



## Grievance Policy

RapiPay Fintech Private Limited

## 1. Introduction

RapiPay Fintech Private Limited (**RFPL**) strongly believes in a sincere and transparent approach to its users. You trust and love us and we would never put growth before trust. This policy document aims at minimizing instances of customer complaints, grievances and disappointments via channelized approach, review and redressal. The self-review will be of help in identifying shortcomings in the product features and service delivery. If you're disappointed, then at some point in time we've not done a great enough job.

RFPL's policy on grievance redressal follows the under noted principles.

- Our users are to be treated fairly at all times.
- Complaints or concerns raised by users are dealt with an open mind, with courtesy and in a timely manner.
- Users are informed about the channels to escalate their complaints, concerns and grievances within RFPL and their rights if they are not satisfied with the resolution of their complaints.
- RFPL will take care of all complaints efficiently and fairly as they value each user.
- All employees at RFPL must work in good faith and without prejudice to the interests of the users.

We understand that customer grievances can happen due to multiple reasons. It can be because of the gap between the promised service levels and the service levels actually offered. Since we are dealing with humans, a lot of grievances can arise due to the attitudinal and the way communication gets done. It can also happen due to the actual errors across the system.

Users have complete authority to file a complaint/ share feedback if they are disappointed by services rendered by RFPL. They can give their complaint/ feedback in writing, email, or on RapiPay.com. If user's dilemma is not resolved within the given time or if they are not satisfied with the solution provided by RFPL, they can approach

our tiered redressal system with their complaint or other legal avenues available for grievance redressal. In order to make RFPL redressal channels more meaningful and effective, a structured system has been put in place. This system will ensure that the complaints are redressed seamlessly and well within the stipulated timeframe.

### Awareness of Grievance Redressal System

At RFPL, the users' experience is what we deliberate and focus on. This is why we listen and take the time to know our users and take their concerns seriously. Going skin-deep to analyze and scrutinize, how you would feel from the time you step-in to RapiPay.com till the time you're done, helps us evolve and enhance our services. If a user has found our experience simple and incredible we know we are doing something worthy. However, when a user is concerned or has complaints we do everything we can to fix it and make it right.

### Sensitizing staff on handling complaints

Our staff undergoes regular training to ensure that consumers queries and grievances are handled properly. They are encouraged to work in a manner which helps us in building the consumer trust and

confidence. This reflects in both the operations as well as the customer communications. Top reasons behind the consumer queries are analyzed and worked upon in a way which aims at removal of these reasons from the root. This helps in improving the overall quality of the service levels gradually.

#### How to reach RFPL

### For Recharge, Bill Payment, Money Transfer, Merchant Location Payment Related Issues

#### Level 1:

- You can write to us at [care@RapiPay.com](mailto:care@RapiPay.com)
- You can go to [RapiPay.com/help](https://RapiPay.com/help) and click Contact Us to submit your query along with the Order ID

#### Level 2:

- If the resolution you received does not meet your expectations, please write to us at [servicehead@RapiPay.com](mailto:servicehead@RapiPay.com)

#### Level 3:

- If you are still not satisfied, please write to:  
Grievance Officer ([grievanceofficer@RapiPay.com](mailto:grievanceofficer@RapiPay.com))  
**Address:** RapiPay Fintech Pvt. Ltd, A-8, 8<sup>th</sup> Floor, (Q-Tower), Sector-68, Noida 201309

### For other queries related to RapiPay

#### Wallet Level 1:

- You can write to us at [queries@RapiPay.com](mailto:queries@RapiPay.com)
- You can go to [RapiPay.com/help](https://RapiPay.com/help) and click Contact Us to submit your query

#### Level 2:

- If the resolution you received does not meet your expectations, please write to us at [servicehead@RapiPay.com](mailto:servicehead@RapiPay.com)

#### Level 3:

- If you are still not satisfied, please write to:  
**Grievance Nodal Officer**  
([grievanceofficer@RapiPay.com](mailto:grievanceofficer@RapiPay.com))  
**Jithin Karkera (+91 120 6366000) (0900 Hrs to 2100 Hrs Monday to Saturday) Address:**  
RapiPay Fintech Private Limited A-8, 8<sup>th</sup> Floor, (Q-Tower), Sector-68, Noida 201309

We recommend that customer sends us a query/grievance by logging in his RapiPay Wallet account and using the 'Help and Support' section. It is also recommended that the customer writes his complaint reference number provided by our customer care team in all further

communication with us regarding a particular issue. This enables us to get more details about the customer and the query quickly and helps to resolve the query faster.

