Customers Grievance Redressal Policy

(Adopted by Board on 23/12/2025, amended on 12/01/2026 and further on 07/05/2026)

1. PREAMBLE

Pay Point India Network Private Limited ("the Company") is authorized by the Reserve Bank of India ("RBI") under the Payment and Settlement Systems Act, 2007 (PSS Act) to issue and operate Prepaid Payment Instruments (PPIs).

This Customers Grievance Redressal Policy ("Policy") is framed in line with:

- RBI Master Directions on Issuance and Operation of Prepaid Payment Instruments in India (as amended),
- Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021,
- Consumer Protection Act, 2019,
- Information Technology Act, 2000, and
- Other applicable laws with respect to customer protections, if any.

The objective of this Policy is to establish a fair, transparent, accessible, efficient, and timely grievance redressal framework to protect customers' interests and comply with RBI guidelines.

2. DEFINITIONS

i. **"Company"** means Pay Point India Network Private Limited, a company incorporated under the provisions of the Companies Act, 1956, and engaged in issuance and operation of Prepaid Payment Instruments (PPIs).

ii. **"Customer" / "Complainant"** means and includes any holder or user of a PPI issued by the Company who raises a grievance or lodges a complaint with the Company.

iii. **"Grievance" / "Complaint"** means an expression of dissatisfaction, whether written or verbal, made by a Customer in relation to the services, transactions, or conduct of the Company.

iv. **"Master Direction"** means Master Directions on Prepaid Payment Instruments (PPIs) and Know your Customers (KYC) issued by Reserve Bank of India.

v. **"Query"** means a request for information, support, or clarification from a Customer, which may not necessarily constitute a grievance or complaint.

vi. **"Nodal Officer"** means and includes the officer appointed by the Company in accordance with the provisions of the RBI Master Directions, responsible for overall supervision and monitoring of grievance redressal.

3. GUIDING PRINCIPLES OF THE GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM

The Company shall follow the guiding principles set out below in establishing and operating its Grievance Redressal Mechanism:

a. Transparency – The Company shall ensure that Customers are provided with clear and accurate information regarding the channels available to service their requirements and resolve their issues. The indicative turn-around time (TAT) for grievance redressal, including investigation and resolution, shall be communicated to Customers in a transparent manner.

b. Accessibility – The Company shall make available multiple published channels of communication to enable Customers to conveniently avail services, raise grievances, and seek assistance.

c. Escalation – The Company shall provide Customers with information on the process of escalation of grievances to the next level of authority in the event that they are not satisfied with the resolution provided at the first level. Such information shall be displayed on the Company's website, at its branches, and through its customer support helpline/call centre.

d. Customer Education – The Company shall make continuous efforts to educate Customers regarding the Company's products and services, thereby enabling them to make informed choices and minimizing errors in retailer-assisted transactions.

e. Review – The Company shall maintain structured forums at various levels to periodically review the nature of grievances received, assess the quality of resolutions provided, and identify opportunities to further enhance the standard of customer service.

f. Quick Resolution – The Company is committed to addressing all complaints and concerns of Customers promptly. The Policy clearly defines and distinguishes between complaints and queries to ensure efficient handling. The Company shall further undertake to provide round-the-clock support through its Web Robot software / AI Tools (24x7) for the convenience of its Customers.

4. COMPLAINT MECHANISM

A. Channels:

- Ø Customer care
- Ø E-mail
- Ø Write to the postal address of the Company
- Ø Write to us (Mobile application)
- Ø Contact us (Website)
- Ø Through Mobile / Web Application

B. Time Frame for Response**:**

The turn-around-time for the responding to a complaint is

Normal cases (other than the one mentioned below): 2 working days for normal cases.

Fraud cases, Legal cases and cases which need retrieval of documents and exceptionally old records: 15 working days and

Cases involving 3rd party (other channel partners): 5 working days.

If any case needs additional time, the team will inform the customer the reasons of delay in resolution and provide expected time lines for resolution of the issue

C. Complaint Reference Number:

Customer shall be provided with a complaint number when he/she submits a complaint to the customer care.

D. Escalation Mechanism:

Following is the escalation matrix to resolve the complaints:

Sr. No.	**Escalation Level**	**Point ofContact**	**Designation**	**Email**	**Contact No.**
1	Level 1	Support	Customer Care	customer.support@paypointindia.net (mailto:customer.support@paypointindia.net) cards@paypointindia.net (mailto:cards@paypointindia.net)	022 4063 3333

Sr. No.	Escalation Level	Point ofContact	Designation	Email	Contact No.
2	Level 2	Team Leader	Sr. Executive Customer Care	Level2_Digikhata@paypointindia.net (mailto:level2_Digikhata@paypointindia.net)	022 4063 3333

To report fraud /unauthorizedactivity:

Sr. No.	Escalation Level	Email	Contact No.
1	Level 3	level3_Digikhata@paypointindia.net(mailto:level3_Digikhata@paypointindia.net)	022-4063 3344/22

E. To Escalate Complaint in Person:

If the customer's issue is not resolved even after contacting various complaint resolution channels, he/she can write to the Level 3 Officer Mr. Aditya Shinde (Contact No. 022-40633344/22).

In the absence of revert from Level 3 within 10 working days, you can further escalate the matter to Nodal officer Mr. Bhupendra M. Patel (Contact No. 022- 40508832), A Wing, 203, Supreme Business Park, Hiranandani Garden, Powai, Mumbai 400076 Maharashtra - India or you can write us on nodalofficer@paypointindia.net (mailto:nodalofficer@paypointindia.net) and expect a revert in 10 working days.

F. Penalty:

The Company expects all Customer Care Officers and Level 2, Level 3 and Nodal Officer to strictly adhere to the prescribed Turn-Around Time (TAT) for grievance redressal. Any lapse in adherence shall attract suitable disciplinary measures.

