ग्राहक शिकायत समाधान नीति

ग्राहक की शिकायत दूर करने की पॉलिसी

यह भारी प्रतिस्पर्धा का युग है। व्यवसाय जगत में हर दिन कुछ नया हो रहा है। इसलिए **ऑक्सीजन सर्विसेज़ (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड** में हमें इस बात का गर्व है कि हम अपनी सभी रणनीतियों, अपने सभी प्रयासों में सबसे अधिक महत्व ग्राहकों को देते हैं और अपने सभी नए–पुराने ग्राहकों को हमेशा श्रेणी में सर्वश्रेष्ठ सेवा देने को प्रतिबद्ध हैं।

चूंकि ऑक्सीजन का काम ही सेवा देना है इसलिए हम 'उत्कृष्ट सेवा' देने पर जोर देते हैं। अपने सभी निर्णयों में ग्राहकों के फीडबैक को बड़ी अहमियत देते हैं। उनके फीडबैक को हम संगठन की संपत्ति मानते हैं। इसका मूल्यांकन करते हैं और इसे संगठन के अनुकूल बना कर अपने प्रोडक्ट और सेवाओं को बेहतर बनाने का प्रयास करते हैं।

बेहतरीन सेवा देने के मकसद से ऑक्सीजन ने 06 दिसंबर 2012 को एक महत्वपूर्ण आईएसओ प्रमाण प्राप्त कर लिया। ऑक्सीजन सेवा उद्योग में लागू **आईएसओ 9001:2008 प्रमाणित कम्पनी** है। आईएसओ मानकों पर दैनिक काम–काज करती है ताकि इसके सभी ग्राहकों को बिना किसी झंझट आराम से मिले ऑक्सीजन की भरोसेमंद सेवाएं।

इस पॉलिसी डॉक्युमेंट का मकसद हमारे ग्राहकों को विभिन्न साधनों की जानकारी देना है जिनके माध्यम से वे हम से संपर्क कर सकते हैं, हमारी सेवा की गारंटी और समय सीमा के बारे में जान सकते हैं जिसके अंतर्गत हमारी पूरी कोशिश रहेगी कि ग्राहकों को समय से उनकी समस्याओं का समाधान मिल जाए।

हमारे सिद्धांत :

- ऑक्सीजन के सभी प्रयासों और रणनीतियों का केंद्र बिन्दु इसके ग्राहक हैं।
- किसी व्यवसाय के फलने–फूलने और प्रतिस्पर्धा में डटे रहने के लिए इसके ग्राहकों का ''खुश'' रहना आवश्यक है।
- हमारे ग्राहक और उनके फीडबैक हमारी सबसे महत्वपूर्ण संपत्ति हैं। हम इसके आधार पर विकास और कुछ नया करते (इनोवेशन) हैं।
- हमारा काम इनोवेशंस और नए–नए प्रोडक्ट से हमारे ग्राहकों का काम आसान करना है।
- हमें बिना किसी रुकावट सेवा देने के मकसद से लगातार विकास करना और शिकायत समाधान व्यवस्था में निवेश करना है।

हमारा वादा :

- सभी शिकायतों पर ध्यान देंगे, तत्परता और विनम्रता के साथ।
- ग्राहकों की किसी या सभी शिकायतों का कारगर समाधान देंगे और वह भी बताए गए समय के अंदर!
- हमारी वेबसाइट पर प्रकाशित करेंगे सभी सेवा स्तरीय करार और प्रत्येक थर्ड पार्टी ट्रांजेक्शन के लिए टर्न अराउंड टाइम।

कम्पनी का एक अलग कस्टमर इनगेजमेंट सेंटर (ग्राहक संपर्क केंद्र) है जो ग्राहक सेवा विभाग (CSD) के अंतर्गत काम करता है ताकि ग्राहकों की पूछताछ और यदि कोई शिकायत हो तो उसका समाधान दिया जा सके।

हमारे लिए आपकी राय महत्वपूर्ण है :

