Grievance Policy

RAPIPAY FINTECH PRIVATE LIMITED

Document Version	Effective Date	Owned By	Approved By
V 1.0	10th February 2021	CTO	Board
V 1.1	04th February 2022	IT	Board

Contents

1. Introduction 3
2. Awareness of Grievance Redressal System 3
3. Sensitizing staff on handling complaints 3
4. How to reach RFPL 4
5. Estimated time taken to address your queries, concerns, complaints 4
6. Customer liability and Compensation due to Unauthorised transactions 5

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.

1. Our users are to be treated fairly at all times.
2. Complaints or concerns raised by users are dealt with an open mind, with courtesy and in a timely manner.
3. 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.
4. RFPL will take care of all complaints efficiently and fairly as they value each user.
5. 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 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.

2. 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 analyse 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 itright.

3. 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 analysed and worked upon in a way which aims atremoval of these reasons from the root. This helps in improving the overall quality of the service levels gradually.

4. How to reach RFPL

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

4.1.1. Level 1:

You can write to us at care@rapipay.com
Phone number:0120-6366034

4.1.2 Level 2:

If the resolution you received does not meet your expectations, please write to us at servicehead@rapipay.com

4.1.3 Level 3:

If you are still not satisfied, please write to:
Grievance Officer(grievanceofficer@rapipay.com)
Address: RapiPay Fintech Pvt. Ltd, A-8, 8thFloor, (Q-Tower), Sector-68, Noida 201301

4.2 For other queries related to RapiPay Wallet

4.2.1 Level 1:

You can write to us at queries@rapipay.com or contact at 0120-6366034

4.2.2 Level 2:

If the resolution you received does not meet your expectations, please write to us at support@rapipay.com
Phone number:0120-6366034

4.2.3 Level 3:

- If you are still not satisfied, please write to:
  Jithin Karkera
  - Grievance NodalOfficer
  - Phone No: +91 120 6366011
  - Email: grievanceofficer@rapipay.com

  Address: RapiPay Fintech Private Limited A-8,8thFloor, (Q-Tower),
  Sector-68, Noida-201301

5. 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

5.1 First response to a user’s query/ concern 24hrs
5.2 Follow-up queries 48hrs
5.3 Escalated cases 7days
5.4 Customer grievances 21days

Please contact at 0120-6066034 from 7am to 11 pm all 7 days.

6. Customer Liability and Compensation due to Unauthorized transactions:

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

6.1 ZERO LIABILITY OF CUSTOMER

6.2.1 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)

6.2 LIMITED LIABILITY OFCUSTOMER

6.2.1 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

6.2.2 There is a delay on the part of customer in notifying/reporting to RFPL beyond 1 working day 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 trans- action value or INR 5,000 whichever is lower.

6.3 COMPLETE LIABILITY OF CUSTOMER

6.3.1. 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 likemobile / 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 re- ports unauthorized transaction to RFPL. Any loss occurring after reporting of unauthorized transaction shall be borne by RFPL.

6.3.2. 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.

6.4 OTHERPOINTS

6.4.1 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 eligibleto be compensated;

6.4.2. RFPL may, at its discretion, agree to credit the customer even in case of an established negligence by the customer; and

6.4.3 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.

1. परिचय

रैपिपे फिनटेक प्राइवेट लिमिटेड (आरएफपीएल) अपने उपयोगकर्ताओं के लिए एक ईमानदार और पारदर्शी दृष्टिकोण में दृढ़ता से विश्वास करता है। आप हम पर भरोसा करते हैं और प्यार करते हैं और हम कभी भी विकास को भरोसे के आगे नहीं रखेंगे। इस नीति दस्तावेज़ का उद्देश्य चैनलाइज़्ड दृष्टिकोण, समीक्षा और निवारण के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों, शिकायतों और निराशाओं की घटनाओं को कम करना है। स्व-समीक्षा उत्पाद सुविधाओं और सेवा वितरण में कमियों की पहचान करने में मदद करेगी। यदि आप निराश हैं, तो किसी समय हमने बहुत अच्छा काम नहीं किया है।

शिकायत निवारण पर आरएफपीएल की नीति निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करती है।

1. हमारे उपयोगकर्ताओं के साथ हर समय उचित व्यवहार किया जाना चाहिए।
2. उपयोगकर्ताओं द्वारा उठाई गई शिकायतों या चिंताओं को खुले दिमाग से, शिष्टाचार के साथ और समयबद्ध तरीके से निपटाया जाता है।
3. प्रयोक्ताओं को चैनलों के बारे में सूचित किया जाता है कि यदि वे अपनी शिकायतों के समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो वे आरएफपीएल के भीतर अपनी शिकायतों, चिंताओं और शिकायतों को और उनके अधिकारों को आगे बढ़ा सकते हैं।
4. आरएफपीएल सभी शिकायतों का कुशलतापूर्वक और निष्पक्ष रूप से ध्यान रखेगा क्योंकि वे प्रत्येक उपयोगकर्ता को महत्व देते हैं।
5. आरएफपीएल के सभी कर्मचारियों को नेकनीयती से और उपयोगकर्ताओं के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना काम करना चाहिए।

