अनुबंध – 6

मार्च / जून / सितंबर / दिसंबर को समाप्त तिमाही के लिए पीपीआई ग्राहक शिकायत रिपोर्ट

(गैर-बैंक जारीकर्ता द्वारा डीपीएसएसएस, आरबीआई के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय और बैंक जारीकर्ता द्वारा डीपीएसएस,मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय,आरबीआई को 10 अप्रैल / जुलाई / अक्टूबर / जनवरी तक प्रस्तुत किया जाए)

पीपीआई जारीकर्ता का नाम :

अवधि प्रारम्भ होने की तिथि : अवधि समाप्त होने की तिथि:

तिमाही के दौरान प्राप्त तथा निस्तारित पीपीआई ग्राहक शिकायतें											
जारी पीपी आई का प्रकार *	शिकायत का प्रकार	प्राप्त शिकायतें			निस्तारित शिकायतें						अवधि की समाप्ति तक लंबित शिकायतें
		अवधि के प्रारंभ में लंबित शिकायतें	अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतें	कुल शिकायतें	< 48 घंटे	2-7 दिन	7-15 दिन	15 - 30 दिन	> 30 दिन	कुल	
		क	ख	ग =(क +ख)	घ	ङ	च	छ	ज	झ=(घ +ङ +च+छ +ज)	ञ =(ग-झ)
वालेट्स	(1) फीस/प्रभार/प्रकटीकरण से संबंधित										
	(2) लेनदेन पूर्ण न होने से संबंधित										
	(3) धोखाधड़ी का प्रयोग										
	(4) मोबाइल नंबर/पता अद्यतन न होने से संबंधित										
	(5) राशि स्रोत पर वापस क्रेडिट न होने से संबंधित										
	(6) कैशबैक से संबंधित प्रश्न										
	(7) प्रोमो कोड कार्य न										

	करने से संबंधित										
	(8) वॉलेट अपग्रेडेशन से संबंधित मामले										
	(9) वॉलेट का उपयोग न कर पाने से संबंधित										
	(10) पासवर्ड रीसेट तथा लॉगिन न कर पाने तथा से संबंधित समस्याएँ										
	(11) वालेट लोड होने में विलंब										
	(12) व्यापारियों से सामान/सेवाएँ डिलीवर न होने से संबंधित										
	(13) अन्य (कृपया उल्लेख करें)										
कार्ड	(1) फीस/प्रभार/प्रकटीकरण से संबंधित										
	(2) लेनदेन पूर्ण न होने से संबंधित										
	(3) धोखाधड़ी का प्रयोग										
	(4) मोबाइल नंबर/पता अद्यतन न होने से संबंधित										
	(5) राशि स्रोत पर वापस क्रेडिट न होने से संबंधित										
	(6) कैशबैक से संबंधित प्रश्न										
	(7) प्रोमोकोड कार्य न करने से संबंधित										
	(8) कार्ड अपग्रेडेशन से संबंधित मामले										
	(9) कार्ड का उपयोग न कर पाने से संबंधित										
	(10) पासवर्ड रीसेट करने या लॉगिन करने										

	से संबंधित समस्याएँ										
	(11) कार्ड लोड होने में विलंब										
	(12) व्यापारियों से सामान/सेवाएँ डिलीवर न होने से संबंधित										
	(13) अन्य (कृपया उल्लेख करें)										

टिप्पणी:

*: पीपीआई जारीकर्ता जिन्हें 28 फरवरी, 2018 तक कागज आधारित भोजन वाउचर जारी करने की अनुमति है, वे ग्राहक शिकायत विवरणी पूर्व प्रारूप में ही भेजते रहेंगे।

क: तिमाही के प्रारंभ तक संस्था के पास लंबित शिकायतों की संख्या।

ख: तिमाही के दौरान संस्था द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या।

ग: तिमाही के प्रारंभ में संस्था के पास लंबित शिकायतों की संख्या तथा तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या।

घ: शिकायत की प्राप्ति से 48 घंटों के भीतर निस्तारित शिकायतों की संख्या।

ङ: 48 घंटों के बाद लेकिन शिकायत की प्राप्ति से 7 दिनों के भीतर निस्तारित शिकायतों की संख्या ।

च: 7 दिनों के बाद लेकिन शिकायत की प्राप्ति से 15 दिनों के भीतर निस्तारित शिकायतों की संख्या ।

छ: 15 दिनों के बाद लेकिन शिकायत की प्राप्ति से 30 दिनों के भीतर निस्तारित शिकायतों की संख्या

ज: शिकायत की प्राप्ति से 30 दिनों के बाद निस्तारित शिकायतों की संख्या।

झ: तिमाही के दौरान निस्तारित कुल शिकायतों की संख्या।

ञ: तिमाही के अंत तक कुल लंबित शिकायतों की संख्या