हमारे सभी ग्राहकों को राय देने या शिकायत करने का हक है यदि हमारी सेवाओं का स्तर उनकी उम्मीद से कम हो या वे हमारे किसी स्टाफ की बातचीत से संतुष्ट नहीं हों।

हमारे ग्राहक कई माध्यमों से कोई पूछताछ, आग्रह या शिकायत कर सकते हैं जैसे :

1. फोन – कस्टमर इनगेजमेंट सेंटरः हमारे ग्राहक सप्ताह के सातों दिन (राष्ट्रीय अवकाश छोड़ कर) सुबह 09:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक हमें 0124 – 6688333 (कॉल शुल्क लागू) पर कॉल कर सकते हैं।

2. ई–मेल – ग्राहक हमें care@oxigenwallet.com या care@oxigen.comपर ई–मेल कर सकते हैं।

3. **हम से संपर्क (कंटैक्ट अस सेक्शन)** – ग्राहकों को हमारी वेबसाइट http://oxigenwallet.com पर 'कंटैक्ट अस सेक्शन' में हम से संपर्क करने की सुविधा है। हमारे ऐप (एंड्रायड, आईओएस और विंडोज़ फोन) में भी 'कंटैक्ट अस सेक्शन' है।

इन साधनों का मकसद ग्राहकों की शिकायत का समाधान करना, जहां भी मुमकिन हो ऑनलाइन समाधान देना और हमारी सेवाओं पर उनकी राय प्राप्त करना है, जो हमारे लिए महत्वपूर्ण है।

ग्राहक के फीडबैक पर हमारे एग्जीक्युटिव उनसे संपर्क करेंगे और पहले से निर्धारित सेवा स्तर करार के अंतर्गत सभी समस्याओं का समाधान सुनिश्चित करेंगे जैसा कि नीचे वर्णित है।

यदि शिकायत का समाधान दी गई समय सीमा के अंदर नहीं किया गया या समाधान ग्राहक के लिए संतोषजनक नहीं है तो वे उनकी समस्या हमारे लेवेल 2 के उच्च अधिकारी के सामने रख सकते हैं। इसके साथ ग्राहक को संबंधित विवरण देने होंगे जैसे शिकायत आरंभ करने के समय दी गई **शिकायत संदर्भ संख्या**। शिकायत उच्च स्तर पर पहुंचाने की प्रक्रिया की जानकारी इस पॉलिसी के एस्केलेशन सेक्शन में दी गई है।

नोट – यदि उच्च स्तर पर दर्ज शिकायत की कोई संदर्भ संख्या नहीं है तो इसे शिकायत नहीं माना जाएगा।

ग्राहक के लिए शिकायत समाधान की समय सीमाएं :

क्रम सं.	शिकायत का प्रकार	अनुमानित समय सीमाएं (एसएलए)
1	मनी ट्रांस्फर – पैसा लोड करना या भेजना	7 कार्य दिवस में पैसा वापस आ जाएगा या जमा हो जाएगा (थर्ड पार्टी ट्रांजेक्शन की समय सीमाएं जो प्रमुख बैंक मानते हैं)
2	ट्रांजेक्शन सफल पर पाने वाले के खाते में पैसा नहीं जमा हुआ	7 कार्य दिवस में पैसा वापस आ जाएगा या जमा हो जाएगा (थर्ड पार्टी ट्रांजेक्शन की समय सीमाएं जो प्रमुख बैंक मानते हैं)
3	पिन–आधारित और ई–रीचार्ज ट्रांजेक्शन का सफल नहीं होना	3 कार्य दिवस
4	ट्रैवल और टिकट संबंधी समस्याएं	3 कार्य दिवस बुकिंग संबंधी समस्याओं के लिए
		7 कार्य दिवसों में पैसा वापस आएगा क्योंकि कुछ एयरलाईंस और थर्ड पार्टी पोर्टल का टर्न अराउंड टाइम अधिक है
5	बिल भुगतान संबंधी समस्याएं	3 कार्य दिवस
6	ऑनलाइन शॉपिंग संबंधी समस्याएं	3 कार्य दिवस
7	वॉलेट संबंधी समस्याएं	2–5 कार्य दिवस

