

## వీజ్మాన్ ఇంపెక్స్ సర్వీస్ ఎంటర్ప్రైజెస్ లిమిటెడ్

### వినియోగదారు ఉపద్రవము పరిష్కార విధానం

#### పరిచయం

ఒక చెల్లింపు వ్యవస్థను ఆపరేట్ చేయడానికి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బిఐ) ఈ కంపెనీకి అధికారం ఉంది. ఇది చెల్లింపు మరియు సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ చట్టం, 2007 ("PSS చట్టం"), కింద ఉన్న నిబంధనలు మరియు భారతదేశం (రిజర్వ్ బ్యాంక్) దిశలు, 2009 ("ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాలు") లో ప్రీపెయిడ్ పేమెంట్ ఇన్స్ట్రుమెంట్స్ యొక్క జారీ మరియు ఆపరేషన్ ఆర్బిఐ చేత డౌన్.

RBI మార్గదర్శకాల ప్రకారం, జల్డి క్యాష్ కార్డుకు సంబంధించి వివిధ సమస్యలకు సంబంధించి వినియోగదారులకు ఫిర్యాదు చేయడానికి తక్షణమే హాజరు కావడానికి కంపెనీ ఒక విధానాన్ని అభివృద్ధి చేసింది (ఖాతా). "కస్టమర్ కేర్ సెంటర్" రూపంలో అంతర్గత రెండు స్థాయి వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేసి, "కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీ" రూపంలో ఒక ఉపాయము పునఃవ్యవస్థీకరణ విధానాన్ని ఏర్పరచడం ద్వారా ఇది జరుగుతుంది.

సేవా ప్రదాత పరిశ్రమగా, కస్టమర్ సేవ మరియు సంతృప్తి అనేది సంస్థ యొక్క ప్రధాన ఆందోళనలు మరియు ఈ విధానానికి సంబంధించిన అంశం కస్టమర్ ఫిర్యాదుల యొక్క సరైన సేవా పంపిణీ మరియు సమీక్ష విధానం మరియు వివిధ రకాల కస్టమర్ ఫిర్యాదులను వెంటనే పరిష్కరించడం ద్వారా కస్టమర్ ఫిర్యాదుల యొక్క ఉదాహరణలను తగ్గించడం.

- (i) ఈ విధానాన్ని "కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం" అని పిలుస్తారు.
  - (ii) ఇది భారతదేశంలో కంపెనీ యొక్క వ్యాపారానికి వర్తిస్తుంది.
  - (iii) ఇది ఏప్రిల్, 2015 మొదటి రోజు నుండి అమల్లోకి వస్తుంది.
  - (iv) ఇది పాక్షిక-మూత ప్రీపెయిడ్ ఇన్స్ట్రుమెంట్ కార్డు (వర్చువల్ హ్యాలెట్) వ్యాపారానికి వర్తిస్తుంది.
- ఇది కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంది [www.jaldicash.com](http://www.jaldicash.com)

