा
- ii. आमने-सामने/ निकट उपस्थिति में भुगतान संबंधी ट्रांजैक्शन: ऐसे ट्रांजैक्शन, जिनके लिए ट्रांजैक्शन के समय पीपीआई की वास्तविक मौजूदगी की जरूरत होती है, जैसे कि एटीएम, पीओएस डिवाइस आदि पर ट्रांजैक्शन।

b. ग्राहकों द्वारा अनधिकृत भुगतान संबंधी ट्रांजैक्शन के लिए रिपोर्टिंग की व्यवस्था:

- i. ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक भुगतान संबंधी ट्रांजैक्शन के लिए एसएमएस (SMS) अलर्ट हेतु अनिवार्य रूप से पंजीकरण कराना होगा और अगर उपलब्ध हो, तो ई-मेल अलर्ट के लिए पंजीकरण कराना होगा।
- ii. ग्राहकों को खाते में किसी भी भुगतान संबंधी ट्रांजैक्शन के लिए एसएमएस अलर्ट अनिवार्य रूप से भेजा जाएगा और अगर पंजीकृत किया गया हो, तो इसके अलावा ई-मेल अलर्ट भी भेजा जा सकता है। ट्रांजैक्शन अलर्ट में संपर्क के लिए एक फोन नंबर और/या ई-मेल आईडी दी जाएगी, जिस पर ग्राहक अनधिकृत ट्रांजैक्शन की रिपोर्ट कर सकता है या आपत्ति की सूचना दे सकता है।
- iii. ग्राहकों को सलाह दी जाएगी कि वे किसी भी तरह के अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान संबंधी ट्रांजैक्शन के बारे में नॉन-बैंक पीपीआई जारीकर्ता को जल्द-से-जल्द सूचित करें, साथ ही उन्हें यह भी बताया जाएगा कि नॉन-बैंक पीपीआई जारीकर्ता को इस संबंध में सूचना देने

में जितना अधिक समय लगेगा, नॉन-बैंक पीपीआई जारीकर्ता/ग्राहक को नुकसान का जोखिम भी उतना ही अधिक होगा।

- iv. ग्राहकों को किसी भी तरह के अनधिकृत ट्रांजैक्शन और/या पीपीआई के गुम अथवा चोरी हो जाने की रिपोर्ट करने के लिए वेबसाइट/एसएमएस/ई-मेल/एक विशेष टोल-फ्री हेल्पलाइन के माध्यम से 24x7 संपर्क करने की सुविधा प्रदान की जाएगी।
- v. इसके अलावा, नॉन-बैंक पीपीआई जारीकर्ता द्वारा अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान संबंधी ट्रांजैक्शन की रिपोर्ट करने के विशिष्ट विकल्प के साथ शिकायतें दर्ज करने के लिए मोबाइल ऐप/अपनी वेबसाइट के होम पेज/ सामान्य तौर पर प्रचलित किसी अन्य स्वीकृत माध्यम पर एक सीधा लिंक प्रदान किया जाएगा।
- vi. नुकसान/धोखाधड़ी की रिपोर्टिंग के लिए इस प्रकार स्थापित की गई प्रणाली यह भी सुनिश्चित करेगी कि, ग्राहकों को पंजीकृत शिकायत संख्या के साथ शिकायत स्वीकार करने के बारे में तुरंत प्रतिक्रिया (ऑटो रिस्पांस सहित) भेजी जाए। नॉन-बैंक पीपीआई जारीकर्ता द्वारा अलर्ट भेजने और उनकी प्रतिक्रियाएँ प्राप्त करने के लिए उपयोग की जाने वाली संचार प्रणालियाँ संदेश की डिलीवरी का समय एवं तारीख और ग्राहक की प्रतिक्रिया की प्राप्ति, यदि कोई हो, को रिकॉर्ड करेंगी। ग्राहक की देनदारी की सीमा निर्धारित करने में इसकी अहम भूमिका होगी। ग्राहक से अनधिकृत भुगतान संबंधी ट्रांजैक्शन की सूचना मिलने होने पर, नॉन-बैंक पीपीआई जारीकर्ता की ओर से पीपीआई में आगे अनधिकृत ट्रांजैक्शन की रोकथाम के लिए तुरंत कार्रवाई की जाएगी।