शिकायत मिल जाने की सूचना :

- कस्टमर इनगेजमेंट सेंटर शिकायत मिलते ही निम्नलिखित माध्यमों से इसकी सूचना देगा :
    - ऑटो रिस्पांस – ई–मेल या कंटैक्ट अस सेक्शन से शिकायत मिलने पर
    - शिकायतकर्ता को कॉल सेंटर से वापस कॉल करना

ग्राहकों को हर हाल में एक शिकायत संदर्भ संख्या दी जाएगी जो किसी शिकायत पर भावी सभी बातचीत (संवाद) में बताना होगा।

- ग्राहकों को अंतिम समाधान की कार्य प्रगति की जानकारी दी जाएगी आर यदि समाधान देने में विलंब हो

तो यह भी बता दिया जाएगा।

- किसी भी शिकायत पर कार्यवाही पूरा माना जाएगा यदि ग्राहक इसे पूरा मान ले और तदनुसार अपना फीडबैक दे।

ग्राहक की शिकायत का उच्च स्तर पर समाधान

हमारे लिए सबसे जरूरी 'ग्राहकों की खुशी' है। हम ने सभी ग्राहकों को बेहतरीन भुगतान सेवा देने का वचन दिया है। इसलिए हम ने अपने सभी ग्राहकों को लेवेल 2 एस्कलेशन मैट्रिक्स दिया है।

एस्कलेशन : लेवेल 2

यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं हैं :

- ऑक्सीजन के किसी रिप्रेजेंटेटिव या स्टाफ के व्यवहार से
- ऊपर बताए गए सेवा स्तर करार या समय सीमाओं के पालन नहीं होने से

ग्राहक नीचे लिखे माध्यमों से अपनी शिकायत उच्च स्तर पर पहुंचा सकता है :

1. **हमें लिखें** : ग्राहक सेवा विभाग, ऑक्सीजन सर्विसेज़ (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड, प्लॉट नं. 94, सेक्टर 32, इंस्टीट्यूशनल एरिया, गुड़गांव पिन कोड – 122001 हरियाणा

2. **ईमेल आईडी** : care.level2@Oxigen.com या nodal@oxigen.com

लेवेल 1 पर दिए गए केस/ रेफरेंस नंबर, संपर्क के विवरण फोन और ई–मेल दोनों जैसे आवश्यक विवरणों के साथ उच्च स्तर पर प्राप्त सभी शिकायतों का 48 घंटे से लेकर थर्ड पार्टी ट्रांजेक्शन के विशेष मामलों में अधिकतम 7 दिनों के अंदर समाधान किया जाएगा।

एस्कलेशन : लेवेल 3

उच्च स्तर पर शिकायत समाधान की उल्लिखित प्रक्रिया पूरी करने के बाद मिले समाधान या समय सीमा पार करने को लेकर यदि कोई ग्राहक असंतुष्ट है तो वह निम्नलिखित माध्यमों से उच्चतम स्तर पर शिकायत कर सकता है :

1–**हमें लिखें** : सीईओ–ऑक्सीजन वॉलेट, ऑक्सीजन सर्विसेज़ (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड, प्लॉट नं. 94, सेक्टर 32, इंस्टीट्यूशनल एरिया, गुड़गांव पिन कोड – 122001 हरियाणा

3. **ईमेल आईडी** : Asaxena.ceo@oxigen.com

उच्च स्तर पर शिकायत दर्ज होने की सूचना इसके मिलने के 24 घंटे से लेकर थर्ड पार्टी ट्रांजेक्शन के विशेष मामलों में अधिकतम 7 दिनों के अंदर दी जाएगी। **कृपया याद रखें कि शिकायत के ई–मेल में लेवेल 1 में दी गई शिकायत संख्या लिखी हो तो ही इस स्तर पर सभी शिकायतों पर विचार किया जाएगा।**

****