#### విభాగం 1 - నిర్వచనాలు

- a. 'కంపెనీ' అంటే వీజీమాన్ ఇంపెక్స్ సర్వీస్ ఎంటర్ప్రైజెస్ లిమిటెడ్ అని పిలుస్తారు, ప్రీపెయిడ్ పేమెంట్ ఇన్స్ట్రుమెంట్స్, చెల్లింపు ప్రాసెసింగ్, చెల్లింపు సేకరణ మరియు సంబంధిత సేవలను జారీచేసే వ్యాపారంలో, ఏదైనా డిజిటల్ / ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమం ద్వారా వస్తువులను మరియు సేవల కొనుగోలుకు కస్టమర్కు చెల్లింపు పరిష్కారాలను సులభతరం చేయడం ద్వారా.
- b. 'ఫిర్యాదుదారుడు' కస్టమర్ అని అర్థం.
- c. 'కస్టమర్' జెల్లీ క్యాష్ కార్డు మరియు / లేదా వినియోగదారు యొక్క ఏ వ్యవస్థలో పాల్గొనేవారు లేదా / లేదా వినియోగదారుడు అని అర్థం.
- d. 'ఫిర్యాదు' అనేది ఒక కస్టమర్చే ఏ రూపంలో అయినా సంభాషణను సూచిస్తుంది, ఇది ఒక చర్య లేదా చర్య లేకపోవటం గురించి, లేదా కంపెనీ యొక్క / లేదా దాని ప్రతినిధి యొక్క ప్రామాణిక గురించి జెల్లీ క్యాష్ కార్డ్ (వర్లిటీ వాలెట్).
- e. 'జెల్లీ క్యాష్ కార్డు' అనేది ఒక వర్చువల్ జేటు (ఖాతా) అని అర్థం. ఇది సక్రియం చేయబడినది మరియు వివిధ తెగల యొక్క సెమీ-మూసి ప్రీపెయిడ్ వాయిద్యం మరియు కంపెనీ జారీచేసిన మొత్తం వైవిధ్యాలు.
- f. 'చెల్లింపు వ్యవస్థ' అనేది చెల్లింపుదారు, చెల్లింపు లేదా సెటిల్మెంట్ సేవ లేదా వాటిలో అన్నింటికీ చెల్లింపుదారు మరియు లబ్ధిదారునికి మధ్య చెల్లింపును అమలు చేసే ఒక వ్యవస్థ అంటే, కానీ స్టాక్ ఎక్స్చేంజ్ కలిగి ఉండదు.
- g. 'పరిష్కార' అనేది సంస్థ యొక్క ఫిర్యాదుదారు యొక్క తుది పారవేయడం తుది నిర్ణయం.
- h. 'సిస్టమ్ పార్టిసిపెంట్' అంటే బ్యాంక్ లేదా చెల్లింపు వ్యవస్థలో పాల్గొనే ఏ వ్యక్తి అయినా మరియు PSS చట్టం ప్రకారం సిస్టమ్ ప్రొవైడర్ను కలిగి ఉంటుంది.
- i. 'సిస్టమ్ ప్రొవైడర్' చెల్లింపు వ్యవస్థను నిర్వహిస్తుంది మరియు ప్రామాణీకరించే వ్యక్తి అని అర్థం.
- j. 'వీక్' వరుస ఏడు వర్క్ డేస్ అని అర్థం.
- k. 'వర్కింగ్ డే' అనేది ఏరోజున (ఆదివారం లేదా పబ్లిక్ హాలిడే కాకుండా) కంపెనీ యొక్క కార్పొరేట్ ఆఫీసు వ్యాపారానికి తెరవబడుతుంది.

**విభాగం 2 - వ్యాపార కార్యకలాపాలు**

వీజ్మాన్ ఇంపెక్స్ సర్వీస్ ఎంటర్ప్రైజెస్ లిమిటెడ్ (ది కంపెనీ) క్రింది రెండు వ్యాపార విభాగాల్లో నిమగ్నమై ఉంది:

**విభజన I:**

సెమ్-క్లోజ్డ్ ప్రీపెయిడ్ ఇన్స్ట్రుమెంట్ బిజినెస్: బహుళార్థసాధక ప్రీపెయిడ్ ఇన్స్ట్రుమెంట్ జల్డీ క్యాష్ కార్డ్ జారీ ఇది సాధారణ బ్యాంకింగ్ ఛానెల్స్కు ప్రాప్యత లేని దేశంలో పెద్ద సంఖ్యలో ప్రజలకు నగదుకు ప్రత్యామ్నాయ చెల్లింపు ప్రత్యామ్నాయంగా ఒక వాస్తవిక సంచి (ఖాతా). నిధులు బదిలీ చేయడంలో సహాయం అవసరం. హోల్డర్ సౌలభ్యం ప్రకారం తరువాతి ఉపయోగం కోసం తగిన మొత్తాన్ని రీలోడ్ చేయగల ఆర్థిక ఉపకరణం ఇది.

(చెల్లింపు మరియు సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ చట్టం, 2007 మరియు ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాలు) సెమ్-క్లోజ్డ్ ప్రీపెయిడ్ వాయిస్ వ్యాపారం వ్యాపారాన్ని నిర్వహిస్తుంది.

**సెగ్మెంట్ II:**

రిటైలర్ అవుట్లెట్ / ప్రాంచైజీ వ్యాపారం: ప్రాంచైజీలు / రిటైల్ అవుట్లెట్లను నియమించడం మరియు బ్యాంక్ ఖాతాలకు నిధుల బదిలీ, బిల్లులు చెల్లించడం, బుకింగ్ రైల్ మరియు ఎయిర్ టికెట్లు మొదలైనవాటికి నగదు / చెల్లింపులు సేకరించే వినియోగదారులకు, రిటైలర్ వర్కింగ్ కాపీలర్గా రిటైలర్ అవుట్లెట్ / ప్రాంచైజీ ఖాతాను అందిస్తాయి.

