

आज के प्रतिस्पर्धात्मक युग में और पॉल मर्चेंट फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड कंपनी में लगातार विकसित हो रहे व्यवसाय में ('कंपनी') हमारे ग्राहकों को हमारी सभी रणनीतियों और पहलों के केंद्र में रखने में गर्व महसूस करती है और हमारी सभी मौजूदा और नए ग्राहकों को सर्वश्रेष्ठ ग्राहक सेवा देने के लिए प्रतिबद्ध है।

एक सेवा संगठन के रूप में हम 'एक्सीलेंस इन डिलीवरी' को बढ़ावा देते हैं और इसलिए हमारे मूल्यावान ग्राहकों की प्रतिक्रिया कंपनी द्वारा लिए गए सभी निर्णयों का एक अभिन्न हिस्सा है। हमारे ग्राहकों द्वारा की गई प्रतिक्रिया को कंपनी द्वारा मूल्यांकन की गई संपत्ति के रूप में माना जाता है और हमारे उत्पादों और सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए अनुकूलित किया जाता है।

इस नीति इस्तावेज का उद्देश्य हमारे ग्राहकों के लिए उपलब्ध विभिन्न तंत्रों को संप्रेषित करना है, जिससे हम अपनी सेवा गारंटी और समयसीमा तक पहुँच सकें, जिसके द्वारा हम अपने ग्राहकों की चिंताओं का समाधान करने का प्रयास करेंगे।

हमारे सिद्धांत:

- ग्राहक कंपनी में विकसित सभी पहलों और रणनीतियों के लिए महत्वपूर्ण ध्यान केंद्रित करते हैं।
- 'प्रसन्नचित्त' ग्राहक व्यापार वृद्धि और अस्तित्व के लिए एक आवश्यकता है।
- हमारे ग्राहकों और उनकी प्रतिक्रिया को संगठन के लिए सबसे मूल्यवान संपत्ति के रूप में माना जाता है, जो विकास और नवाचार की नींव बनाता है।
- हम अपने नवाचारों और उत्पाद प्रसाद के माध्यम से अपने ग्राहक के जीवन को सरल बनाने का प्रयास करते हैं।
- निर्बाध सेवा वितरण के लिए हमारी शिकायत निवारण प्रणालियों में लगातार विकास और निवेश करें।

हमारा वादा:

- सभी शिकायतों को तुरंत और विनम्रता से निपटाया जाएगा।
- हम अपने ग्राहकों द्वारा प्रभावी ढंग से और संप्रेषित समय सीमा के भीतर किसी भी या सभी मुद्दों को हल करने का वादा करते हैं।
- सभी सर्विस लेवल अग्रीमेंट और प्रत्येक थर्ड पार्टी ट्रांजेक्शन के लिए टर्नअराउंड समय हमारी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा।
- कंपनी के पास ग्राहकों की जिज्ञासों का प्रबंधन करने और यदि कोई हो, तो शिकायतों को दूर करने के लिए एक समर्पित टीम है।
- हम आपकी प्रतिक्रिया को महत्व देते हैं।

सभी ग्राहकों को अपनी प्रतिक्रिया या शिकायत साझा करने का अधिकार है, क्योंकि वे पाते हैं कि हमारी सेवाएं उनकी अपेक्षाओं को पूरा नहीं कर रही हैं या हमारे किसी भी कर्मचारी के साथ बातचीत में असंतुष्ट हैं।

हमारे ग्राहक निम्नलिखित माध्यमों के माध्यम से पूछताछ, आग्रह या शिकायत कर सकते हैं:

- फोन: ग्राहक सगाई केंद्र: हमारे ग्राहक टोल फ्री हेल्प लाइन पर हमें कॉल कर सकते हैं: 18001371333, सभी कार्य दिवसों में सुबह 6:00 बजे से रात 10:00 बजे तक।
- ई-मेल: ग्राहक care@paulpay.com पर हमें ई-मेल कर सकते हैं।
- हमसे संपर्क करें: ग्राहकों को हमारी वेबसाइट <http://paulpay.in> पर 'हमसे संपर्क करें' अनुभाग पर संपर्क करने की सुविधा है। हमारे ऐप (Android, iOS और Windows Phone) में 'हमसे संपर्क करें' भी है।

ये पूर्वोक्त तंत्र हमारी ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए समर्पित हैं, जहाँ भी संभव हो ऑनलाइन समाधान प्रधान करते हैं और हमारी सेवाओं के बारे में मूल्यवान प्रतिक्रिया कैचर करते हैं।

ग्राहकों की प्रतिक्रिया/शिकायत/क्वरी प्राप्त करने पर, हमारे अधिकारी ग्राहकों तक पहुँचेंगे और यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी शिकायतों का निवारण सेवा स्तर समझौते में पूर्वनिर्धारित के रूप में एक अवधि के भीतर किया जाए।

यदि दी गई समयसीमा के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है या प्रतिक्रिया असंतोषजनक है, तो ग्राहक हमारे स्तर 2 की चिंता को बढ़ा सकते हैं। इस तीति में एस्केलेशन सेक्शन के तहत एस्केलेशन पद्धति का उल्लेख किया गया है।

नोट: बिना शिकायत के संदर्भ संख्या में वृद्धि को शिकायतों के रूप में नहीं माना जाएगा।

