
शिकायतों, आपत्तियों और सुझावों के निपटान की प्रक्रिया।



Inverza Smart

जोखिम चेतावनी: स्मार्ट अनुबंध और डिजिटल परिसंपत्तियाँ

स्मार्ट कॉन्ट्रैक्ट, विकेंद्रीकृत और सक्रिय प्रोटोकॉल के साथ संगत।

बाज़ार में अत्यधिक अस्थिरता, ब्लॉकचेन आर्किटेक्चर की तकनीकी जटिलता और लेन-देन की अपरिवर्तनीयता के कारण डिजिटल लेन-देन में उच्च जोखिम होता है, जिससे जमा की गई धनराशि का पूर्ण नुकसान हो सकता है। आप यह भी स्वीकार करते हैं कि मध्यस्थों या केंद्रीय प्राधिकरणों की अनुपस्थिति में, आप अपनी निजी कुजियों और अपने द्वारा लिए गए निर्णयों की सुरक्षा के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार हैं; इसलिए, यह आवश्यक है कि आप तकनीकी जोखिमों को पूरी तरह से समझें।

अंतिम अद्यतन: [अक्टूबर 2025]

1 परिचय

यह शिकायत, धन्यवाद और सुझाव प्रक्रिया (सीजीएसएसपी) उन सामान्य दिशा-निर्देशों को स्थापित करती है जिनके अनुसार इन्वर्ज़ा स्मार्ट (इसके बाद, "प्लेटफ़ॉर्म") अपने उपयोगकर्ताओं, निवेशकों, भागीदारों या तीसरे पक्षों द्वारा प्लेटफ़ॉर्म के उपयोग के संबंध में प्रस्तुत शिकायतों, धन्यवाद और सुझावों (सीजीएसएसपी) को संभालता है।

इस प्रक्रिया का उद्देश्य सामान्य उपयोग की शर्तों, गोपनीयता सूचना और इनवर्ज़ा स्मार्ट दस्तावेज़ीकरण ढांचे के अनुसार शिकायतों, आपत्तियों और अनुरोधों (पीक्यूआरएस) को प्राप्त करने, उनका विश्लेषण करने, उन पर कार्रवाई करने और उनका जवाब देने के लिए एक व्यवस्थित, पारदर्शी और कुशल चैनल सुनिश्चित करना है।

2. पहुंचें

यह प्रक्रिया निम्नलिखित से संबंधित सभी शिकायतों, दावों, अनुरोधों और सुझावों (पीक्यूआरएस) पर लागू होती है:

- तकनीकी मंच का उपयोग।
- स्मार्ट कॉन्ट्रैक्ट्स के साथ परस्पर क्रिया।
- परिचालनात्मक, तकनीकी या पहुंच संबंधी प्रक्रियाएं।
- शैक्षिक, सूचनात्मक या मार्गदर्शन सेवाएं।
- ग्राहक सेवा और संस्थागत संचार।

वित्तीय परिणामों, अपेक्षित प्रतिफल, बाजार में उतार-चढ़ाव, स्मार्ट अनुबंधों के अपरिवर्तनीय निष्पादन, या ब्लॉकचेन प्रौद्योगिकी से संबंधित घटनाओं से जुड़े दावों को इस प्रक्रिया के दायरे से बाहर रखा गया है।

3. परिभाषाएँ

इस प्रक्रिया के प्रयोजनों के लिए, निम्नलिखित परिभाषाएँ लागू होती हैं:

- अनुरोध: प्लेटफ़ॉर्म की सेवाओं से संबंधित जानकारी, स्पष्टीकरण या प्रबंधन के लिए किया गया अनुरोध।
शिकायत: प्लेटफ़ॉर्म की सेवा, अनुभव या समग्र कार्यप्रणाली के संबंध में असंतोष की अभिव्यक्ति।
- शिकायत: स्थापित तकनीकी और संविदात्मक सीमाओं के भीतर, प्लेटफ़ॉर्म के कारण कथित परिचालन विफलता से संबंधित अनुरोध।
-

- सुझाव: सेवा, सुविधाओं या उपयोगकर्ता अनुभव को बेहतर बनाने के उद्देश्य से दिया गया प्रस्ताव, अनुशंसा या टिप्पणी।