(ఈ విభాగం చెల్లింపు మరియు సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ చట్టం, 2007 మరియు RBI మార్గదర్శకాలు ద్వారా నిర్వహించబడదు).

M- కామర్స్ మరియు E- కామర్స్ డొమైన్లలో అనంతమైన లావాదేవీలకు ప్రతి వినియోగదారునికి సురక్షితమైన మరియు సులభమైన చెల్లింపు ఎంపికను కంపెనీ అందిస్తుంది. బ్యాంక్ ఖాతా, ఇతర జల్డీ క్యాష్ కార్డులకు నిధులను బదిలీ చేయడానికి, వివిధ వస్తువులు మరియు సేవల కొనుగోలు ఆన్లైన్ / ఆన్-మొబైల్ / ఐ.వి.ఆర్.ఎస్ లను బదిలీ చేసేందుకు ఉపయోగించే వర్చ్యువల్ వాల్వెట్ ("జల్డీ కాష్" అని పిలువబడే) బహుళ-ప్రయోజన ప్రీపెయిడ్ ఇన్స్ట్రుమెంట్ కార్డును కంపెనీ పరిచయం చేసింది. అనుబంధ వ్యాపారులు నుండి "ఎక్స్ట్రానా ఎప్పుడైనా" అనే భావన నుండి అన్ని అనుబంధ వ్యాపారులకు మరియు కస్టమర్ కోసం భద్రత మరియు సౌలభ్యం కోసం అమ్మకాలు పెరగవచ్చు. కంపెనీ దాని చెల్లింపులు ఎంపికలు తో అమ్మకాలు ఛానల్స్ కలయిక మద్దతు మార్కెట్టు విస్తరించేందుకు వ్యాపార సంస్థలు సహాయం చేస్తుంది.

**విభాగం 3 - కంపెనీ పాలసీని పాలించే సూత్రాలు**

దుర్వినియోగ పరిష్కారంపై కంపెనీ యొక్క పాలసీ క్రింది సూత్రాలు చేత నిర్వహించబడుతుంది:

- i. కస్టమర్ అన్ని సమయాల్లో చాలా బాగా చికిత్స చేయబడాలి.
- ii. కస్టమర్ల ద్వారా వసూలు చేసిన ఫిర్యాదులు మర్యాదపూర్వకంగా మరియు సమయం లో హాజరవుతాయి.
- iii. కస్టమర్ కేర్ సెంటర్ యొక్క స్పందనతో పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోయినా, ఖాతాదారుడికి ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం వినియోగదారులకు పూర్తిగా తెలియజేయాలి మరియు కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీని సంప్రదించే హక్కు.
- iv. కంపెనీ యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్ ఆఫ్ కస్టమర్ కేర్ సెంటర్ తప్పనిసరిగా మంచి విశ్వాసంతో పనిచేయాలి, కంపెనీ యొక్క ఈ విధానాన్ని గుర్తుంచుకోండి.

#### విభాగం 4 - కస్టమర్ గ్రీవియెన్సెస్ నిర్వహించడానికి ప్రాసెస్

జెల్లీ క్యాష్ కార్డ్ యొక్క హోల్డర్ మరియు / లేదా వినియోగదారుడు 4.1 ఫిర్యాదులు:

#### రెండు టైర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ

కంపెనీ రెండు స్థాయిలలో పనిచేస్తున్న కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కార యంత్రాలు ఏర్పాటు చేసింది:

- A) కస్టమర్ కేర్ సెంటర్ మరియు
- B) కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీ

#### A) కస్టమర్ కేర్ సెంటర్

#### రాజ్యాంగం

కంపెనీ కాల సెంటర్ను ఏర్పాటు చేసింది, అనగా కస్టమర్ కేర్ సెంటర్ సౌకర్యం, ఇది సూచించిన అన్ని కార్యాచరణ సమస్యలు మరియు మనోవేదనల సమర్థవంతమైన పరిష్కారం కోసం ఏర్పాటు చేయబడింది. కస్టమర్ కేర్ సెంటర్ అన్ని పని దినాలలో తెరిచి ఉంటుంది.

