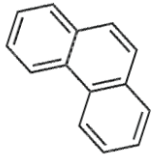




शिकायत निवारण नीति (कार्ड धारक)

दस्तावेज संस्करण	1.0
प्रक्रिया धारक	बिजनेस ऑपरेशन्स
प्रभावी महीना	जनवरी 2019
तैयार करनेवाले	बिजनेस ऑपरेशन्स टीम
जाँचकर्ता	एलेन नायर, एमएम-ऑपरेशन्स
समीक्षक	सुबिन कुमार, हेड-मार्केटिंग, सोल्यूशन्स, चैनल्स व ऑपरेशन्स
प्रमाणितकता	सुबिन कुमार, हेड- मार्केटिंग, सोल्यूशन्स, चैनल एंड ऑपरेशन्स
अंतिम समीक्षा दिनांक	20 जनवरी 2019



शिकायत निवारण नीति (कार्ड धारक)

परिचय

ग्राहकों को असाधारण अनुभव देने के उद्देश्य के साथ और भारत में सबसे पसंदीदा एम्प्लॉयी बेनिफिट्स सर्विस प्रदाता होने की दृष्टि से, एडेनरेड (इंडिया) प्रायवेट लिमिटेड ("एडेनरेड इंडिया") अपने सभी ग्राहकों को समय पर, उचित और ग्राहक केंद्रित शिकायत प्रबंधन व्यवस्था प्रदान करना चाहती है।

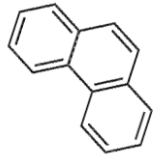
इसीलिए, एडेनरेड इंडिया ने लागू नियमों/ भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों/ सूचनाओं के आधार पर सक्षम ग्राहक शिकायत/ असंतोष के निवारण के लिए निम्नलिखित ग्राहक (कार्ड यूजर) शिकायत निवारण नीति बनाई है:

(यहाँ पर ग्राहक का अर्थ है कर्मचारी/ एडेनरेड द्वारा प्रदान किए गए का उपयोगकर्ता)

एडेनरेड इंडिया यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों (कार्ड धारक) से प्राप्त सभी शिकायतों को:

1. प्रोफेशनल, नियमानुरूप और समयबद्ध पद्धति से संबोधित होना चाहिए.
2. शिकायत निवारण नीति और प्रक्रियाओं तक पहुँच प्रदान करना चाहिए.
3. समय पर समाधान प्रदान करना चाहिए
4. ग्राहक जानकारी की गोपनीयता बनाए रखनी चाहिए
5. विनियामक और विधिक आवश्यकताओं का पालन करना चाहिए
6. ग्राहकों और अन्य हितधारकों से राय लेकर प्रक्रिया में सुधार करना चाहिए
7. एडेनरेड इंडिया के पास की गई हर शिकायत के लिए एक युनिक रैफरेंस नंबर प्रदान करना चाहिए.

ग्राहक शिकायत निवारण नीति का उद्देश्य है एडेनरेड इंडिया यूजर असिस्ट टीम को प्राप्त सभी यूजर शिकायतों के लिए जवाबदेही और समाधान केंद्रित नजरिए के साथ समय पर शिकायत का निवारण करना.



शिकायत किसे कहते हैं?

शिकायत

शिकायत की व्याख्या इस तरह से की जा सकती है “एडेनरेड को लेकर सेवा या कार्ड के उपयोग के संबंध में किसी ग्राहक द्वारा उठाई गई असंतुष्टि या शिकायत की अभिव्यक्ति.”