#### Estimated time taken to address your queries, concerns, complaints

Suitable timelines have been set for every complaint depending upon the investigations which would be involved in resolving the same. Here are the estimated timelines at various levels of queries/escalations

- First response to a user's query/ concern 24 hrs
- Follow-up queries 48 hrs
- Escalated cases 7 days
- Customer grievances 21 days

#### Customer Liability and Compensation due to Unauthorized transactions:

Customer shall be compensated in line with this policy in case of loss occurring due to unauthorized transaction as follows:

##### **a) Zero Liability of customer**

- i) Customer shall be entitled to full compensation of real loss in the event of contributory fraud/ negligence/ deficiency on the part of the RFPL (irrespective of whether or not the transaction is reported by the customer)

##### **b) Limited Liability of customer**

- i) Liability in case of financial losses due to unauthorized electronic transactions where responsibility for such transaction lies neither with RFPL nor with the customer, but lies elsewhere in the system AND
- ii) There is a delay on the part of customer in notifying/reporting to RFPL beyond 1 working days and less than or equal to 3 working days (after receiving the intimation from the RFPL), the liability of the customer per transaction shall be limited to transaction value or INR 5,000 whichever is lower.

##### **c) Complete Liability of customer**

- i) Customer shall bear the entire loss in cases where the loss is due to negligence by the customer, e.g. where the customer has shared payment credentials or Account/Transaction details, viz. Account user Id & Password, 2Transaction PIN/OTP or due to improper protection on customer devices like mobile / laptop/ desktop leading to malware / Trojan or Phishing / Vishing attack. This could also be due to SIM deactivation by the fraudster.

Under such situations, the customer will bear the entire loss until the customer reports unauthorized transaction to RFPL. Any loss occurring after reporting of unauthorized transaction shall be borne by RFPL.

- i) In cases where the responsibility for unauthorized financial transaction lies neither with the RFPL nor with the customer but lies elsewhere in the system and when there is a delay on the part of the customer in reporting to RFPL beyond 3 working days, the customer would be completely liable for all such transactions.

**d) Other Points**

- i) RFPL shall afford shadow credit to the customer account within 10 working days from the date of reporting in all cases as per above statements. Within 90 days of date of reporting, RFPL shall either establish customer negligence or provide final credit to customer. Customer will be given value dated credit (based on date of unauthorized transaction) when customer becomes eligible to be compensated;
- ii) RFPL may, at its discretion, agree to credit the customer even in case of an established negligence by the customer; and
- iii) Customer would not be entitled to compensation of loss if any, in case customer does not agree to get the account frozen or does not cooperate with RFPL by providing necessary documents including but not limited to police complaint.

# शिकायतनीति

रैपिपे फिन्टेक प्राइवेट लिमिटेड (आरएफपीएल) अपने उपयोगकर्ताओं के लिए एक ईमानदार और पारदर्शी दृष्टिकोण में विश्वास रखता है। आप हमपर भरोसा और हमारा सहयोग करते हैं और हम विश्वास से पहले कभी विकास नहीं कर सकते। इस नीति के दस्तावेज का उद्देश्य ग्राहकीय शिकायतों, परिवेदनों और निराशाओं को चैनलित दृष्टिकोण, समीक्षा और निवारण के माध्यम से कम करना है। स्व-समीक्षा उत्पाद की विशेषताओं और सेवा वितरण में कमियों की पहचान करने में सहायता होगी। यदि आप निराश हो जाते हैं, तो इसका मतलब है कि हमने समय के कुछ बिंदु पर उपयुक्त काम नहीं किया है।

शिकायत निवारण पर आर एफ पी एल की नीति निम्नानुसार ज्ञात सिद्धांतों का अनुसरण करती है