4. पीक्यूआरएस रिसेप्शन चैनल

शिकायतें, आपत्तियां और अनुरोध (PQRS) इनवर्ज़ा स्मार्ट द्वारा प्रदान किए गए आधिकारिक चैनलों के माध्यम से प्रस्तुत किए जा सकते हैं जैसे कि:

- प्लेटफ़ॉर्म पर डिजिटल फ़ॉर्म उपलब्ध है। सहायता के लिए आधिकारिक ईमेल
- पता दिया गया है। सहायता चैनल एप्लिकेशन में एकीकृत हैं।
-

अनौपचारिक माध्यमों से प्राप्त आवेदन वैध नहीं माने जाएंगे।

5. आवश्यक जानकारी

पीक्यूआरएस की उचित प्रक्रिया के लिए, आवेदक को कम से कम निम्नलिखित जानकारी प्रदान करनी होगी:

- उपयोगकर्ता का पूरा नाम या कंपनी का नाम। संपर्क के लिए ईमेल पता।
- अनुरोध का प्रकार (पूछताछ, शिकायत, दावा या सुझाव)। अनुरोध का स्पष्ट
- और विस्तृत विवरण। प्रासंगिक जानकारी या साक्ष्य, यदि लागू हो।
-
-

जानकारी की कमी से देखभाल में देरी हो सकती है या देखभाल प्रदान करना असंभव हो सकता है।

6. एकीकरण प्रक्रिया 6.1. स्वागत एवं

पंजीकरण

प्राप्त प्रत्येक शिकायत, आपत्ति या अनुरोध को प्लेटफ़ॉर्म के आंतरिक सिस्टम में दर्ज किया जाएगा और उसे एक ट्रैकिंग आईडी प्राप्त होगी।

6.2. विश्लेषण और वर्गीकरण

यह प्लेटफ़ॉर्म शिकायत की प्रकृति का विश्लेषण करेगा, उसे उसके प्रकार और जटिलता के अनुसार वर्गीकृत करेगा और उचित विभाग का निर्धारण करेगा।

6.3. तकनीकी या परिचालन मूल्यांकन

जब उपयुक्त हो, तो ब्लॉकचेन प्रौद्योगिकी की सीमाओं और स्मार्ट अनुबंधों के स्वचालित निष्पादन को ध्यान में रखते हुए, संबंधित तकनीकी, परिचालन या सहायता टीमों द्वारा पीक्यूआरएस का मूल्यांकन किया जाएगा।

6.4. उत्तर

इनवर्ज़ा स्मार्ट शिकायत की जटिलता और उपलब्ध जानकारी को ध्यान में रखते हुए, उचित समय सीमा के भीतर आवेदक को जवाब देगी।

- उत्तरों में निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं:
- विस्तार में जानकारी।
- सामान्य दिशानिर्देश।
- तकनीकी रूप से संभव होने पर परिचालन संबंधी सुधारात्मक उपाय।
- तकनीकी या संविदात्मक सीमाओं का स्पष्टीकरण।

7. प्रतिक्रिया समय

शिकायत, आपत्ति या अनुरोध के प्रकार के अनुसार प्रतिक्रिया देने का समय उचित और आनुपातिक होगा, लेकिन इससे अनुकूल समाधान की गारंटी नहीं मिलती। प्लेटफ़ॉर्म शिकायतकर्ता से अतिरिक्त जानकारी मांग सकता है, जिसके कारण वह जानकारी प्राप्त होने तक प्रतिक्रिया देने में अस्थायी रूप से देरी हो सकती है।

8. पीक्यूआरएस प्रक्रिया की सीमाएँ

उपयोगकर्ता स्वीकार करता है कि: स्मार्ट अनुबंधों के माध्यम से किए गए लेनदेन स्वचालित और अपरिवर्तनीय होते हैं। प्लेटफ़ॉर्म ब्लॉकचेन पर पुष्टि किए गए लेनदेन को संशोधित, रद्द या पूर्ववत नहीं कर सकता है। बाज़ार में अस्थिरता या बाहरी विफलताओं से संबंधित घटनाएँ, अपने आप में, दावे का आधार नहीं बनती हैं।

इसलिए, कुछ शिकायतें, आपत्तियाँ, अनुरोध और सुझाव (पीक्यूआरएस) केवल सूचनात्मक उद्देश्यों के लिए ही संसाधित किए जा सकते हैं।