ग्राहक संकल्प समय

- शिकायतों का आभार:
 - ग्राहक समाई केंद्र की टीम शिकायत की प्राप्ति पर शिकायत को तुरंत स्वीकार करेगी:–
 - ईमेल के मामले में ऑटो प्रतिक्रिया या हमसे संपर्क करें अनुभाग, या
 - कॉल सेंटर पर कॉल का उत्तर देना, या
- सभी परिदृश्यों में विशेष शिकायत के आसपास भविष्य के संचार के लिए एक संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी।
- सभी शिकायतों को केवल ग्राहकों की प्रतिक्रिया के आधार पर बंद किया जाएगा और बंद करने की स्वीकृति दी जाएगी।

क्रमांक नं:	शिकायत प्रकार	टनुमानित समय (एस.ऐल.ऐ)
1	मनी ट्रांसफर – लोड या पैसे भेजें	7 उलट या क्रेडिट के लिए कार्य दिवस(अग्रणी बैंकों के बाद तीसरे पक्ष के लेनदेन की समय सीमा)
2	सफल लेनदेन लेकिन लाभार्थी खाते को जमा नहीं किया जाता है	7 उलट या क्रेडिट के लिए कार्य दिवस (अग्रणी बैंकों के बाद तीसरे पक्ष के लेनदेन की समय सीमा)
3	7 उलट या क्रेडिट के लिए कार्य दिवस (अग्रणी बैंकों के बाद तीसरे पक्ष के लेनदेन की समय सीमा)	3 कार्य दिवस
4	यात्रा और टिकट संबंधित चिंताएं	संबंधित चिंताओं की बुकिंग के लिए 3 कार्य दिवस रिफंड के लिए 7 दिन कुछ एयरलाइंस और तीसरे पक्ष के पोर्टल्स में उच्चतर बदलाव का समय को सकता है।
5	बिल भुगतान संबंधित मुद्दे	3 कार्य दिवस
6	संबंधित चिंताओं की बुकिंग के लिए 3 कार्य दिवस रिफंड के लिए 7 दिन कुछ एयरलाइंस और तीसरे पक्ष के पोर्टल्स में उच्चतर बदलाव का समय को सकता है।	3 कार्य दिवस
7	वॉलेट के संबंधित मुद्दे	2–5 कार्य दिवसों

ग्राहक शिकायत निवारण:

‘ग्राहक डिलाइट’ के रूप में हमारी प्राथमिकता हम अपने सभी ग्राहकों को सर्वश्रेष्ठ भुगतान समाधान अनुभव प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। हम अपने सभी ग्राहकों के लिए एक स्तर 2 वृद्धि मैट्रिक्स का विस्तार करते हैं

वृद्धि: स्तर 2

यदि ग्राहक सेवा के एग्जीक्यूटिव से लेवल 2 की प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो उसे ट्रिगर किया जा सकता है।

हमें लिखें: ग्राहक सेवा विभाग, पॉलपे, पॉल मर्चेन्ट्स फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, एस.सी.ओ 829–830, सैक्टर 22 ए, चंडीगढ़–160022।

1. ईमेल आई.डी: paulmoney@paulfincap.com

2. आवश्यक ब्योरे के साथ प्राप्त सभी वृद्धि जैसे कि लेवल 1 संपर्क विवरण (फोन और ईमेल दोनों पर उपलब्ध कराई गई संदर्भ संख्या) को अडतालीस (48) घंटे के भीतर संबाधित किया जाएगा, विशेष मामलों में अधिकतम सात (7) दिनों तक काम करने वाले तीसरे से संबंधित पार्टी लेनदेन।

वृद्धि: स्तर 3

यदि ग्राहक अभी भी प्रदान किए गए संकल्प से संतुष्ट नहीं है या कमशः स्तर 1 और 2 पर संप्रेषित की गई समय सीमा से अधिक प्रतिक्रिया में देरी कर है, तो ग्राहक चिंता को उच्चतम स्तर तक बढ़ा सकता है:

हमें लिखे – कार्यालय का पता: पॉल मर्चेट्स फाइनेंस (पी) लिमिटेड, एस.सी.ओ 829–830, सैक्टर 22 ए, चंडीगढ़–160022।

पंजीकृत कार्यालय: डी.एस.एम 335, 336, 337, तीसरी मंजिल, डी.एल,एफ टॉवर, 15, शिवाजी मार्ग नजफगढ़ रोड, नई दिल्ली–110015

ईमेल आई.डी: info@paulfincap.com

वृद्धि प्राप्त करने पर, शिकायत चौबीस (24) कार्य घंटों के भीतर स्वीकार की जाएगी। पोस्ट पावती, संकल्प अधिकतम सात (7) काम करने के लिए प्रदान किया जाएगा। कृपया याद रखें कि सभी शिकायतों को इस स्तर पर तभी माना जाएगा जब शिकायत के स्तर 1 में दी गई शिकायत संख्या शिकायत में लिखी गई हो।

हेल्प लाइन: 18001371333 या care@paulpay.com

पॉल मर्चेट्स फाइनेंस (पी) लिमिटेड, एस.सी.ओ 829–830, सैक्टर 22 ए, चंडीगढ़ पोस्टल कोड–160022।

paulmoney@paulfincap.com golive@paulmoney.in

0172–5041737

नोडल अधिकारी: श्री शिबू चेरियन

info@paulfincap.com

+91–9317714358

ग्राहक सेवा: 1800–137–1333