शिकायतें निम्नलिखित चैनलस के माध्यम से दायर की जा सकती है:

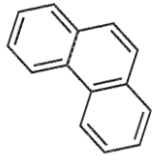
– एडेनरेड यूजर असिस्ट – (केवल कार्डधारक)

- फोन 1860 – 233 –5555 / 022–2545 5555 (सोमवार से शनिवार)
- ईमेल– assist-IN@edenred.com

शिकायत निवारण लिंक www.edenred.co.in पर (ऊपर दिए गए किसी चैनल पर शिकायत का निवारण नहीं हो पाने के मामले में केवल शिकायत को आगे ले जाने के लिए)

हमारी शिकायत निवारण नीति– 3 टियर रिजोल्यूशन मैट्रिक्स (3 स्तरीय समाधान मैट्रिक्स)

शिकायत - प्रकार	कार्य दिवसों में टीएटी	लेवल 1 एस्केलेशन	इससे पहले एस्केलेट करें	लेवल 2 एस्केलेशन	इससे पहले एस्केलेट करें	लेवल 3 एस्केलेशन	इससे पहले एस्केलेट करें	लेवल 4 एस्केलेशन	इससे पहले एस्केलेट करें
कार्ड क्रियाशीलता	24 कार्य घंटे	टीम कोऑर्डिनेटर	टीएटी उल्लंघन से 12 घंटे पहले	टीम लीडर	टीएटी उल्लंघन से 6 घंटे पहले	एएम- ग्राहक सेवा	टीएटी उल्लंघन से 2 घंटे पहले	एचओडी	टीएटी उल्लंघन से 1 घंटा पहले
बदले हुए कार्ड की क्रियाशीलता	24 कार्य घंटे	टीम कोऑर्डिनेटर	टीएटी उल्लंघन से 12 घंटे पहले	टीम लीडर	टीएटी उल्लंघन से 6 घंटे पहले	एएम- ग्राहक सेवा	टीएटी उल्लंघन से 2 घंटे पहले	एचओडी	टीएटी उल्लंघन से 1 घंटा पहले
खोया हुआ कार्ड ब्लॉक करना और बदलना	24 कार्य घंटे	टीम कोऑर्डिनेटर	टीएटी उल्लंघन से 12 घंटे पहले	टीम लीडर	टीएटी उल्लंघन से 6 घंटे पहले	एएम- ग्राहक सेवा	टीएटी उल्लंघन से 2 घंटे पहले	एचओडी	टीएटी उल्लंघन से 1 घंटा पहले
समाप्त हो चुका कार्ड फिर से रिवैलिडेट करना	21 कार्य घंटे	टीम कोऑर्डिनेटर	टीएटी उल्लंघन से 12 घंटे पहले	टीम लीडर	टीएटी उल्लंघन से 6 घंटे पहले	एएम- ग्राहक सेवा	टीएटी उल्लंघन से 2 घंटे पहले	एचओडी	टीएटी उल्लंघन से 1 घंटा पहले
केवाईसी स्टेटस अपडेट करना (एक बार एचओ में दस्तावेज प्राप्त होने पर)	7 कार्य घंटे	टीम कोऑर्डिनेटर	टीएटी उल्लंघन से 12 घंटे पहले	टीम लीडर	टीएटी उल्लंघन से 6 घंटे पहले	एएम- ग्राहक सेवा	टीएटी उल्लंघन से 2 घंटे पहले	एचओडी	टीएटी उल्लंघन से 1 घंटा पहले
सेल्फ-केय पोर्टल से संबंधित पूछताछ	24 कार्य घंटे	टीम कोऑर्डिनेटर	टीएटी उल्लंघन से 12 घंटे पहले	टीम लीडर	टीएटी उल्लंघन से 6 घंटे पहले	एएम- ग्राहक सेवा	टीएटी उल्लंघन से 2 घंटे पहले	एचओडी	टीएटी उल्लंघन से 1 घंटा पहले
मोबाइल ऐप संबंधी पूछताछ	24 कार्य घंटे	टीम कोऑर्डिनेटर	टीएटी उल्लंघन से 12 घंटे पहले	टीम लीडर	टीएटी उल्लंघन से 6 घंटे पहले	एएम- ग्राहक सेवा	टीएटी उल्लंघन से 2 घंटे पहले	एचओडी	टीएटी उल्लंघन से 1 घंटा पहले
शिकायतें	5 कार्य दिन	टीम कोऑर्डिनेटर	टीएटी उल्लंघन से 2 दिन पहले	टीम लीडर	टीएटी उल्लंघन से 12 घंटे पहले	एएम- ग्राहक सेवा	टीएटी उल्लंघन से 6 घंटे पहले	एचओडी	टीएटी उल्लंघन से 1 घंटा पहले



