

ग्राहक शिकायत नीति

पृष्ठभूमि:

Zaggle को पता चलता है कि ग्राहक की शिकायत का त्वरित और प्रभावी संचालन, साथ ही साथ सुधारात्मक सुधार भी और प्रक्रियाओं को बेहतर बनाने के लिए निवारक क्रियाएं ग्राहकों के सभी वर्गों को उल्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक हैं।

इसे प्राप्त करने के लिए, Zaggle के पास ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए स्पष्ट रूप से प्रलेखित नीति है।

इस नीति के माध्यम से, Zaggle यह सुनिश्चित करता है कि इस तरह के मामलों को निष्पक्ष रूप से और त्वरित रूप से हल करने पर विशेष जोर देने के साथ अपने ग्राहकों / घटकों से शिकायतों को प्राप्त करने और संबोधित करने के लिए एक उपयुक्त तंत्र मौजूद है।

ग्राहक शिकायतों को लॉग इन करने के लिए नीचे उल्लेखित प्रश्न और शिकायत की परिभाषा है।

प्रश्न:

1. कोई संदेह / सवाल
2. ग्राहक स्पष्टीकरण / क्रॉस-चेकिंग कर रहा है / अधिक जानकारी के लिए जाँच
3. ग्राहक एक अनुरोध कर रहा है (जैसे: डिलिवरेबल्स, सेवाएं)
4. ग्राहक सेवा / डिलिवरेबल्स के लिए निर्दिष्ट टीएटी से पहले पूछताछ / क्रॉस जाँच कर रहा है
5. ग्राहक स्थिति की जाँच कर रहा है / प्रगति

शिकायत:

1. एक शिकायत / विरोध / गड़गड़ाहट।
2. ग्राहक गैर विवादित है - सेवाओं / उत्पादों / प्रक्रियाओं के अनुरूप और संतोषजनक समाधान ऑनलाइन (या अधिकतम 1 कार्य दिवस) नहीं दिया जा सकता है, आसानी से उपलब्ध नहीं है और अन्य विभागों / एसआर से आगे हस्तक्षेप की आवश्यकता है। प्रबंधन।
3. Zaggle या विक्रेता प्रेरित त्रुटि द्वारा की गई त्रुटि हो सकती है।

नीति यह सुनिश्चित करना चाहती है कि:

1. Zaggle द्वारा सेवा में किसी भी कथित कमी से उत्पन्न शिकायतों के निवारण के लिए विभिन्न चैनलों के बारे में सभी ग्राहकों को पर्याप्त जानकारी उपलब्ध कराई गई है। इसे तब और अपडेट किया जाएगा, जब आंतरिक कारणों से निकलने वाली प्रक्रिया में कोई बदलाव होता है या दिशानिर्देशों में बदलाव होता है।
2. किसी भी शिकायत को - मौखिक रूप से, ईमेल के माध्यम से या लिखित रूप में - ग्राहकों से, सिस्टम में लॉग इन किया जा रहा है। इस से Zaggle के साथ न केवल यह सुनिश्चित किया जाता है कि प्राप्त की गई सभी शिकायतों को रिकॉर्ड किया गया और हल किया गया है, बल्कि वरिष्ठ अधिकारी को प्रभावी निगरानी / वृद्धि तंत्र भी सुनिश्चित करता है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि कोई भी शिकायत अनसुलझे न रहे।
3. शिकायतों की रिकॉर्डिंग और समाधान के लिए आंतरिक तंत्र हर समय सुचारू रूप से संचालित होता है और इसकी दैनिक आधार पर निगरानी की जाती है। इस दिशा में, Zaggle यह सुनिश्चित करता है कि सेवा गुणवत्ता टीम कॉल सेंटर, ईमेल, पत्र और आंतरिक चैनल के माध्यम से प्राप्त नियमित आधार पर शिकायतों की निगरानी करती है।
4. कॉल सेंटर, ईमेल, पत्र और आंतरिक चैनल के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों को ट्रैकर में दर्ज किया जाएगा और सेवा द्वारा संकल्प के लिए पालन किया जाएगा। ग्राहकों की शिकायत के समाधान के बाद ही शिकायतों को ट्रैक और बंद किया जा रहा है। सेवा गुणवत्ता टीम लंबित शिकायतों को ट्रैक करने और तेजी से समाधान सुनिश्चित करने के लिए सहायता प्रदान करने के लिए जिम्मेदार है।
5. Zaggle के साथ ग्राहक संपर्क के समय टेलीफ़ोन पर प्राप्त शिकायतों को ऑनलाइन विष्यात किया जा रहा है और उन्हें आवश्यक समाधान के लिए उपयुक्त बैकएंड यूनिट में भेजा गया है।
6. सभी शिकायतों के लिए, यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त देखभाल की जाती है कि प्राप्त शिकायतों को निर्धारित टीएटी के अनुसार हल किया जाए।
7. शाखाओं में प्राप्त सभी शिकायतों को त्वरित तरीके से निपटने के लिए ईमेल प्रबंधन टीम को भेजा जा रहा है।
8. Zaggle ईमेल आईडी और ग्राहक की शिकायतों को संबोधित करने के लिए ग्राहक देखभाल नंबर प्रदान करता है।
मोबाइल ऐप प्रक्रिया के लिए - support@zaggle.in - 18605003742 *
- Zaggle सुपर कार्ड के लिए - team@zaggle.in - 18605003748 *
- प्रीपेड कार्ड (WAVE / KUBER / KOHINOOR / BoMB / TAJ EXPERIENCE CARD) के लिए - care@zaggle.in - 1860 500 1231 *
9. Zaggle ग्राहकों की शिकायतें दर्ज करने के लिए ज़ागल की वेबसाइट पर एक ग्राहक केयर नंबर प्रकाशित करता है। इस डेस्क पर Zaggle गिफ्ट कार्ड और Zaggle Mobile App से संबोधित कोई भी क्रेड़िट / शिकायतें संभाला जा रहा है।

10. ग्राहकों को विस्तृत सलाह के साथ उचित और समयबद्ध तरीके से शिकायतों का समाधान किया जाता है। यदि संकल्प को समय की आवश्यकता होती है, तो शिकायत को स्वीकार करते हुए एक अंतरिम प्रतिक्रिया जारी की जाएगी।

11. ईमेल के माध्यम से प्राप्त ग्राहक शिकायतों का जवाब दिया जा रहा है। Zoggle की ईमेल प्रबंधन इकाई ईमेल के माध्यम से शिकायतें उठाने वाले ग्राहकों को अंतिम प्रस्ताव प्रतिक्रिया प्रदान करने के लिए जिम्मेदार है।

12. ग्राहकों का सामना करने वाले चैनलों और अन्य सहायता विभागों के सभी कर्मचारियों को समय-समय पर शिकायतों से निपटने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है।

13. ग्राहक शिकायतों के पर्याप्त समापन को सुनिश्चित करने के लिए और परिभाषित टीएटी के भीतर शिकायतों के समाधान को बेहतर बनाने के लिए, ज़ागल के पास समीक्षा प्रणाली के 2 स्तर हैं

ए) स्तर 1 - साप्ताहिक रूप से मिलने के लिए

ख) स्तर 2 - मासिक को पूरा करने के लिए

नोट: * के रूप में चिह्नित करने वाले पूर्व सूचना के साथ परिवर्तन के अधीन हैं