9. व्यक्तिगत डेटा का प्रसंस्करण

प्री-क्वालिफिकेशन प्रक्रिया के दौरान उम्मीदवार द्वारा प्रदान की गई व्यक्तिगत जानकारी को इनवर्ज़ा स्मार्ट की गोपनीयता नीति, डेटा प्रतिधारण नीति और अन्य लागू दस्तावेजों के अनुसार संसाधित किया जाएगा। इस डेटा का उपयोग केवल निम्नलिखित उद्देश्यों के लिए किया जाएगा:

- प्रस्तुत किए गए पीक्यूआरएस (गुणवत्ता, गुणवत्ता और सुरक्षा रिपोर्ट) का स्वागत, विश्लेषण और प्रबंधन।
- आवश्यकता पड़ने पर उम्मीदवार की पहचान का सत्यापन।
- किसी भी प्रश्न, स्पष्टीकरण या अतिरिक्त आवश्यकताओं के बारे में सूचित करें।
- सेवा प्रक्रिया का आंतरिक रिकॉर्ड रखना और उसकी ट्रेसबिलिटी सुनिश्चित करना।

इनवर्ज़ा स्मार्ट प्रदान की गई जानकारी की सुरक्षा के लिए उचित सुरक्षा उपाय लागू करता है और पीक्यूआरएस प्रक्रिया के माध्यम से एकत्र किए गए डेटा का उपयोग यहां वर्णित उद्देश्यों के अलावा किसी अन्य उद्देश्य के लिए नहीं करेगा।

10. अनुवर्ती कार्रवाई और समापन

एक बार शिकायत, आपत्ति या अनुरोध (PQRS) दर्ज हो जाने पर, प्लेटफ़ॉर्म इसकी स्थिति को ट्रैक करने के लिए एक आंतरिक पहचानकर्ता संदर्भ संख्या प्रदान करेगा, यदि यह तंत्र उपलब्ध है। इनवर्ज़ा स्मार्ट द्वारा शिकायतकर्ता को जवाब दिए जाने पर प्रक्रिया को बंद माना जाएगा चाहे जवाब अनुकूल हो या प्रतिकूल। इस जवाब में जानकारीपूर्ण स्पष्टीकरण, सामान्य सलाह, तकनीकी व्याख्या या उचित कारण सहित समापन सूचना शामिल हो सकती है। प्लेटफ़ॉर्म शिकायत, आपत्ति या अनुरोध (PQRS) को निम्नलिखित स्थितियों में बंद मान सकता है:

- उचित समय सीमा के भीतर जवाब दिया गया।
- आवेदक अतिरिक्त जानकारी के लिए किए गए अनुरोधों का जवाब नहीं देता है।
- यह अनुरोध उन मुद्दों से संबंधित है जो प्रक्रिया के दायरे से बाहर हैं।

11. प्रक्रियाओं को अद्यतन करें

इनवर्ज़ा स्मार्ट परिचालन सुधारों, तकनीकी परिवर्तनों, सेवा प्रक्रियाओं में समायोजन, या प्लेटफ़ॉर्म के पारिस्थितिकी तंत्र के विकास के अनुरूप बनाने के लिए किसी भी समय इस शिकायत, आपत्ति और सुझाव प्रक्रिया को संशोधित, परिवर्तित या अद्यतन कर सकता है।

उपयोगकर्ता को व्यक्तिगत सूचना दिए बिना भी अपडेट किए जा सकते हैं और ये अपडेट इनवर्ज़ा स्मार्ट के आधिकारिक चैनलों पर प्रकाशित होने के बाद प्रभावी होंगे। प्लेटफ़ॉर्म या PQRS चैनलों का निरंतर उपयोग वर्तमान प्रक्रिया की स्वीकृति का संकेत देता है।

12. स्वीकृति

निर्धारित माध्यमों से शिकायत, दावा या अनुरोध (RCS) प्रस्तुत करने का अर्थ है कि शिकायतकर्ता ने इस RCS प्रक्रिया को पढ़, समझ और स्वीकार कर लिया है। यह दस्तावेज़ इनवर्ज़ा स्मार्ट की दस्तावेज़ी, संविदात्मक और परिचालन संरचना का अभिन्न अंग है और इसे सेवा की गोपनीयता नीति और अन्य लागू प्लेटफ़ॉर्म नीतियों के साथ पढ़ा जाना चाहिए।

इनवर्ज़ा स्मार्ट: "पारंपरिक और डिजिटल वित्तीय दुनिया का संगम"