5. HARMONISATION OF TURN AROUND TIME (TAT) AND CUSTOMER COMPENSATION FOR FAILED TRANSACTIONS.

To establish customer confidence and bring in uniformity in processing of the failed transactions a framework for TAT for failed transactions and compensation therefor has been finalized by DPSS vide circular DPSS.CO.PD No.629/02.01.014/2019-20I. Please refer below link for the circular.

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/notification/PDFs/CIRCULAR677EC931A7A65E4D99AA957D8E85BC0A2A.PDF

Standard Turn Around Time (TAT) for Broad level of Queries / Complaints:

Mentioned below is the range of TATs applicable for Complaints or queries within a broad classification.

Query / Complaint Classification	Turn Around Time (In Working Days)	Remarks
OTP related	1-2	Queries / Complaints in case of OTP not received by the customer.
Card reload issue	2-3	Queries / Complaints by customers trying to reload the card from the retailer portal.
Error while generating a cash card	2-4	Complaints of cases where retailer is not able to create a card through retailer portal.
IFSC code not reflecting	1-2	Queries / Complaints where IFSC code is not reflecting while making transactions.
Fraudulent use	7-10	Queries / Complaints pertaining to card used by unauthorised person.
Not able to use card/Wallet	2-4	Queries / Complaints pertaining to usage of the card or block in the card.
Change in Address/Phone no	2-4	Queries / Complaints pertaining to change in address or phone no of the cash card
Resetting of password	1-2	Queries / Complaints in case of resetting password.
Transaction Related	7-10	Queries / Complaints on unsuccessful NEFT/POS transactions (including claimed transactions)/prepaid card transactions

Third Party Product Related	4-7	Queries or complaints pertaining to booking and recharge related product.
Staff / Customer Service Related	5-7	Queries or complaints pertaining to Information/status provided by customer service staff.
Delay in loading of card	2-4	Queries / Complaints pertaining to reload the card

6. CUSTOMER CARE CENTER TIMINGS

The Company shall ensure that the Customers are served 24*7 be it in any Robotic / AI form i.e. by any system generate assistance methods.

Moreover the Customer care executives shall assist the Customers as per below timings:

09:00 AM to 09:00 PM (Monday to Saturday except second Saturday); and

10:00 AM to 6:30 PM (Sundays and Second Saturday except Public holidays as may be announced / notified by the RBI, from time to time).

7. CUSTOMERS' LIABILITY IN CASE OF FRAUD

A customer shall be liable for the loss occurring due to unauthorised transactions in the following cases:

a) In cases where the loss is due to negligence by a customer, such as where he has shared the payment credentials, the customer will bear the entire loss until he reports the unauthorised transaction to the Company.

b) In cases where the responsibility for the unauthorised electronic banking transaction lies neither with the bank nor with the customer, but lies elsewhere in the system and when there is a delay (of four working days after receiving the communication from the bank) on the part of the customer in notifying the bank of such a transaction, the per transaction liability of the customer shall be limited to the transaction value.

8. CUSTOMERS GRIEVANCE REDRESSAL COMMITTEE

The review & audit of complaints shall be done by the Customers Grievance Redressal In accordance with the provisions of the Master Direction, and other applicable regulatory guidelines, the Company shall constitute a Customers Grievance Redressal Committee ("the Committee").

- **Composition of the Committee**

The Committee shall consist of such minimum number of members as may be prescribed under the Master Directionand any other applicable laws, rules, regulations, and guidelines, as amended from time to time. The Company shall ensure that the constitution of the Committee is always in compliance with the prevailing regulatory framework, including the requirement to designate a Nodal Officer for grievance redressal and to provide an effective escalation mechanism for customer complaints.

As on date, the Customer Grievance Redressal Committee of the Company is constituted as under:

1. Mr. Ketan C. Doshi
2. Mr. Rajeev Lal
3. Mr. Naresh K. Rathod
4. Mr. Bhupendra M. Patel

- **Scope and Functions of the Committee**

The Customer Grievance Redressal Committee ("the Committee") shall discharge the following functions in accordance with the Master Directions, the Ombudsman Scheme for Digital Transactions (OSDT), 2019 (as amended from time to time), and other applicable regulatory requirements:

1) Review and establish a grievance redressal mechanism in concurrence with the responsible product managers.
2) Ensure timely and effective implementation of all regulatory requirements regarding customer service, in line with the Master Directions and other applicable guidelines.
3) Have the authority to call for and examine all relevant records from the Customer Care Centre and, where necessary, from the customer, to enable effective resolution of complaints.
4) Review and recommend simplification of existing procedures and practices of the Company, with the objective of safeguarding the interests of customers.
5) Periodically review the regulations and procedures prescribed by RBI for customer service and evaluate whether the same are being adopted in both letter and spirit by the Company, and make suitable recommendations for rationalization.
6) Monitor prevalent industry practices and procedures in the prepaid payment solutions sector and recommend corrective or preventive actions on an ongoing basis.

7) Proactively advise and guide the Customer Care Centre on the resolution of pending complaints and systemic improvements.

- **Meetings and Reporting**

a. The Committee shall meet at least once every quarter to review grievance redressal performance, TAT adherence, and root-cause analysis of major complaints.

b. A consolidated report of grievances, resolutions, and corrective actions shall be placed before the Board of Directors on a quarterly basis, in compliance with RBI requirements.

c. The Committee shall also ensure that details of grievance redressal channels, escalation matrix, and the contact details of the Nodal Officer are displayed on the Company's website, mobile application, and other public communication platforms, as mandated by RBI.

9. Disclosure/Display of this Policy and other details

1. An extract / full copy of this Grievance Redressal Policy shall be made available on the Company's official website, in a prominent and easily accessible manner.
2. Details of the grievance redressal and escalation matrix, including the contact details of the Nodal Officer and escalation authorities, shall be displayed prominently at all customer-facing points, including branches, partner outlets, and digital platforms, in accordance with Master Directions and applicable regulations.
3. Direct Link for Lodging Complaints on Homepage: In accordance with the RBI circular on "Lodging of customer complaints: Direct link on home page of RE websites" (CEPD.CO.PRS/S985/13-01-008/2023-24 dated November 07, 2024), the Company shall ensure that a direct link / icon to lodge a complaint is prominently displayed right on the homepage of the Company's website.
    - This link shall preferably use the specific nomenclature "Lodge a Complaint" for all products / services.
    - The link must lead customers directly to the complaint lodging portal without requiring them to navigate through intermediary pages (such as general 'Customer Care', 'Reach Us', or 'Contact Us' sections).
    - This portal must include a specific and seamless option for customers to report unauthorised electronic transactions immediately.