6) ग्राहक की देनदारी

- a) अनधिकृत भुगतान संबंधी ट्रांजैक्शन की वजह से होने वाली ग्राहक की देनदारी शून्य तक सीमित होगी।
- b) नॉन-बैंक पीपीआई जारीकर्ता की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/त्रुटि के मामले में, (चाहे ग्राहक द्वारा ट्रांजैक्शन की रिपोर्ट की गई हो या नहीं), ग्राहक की अधिकतम देनदारी शून्य होगी।
- c) तीसरे पक्ष के उल्लंघन के मामले में, जिसमें नॉन-बैंक पीपीआई जारीकर्ता और ग्राहक की ओर से त्रुटि नहीं हुई है, बल्कि सिस्टम में कहीं और त्रुटि हुई है, और ग्राहक की ओर से नॉन-बैंक पीपीआई जारीकर्ता को अनधिकृत ट्रांजैक्शन के बारे में सूचना दी

जाती है। ऐसे मामलों में प्रति लेनदेन ग्राहक की देनदारी, ग्राहक द्वारा नॉन-बैंक पीपीआई जारीकर्ता की ओर से ट्रांजैक्शन से संबंधित सूचना की प्राप्ति तथा ग्राहक द्वारा नॉन-बैंक पीपीआई जारीकर्ता को अनधिकृत ट्रांजैक्शन की रिपोर्ट करने के बीच बीते दिनों की संख्या पर निर्भर करेगा, जिसका विवरण इस प्रकार है:

- i. यदि 3 दिन के भीतर हो, तो शून्य
 - ii. यदि 4 से 7 दिनों के भीतर हो, तो ट्रांजैक्शन मूल्य या ₹10,000/- प्रति ट्रांजैक्शन, जो भी कम हो
 - iii. 7 दिन से अधिक होने पर, कंपनी के आईओ के अनुमोदन के अनुसार निर्धारित होगा
- d) अगर ग्राहक की लापरवाही के कारण नुकसान होता है, जैसे कि अगर उसने भुगतान क्रेडेंशियल साझा किए हैं, तो ऐसे मामले में जब तक ग्राहक नॉन-बैंक पीपीआई जारीकर्ता को अनधिकृत ट्रांजैक्शन की रिपोर्ट नहीं करता, तब तक उसे पूरा नुकसान उठाना होगा। अनधिकृत ट्रांजैक्शन की सूचना देने के बाद होने वाले किसी भी नुकसान का वहन नॉन-बैंक पीपीआई जारीकर्ता द्वारा किया जाएगा। हालाँकि, कंपनी अपने विवेक से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान संबंधी ट्रांजैक्शन के मामलों में ग्राहक की लापरवाही के संदर्भ में उसकी किसी भी देनदारी को माफ करने का निर्णय ले सकती है।

ध्यान दें: ऊपर बताए गए दिनों की संख्या के लिए, नॉन-बैंक पीपीआई जारीकर्ता से संचार प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर दिनों की संख्या की गणना की जाएगी। अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान संबंधी ट्रांजैक्शन के मामले में ग्राहक की देनदारी को साबित करने की जिम्मेदारी नॉन-बैंक पीपीआई जारीकर्ता की होगी।

7) शिकायतों को आगे आरबीआई के पास भेजना (सीएमएस एवं आईओ)