త్వరిత సూచన కోసం, సంప్రదింపు వివరాలు క్రింద ఇచ్చాం:

1. కస్టమర్ కేర్ సెంటర్ సంఖ్య: 022-40172500
2. కస్టమర్ కేర్ సెంటర్ టైమింగ్: 7.00 a.m. నుండి 11.00 p.m.
3. ఇ-మెయిల్: jaldicash@weizmannimpex.com

**ఫంక్షన్ మరియు అధారిటీ**

కస్టమర్ కేర్ సెంటర్ అన్ని వినియోగదారుల యొక్క ప్రశ్నలను పరిష్కరిస్తుంది. కస్టమర్ కేర్ సెంటర్లో కస్టమర్ యొక్క సంతృప్తికి అందజేసిన అన్ని ప్రశ్నల పరిష్కారం కోసం కస్టమర్ కేర్ కేంద్రం యొక్క అధికారి బాధ్యత.

కస్టమర్ గ్రీరీన్స్ పరిష్కార విధానం

**ఫిర్యాదు రిజల్యూషన్ సమయపాలన**

క్రమసంఖ్య.	ఫిర్యాదు పద్ధతి	అంచనావేయబడిన సమయపాలన
1	మనీ ట్రాన్స్ఫర్ - లోడ్ లేదా మనీ పంపండి	తిరోగమన లేదా క్రెడిట్ల కోసం 7 వర్కింగ్ డేస్
2	విజయవంతమైన లావాదేవీ కాన్ లబ్ధిదారుల ఖాతా జమ చేయబడలేదు	తిరోగమన లేదా క్రెడిట్ల కోసం 7 వర్కింగ్ డేస్
3	వాలెట్ సంబంధిత సమస్యలు	2 - 5 వర్కింగ్ డేస్

**B) కస్టమర్ గ్రీరీన్స్ పరిష్కార కమిటీ**
**రాజ్యాంగం**

కస్టమర్ కేర్ సెంటర్ వారి ప్రశ్నలను తీర్మానంతో సంతృప్తి చెందని వినియోగదారులు వారి ఫిర్యాదులను పునర్విచారణకు కస్టమర్ గ్రీట్స్ రెడెస్సాల్ కమిటీ ("కమిటీ") ను సంప్రదించవచ్చు. కమిటీలో కంపెనీ యొక్క రెండు సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ ఎగ్జిక్యూటివ్లను కలిగి ఉంటుంది, ఇవి చట్టాలపై అవసరమైన జ్ఞానాన్ని కలిగి ఉంటాయి మరియు ఎటువంటి పక్షపాతం లేకుండా వారి బాధ్యతలు నిర్వర్తించగలవు.

ప్రస్తుతం ఈ కమిటీ ఈ క్రింది వ్యక్తులను కలిగి ఉంది:

1. ప్రిన్సిపల్ ఆఫీసర్
2. బిజినెస్ హెడ్
3. నోడల్ ఆఫీసర్

కస్టమర్ కేర్ సెంటర్ యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్ ఈ కమిటీ కార్యదర్శి మరియు సహ-సమన్వయకర్తగా వ్యవహరిస్తుంది.

**ఫంక్షన్ మరియు అధారిటీ**

కమిటీ యొక్క విధులు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

- కస్టమర్ కేర్ సెంటర్ నిర్ణయంతో అతడు / ఆమె సంతృప్తి చెందకపోతే కమీషన్ కస్టమర్ యొక్క ఉపద్రవము పరిష్కరించుకుంటాడు.
- కస్టమర్ సేవకు సంబంధించిన అన్ని నియంత్రణ అవసరాలు సకాలంలో మరియు సమర్థవంతంగా అమలు చేయటానికి కమిటీ బాధ్యత వహిస్తుంది.
- కస్టమర్ కేర్ సెంటర్ మరియు కస్టమర్ల నుండి అన్ని రికార్డులను కోరిన హక్కును కమిటీకి కలిగి ఉండాలి.
- సంస్థ యొక్క వినియోగదారుల ప్రయోజనాలను కాపాడడానికి కంపెనీలో ఉన్న విధానాలు మరియు పద్ధతులను సరళీకృతం చేయడానికి కమిటీ పరిశీలిస్తుంది.
- కమిటీ కస్టమర్ సేవ కోసం ఆర్బిఐ యొక్క మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉన్న నిబంధనలు మరియు విధానాలను సమీక్షిస్తుంది మరియు ఉత్తరం మరియు ఆత్మలో అదే అమలు మరియు అదే అమలు కోసం తగిన సిఫార్సులు చేస్తాయి.
- ప్రీపెయిడ్ చెల్లింపు సొల్యూషన్స్ పరిశ్రమలో ప్రబలమైన పద్ధతులు మరియు విధానాలను బట్టి ఈ కమిటీ బెంచ్మార్కులకు కొనసాగిస్తుంది మరియు కొనసాగుతున్న ప్రాతిపదికపై అవసరమైన సరైన చర్య తీసుకోవాలి.
- కమిటీ పెండింగ్లో ఉన్న ఫిర్యాదులపై కస్టమర్ కేర్ సెంటర్ ను ముందుగా సలహా చేయటానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