10. REVIEW AND AMENDMENTS

- This Policy shall be reviewed annually or earlier if necessitated by regulatory changes.
- Amendments shall be approved by the Board.

11. APPROVAL

This Customers Grievance Redressal Policy of Pay Point India Network Private Limited has been reviewed and adopted by the Board of Directors at its meeting held on December 23, 2025.

This Policy has been amended on January 12, 2026 and further amended on May 07, 2026.

This Policy shall remain effective unless amended or replaced by a subsequent resolution of the Board of Directors.

----------XX----------

ग्राहक शिकायत निवारण नीति

(बोर्ड द्वारा **23/12/2025** को स्वीकृत**, 12/01/2026** और तत्पश्चात **07/05/2026** को संशोधित**)**

1. प्रस्तावना

पे पॉइंट इंडिया नेटवर्क प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") को भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") द्वारा भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (PSS Act) के तहत प्रीपेड भुगतान उपकरण (PPI) जारी करने और संचालित करने के लिए अधिकृत किया गया है।

यह ग्राहक शिकायत निवारण नीति ("नीति") निम्नलिखित के अनुरूप तैयार की गई है:

- RBI के प्रीपेड भुगतान उपकरणों के जारी करने और संचालन पर मास्टर निर्देश (यथा संशोधित),
- भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021,
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019,
- सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000, और
- ग्राहक संरक्षण के संबंध में अन्य लागू कानून, यदि कोई हो।

इस नीति का उद्देश्य ग्राहकों के हितों की रक्षा करने और RBI दिशानिर्देशों का अनुपालन करने के लिए एक निष्पक्ष, पारदर्शी, सुलभ, कुशल और समयबद्ध शिकायत निवारण ढांचा स्थापित करना है।

2. परिभाषाएँ

i. "कंपनी" का अर्थ है पे पॉइंट इंडिया नेटवर्क प्राइवेट लिमिटेड, जो कंपनी अधिनियम, 1956 के प्रावधानों के तहत निगमित कंपनी है और प्रीपेड भुगतान उपकरणों (PPI) को जारी करने और संचालित करने के व्यवसाय में संलग्न है।

ii. "ग्राहक" / "शिकायतकर्ता" का अर्थ और समावेश ऐसे किसी भी व्यक्ति से है जो कंपनी द्वारा जारी PPI का धारक या उपयोगकर्ता है और जो कंपनी के समक्ष कोई शिकायत दर्ज करता है।

iii. "शिकायत" का अर्थ कंपनी की सेवाओं, लेनदेन या आचरण के संबंध में ग्राहक द्वारा व्यक्त असंतोष (लिखित या मौखिक) से है।

iv. "मास्टर निर्देश" का अर्थ भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी प्रीपेड भुगतान उपकरणों (PPI) और अपने ग्राहक को जानें (KYC) पर मास्टर निर्देश से है।

v. "क्वेरी" का अर्थ ग्राहक द्वारा जानकारी, सहायता या स्पष्टीकरण के लिए किया गया अनुरोध है, जो जरूरी नहीं कि कोई शिकायत ही हो।

vi. "नोडल अधिकारी" का अर्थ RBI मास्टर निर्देशों के प्रावधानों के अनुसार कंपनी द्वारा नियुक्त अधिकारी से है, जो शिकायत निवारण की समग्र निगरानी के लिए जिम्मेदार है।

3. शिकायत निवारण तंत्र के मार्गदर्शक सिद्धांत

कंपनी अपने शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना और संचालन में निम्नलिखित मार्गदर्शक सिद्धांतों का पालन करेगी:

a. पारदर्शिता – कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं को पूरा करने और समस्याओं का समाधान करने के लिए उपलब्ध चैनलों के बारे में स्पष्ट और सटीक जानकारी प्रदान की जाए। शिकायत निवारण के लिए अनुमानित टर्न-अराउंड समय (TAT), जिसमें जांच और समाधान शामिल है, पारदर्शी तरीके से ग्राहकों को सूचित किया जाएगा।

b. सुलभता – कंपनी ग्राहकों को आसानी से सेवाओं का लाभ उठाने, शिकायतें दर्ज करने और सहायता प्राप्त करने में सक्षम बनाने के लिए संचार के कई माध्यम उपलब्ध कराएगी।

c. एस्केलेशन (उच्चाधिकारियों तक ले जाना) – यदि ग्राहक प्रथम स्तर पर प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो कंपनी उन्हें शिकायतों को उच्च स्तर के प्राधिकरण तक ले जाने की प्रक्रिया की जानकारी प्रदान करेगी। ऐसी जानकारी कंपनी की वेबसाइट, शाखाओं और ग्राहक सहायता हेल्पलाइन/कॉल सेंटर के माध्यम से प्रदर्शित की जाएगी।

d. ग्राहक शिक्षा – कंपनी ग्राहकों को अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में शिक्षित करने के निरंतर प्रयास करेगी, जिससे वे सूचित विकल्प चुन सकें और खुदरा विक्रेता-सहायता प्राप्त लेनदेन में त्रुटियों को कम कर सकें।

e. समीक्षा – कंपनी प्राप्त शिकायतों की प्रकृति की समीक्षा करने, प्रदान किए गए समाधानों की गुणवत्ता का आकलन करने और ग्राहक सेवा के स्तर को और बेहतर बनाने के अवसर खोजने के लिए विभिन्न स्तरों पर संरचित मंच बनाए रखेगी।

f. त्वरित समाधान – कंपनी ग्राहकों की सभी शिकायतों और चिंताओं का तुरंत समाधान करने के लिए प्रतिबद्ध है। यह नीति कुशल प्रबंधन सुनिश्चित करने के लिए शिकायतों और क्वेरी के बीच स्पष्ट रूप से अंतर करती है। कंपनी अपने ग्राहकों की सुविधा के लिए अपने वेब रोबोट सॉफ्टवेयर / AI टूल्स (24x7) के माध्यम से चौबीसों घंटे सहायता प्रदान करने का उपक्रम भी करेगी।