जिस किसी भी व्यक्ति को हमारी सेवाओं के खिलाफ कोई शिकायत है, वह हमारे शिकायत निवारण केंद्र से संपर्क कर सकता है, और उनकी चिंताओं को दूर करने के लिए हमारी वेबसाइट के पेज ("हमसे संपर्क करें") पर इस संबंध में संपर्क हेतु विवरण दिया गया है। यदि हमारे शिकायत निवारण कार्यकारी समूह या आंतरिक लोकपाल द्वारा समीक्षा के बाद शिकायतकर्ता की पूरी संतुष्टि के साथ शिकायतों का समाधान नहीं किया जाता है, तो ऐसे मामले में शिकायतकर्ता को शिकायत के संबंध में पूरी जानकारी के साथ आरबीआई के शिकायत पोर्टल <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> पर संपर्क करने की सलाह दी जाती है।

खंड 3 – ग्राहक शिकायतों के निवारण की प्रक्रिया

शिकायतों के निवारण के दो प्रकार हैं:

- a) पहला है, एफटीआर (फर्स्ट टाइम रिजॉल्यूशन), और
- b) दूसरा है नॉन-एफटीआर (नॉन फर्स्ट टाइम रिजॉल्यूशन)

एफटीआर में, आईवीआरएस (इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम) के माध्यम से शिकायत को उस वक्त ड्यूटी पर मौजूद एजेंट के पास भेजा जाता है, जो शिकायत पर प्रतिक्रिया देता है और वैकल्पिक रूप से सहायता देकर समस्या को स्वयं हल करने का प्रयास करता है। अगर कंपनी के किसी अधिकारी को ई-मेल, टेलीफोन कॉल, पत्र या इसी प्रकार के संचार के दूसरे माध्यमों से शिकायत प्राप्त होती है, तो ऐसी शिकायत सीसीसी के प्रभारी अधिकारी के पास भेजी जाएगी, जो ऐसी शिकायत को सीसीसी के एजेंट द्वारा पंजीकृत करेगा और उसका जवाब देगा।

अगर एजेंट के हस्तक्षेप और सहायता के बावजूद शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ऐसी शिकायत को नॉन-एफटीआर माना जाता है और उसके स्वरूप के आधार पर उस पर कार्रवाई की जाती है। नॉन-एफटीआर शिकायत के समाधान हेतु निर्धारित समय-सीमा इस प्रकार है-

सामान्य मामले: - सामान्य मामलों में जहाँ शिकायत का समाधान संगठन के भीतर उपलब्ध जानकारी की मदद से किया जा सकता है और मुद्दों को हल करने के लिए इसका उपयोग किया जा सकता है, इसमें समाधान हेतु निर्धारित समय-सीमा T+1 दिन होगी।

एग्रीगेटर/मर्चेन्ट की सहभागिता- अगर एग्रीगेटर या मर्चेन्ट या दोनों से प्रतिक्रिया प्राप्त करना आवश्यक हो, तो उस स्थिति में समाधान हेतु निर्धारित समय-सीमा 48 घंटे या ऐसे मर्चेन्ट या एग्रीगेटर से जवाब मिलते ही होगी।

असाधारण मामले- असाधारण मामलों में, जहाँ बहुत देर से बिल भुगतान के कारण मर्चेन्ट को किसी विशेष ट्रांज़ैक्शन से संबंधित जानकारी तुरंत नहीं मिल पाती है, जैसे कि भुगतान की नियत तारीख के 10 दिन बाद बिल भुगतान करना, तो उस स्थिति में समाधान हेतु निर्धारित समय-सीमा मर्चेन्ट की ओर से मिलने वाली प्रतिक्रिया के समय पर निर्भर है। एबिक्सकैश की ओर से इस मुद्दे को नियमित अंतराल पर मर्चेन्ट के सामने प्रस्तुत किया जाएगा। किसी भी परिस्थिति में इस प्रक्रिया में शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 दिन से अधिक का समय नहीं लगना चाहिए।