**4.2 గ్రీన్స్ రెడెన్షల్ విధానము:**

- ఇమెయిల్స్ పంపడం ద్వారా ఇమెయిల్ ద్వారా ఇమెయిల్ ద్వారా పంపిన పోస్టల్ చిరునామా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ మోడో మాకు వ్రాసి, ఫిర్యాదుదారు యొక్క సౌలభ్యం ప్రకారం కమిటీకి ఫిర్యాదుచేసే ఒక ఉపద్రవము తెలియజేయబడుతుంది.

తపాలా చిరునామా:

కస్టమర్ గ్రీరీన్స్ పరిష్కార కమిటీ

వీజ్యూన్ ఇంపెక్స్ సర్వీస్ ఎంటర్ప్రైజెస్ లిమిటెడ్

గ్రాండ్ ఫ్లోర్, ఫోర్స్ బవనం,  
చరంజిత్ రైడ్ మార్గ్,  
ఎస్పీఐ కిల్లిక్ హౌస్ బ్రాంచ్ పక్కన  
ఫోర్డ్, ముంబై 400001  
భారతదేశం

- b. ఉపద్రవము పొందిన తరువాత, సంబంధిత అధికారి ఫిర్యాదుల పరిహారానికి రిజిస్టర్ లో దాని వివరాలను నమోదు చేయాలి.s
- c. అందుకున్న అన్ని ఫిర్యాదులు కమిటీ ద్వారా ఉపద్రవము యొక్క స్వీకరణ నుండి మూడు పని రోజులలో గుర్తించబడతాయి.
- d. కమిటీ విచారణను అందుకున్న తేదీ నుండి 12 పని రోజులలోపు ప్రతి ఉపద్రవమును పరిష్కరిస్తుంది.

#### 4.3 పైనల్ పరిష్కార మరియు మూసివేత ముగింపు:

క్రింది పరిస్థితులలో ఏదో చివరలో సరిదిద్దడం మరియు మూసివేయడం వంటి విచారణను పరిగణలోకి తీసుకోవాలి:

- a. కస్టమర్ కేర్ సెంటర్ ద్వారా ప్రసారం చేయబడిన ఉపద్రవము యొక్క పరిష్కారము పై సంస్థ యొక్క నిర్ణయాన్ని అతను అంగీకరిస్తున్నట్లు ఫిర్యాదుదారుడు ఎక్కడ తెలియచేయును;  
లేదా
- b. కస్టమర్ కేర్ సెంటర్ లేదా కమిటీ నిర్ణయించిన తేదీ నుండి 30 రోజుల వ్యవధిలో, కంపెనీ నిర్ణయం యొక్క అంగీకారం లేదా అంగీకారం లేదని ఫిర్యాదుదారు ఎక్కడ తెలియలేదు.

#### 4.4 నిర్ణయం అమలు:

కమిటీ నిర్ణయాన్ని అమలు చేయడానికి అన్ని అవసరమైన చర్యలను మేనేజ్మెంట్ తీసుకోవాలి.

#### 4.5 జల్డీ క్యాష్ కార్డ్ (సిస్టం పార్టిసిపెంట్) యొక్క హోల్డర్ మరియు / లేదా యూజర్ కాకుండా ఒక వ్యక్తి ద్వారా మనోవేదనకు

చెల్లింపు వ్యవస్థ యొక్క ఆపరేషన్లో అనుసంధానించబడిన ఏదైనా విషయంపై సిస్టమ్ పాల్గొనేవారు మధ్య ఫిర్యాదులను చెల్లింపు మరియు సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ చట్టం, 2007 యొక్క సంబంధిత నిబంధనలకు అనుగుణంగా పరిష్కరించబడుతుంది, ఎప్పటికప్పుడు సవరించవచ్చు.