4. शिकायत तंत्र

A. चैनल**:**

- ग्राहक सेवा (Customer care)
- ई-मेल
- कंपनी का डाक पता
- हमें लिखें (मोबाइल एप्लिकेशन)
- संपर्क करें (वेबसाइट)
- मोबाइल / वेब एप्लिकेशन के माध्यम से

B. प्रतिक्रिया के लिए समय सीमा**:**

शिकायत का उत्तर देने के लिए टर्न-अराउंड समय (TAT) इस प्रकार है:

- सामान्य मामले (नीचे उल्लिखित के अलावा): 2 कार्य दिवस।
- धोखाधड़ी के मामले, कानूनी मामले और ऐसे मामले जिनमें दस्तावेजों और असाधारण रूप से पुराने रिकॉर्ड को पुनः प्राप्त करने की आवश्यकता है: 15 कार्य दिवस।
- तीसरे पक्ष (अन्य चैनल पार्टनर) से जुड़े मामले: 5 कार्य दिवस।

यदि किसी मामले में अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो टीम ग्राहक को देरी के कारणों के बारे में सूचित करेगी और समाधान के लिए अपेक्षित समय सीमा प्रदान करेगी।

C. शिकायत संदर्भ संख्या**:**

जब ग्राहक ग्राहक सेवा को शिकायत प्रस्तुत करेगा, तो उसे एक शिकायत संख्या प्रदान की जाएगी।

D. एस्केलेशन तंत्र**:**

शिकायतों को हल करने के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स इस प्रकार है:

स्तर	संपर्क बिंदु	पदनाम	ईमेल	संपर्क संख्या
स्तर 1	सपोर्ट	कस्टमर केयर	customer.support@paypointindia.net / cards@paypointindia.net	022 4063 3333
स्तर 2	टीम लीडर	वरिष्ठ कार्यकारी कस्टमर केयर	Level2_Digikhata@paypointindia.net	022 4063 3333

धोखाधड़ी / अनधिकृत गतिविधि की रिपोर्ट करने के लिए**:**

- स्तर 3: level3_Digikhata@paypointindia.net | संपर्क संख्या: 022-4063 3344/22

E. व्यक्तिगत रूप से शिकायत दर्ज करना**:**

यदि विभिन्न शिकायत समाधान चैनलों से संपर्क करने के बाद भी ग्राहक की समस्या का समाधान नहीं होता है, तो वह लेवल 3 अधिकारी श्री आदित्य शिंदे (संपर्क संख्या 022-40633344/22) को लिख सकता है।

यदि 10 कार्य दिवसों के भीतर लेवल 3 से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो आप मामले को नोडल अधिकारी श्री भूपेंद्र एम. पटेल (संपर्क संख्या 022-40508832), ए विंग, 203, सुप्रीम बिजनेस पार्क, हीरानंदानी गार्डन, पवई, मुंबई 400076 महाराष्ट्र - भारत को भेज सकते हैं, या आप nodalofficer@paypointindia.net पर ईमेल कर सकते हैं और 10 कार्य दिवसों में प्रतिक्रिया की अपेक्षा कर सकते हैं।

F. दंड**:**

कंपनी सभी कस्टमर केयर अधिकारियों, लेवल 2, लेवल 3 और नोडल अधिकारी से उम्मीद करती है कि वे शिकायत निवारण के लिए निर्धारित टर्न-अराउंड समय (TAT) का सख्ती से पालन करें। पालन न करने पर उचित अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी।

5. टर्न-अराउंड समय **(TAT)** का सामंजस्य और विफल लेनदेन के लिए ग्राहक मुआवजा

ग्राहक का विश्वास स्थापित करने और विफल लेनदेन के प्रसंस्करण में एकरूपता लाने के लिए, विफल लेनदेन के लिए TAT और मुआवजे के लिए एक ढांचा DPSS परिपत्र DPSS.CO.PD No.629/02.01.014/2019-20l द्वारा अंतिम रूप दिया गया है। परिपत्र के लिए कृपया नीचे दिए गए लिंक देखें।

परिपत्र लिंक

क्वेरी / शिकायतों के व्यापक स्तर के लिए मानक टर्न-अराउंड समय **(TAT):**

क्वेरी / शिकायत का वर्गीकरण	टर्न-अराउंड समय (कार्य दिवसों में)	टिप्पणियाँ
OTP संबंधित	1-2	ग्राहक को OTP प्राप्त न होने के मामले।
कार्ड रीलोड समस्या	2-3	खुदरा पोर्टल से कार्ड रीलोड करने का प्रयास करने वाले ग्राहकों की क्वेरी/शिकायतें।
कैश कार्ड जनरेट करते समय त्रुटि	2-4	उन मामलों की शिकायतें जहां खुदरा विक्रेता पोर्टल के माध्यम से कार्ड नहीं बना पा रहा है।
IFSC कोड नहीं दिख रहा है	1-2	जहां लेनदेन करते समय IFSC कोड नहीं दिख रहा है।
धोखाधड़ीपूर्ण उपयोग	7-10	अनधिकृत व्यक्ति द्वारा कार्ड के उपयोग से संबंधित।
कार्ड/वॉलेट का उपयोग करने में असमर्थ	2-4	कार्ड के उपयोग या कार्ड ब्लॉक होने से संबंधित।
पता/फोन नंबर में बदलाव	2-4	कैश कार्ड के पता या फोन नंबर बदलने से संबंधित।
पासवर्ड रीसेट करना	1-2	पासवर्ड रीसेट करने के मामले।
लेनदेन संबंधित	7-10	असफल NEFT/POS लेनदेन (दावा किए गए लेनदेन सहित)/प्रीपेड कार्ड लेनदेन पर।
थर्ड पार्टी उत्पाद संबंधित	4-7	बुकिंग और रिचार्ज संबंधित उत्पादों से संबंधित।
स्टाफ / ग्राहक सेवा संबंधित	5-7	ग्राहक सेवा कर्मचारियों द्वारा प्रदान की गई जानकारी/स्थिति से संबंधित।
कार्ड लोड करने में देरी	2-4	कार्ड को दोबारा लोड करने से संबंधित।