हमारे ग्राहक किसी भी प्रकार की सहायता या अपनी शिकायतों के निवारण के लिए विभिन्न चैनल जिनके माध्यम से हमसे संपर्क कर सकते हैं, जिनकी सूची नीचे दी गई है:

एबिक्सकैश प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट के धारक और/या उपयोगकर्ता द्वारा की गई शिकायतें:

तीन स्तरीय शिकायत निवारण प्रणाली

कंपनी ने तीन स्तरों पर काम करने वाली ग्राहक शिकायत निवारण मशीनरी स्थापित की है:

- a) ग्राहक सेवा केंद्र
- b) ग्राहक शिकायत अधिकारी, तथा
- c) ग्राहक शिकायत निवारण कार्यकारी समूह

ग्राहक सेवा/ संपर्क केंद्र

कंपनी के कॉर्पोरेट कार्यालय में एक ग्राहक सेवा केंद्र मौजूद है, जो कंपनी के परिचालन से संबंधित सभी मुद्दों और उसे संदर्भित सभी शिकायतों का निवारण करता है। ग्राहक सेवा केंद्र सभी दिन (समय सुबह 7.00 बजे से रात 11.00 बजे तक) खुला रहता है।

त्वरित संदर्भ के लिए, संपर्क विवरण यहाँ नीचे दिया गया है:

ग्राहक सेवा संपर्क विवरण

ग्राहक पूछताछ के लिए	टोल फ्री नंबर	ई-मेल आईडी	वेबसाइट
	1800 266 5757	help@ebixcash.com	https://ebixcash.com/

ग्राहक सेवा केंद्र सभी ग्राहकों की शिकायतों और सवालों के समाधान के लिए जिम्मेदार है। ग्राहक सेवा केंद्र का प्रभारी अधिकारी, ग्राहक सेवा केंद्र पर प्राप्त होने वाले सभी शिकायतों का ग्राहक की संतुष्टि के अनुरूप समाधान उपलब्ध कराने के लिए जिम्मेदार है। ग्राहक सेवा केंद्र के प्रभारी अधिकारी अगले 2 कार्य दिवसों में आपको जवाब देंगे।

ग्राहक शिकायत अधिकारी

अगर ग्राहक सेवा केंद्र द्वारा दिए गए जवाब या ग्राहक सेवा केंद्र द्वारा किए गए समाधान से ग्राहक संतुष्ट नहीं होता है, तो उस स्थिति में शिकायत को आगे ग्राहक शिकायत अधिकारी के पास भेजा जा सकता है। ग्राहक अपनी शिकायत का डॉकेट नंबर बताते हुए ग्राहक शिकायत अधिकारी को शिकायत भेज सकता है। कृपया शिकायतों को आगे प्रस्तुत करने की रूपरेखा वाले खंड में ग्राहक शिकायत अधिकारी की ई-मेल आईडी देखें।

ग्राहक शिकायत निवारण कार्यकारी समूह

अगर ग्राहक अपने सवालों के संबंध में ग्राहक सेवा केंद्र और ग्राहक शिकायत अधिकारी द्वारा दिए गए जवाबों से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायतों के निवारण के लिए ग्राहक शिकायत निवारण कार्यकारी समूह या पीएनओ (प्रधान नोडल अधिकारी/नोडल अधिकारीगण) से संपर्क कर सकता है। कंपनी की वेबसाइट पर नोडल अधिकारी का विवरण उपलब्ध है। ग्राहकों के लिए ग्राहक शिकायत निवारण कार्यकारी समूह को भेजी जा रही शिकायत का डॉकेट नंबर बताना अनिवार्य होगा। कार्यकारी समूह में दो सदस्य होंगे।

ग्राहक सेवा केंद्र का प्रभारी अधिकारी, ऊपर बताए गए कार्यकारी समूह के लिए सचिव और सह-समन्वयक की भूमिका निभाता है।

कार्यकारी समूह के कामकाज का विवरण इस प्रकार है:

- a) अगर ग्राहक अपनी शिकायत के संबंध में ग्राहक सेवा केंद्र और ग्राहक शिकायत अधिकारी द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो कार्यकारी समूह उसकी शिकायत का समाधान करेगा।
- b) कार्यकारी समूह को ग्राहक सेवा केंद्र, ग्राहक शिकायत अधिकारी और ग्राहक से शिकायत से संबंधित सारे रिकॉर्ड मांगने का अधिकार होगा।
- c) कार्यकारी समूह कंपनी के ग्राहकों के हितों की रक्षा के उद्देश्य से कंपनी में अपनाई जा रही प्रक्रियाओं और कामकाज के तरीकों को सरल बनाने पर ध्यान देगा।
- d) कार्यकारी समूह द्वारा ग्राहक सेवा के लिए आरबीआई द्वारा निर्धारित नियमों एवं प्रक्रियाओं की समीक्षा की जाएगी, तथा इसकी जाँच करेगा कि कंपनी द्वारा इसे सच्ची भावना से अपनाया गया है अथवा नहीं, और इसे तर्कसंगत बनाने के लिए उपयुक्त सिफारिशें करेगा।
- e) कार्यकारी समूह द्वारा प्रीपेड पेमेंट सॉल्यूशंस इंडस्ट्री में कामकाज के सामान्य तरीकों एवं प्रक्रियाओं की समीक्षा की जाएगी और नियमित अंतराल पर उनमें सुधार हेतु आवश्यक कार्रवाई की जाएगी।
- f) कार्यकारी समूह द्वारा लंबित शिकायतों पर अपनी ओर से पहल करते हुए ग्राहक सेवा केंद्र को सलाह दी जाएगी।

विवादों के समाधान के लिए लोकपाल तंत्र

- समझौते/आपसी विचार-विमर्श के ज़रिये समाधान
- सुलह और मध्यस्थता के ज़रिये समाधान
- फैसला देकर समाधान करना
- दिया गया फैसला एक सकारण आदेश होगा, जिसमें विशेष कार्रवाई और मुआवज़े के लिए दिशा-निर्देश भी होंगे
- शिकायतकर्ता दिए गए फैसले के खिलाफ आरबीआई के लोकपाल के पास अपील कर सकता है
- अगर मामले को शिकायतकर्ता द्वारा जानकारी प्रस्तुत नहीं करने के कारण अस्वीकार किया गया है, तो ऐसे मामले में शिकायतकर्ता को अपील करने का कोई अधिकार नहीं है
- यदि "कंपनी द्वारा सेवा में कोई कमी नहीं पाए जाने" के कारण, या "आर्थिक मामलों में आंतरिक लोकपाल की शक्तियों से परे होने" के कारण मामले को अस्वीकार किया गया है, तो शिकायतकर्ता अपील दायर नहीं कर सकता है

शिकायत निवारण की प्रक्रिया

- a) शिकायतकर्ता द्वारा अपनी सुविधा के अनुसार भौतिक या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से कार्यकारी समूह को अपनी शिकायत की सूचना दी जा सकती है, जिसमें शिकायत के स्वरूप के विवरण के

साथ-साथ ग्राहक सेवा टीम द्वारा जारी डॉकेट आईडी का उल्लेख करना आवश्यक है।

- b) शिकायत प्राप्त होने के बाद, संबंधित अधिकारी उससे संबंधी सारे विवरण सुरक्षित रखेगा।
- c) कार्यकारी समूह द्वारा शिकायत प्राप्त करने के तीन कार्य दिवसों के भीतर शिकायतों की प्राप्ति के संबंध में सूचना दी जाएगी।
- d) कार्यकारी समूह द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 21 कार्य दिवसों के भीतर भेजी गई शिकायतों का समाधान किया जाएगा।