- हमारे उपयोगकर्ताओं के साथ हर समय उचित व्यवहार किया जाता है।
- उपयोगकर्ताओं द्वारा उठाए गए शिकायतों या चिंताओं को एक खुले दिमाग से विनम्रता से और समय पर ढंग से हल किया जाता है।
- यदि उपयोगकर्ता अपनी शिकायत के समाधान से संतुष्ट न हो तो आरएफपीएल और उनके अधिकारों के भीतर शिकायतों, प्रसंगों और परिवेदनों को वृद्धि करके चैनलों के बारे में सूचित किया जाता है।
- आरएफपीएल सभी शिकायतों का कुशलतापूर्वक और उचित रूप से ध्यान रखेगा क्योंकि वे प्रत्येक उपयोगकर्ता का महत्व देते हैं।
- आरएफपीएल के सभी कर्मचारियों को निष्ठा से और उपयोगकर्ताओं के हितों के प्रति पक्षपात किए बिना काम करना चाहिए।
- हम समझते हैं कि कई कारणों के कारण ग्राहक को शिकायतें हो सकती हैं। यह वादा किए गए सेवा स्तर और वास्तव में प्रस्तुत की गई सेवा स्तरों के बीच का अंतर हो सकता है। चूंकि हम इंसानों के साथ काम कर रहे हैं, इसलिए व्यवहार की वजह से और संचार करने के तरीके से कई शिकायतें पैदा हो सकती हैं और सिस्टम में वास्तविक त्रुटियों के कारण भी शिकायतें पैदा हो सकती हैं।

उपयोगकर्ताओं को आरएफपीएल द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से निराश होने पर शिकायत दर्ज करने / साझा करने का पूर्ण अधिकार है। वे अपनी शिकायत / फीडबैक लिखित रूप में, ईमेल या RapiPay.com पर दे सकते हैं।

यदि उपयोगकर्ता की दुविधा को दिए गए समय में हल नहीं किया गया है या यदि वे आरएफपीएल द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध हमारे संरक्षित निवारण प्रणाली से अपनी शिकायत या अन्य कानूनी अवसरों के हल के लिए सम्पर्क कर सकते हैं।

आरएफपीएल निवारण चैनल को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एक संरचित प्रणाली को जगह दी गई है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि निर्धारित समय सीमा के भीतर शिकायतों का निवारण किया जाये।

## शिकायत निवारण प्रणाली की जागरूकता

आर एफ पी एल पर, उपयोगकर्ता का अनुभव वह है जिसे हम सुचिन्तित और केन्द्रित करते हैं। यही कारण है कि हम अपने उपयोगकर्ताओं को जानने के लिए समय लेते हैं और उनकी चिंता गंभीरता से लेते हैं। अल्पज्ञता से

विश्लेषण करना और जांच करना कि आप कैसा महसूस करते हैं उस समय से लेकर आज तक जिस समय आपने RapiPay.com में प्रवेश किया और जब तक आपका काम पूरा नहीं हो जाता, हमारी सेवाओं को विकसित करने और बढ़ाने में हमारी मदद करता है। अगर किसी उपयोगकर्ता ने हमारा अनुभव सरल और अतुल्य पाया है तो हम जानते हैं कि हम कुछ योग्य कर रहे हैं। हालांकि, जब किसी उपयोगकर्ता कामुद्दा या शिकायत हो, तो उसे ठीक करने और सही बनाने के लिए हम सबकुछ करते हैं।

### शिकायतों को निपटाने के लिए कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना

हमारे स्टाफ नियमित प्रशिक्षण से गुजरते हैं यह सुनिश्चित करने के लिए कि उपभोक्ता पूछताछ और शिकायतें ठीक से नियंत्रित की जाती हैं। उन्हें ऐसे तरीके से काम करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है जो हमें उपभोक्ता का विश्वास और आत्मविश्वास के निर्माण में मदद करता है। यह दोनों कार्यों के साथ-साथ ग्राहक संचार को भीदर्शाता है। उपभोक्ता प्रश्नों के पीछे के मुख्यकारणों का विश्लेषण किया जाता है और इन कारणों को जड़ से हटाने के उद्देश्य से काम किया जाता है। इससे सेवा स्तर की संपूर्ण गुणवत्ता को धीरे-धीरे सुधार ने में मदद मिलती है।