6. कस्टमर केयर सेंटर का समय

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों को 24*7 सेवा मिले, चाहे वह किसी भी रोबोटिक / AI रूप में हो, यानी किसी भी सिस्टम-जनरेटेड सहायता विधियों द्वारा।

इसके अलावा, कस्टमर केयर अधिकारी नीचे दिए गए समय के अनुसार ग्राहकों की सहायता करेंगे:

- सुबह 09:00 बजे से रात 09:00 बजे तक (सोमवार से शनिवार, दूसरे शनिवार को छोड़कर); और
- सुबह 10:00 बजे से शाम 6:30 बजे तक (रविवार और दूसरे शनिवार को, सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर, जैसा कि समय-समय पर RBI द्वारा घोषित/अधिसूचित किया जा सकता है)।

7. धोखाधड़ी के मामले में ग्राहकों की देनदारी

निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाले नुकसान के लिए ग्राहक उत्तरदायी होगा:

a) उन मामलों में जहां नुकसान ग्राहक की लापरवाही के कारण होता है, जैसे कि जहां उसने भुगतान क्रेडेंशियल्स साझा किए हैं, ग्राहक को पूरी हानि वहन करनी होगी जब तक कि वह कंपनी को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं कर देता।

b) उन मामलों में जहां अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए जिम्मेदारी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की, बल्कि सिस्टम में कहीं और है और ग्राहक द्वारा बैंक को ऐसी लेनदेन की सूचना देने में देरी (बैंक से संचार प्राप्त करने के चार कार्य दिवसों के बाद) होती है, तो ग्राहक की प्रति लेनदेन देयता लेनदेन मूल्य तक सीमित होगी।

8. ग्राहक शिकायत निवारण समिति

मास्टर निर्देशों और अन्य लागू नियामक दिशानिर्देशों के प्रावधानों के अनुसार, कंपनी एक 'ग्राहक शिकायत निवारण समिति' ("समिति") का गठन करेगी।

- समिति का गठन

  समिति में सदस्यों की न्यूनतम संख्या उतनी होगी जितनी मास्टर निर्देशों और समय-समय पर संशोधित अन्य लागू कानूनों, नियमों, विनियमों के तहत निर्धारित की गई है।

वर्तमान तिथि के अनुसार, कंपनी की ग्राहक शिकायत निवारण समिति का गठन इस प्रकार है:

1. श्री केतन सी. दोषी
2. श्री राजीव लाल
3. श्री नरेश के. राठौड़
4. श्री भूपेंद्र एम. पटेल

- समिति का दायरा और कार्य

  ग्राहक शिकायत निवारण समिति मास्टर निर्देशों, डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना (OSDT), 2019 और अन्य नियामक आवश्यकताओं के अनुसार निम्नलिखित कार्य करेगी:

1. जिम्मेदार उत्पाद प्रबंधकों की सहमति से शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा और स्थापना करना।

2. मास्टर निर्देशों के अनुरूप ग्राहक सेवा से संबंधित सभी नियामक आवश्यकताओं के समयबद्ध कार्यान्वयन को सुनिश्चित करना।
3. शिकायतों के प्रभावी समाधान को सक्षम करने के लिए कस्टमर केयर सेंटर और आवश्यक होने पर ग्राहक से सभी प्रासंगिक रिकॉर्ड मंगाने और जांचने का अधिकार।
4. ग्राहकों के हितों की रक्षा के उद्देश्य से कंपनी की मौजूदा प्रक्रियाओं और प्रथाओं के सरलीकरण की समीक्षा और सिफारिश करना।
5. RBI द्वारा निर्धारित ग्राहक सेवा विनियमों की समय-समय पर समीक्षा करना और मूल्यांकन करना कि क्या कंपनी उनका अक्षरशः पालन कर रही है।
6. प्रीपेड भुगतान समाधान क्षेत्र में प्रचलित प्रथाओं की निगरानी करना और सुधारात्मक या निवारक कार्यों की सिफारिश करना।
7. लंबित शिकायतों के समाधान और प्रणालीगत सुधारों पर कस्टमर केयर सेंटर को सलाह देना।

- बैठकें और रिपोर्टिंग

  a. समिति शिकायत निवारण प्रदर्शन, TAT अनुपालन और शिकायतों के मूल कारणों के विश्लेषण की समीक्षा करने के लिए प्रत्येक तिमाही में कम से कम एक बार बैठक करेगी।

  b. शिकायतों, समाधानों और सुधारात्मक कार्यों की एक समेकित रिपोर्ट त्रैमासिक आधार पर निदेशक मंडल के समक्ष रखी जाएगी।

  c. समिति यह भी सुनिश्चित करेगी कि शिकायत निवारण चैनलों, एस्केलेशन मैट्रिक्स और नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट और मोबाइल एप्लिकेशन पर प्रदर्शित हों।

