

स्पाइस पे - ग्राहक शिकायत निवारण फ्रेमवर्क

स्पाइस मनी लिमिटेड द्वारा जारी पीपीआई, स्पाइस पे में शिकायत निवारण और क्वेरी समाधान के लिए सही ढंग से परिभाषित प्रक्रियाएं और इंटरनल TAT हैं और शिकायतों का समय पर समाधान नहीं होने की स्थिति में एक एस्केलेशन मैट्रिक्स है। पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, चैनल, एस्केलेशन मैट्रिक्स और TAT से जुड़ी सारी जानकारी नीचे दी गई है:

लेवल 1

शिकायतों के प्रकार	चैनल
पीपीआई बैलेंस में डेबिट/क्रेडिट को प्रभावित करने वाले लेनदेन	स्पाइस पे ऐप में "हैविंग इश्यूज"/ "डिस्प्यूट" सेक्शन पर क्लिक करें
ग्राहक अपने प्रश्नों, सुझावों, फीडबैक या शिकायतों को ईमेल भी कर सकते हैं	हमें ppicare@spicemoney.com पर मेल करें
ग्राहक पीपीआई अकाउंट को ब्लॉक करके किसी भी अनधिकृत गतिविधि/लेनदेन की रिपोर्ट कर सकता है	हमें Fraudalert@spicemoney.com पर मेल करें या इस यूआरएल पर टिकट रेज़ करें: www.spicemoney.com/customer-grievance.php#unauthorizedtxn (लिंक वेबसाइट/ऐप पर भी उपलब्ध है)

प्रत्येक ग्राहक को यूनिक टिकट नंबर (UTN) आवंटित किया जाएगा, जिसका इस्तेमाल ग्राहक की पहचान करने, शिकायत से संबंधित सभी व्यौरों को पुनः प्राप्त करने और शिकायत का जल्द से जल्द समाधान पाने में मदद करने के लिए किया जाएगा।

रीजोलुशन का टाइम/टर्न-अराउंड टाइम (TAT)

- स्पाइस पे का इंटरनल रीजोलुशन टाइम - टिकट जनरेट होने की तारीख से 7 दिन
- रीजोलुशन समय के अंतर्गत आवश्यक जानकारी/दस्तावेज प्रदान करने के लिए ग्राहक द्वारा लिया गया समय शामिल नहीं है।

- यदि कोई मामला/लेन-देन के तीसरे पक्ष या बाहरी संस्था से संबंधित है, तो TAT संबंधित बैंक/नेटवर्क प्रदाताओं/नियामक/आदि पर निर्भर होगा। समाधान समय में इस TAT के साथ स्पाइस पे का इंटरनल रीजोलुशन का टाइम भी शामिल होगा।
- स्पाइस पे, अपने ग्राहकों की शिकायत को समयबद्ध तरीके से हल करने के लिए सभी प्रयास करेगा लेकिन किसी भी असावधानी की स्थिति में जहां अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, स्पाइस पे ग्राहक को देरी के कारणों के बारे में सूचित करेगा और समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा प्रदान करेगा।

लेवल 2: शिकायत अधिकारी

हमारा लक्ष्य संपर्क के बुनियादी स्तरों पर सभी शिकायतों को हल करना है। यदि ग्राहक को लेवल 1 पर अपनी क्वेरी/शिकायत का संतोषजनक समाधान नहीं मिलता है तो वे टिकट नंबर और शिकायत के विवरण के साथ शिकायत अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

ईमेल- आईडी: ruchi.girdhar@spicemoney.com

काम का समय: सुबह 9:30 से शाम 6:30 (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर)

डाक का पता: स्पाइस मनी लिमिटेड, ग्लोबल नॉलेज पार्क, 19A और 19B, सेक्टर 125, नोएडा 201301, उत्तर प्रदेश

रीजोलुशन का टाइम/टर्न-अराउंड टाइम (TAT)

- स्पाइस पे का इंटरनल रीजोलुशन टाइम - शिकायत अधिकारी के पास शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 10 दिन
- रीजोलुशन समय के अंतर्गत आवश्यक जानकारी/दस्तावेज प्रदान करने के लिए ग्राहक द्वारा लिया गया समय शामिल नहीं है।
- यदि कोई मामला/लेन-देन के तीसरे पक्ष या बाहरी संस्था से संबंधित है, तो TAT संबंधित बैंक/नेटवर्क प्रदाताओं/नियामक/आदि पर निर्भर होगा। समाधान समय में इस TAT के साथ स्पाइस पे का इंटरनल रीजोलुशन का टाइम भी शामिल होगा।
- स्पाइस पे, अपने ग्राहकों की शिकायत को समयबद्ध तरीके से हल करने के लिए सभी प्रयास करेगा लेकिन किसी भी असावधानी की स्थिति में जहां अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, स्पाइस पे ग्राहक को देरी के कारणों के बारे में सूचित करेगा और समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा प्रदान करेगा।

लेवल 3, नोडल अधिकारी

यदि शिकायत दर्ज करने के 10 दिनों के भीतर ग्राहक की शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक स्पाइस मनी द्वारा साझा किए गए टिकट नंबर के साथ एक्सिस बैंक के नोडल कार्यालय से संपर्क कर सकता है।

कांडा अटेंशन: सिमरनजीत ग्रेवाल

ईमेल: grivenaces@spicemoney.com, simranjit.grewal@spicemoney.com

कांटेक्ट नंबर: 0120-3859415

डाक का पता: स्पाइस मनी लिमिटेड, ग्लोबल नॉलेज पार्क, 19A और 19B, सेक्टर 125, नोएडा 201301, उत्तर प्रदेश

- स्पाइस पे का इंटरनल रीजोलुशन टाइम - शिकायत अधिकारी के पास शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 15 दिन
- रीजोलुशन समय के अंतर्गत आवश्यक जानकारी/दस्तावेज प्रदान करने के लिए ग्राहक द्वारा लिया गया समय शामिल नहीं है।
- यदि कोई मामला/लेन-देन के तीसरे पक्ष या बाहरी संस्था से संबंधित है, तो TAT संबंधित बैंक/नेटवर्क प्रदाताओं/नियामक/आदि पर निर्भर होगा। समाधान समय में इस TAT के साथ स्पाइस पे का इंटरनल रीजोलुशन का टाइम भी शामिल होगा।
- स्पाइस पे, अपने ग्राहकों की शिकायत को समयबद्ध तरीके से हल करने के लिए सभी प्रयास करेगा लेकिन किसी भी असावधानी की स्थिति में जहां अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, स्पाइस पे ग्राहक को देरी के कारणों के बारे में सूचित करेगा और समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा प्रदान करेगा।

अंतिम निवारण और शिकायत का समापन

1. जहां शिकायतकर्ता ने शिकायत निवारण द्वारा सूचित शिकायत के निवारण पर कंपनी के निर्णय की अपनी स्वीकृति की सूचना दी; या
2. जहां शिकायतकर्ता ने लेवल 1 या लेवल 2 या लेवल 3, जैसा भी मामला हो, उसके द्वारा निर्णय के संचार की तारीख से 7 दिनों के भीतर कंपनी के निर्णय के प्रति अपनी स्वीकृति की सूचना नहीं दी।

बैंकिंग लोकपाल

योजना के लिए हाइपरलिंक

(https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) और कार्यालय

(<https://rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm>) प्रदान किया जाना है।