### आर एफ पी एल तक कैसे पहुंचे

#### रिचार्ज, बिलभुगतान, मनीट्रांसफर, व्यापारी स्थान भुगतान संबंधी मुद्दों के लिए

##### स्तर 1:

- आप हमें + 91 120 6366000 (0600 बजे से 2300 बजे तक सोमवार से रविवार) कॉल कर सकते हैं
- आप हमें [care@RapiPay.com](mailto:care@RapiPay.com) पर लिख सकते हैं
- आप RapiPay.com/contact us पर जा सकते हैं और ऑर्डर आई डी के साथ अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए आप Contact Us पर क्लिक कर सकते हैं

##### स्तर 2:

- यदि आपको प्राप्त संकल्प आपकी अपेक्षाओं को पूरा नहीं करता है, तो कृपया हमें [servicehead@RapiPay.com](mailto:servicehead@RapiPay.com) पर लिखें

##### स्तर 3:

- यदि आप अभी भी संतुष्ट नहीं हैं, तो कृपया शिकायत लिखें:  
Grievance Nodal Officer [grievanceofficer@RapiPay.com](mailto:grievanceofficer@RapiPay.com)  
पता: रैपिपि फिनटेक रर।इवेट लिमिटेड,  
ए -8, 8 वीं मंजिल (क -टॉवर), सेक -68, नोएडा -201301

#### रैपिपे वॉलेट से संबंधित अन्य प्रश्नों के लिए

##### स्तर 1:

- आप हमें +91 - 11 - 47822262 (0600 बजे से 2300 बजे तक सोमवार से रविवार) कॉल कर सकते हैं

- आप हमें [queries@RapiPay.com](mailto:queries@RapiPay.com) पेज पर लिख सकते हैं।
- आप [RapiPay.com/help](https://RapiPay.com/help) पर जा सकते हैं और contact us पर क्लिक करके अपनी केरी सबमिट कर सकते हैं।

#### स्तर 2:

- यदि आपके द्वारा प्राप्त समाधान आपकी अपेक्षाओं को पूरा नहीं करता है, तो कृपया हमें [servicehead@RapiPay.com](mailto:servicehead@RapiPay.com) पर लिखें।

#### स्तर 3:

- यदि आप अभी भी संतुष्ट नहीं हैं तो कृपया शिकायत लिखें :  
Grievance Nodal Officer (शिकायत अधिकारी / रैपिपि)
- Jithin Karkera (+ 91-11-47822200) (09:00 बजे से 21:00 बजे सोमवार से शनिवार )  
**पता:** रैपिपि फिन रराइवेट लिमिटेड,  
ए -8, 8 वीं मंजिल (क -टॉवर), सेक -68, नोएडा -201301

हम अनुशंसा करते हैं कि ग्राहक हमें अपने रैपिपे वॉलेट खाते में लॉग इन करके और 'सहायता और समर्थन' अनुभाग का उपयोग करके एक प्रश्न / शिकायत भेज सकता है। यह भी अनुशंसा की जाती है कि ग्राहक एक विशेष मुद्दे के संबंध में हमारे साथ आगे सभी संचार में हमारे ग्राहक देखभाल टीम द्वारा प्रदान की गई अपनी शिकायत संदर्भ संख्या प्रयोग करता है। यह हमें ग्राहक और केरी के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने में सक्षम बनाता है और केरी को तेज़ी से हल करने में मदद करता है।

#### आपके प्रश्नों, चिंताओं, शिकायतों को हल करने के लिए अनुमानित समय लिया गया है

जांच के आधार पर हर शिकायत के लिए उपयुक्त समय बद्धता निर्धारित की गई है, जो इस प्रकार के समाधान में शामिल होगी। यहां विभिन्न स्तरों के पूछताछ / अनुरक्षण पर अनुमानित समय-सीमाएं हैं

- प्रथम प्रतिक्रिया किसी उपयोगकर्ता की केरी / चिंताके 24 घंटे में
- अनुवर्ती प्रश्न 48 घंटे
- आगे बढ़ने वाले मामलों में 7 दिन
- ग्राहक शिकायतें 21 दिन