9. इस नीति का प्रकटीकरण/प्रदर्शन

1. इस शिकायत निवारण नीति की एक प्रति कंपनी की आधिकारिक वेबसाइट पर स्पष्ट और आसानी से सुलभ तरीके से उपलब्ध कराई जाएगी।
2. नोडल अधिकारी और एस्केलेशन अधिकारियों के संपर्क विवरण सहित शिकायत निवारण और एस्केलेशन मैट्रिक्स का विवरण सभी ग्राहक-सामना वाले बिंदुओं (शाखाओं, आउटलेट और डिजिटल प्लेटफॉर्म) पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।
3. शिकायत दर्ज करने के लिए होमपेज पर सीधा लिंक: RBI के "ग्राहक शिकायतों का पंजीकरण: RE वेबसाइटों के होमपेज पर सीधा लिंक" (CEPD.CO.PRS/S985/13-01-008/2023-24 दिनांक 07 नवंबर, 2024) परिपत्र के अनुसार, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायत दर्ज करने के लिए एक सीधा लिंक / आइकन वेबसाइट के होमपेज पर प्रमुखता से प्रदर्शित हो।

10. समीक्षा और संशोधन

- इस नीति की समीक्षा वार्षिक रूप से या नियामक परिवर्तनों के कारण आवश्यक होने पर पहले की जाएगी।
- संशोधनों को बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया जाएगा।

11. स्वीकृति

पे पॉइंट इंडिया नेटवर्क प्राइवेट लिमिटेड की यह ग्राहक शिकायत निवारण नीति 23 दिसंबर, 2025 को आयोजित बैठक में निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा और अपनाई गई है।

ग्राहक शिकायत निवारण नीति
पे पॉइंट इंडिया नेटवर्क प्राइवेट लिमिटेड
संस्करण २.२

यह नीति 12 जनवरी, 2026 को संशोधित की गई है और 07 मई, 2026 को और संशोधित की गई है।

यह नीति तब तक प्रभावी रहेगी जब तक कि निदेशक मंडल के बाद के प्रस्ताव द्वारा इसे संशोधित या प्रतिस्थापित नहीं किया जाता।

ग्राहकों की शिकायत निवारण नीति
पे पॉईंट इंडिया नेटवर्क प्रायव्हेट लिमिटेड
आवृत्ती २.२

ग्राहक निवारण धोरण

(बोर्डाद्वारे २३/१२/२०२५ रोजी स्वीकारलेले, १२/०१/२०२६ आणि त्यानंतर ०७/०५/२०२६ रोजी सुधारित)

१. प्रस्तावना

पे पॉईंट इंडिया नेटवर्क प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") ला भारतीय रिझर्व्ह बँकेने ("RBI") पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम्स अॅक्ट, २००७ (PSS अॅक्ट) अंतर्गत प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स (PPIs) जारी करण्यासाठी आणि चालवण्यासाठी अधिकृत केले आहे.

हे ग्राहक निवारण धोरण ("धोरण") खालील बाबींच्या अनुषंगाने तयार केले आहे:

- भारतातील प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स जारी करणे आणि चालवणे यावरील RBI ची मास्टर डिरेक्टिव्ह्ज (वेळोवेळी सुधारित),
- भारतीय रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१,
- ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९,
- माहिती तंत्रज्ञान कायदा, २०००, आणि
- ग्राहकांच्या संरक्षणासंदर्भात इतर लागू कायदे, जर काही असतील तर.

या धोरणाचा उद्देश ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी आणि RBI च्या मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करण्यासाठी एक निष्पक्ष, पारदर्शक, सुलभ, कार्यक्षम आणि वेळेवर तक्रार निवारण आराखडा स्थापित करणे आहे.

२. व्याख्या

i. "कंपनी" म्हणजे पे पॉईंट इंडिया नेटवर्क प्रायव्हेट लिमिटेड, जी कंपनी कायदा, १९५६ च्या तरतुदींनुसार समाविष्ट केलेली कंपनी आहे आणि ती प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स (PPIs) जारी करण्याच्या आणि चालवण्याच्या व्यवसायात गुंतलेली आहे.

ii. "ग्राहक" / "तक्रारदार" म्हणजे कंपनीने जारी केलेल्या PPI चा कोणताही धारक किंवा वापरकर्ता, जो कंपनीकडे तक्रार नोंदवतो.

iii. "तक्रार" म्हणजे ग्राहकाने कंपनीच्या सेवा, व्यवहार किंवा वागणुकीबाबत व्यक्त केलेली असमाधानकारक भावना (लेखी किंवा तोंडी).

iv. "मास्टर डिरेक्टिव्ह" म्हणजे भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेले प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स (PPIs) आणि 'तुमच्या ग्राहकाला ओळखा' (KYC) वरील मास्टर डिरेक्टिव्ह्ज.

v. "क्वेरी" म्हणजे ग्राहकाने माहिती, सहाय्य किंवा स्पष्टीकरणासाठी केलेली विनंती, जी नेहमी तक्रार असतेच असे नाही.

vi. "नोडल अधिकारी" म्हणजे RBI च्या मास्टर डिरेक्टिव्ह्जच्या तरतुदींनुसार कंपनीने नियुक्त केलेला अधिकारी, जो तक्रार निवारणाच्या एकूण देखरेखीसाठी जबाबदार असतो.

ग्राहकों की शिकायत निवारण नीति
पे पॉईंट इंडिया नेटवर्क प्रायव्हेट लिमिटेड
आवृत्ती २.२

PayPoint

३. तक्रार निवारण यंत्रणेची मार्गदर्शक तत्त्वे

कंपनी आपल्या तक्रार निवारण यंत्रणेची स्थापना आणि संचालन करताना खालील मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करेल:

a. पारदर्शकता - कंपनी हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांना त्यांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी आणि समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी उपलब्ध असलेल्या पर्यायांबद्दल स्पष्ट आणि अचूक माहिती दिली जाईल. तक्रार निवारणासाठीचा अपेक्षित कालावधी (TAT), ज्यामध्ये तपास आणि निराकरण समाविष्ट आहे, ग्राहकांना पारदर्शकपणे कळवला जाईल.

b. सुलभता - ग्राहकांना सेवांचा सहज लाभ घेता यावा, तक्रारी नोंदवता याव्यात आणि मदत मिळवता यावी यासाठी कंपनी संवादाचे अनेक माध्यम उपलब्ध करून देईल.