लेवल 1

- यदि आप हमसे बात करना चाहते हैं तो आप हमसे 1860-233-5555 / 022- 2545 5555 पर संपर्क कर सकते हैं.
- हमारी यूजर असिस्ट टीम सुबह 09:00 से रात 8 बजे तक (सोमवार से शनिवार) सहायता के लिए उपलब्ध रहेगी.
- यदि आप हमें लिखना चाहते हैं तो आप हमें assist-IN@edenred.com पर ईमेल कर सकते हैं.

लेवल 2

यदि लेवल 1 पर प्रदान किया गया समाधान आपकी अपेक्षा पर खरा नहीं उतरता है तो आप हमारे ग्रीविंसे रिड्रेसल ऑफिसर से alan.nair@edenred.com पर संपर्क कर सकते हैं.

लेवल 3

यदि लेवल 2 पर दिया गया समाधान आपकी अपेक्षा पर खरा नहीं उतरता है तो आप हमारे प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर से संपर्क कर सकते हैं. प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर के संपर्क विवरण हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध हैं.

टीएटी (टर्नअराउंड टाइम)

शिकायत का निवारण उचित और समय बद्ध तरीके से ग्राहक को विस्तृत सलाह के साथ किया जाना चाहिए. हमें आपको जवाब देने में 48 घंटे तक का समय सामान्य रूप से लगता है और 5 कार्य दिनों के अंदर आपकी शिकायतों का निवारण करने का लक्ष्य रहता है.

यदि आपकी शिकायत का समाधान **5 कार्य दिनों** के अंदर नहीं किया जाता है तो आप समाधान के लिए इसे प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर के पास भेज सकते हैं.

निगरानी और एस्केलेशन (आगे ले जाना)

ईमेल और टेलीफोन कॉल्स के जरिए प्राप्त सभी शिकायतें हमारे कस्टमर रिलेशनस मैनेजमेंट टूल जैसे मैनेज इंजिन और अवाया में दर्ज हो जाती हैं. हम सुनिश्चित करते हैं कि प्राप्त हुई सभी शिकायतें दर्ज की जाएं और उनका हल निकाला जाय. एडेनरेड इंडिया निगरानी और एस्केलेशन का प्रभावी तंत्र सुनिश्चित करता है ताकि भरोसा मिल सके कि कोई भी शिकायत अकार्यक्षम या देर से निपटाई न जाय.

शिकायत / असंतोष निवारण

हमारी सपोर्ट टीम ग्राहक की शिकायतों को सक्षमता से निपटाने और समय पर, कानून के अनुरूप तथा सक्षम तरीके से निपटारा करने के लिए प्रशिक्षित और सक्षम हैं.

शिकायत निगरानी तंत्र

हमारे सपोर्ट सेंटर्स पर टेलीफोन कॉल्स, ईमेल या किसी अन्य स्रोतों के जरिए प्राप्त सभी शिकायतों/ असंतोषों को अंतर्गत प्रशिक्षण तथा गुणवत्ता निगरानी प्रक्रियाओं के लिए रेकॉर्ड किया जाएगा. एडेनरेड इंडिया यूजर असिस्ट टीम को मिली हर शिकायत को संभाल कर रखा जाता है और ये गुणवत्ता निगरानी प्रक्रियाओं से होकर गुजरती है.

एक संपूर्ण शिकायत सारांश को ऑपरेशन्स के हेड के साथ निम्नलिखित के साथ मासिक आधार पर साझा किया जाता है.

1. श्रेणी के अनुसार प्रकार/ शिकायत का स्वरूप
2. टीएटी (टर्न अराउंड टाइम) की पूर्ति
3. मुख्य शिकायतें/ असंतोष