#### अनधिकृत लेन देन के कारण ग्राहक दायित्व और क्षतिपूर्ति:

अनधिकृत लेन देन के कारण होने वाले नुकसान के मामले में इस पॉलिसी के अनुसार ग्राहक को निम्नानुसार मुआवजा दिया जाएगा :

##### a) ग्राहक का शून्य दायित्व

- i) आर एफ पी एल की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी / लापरवाही / अभावकी स्थिति में ग्राहक को वास्तविक नुकसान का पूरा मुआवजा होगा(भले ही ग्राहक लेन देन की रिपोर्ट न करें या नहीं)



## b) ग्राहक की सीमित देयता

i) अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेन देन के कारण वित्ती यहा नियों के मामले ,जहां इस तरह के लेन देन के लिए जिम्मेदारी नाही RFPL की है और नाही ग्राहक की है , बल्कि सिस्टम में कहीं और है , और

ii) आर एफ पी एल को सूचित करने / रिपोर्टिंग में ग्राहक की ओर से 1कार्य-दिवस से अधिक देरी हो रही है और 3 कार्य-दिवस (आर एफ पी एल से सूचना प्राप्त करने के बाद) के बराबर या उसके कम है, प्रति लेन देन ग्राहक की देयता लेन देन मूल्य तक सीमित हो गीया INR 5,000 जो भी कम है |

## c) ग्राहक की पूर्ण देयता

i) ग्राहक ऐसे मामलों में पूरी हानि उठाएंगे जहां नुकसान ग्राहक द्वारा लापरवाही के कारण होता है जैसे ग्राहक ने भुगतान क्रेडेंशियल साझा किया है या खाता / लेन देन विवरण, अर्थात खाता उपयोगकर्ता आई डी और पासवर्ड लेन देन पिन / ओ .टी .पी. या मोबाइल उपकरणों / लैपटॉप / डेस्कटॉप जैसे मैलवेयर / ट्रोजन या फ़िशिंग / विशिंग आक्रमण के लिए अग्रणी उपकरणों पर अनुचित संरक्षण के कारण यह धोखेबाज द्वारा सिम को निष्क्रिय करने के कारण भी हो सकता है ।

ऐसी स्थिति में, ग्राहक पूरी हानि उठाएगा जब तक ग्राहक आर एफ पी एल को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट न करे। अनधिकृत लेन देन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली कोई भी हानि आर एफ पी एल द्वारा वहन किया जाएगा।

ii) ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत वित्तीय लेनदेन की जिम्मेदारी आर एफ पी एल के साथ न हो और नही ग्राहक के साथ, बल्कि सिस्टम में कहीं और स्थित है और जब ग्राहक के भाग में 3 कार्यदिवसोंसेपरेआरएफपीकोरिपोर्टकरनेमेंदेरीहो, तोग्राहकपूरीतरहसेऐसेसभीलेनदेनकेलिएउत्तरदायीहोगा।

## d) अन्य मुद्दे

i) आर एफ पी एल ऊपर दिए गए बयानों के अनुसार सभी मामलों में रिपोर्टिंग की तिथि से 10 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक खाते में प्रति फल क्रेडिट दे सकता है । रिपोर्टिंग के 90 दिनों के भीतर, आर एफ पी एल यातो ग्राहक लापरवाही स्थापित करेगा या ग्राहक को अंतिम क्रेडिट प्रदान करेगा। जब भी ग्राहक मुआवजा पाने योग्य होता है तो ग्राहक को मूल्य दिनांकित क्रेडिट दिया जाएगा (अनधिकृत लेन देन की तारीख के आधार पर) ।

ii) ग्राहक द्वारा स्थापित लापरवाही के मामले में आर एफ पी एल अपने विवेक पर, ग्राहक को क्रेडिट करने के लिए सहमत हो सकता है।

iii) अगर ग्राहक खाता जामा करने के लिए सहमत नहीं हो ता है या आर एफ पी एल के साथ आवश्यक दस्तावेज प्रदान करके सहयोग नहीं करता है (जैसे की पुलिस शिकायत या कोई और दस्तावेज़ )तो ग्राहक क्षतिपूर्ति के हकदार नहीं होगा।