c. तक्रार वाढवणे (एस्केलेशन) - जर ग्राहक पहिल्या स्तरावर मिळालेल्या निराकरणाने समाधानी नसतील, तर कंपनी त्यांना तक्रार उच्च स्तरावरील अधिकाऱ्याकडे नेण्याच्या प्रक्रियेबद्दल माहिती देईल. अशी माहिती कंपनीच्या वेबसाइटवर, शाखांमध्ये आणि ग्राहक मदत हेल्पलाइन/कॉल सेंटरद्वारे प्रदर्शित केली जाईल.

d. ग्राहक शिक्षण - कंपनी आपल्या उत्पादनांविषयी आणि सेवांविषयी ग्राहकांना शिक्षित करण्यासाठी सतत प्रयत्न करेल, जेणेकरून ते माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकतील आणि किरकोळ विक्रेत्याद्वारे होणाऱ्या व्यवहारांमधील त्रुटी कमी करू शकतील.

e. पुनरावलोकन - प्राप्त तक्रारींचे स्वरूप तपासण्यासाठी, मिळालेल्या निराकरणाच्या गुणवत्तेचे मूल्यांकन करण्यासाठी आणि ग्राहक सेवेचा दर्जा सुधारण्यासाठी कंपनी विविध स्तरांवर संरचित मंच ठेवेल.

f. त्वरित निराकरण - कंपनी ग्राहकांच्या सर्व तक्रारींचे त्वरित निराकरण करण्यासाठी वचनबद्ध आहे. कार्यक्षमतेसाठी हे धोरण तक्रारी आणि क्वेरी यामध्ये स्पष्ट फरक करते. ग्राहकांच्या सोयीसाठी, कंपनी आपल्या वेब रोबोट सॉफ्टवेअर / AI टूल्सद्वारे २४x७ मदत प्रदान करेल.

४. तक्रार निवारण यंत्रणा

A. माध्यम**:**

- ग्राहक सेवा (Customer care)
- ई-मेल
- कंपनीचा पत्ता
- आम्हाला लिहा (मोबाईल ॲप्लिकेशन)
- संपर्क साधा (वेबसाइट)
- मोबाईल / वेब ॲप्लिकेशनद्वारे

B. प्रतिसादासाठी कालमर्यादा**:**

तक्रारीला प्रतिसाद देण्यासाठी लागणारा कालावधी (TAT) खालीलप्रमाणे आहे:

- सामान्य प्रकरणे: २ कार्य दिवस.
- फसवणुकीची प्रकरणे, कायदेशीर प्रकरणे आणि ज्यामध्ये कागदपत्रे आणि जुने रेकॉर्ड मिळवणे आवश्यक आहे: १५ कार्य दिवस.

- तृतीय पक्षाशी संबंधित प्रकरणे: ५ कार्य दिवस.

जर एखाद्या प्रकरणासाठी अतिरिक्त वेळ लागत असेल, तर टीम ग्राहकाला विलंबाची कारणे कळवेल आणि निराकरणासाठी अपेक्षित वेळ देईल.

C. तक्रार संदर्भ क्रमांक**:**

जेव्हा ग्राहक ग्राहक सेवेकडे तक्रार नोंदवेल, तेव्हा त्याला एक तक्रार क्रमांक दिला जाईल.

D. तक्रार वाढवण्याची पद्धत (एस्केलेशन मॅट्रिक्स)**:**

तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी एस्केलेशन मॅट्रिक्स खालीलप्रमाणे आहे:

स्तर	संपर्क बिंदू	पदनाम	ईमेल	संपर्क क्र.
स्तर १	सपोर्ट	कस्टमर केअर	customer.support@paypointindia.net / cards@paypointindia.net	०२२ ४०६३ ३३३३
स्तर २	टीम लीडर	वरिष्ठ कार्यकारी कस्टमर केअर	Level2_Digikhata@paypointindia.net	०२२ ४०६३ ३३३३

फसवणूक / अनधिकृत क्रियाकलापांची तक्रार करण्यासाठी**:**

स्तर	ईमेल	संपर्क क्र.
स्तर ३	level3_Digikhata@paypointindia.net	०२२-४०६३ ३३४४/२२

E. प्रत्यक्ष तक्रार करणे**:**

विविध तक्रार निवारण माध्यमांशी संपर्क साधूनही जर ग्राहकाच्या समस्येचे निराकरण झाले नाही, तर तो लेव्हल ३ अधिकारी श्री. आदित्य शिंदे (संपर्क क्र. ०२२-४०६३३३४४/२२) यांना लिहू शकतो.

जर १० कार्य दिवसांत लेव्हल ३ कडून प्रतिसाद मिळाला नाही, तर आपण नोडल अधिकारी श्री. भूपेंद्र एम. पटेल (संपर्क क्र. ०२२-४०५०८८३२), ए विंग, २०३, सुप्रीम बिझनेस पार्क, हीरानंदानी गार्डन, पवई, मुंबई ४०००७६, महाराष्ट्र - भारत यांना संपर्क करू शकता, किंवा nodalofficer@paypointindia.net वर ईमेल करू शकता.

F. दंड**:**

कंपनी सर्व कस्टमर केअर अधिकारी, लेव्हल २, लेव्हल ३ आणि नोडल अधिकारी यांनी तक्रार निवारणासाठी निश्चित केलेल्या वेळेचे (TAT) काटेकोरपणे पालन करावे अशी अपेक्षा करते. पालन न केल्यास योग्य शिस्तभंगाची कारवाई केली जाईल.