समीक्षा कार्यकारी समूह द्वारा अंतिम निवारण एवं शिकायत का समापन

निम्नलिखित में से किसी भी परिस्थिति में यह माना जाएगा कि शिकायत का अंतिम रूप से निवारण किया जा चुका है और उसका समापन कर दिया जाएगा:

- a) अगर शिकायतकर्ता ने ग्राहक सेवा केंद्र द्वारा शिकायत निवारण की सूचना पर कंपनी के निर्णय को स्वीकार कर लिया है या संचार के किसी अन्य माध्यम से अपनी स्वीकृति जताई है, अथवा
- b) अगर शिकायतकर्ता ने ग्राहक सेवा केंद्र या कार्य समूह, जैसा भी मामला हो, द्वारा निर्णय की सूचना दिए जाने की तारीख से 3 (तीन) महीने के भीतर कंपनी के निर्णय के बारे में अपनी स्वीकृति की सूचना नहीं दी है।

निर्णय को लागू करना

कार्यकारी समूह के निर्णय को लागू करने के लिए कंपनी के प्रबंधन की ओर से सभी आवश्यक कदम उठाए जाएंगे।

ग्राहक शिकायत प्रणाली

ग्राहक शिकायत प्रणाली में इसके हर चरण की प्रक्रिया और संबंधित अधिकारियों की संपर्क जानकारी शामिल है। व्यक्ति/प्रक्रिया में परिवर्तन होने पर कंपनी के निदेशक की मंजूरी से इस दस्तावेज़ में बदलाव किया जा सकता है।

एबिक्सकैश प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट के धारक और/या उपयोगकर्ता (सिस्टम में भागीदार) के अलावा किसी अन्य व्यक्ति द्वारा की गई शिकायतें:

सिस्टम प्रतिभागियों के बीच भुगतान प्रणाली के संचालन से जुड़े किसी भी मामले से संबंधित शिकायतों का समाधान भुगतान एवं समाधान प्रणाली अधिनियम, 2007 के प्रासंगिक प्रावधानों के अनुसार किया जाएगा, जिसमें समय-समय पर संशोधन किया जा सकता है।

अधिकृत भुगतान प्रणालियों का उपयोग करते हुए ट्रांज़ैक्शन विफल होने पर समाधान हेतु निर्धारित

समय-सीमा (टीएटी) को सुसंगत बनाना तथा ग्राहक के लिए मुआवज़े का प्रावधान

भारतीय रिज़र्व बैंक ने सभी अधिकृत भुगतान प्रणालियों में विफल ट्रांज़ैक्शन से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों के समाधान और ऐसे ट्रांज़ैक्शन के मुआवज़े हेतु निर्धारित समय-सीमा को सुसंगत बनाने की रूपरेखा को अंतिम रूप दे दिया है। बड़ी संख्या में ग्राहकों की शिकायतें असफल या 'विफल' ट्रांज़ैक्शन से संबंधित होती हैं। ट्रांज़ैक्शन में विफलता के कई कारण हो सकते हैं जिसके लिए सीधे तौर पर ग्राहक जिम्मेदार नहीं हैं, जैसे कि:

- कम्युनिकेशन लिंक में रुकावट उत्पन्न होना,
- एटीएम में नगद राशि उपलब्ध नहीं होना,
- लेनदेन के सत्रों का समय समाप्त होना,
- विभिन्न कारणों से लाभार्थी के खाते में पैसा जमा न होना, आदि।

इस तरह के 'विफल' ट्रांज़ैक्शन के लिए ग्राहक को भुगतान की जाने वाली परिशोधित राशि/मुआवज़े की राशि एकरूपता में होनी चाहिए।

गौरतलब है कि:

- विफल ट्रांज़ैक्शन के समाधान हेतु निर्धारित टीएटी इसकी अधिकतम सीमा है; और
- बैंक और दूसरे ऑपरेटर/सिस्टम भागीदार इस तरह के विफल ट्रांज़ैक्शन के शीघ्र समाधान के लिए प्रयास करेंगे। अधिकृत भुगतान प्रणालियों का उपयोग करते हुए ट्रांज़ैक्शन विफल होने पर समाधान हेतु निर्धारित समय-सीमा (टीएटी) को सुसंगत बनाना तथा ग्राहक के लिए मुआवज़े का प्रावधान।

अधिकृत भुगतान प्रणालियों का उपयोग करते हुए ट्रांज़ैक्शन विफल होने पर समाधान हेतु निर्धारित समय-सीमा (टीएटी) को सुसंगत बनाना तथा ग्राहक के लिए मुआवज़े का प्रावधान

क्र.सं.	मामले का विवरण	स्वतः धनवापसी एवं मुआवज़े के लिए रूपरेखा	
		स्वतः धनवापसी की समय-सीमा	देय मुआवज़ा
I	I	III	IV
1	माइक्रो-एटीएम सहित ऑटोमेटेड टेलर मशीन (एटीएम)		
a	ग्राहक के खाते से पैसे डेबिट हो गए, लेकिन नगद राशि की निकासी नहीं हुई।	अधिकतम T+5 दिनों के भीतर विफल ट्रांज़ैक्शन की सक्रियतापूर्वक धनवापसी (R)	T+5 दिन से अधिक विलंब होने पर खाताधारक के खाते में ₹100/- प्रति दिन जमा किए जाएंगे।
2	कार्ड से ट्रांज़ैक्शन		

a	एक कार्ड से दूसरे कार्ड में ट्रांसफर भेजने वाले के कार्ड अकाउंट से डेबिट किया गया, लेकिन लाभार्थी के कार्ड अकाउंट में राशि जमा नहीं हुई।	अगर लाभार्थी के अकाउंट में क्रेडिट प्रभावी नहीं होता है, तो T+1 दिन के भीतर ट्रांज़ैक्शन की धनवापसी की जानी चाहिए।	T+1 दिन से अधिक विलंब होने पर ₹100/- प्रति दिन
b	पॉइंट ऑफ सेल (PoS) (कार्ड प्रस्तुत किया गया) जिसमें PoS पर नकद भी शामिल है अकाउंट से डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट के स्थान पर इसकी पुष्टि नहीं हुई, यानी चार्ज-स्लिप जेनरेट नहीं हुई।	T+5 दिनों के भीतर स्वतः धनवापसी	T+5 दिन से अधिक विलंब होने पर ₹100/- प्रति दिन
c	कार्ड प्रस्तुत नहीं किया गया (CNP) (ई-कॉमर्स) अकाउंट से डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट के सिस्टम पर इसकी पुष्टि नहीं हुई।		
3	तत्काल भुगतान प्रणाली (IMPS)		
A	अकाउंट से डेबिट किया गया, लेकिन लाभार्थी के अकाउंट में राशि जमा नहीं की गई।	अगर लाभार्थी के अकाउंट में राशि जमा नहीं हुई है, तो लाभार्थी के बैंक द्वारा अधिकतम T+1 दिन में स्वतः धनवापसी (R) की जाएगी।	T+1 दिन से अधिक विलंब होने पर ₹100/- प्रति दिन
4	एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस (UPI)		
a	अकाउंट से डेबिट किया गया, लेकिन लाभार्थी के अकाउंट में राशि जमा नहीं की गई (धन का हस्तांतरण)।	अगर लाभार्थी के अकाउंट में राशि जमा नहीं हुई है, तो लाभार्थी के बैंक द्वारा अधिकतम T+1 दिन में स्वतः धनवापसी (R) की जाएगी।	T+1 दिन से अधिक विलंब होने पर ₹100/- प्रति दिन
b	अकाउंट से डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट के स्थान पर इसकी पुष्टि नहीं हुई (मर्चेट को भुगतान)।	T+5 दिनों में स्वतः धनवापसी	T+5 दिन से अधिक विलंब होने पर ₹100/- प्रति दिन
5	आधार-सक्षम भुगतान प्रणाली (आधार भुगतान सहित)		
a	अकाउंट से डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट के स्थान पर इसकी पुष्टि नहीं हुई।	एक़ायरर (अधिग्रहणकर्ता) को	T+5 दिन से अधिक विलंब होने पर ₹100/- प्रति दिन
b	अकाउंट से डेबिट किया गया, लेकिन लाभार्थी के अकाउंट में राशि जमा नहीं हुई।	T+5 दिनों के भीतर "क्रेडिट एडजस्टमेंट" की प्रक्रिया शुरू करनी होगी।	