५. कामाचा अपेक्षित कालावधी **(TAT)** आणि विफल व्यवहारांसाठी ग्राहक भरपाई

ग्राहकों की शिकायत निवारण नीति
पे पॉईंट इंडिया नेटवर्क प्रायव्हेट लिमिटेड
आवृत्ती २.२

विफल व्यवहारांच्या प्रक्रियेत एकसमानता आणण्यासाठी, DPSS ने परिपत्रक DPSS.CO.PD No.629/02.01.014/2019-20I द्वारे TAT आणि भरपाईसाठी एक आराखडा निश्चित केला आहे. परिपत्रकासाठी खालील लिंक पहा:

परिपत्रक लिंक

क्वेरी / तक्रारींसाठी मानक **TAT:**

तक्रारीचे वर्गीकरण	TAT (कार्य दिवसात)	टीप
OTP संबंधित	१-२	OTP न मिळाल्याबद्दलच्या तक्रारी.
कार्ड रिलोर्ड समस्या	२-३	कार्ड रिलोर्ड करताना येणाऱ्या समस्या.
कॅश कार्ड तयार करताना त्रुटी	२-४	किरकोळ विक्रेता पोर्टलवरून कार्ड बनवताना येणाऱ्या त्रुटी.
IFSC कोड न दिसणे	१-२	व्यवहारादरम्यान IFSC कोड न दिसणे.
फसवणूक	७-१०	अनधिकृत व्यक्तीने कार्ड वापरणे.
कार्ड/वॉलेट वापरण्यास असमर्थ	२-४	कार्ड ब्लॉक असणे किंवा वापरता न येणे.
पत्ता/फोन नंबर बदलणे	२-४	पत्ता किंवा फोन नंबर बदलण्याबाबत.
पासवर्ड रीसेट करणे	१-२	पासवर्ड रीसेट समस्या.
व्यवहार संबंधित	७-१०	अयशस्वी NEFT/POS व्यवहार.
तृतीय पक्ष उत्पादने	४-७	बुकिंग आणि रिचार्ज संबंधित.
कर्मचारी/ग्राहक सेवा	५-७	कर्मचारी सेवा संबंधित.
कार्ड लोड होण्यास उशीर	२-४	कार्ड पुन्हा लोड करण्याबाबत.

६. ग्राहक सेवा केंद्राची वेळ

कंपनी २४x७ सेवा सुनिश्चित करेल, ती कोणत्याही रोबोटिक/AI किंवा प्रणालीद्वारे असेल.

तसेच, ग्राहक सेवा अधिकारी खालील वेळेत ग्राहकांना मदत करतील:

- सकाळी ०९:०० ते रात्री ०९:०० (सोमवार ते शनिवार, दुसरा शनिवार वगळून); आणि
- सकाळी १०:०० ते सायंकाळी ६:३० (रविवार आणि दुसरा शनिवार, सार्वजनिक सुट्ट्या वगळता).

७. फसवणुकीच्या बाबतीत ग्राहकाची जबाबदारी

पुढील प्रकरणांमध्ये अनधिकृत व्यवहारांमुळे होणाऱ्या नुकसानासाठी ग्राहक जबाबदार असेल:

a) जिथे नुकसान ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे होते (उदा. पेमेंट क्रेडेंशियल्स शेअर करणे), तिथे ग्राहक पूर्ण नुकसानास जबाबदार असेल.

b) जिथे बँक किंवा ग्राहक दोघांचीही चूक नाही, तिथे ग्राहकाने बँकेला माहिती देण्यात विलंब केल्यास (बँकेकडून संदेश मिळाल्यानंतर ४ कार्य दिवसांनंतर), ग्राहकाची जबाबदारी मर्यादित असेल.

८. ग्राहक निवारण समिती

RBI च्या मास्टर डिरेक्टिव्ह्जनुसार कंपनी एक 'ग्राहक निवारण समिती' गठित करेल.

- समितीची रचना

  समितीत किमान तितके सदस्य असतील जे कायद्यानुसार निर्धारित आहेत. सध्याची समिती:

  १. श्री. केतन सी. दोषी

  २. श्री. राजीव लाल

  ३. श्री. नरेश के. राठोड

  ४. श्री. भूपेंद्र एम. पटेल
- समितीची व्याप्ती आणि कार्ये

  समिती खालील कार्ये करेल:

  १. तक्रार निवारण यंत्रणेचे पुनरावलोकन आणि स्थापना.

  २. ग्राहक सेवेसंदर्भातील सर्व नियामक गरजांची अंमलबजावणी करणे.

  ३. तक्रारींच्या निवारणासाठी कस्टमर केअर सेंटरकडून रेकॉर्ड तपासणे.

  ४. ग्राहकांच्या हितासाठी प्रक्रियेचे सरलीकरण करणे.

  ५. RBI च्या नियमांचे पालन करणे.

  ६. उद्योगातील पद्धतींचे निरीक्षण करणे.

  ७. पेंडिंग तक्रारींच्या निराकरणासाठी सल्ला देणे.
- बैठका आणि अहवाल

  a. समिती प्रत्येक तिमाहीत किमान एकदा बैठक घेईल.

  b. त्रैमासिक अहवाल बोर्डासमोर ठेवला जाईल.

c. समिती तक्रार निवारण चॅनेलची माहिती वेबसाइटवर प्रदर्शित आहे याची खात्री करेल.

९. धोरणाचे प्रकटीकरण

१. तक्रार निवारण धोरणाची प्रत कंपनीच्या अधिकृत वेबसाइटवर उपलब्ध असेल.

२. नोडल अधिकारी आणि एस्केलेशन अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील सर्व शाखांवर आणि डिजिटल प्लॅटफॉर्मवर प्रदर्शित केले जातील.

३. तक्रार नोंदवण्यासाठी होमपेजवर थेट लिंक उपलब्ध असेल.

१०. पुनरावलोकन आणि सुधारणा

- हे धोरण दरवर्षी किंवा नियामक बदलांनुसार पुनरावलोकन केले जाईल.
- सुधारणा बोर्डाद्वारे मंजूर केल्या जातील.

११. मान्यता

हे ग्राहक निवारण धोरण पे पॉईंट इंडिया नेटवर्क प्रायव्हेट लिमिटेडच्या बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्सनी २३ डिसेंबर, २०२५ रोजी आयोजित बैठकीत स्वीकारले आहे. हे धोरण १२ जानेवारी, २०२६ आणि ०७ मे, २०२६ रोजी सुधारित करण्यात आले आहे.