6	आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम (APBS)	
a	लाभार्थी के खाते में पैसा जमा करने में विलंब	लाभार्थी बैंक को T+1 दिन के भीतर ट्रांजैक्शन की धनवापसी करनी होगी। T+1 दिन से अधिक विलंब होने पर ₹100/- प्रति दिन
7	नेशनल ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाउस (NACH)	
a	लाभार्थी के खाते में धनराशि जमा करने या धनराशि वापस करने में विलंब।	लाभार्थी बैंक को T+1 दिन के भीतर क्रेडिट नहीं किए गए ट्रांजैक्शन की धनवापसी करनी होगी। T+1 दिन से अधिक विलंब होने पर ₹100/- प्रति दिन
b	ग्राहक द्वारा बैंक से डेबिट मंडेट को रद्द किए जाने के बावजूद खाते से डेबिट किया गया।	इस प्रकार के डेबिट के लिए ग्राहक का बैंक जिम्मेदार होगा। T+1 दिन के भीतर इसका समाधान किया जाना है।
8	प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रुमेंट्स (PPIs) – कार्ड/वॉलेट	
a	<u>अन्य संस्थानों से संबंधित ट्रांजैक्शन</u> ट्रांजैक्शन यूपीआई, कार्ड नेटवर्क, आईएमपीएस इत्यादि, जैसा भी मामला हो, पर आधारित होगा। ऐसे मामले में ट्रांजैक्शन से संबंधित प्रणाली का टीएटी एवं मुआवज़ा नियम लागू होगा।	
b	<u>हमसे संबंधित ट्रांजैक्शन</u> लाभार्थी का पीपीआई क्रेडिट नहीं हुआ। पीपीआई डेबिट हो गया लेकिन मर्चेन्ट के स्थान पर इसकी पुष्टि नहीं हुई।	प्रेषक के खाते में T+1 दिन के भीतर धनवापसी की जाएगी। T+1 दिन से अधिक विलंब होने पर ₹100/- प्रति दिन

शिकायतों को आगे प्रस्तुत करने की रूपरेखा

आगे प्रस्तुत करने हेतु निर्धारित स्तर	टीएटी	सहायक अधिकारी का नाम	पद	ई-मेल आईडी	संपर्क हेतु फोन नंबर
पहला स्तर	24 घंटे के भीतर	सहायता केंद्र	सहायता केंद्र	help@ebixcash.com	1800 266 5757
दूसरा स्तर	>24 घंटे < 72 घंटे	सदन प्रसाद गुप्ता	मैनेजर- ग्राहक सेवा	sadang@ebixcash.com	1800 266 5757
तीसरा स्तर	3 दिन से 10 दिन	कल्पना निंबालकर	मैनेजर- ग्राहक सेवा	kalpanan@ebixcash.com	1800 266 5757
चौथा स्तर	30 दिनों तक	रूपक मेहेन्दले	सीनियर मैनेजर- ग्राहक सेवा	rupakm@ebixcash.com	1800 266 5757
पाँचवाँ स्तर	30 दिन से अधिक	जिमी भरूचा	मुख्य शिकायत अधिकारी एवं नोडल अधिकारी	jimmyb@ebixcash.com	1800 266 5757