हम समझते हैं कि ग्राहकों की शिकायतें कई कारणों से हो सकती हैं। यह वादा किए गए सेवा स्तरों और वास्तव में पेश किए गए सेवा स्तरों के बीच के अंतर के कारण हो सकता है। चूंकि हम मनुष्यों के साथ व्यवहार कर रहे हैं, इसलिए व्यवहार और संचार के तरीके के कारण बहुत सारी शिकायतें उत्पन्न हो सकती हैं। यह पूरे सिस्टम में वास्तविक त्रुटियों के कारण भी हो सकता है।

आरएफपीएल द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से निराश होने पर उपयोगकर्ताओं को शिकायत दर्ज करने / प्रतिक्रिया साझा करने का पूरा अधिकार है। वे लिखित, ईमेल या RapiPay.com पर अपनी शिकायत/प्रतिक्रिया दे सकते हैं। यदि उपयोगकर्ता की दुविधा को दिए गए समय के भीतर हल नहीं किया जाता है या यदि वे आरएफपीएल द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे संपर्क कर सकते हैं

2. **उनकी शिकायत या शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध अन्य कानूनी रास्ते के साथ हमारी स्तरीय निवारण प्रणाली।**

आरएफपीएल निवारण चैनलों को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए एक संरचित प्रणाली लागू की गई है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायतों का निवारण निर्बाध रूप से और निर्धारित समय सीमा के भीतर किया जाए।

3. **शिकायत निवारण प्रणाली के बारे में जागरूकता**

आरएफपीएल में, उपयोगकर्ताओं का अनुभव वह है जो हम विचार-विमर्श करते हैं और जिस पर ध्यान केंद्रित करते हैं। यही कारण है कि हम सुनते हैं और अपने उपयोगकर्ताओं को जानने के लिए समय निकालते हैं और उनकी चिंताओं को गंभीरता से लेते हैं। विश्लेषण और छानबीन करने के लिए गहराई से जाना, जब तक आप RapiPay.com में कदम रखते हैं, तब तक आप कैसा महसूस करेंगे, इससे हमें अपनी सेवाओं को विकसित करने और बढ़ाने में मदद मिलती है। यदि किसी उपयोगकर्ता ने हमारे अनुभव को सरल और अविश्वसनीय पाया है, तो हम जानते हैं कि हम कुछ योग्य कर रहे हैं। हालांकि, जब कोई उपयोगकर्ता चिंतित होता है या उसे शिकायत होती है, तो हम उसे ठीक करने और उसे ठीक करने के लिए हर संभव प्रयास करते हैं।

4. **शिकायतों से निपटने के लिए कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना**

हमारे स्टाफ को यह सुनिश्चित करने के लिए नियमित प्रशिक्षण दिया जाता है कि उपभोक्ताओं के प्रश्नों और शिकायतों का उचित तरीके से निपटारा किया जाए। उन्हें इस तरह से काम करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है जो हमें उपभोक्ता विश्वास और विश्वास बनाने में मदद करता है। यह दोनों परिचालनों के साथ-साथ ग्राहक संचार में भी परिलक्षित होता है। शीर्ष

उपभोक्ता प्रश्नों के पीछे के कारणों का विश्लेषण किया जाता है और इस तरह से काम किया जाता है जिसका उद्देश्य इन कारणों को जड़ से हटाना है। यह सेवा स्तरों की समग्र गुणवत्ता को धीरे-धीरे सुधारने में मदद करता है।
कैसे पहुंचे आरएफपीएल

1. **रिचार्ज, बिल भुगतान, मनी ट्रांसफर, मर्चेंट लोकेशन पेमेंट से संबंधित मुद्दों के लिए**

लेवल 1:

आप हमें care@rapipay.com और फोन नंबर:0120-6366034 . पर लिख सकते हैं

लेवल 2:

यदि आपको प्राप्त संकल्प आपकी अपेक्षाओं को पूरा नहीं करता है, तो कृपया हमें servicehead@rapipay.com पर लिखें

स्तर 3:

यदि आप अभी भी संतुष्ट नहीं हैं, तो कृपया लिखें: शिकायत अधिकारी (grievanceofficer@rapipay.com) पता: रैपिपे फिनटेक प्रा। लिमिटेड, ए-8, 8वीं मंजिल, (क्यू-टॉवर), सेक्टर-68, नोएडा 201301

2. RapiPay वॉलेट से संबंधित अन्य प्रश्नों के लिए

लेवल 1:

1. आप हमें query@rapipay.com पर लिख सकते हैं या 0120-6366034 पर संपर्क कर सकते हैं

लेवल 2:

1. यदि आपको प्राप्त संकल्प आपकी अपेक्षाओं को पूरा नहीं करता है, तो कृपया हमें यहां लिखें support@rapipay.com फोन नंबर:0120-6366034

लेवल 3:

1. अगर आप अभी भी संतुष्ट नहीं हैं, तो कृपया इस पते पर लिखें:

जितिन करकेरा
शिकायत नोडल अधिकारी
फोन नंबर: +91 120 6366011

ईमेल: शिकायत अधिकारी@rapipay.com

पता: रैपिपे फिनटेक प्राइवेट लिमिटेड ए-8, 8वीं मंजिल, (क्यू-टॉवर), सेक्टर-68, नोएडा-201301

5. आपके प्रश्नों, चिंताओं, शिकायतों को दूर करने में लगने वाला अनुमानित समय

जांच के आधार पर प्रत्येक शिकायत के लिए उपयुक्त समय-सीमा निर्धारित की गई है जो उसी के समाधान में शामिल होगी। प्रश्नों/वृद्धि के विभिन्न स्तरों पर अनुमानित समय-सीमा यहां दी गई है

1. उपयोगकर्ता की क्वेरी/चिंता का पहला जवाब 24 घंटे
2. अनुवर्ती प्रश्न 48 घंटे
3. बढ़े हुए मामले 7 दिन
4. ग्राहक शिकायतें 21 दिन

कृपया सभी 7 दिनों में सुबह 7 बजे से रात 11 बजे तक 0120-6066034 पर संपर्क करें।

6. अनधिकृत लेनदेन के कारण ग्राहक की देयता और मुआवजा:

अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाली हानि के मामले में ग्राहक को इस नीति के अनुसार मुआवजा दिया जाएगा:

6.1 ग्राहक का शून्य दायित्व

मैं। ग्राहक आरएफपीएल की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी की स्थिति में वास्तविक नुकसान के पूर्ण मुआवजे का हकदार होगा (चाहे ग्राहक द्वारा लेनदेन की सूचना दी गई हो या नहीं)

6.2. सीमित देयता ग्राहक

मैं। अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के कारण वित्तीय नुकसान के मामले में देयता जहां ऐसे लेनदेन की जिम्मेदारी न तो आरएफपीएल के पास है और न ही ग्राहक के पास है, बल्कि सिस्टम में कहीं और है और

द्वितीय आरएफपीएल को सूचित करने/रिपोर्ट करने में ग्राहक की ओर से 1 कार्य दिवस से अधिक और 3 कार्य दिवसों से कम या उसके बराबर (आरएफपीएल से सूचना प्राप्त करने के बाद) में देरी होती है, प्रति लेनदेन ग्राहक की देयता ट्रांस तक सीमित होगी - कार्रवाई मूल्य या INR 5,000 जो भी कम हो।

6.3. ग्राहक का पूर्ण दायित्व

मैं। ग्राहक उन मामलों में संपूर्ण नुकसान वहन करेगा जहां नुकसान ग्राहक की लापरवाही के कारण होता है, उदा। जहां ग्राहक ने भुगतान क्रेडेंशियल या खाता-गणना/लेनदेन विवरण साझा किया है, अर्थात। खाता

उपयोगकर्ता आईडी और पासवर्ड, 2 लेन-देन पिन/ओटीपी या मोबाइल/लैपटॉप/डेस्कटॉप जैसे ग्राहक उपकरणों पर अनुचित सुरक्षा के कारण मैलवेयर/ट्रोजन या फ़िशिंग/विशिंग हमले होते हैं। यह जालसाज द्वारा सिम निष्क्रिय होने के कारण भी हो सकता है।

ऐसी परिस्थितियों में, जब तक ग्राहक अनधिकृत लेन-देन की सूचना RFPL को नहीं देता, तब तक ग्राहक पूरे नुकसान को वहन करेगा। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करने के बाद होने वाली किसी भी हानि को आरएफपीएल द्वारा वहन किया जाएगा।

द्वितीय ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत वित्तीय लेनदेन की जिम्मेदारी न तो आरएफपीएल की होती है और न ही ग्राहक की, बल्कि सिस्टम में कहीं और होती है और जब ग्राहक की ओर से आरएफपीएल को रिपोर्ट करने में 3 कार्य दिवसों से अधिक की देरी होती है, तो ग्राहक पूरी तरह से होगा ऐसे सभी लेनदेन के लिए उत्तरदायी।

6.4. अन्य बिंदु

मैं। आरएफपीएल उपरोक्त विवरण के अनुसार सभी मामलों में रिपोर्टिंग की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक के खाते में शैडो क्रेडिट वहन करेगा। रिपोर्टिंग की तारीख के 90 दिनों के भीतर, आरएफपीएल या तो ग्राहक की लापरवाही को स्थापित करेगा या ग्राहक को अंतिम क्रेडिट प्रदान करेगा। जब ग्राहक मुआवजे के लिए पात्र हो जाता है तो ग्राहक को मूल्य दिनांकित क्रेडिट (अनधिकृत लेनदेन की तिथि के आधार पर) दिया जाएगा;

द्वितीय आरएफपीएल, अपने विवेक पर, ग्राहक द्वारा स्थापित लापरवाही के मामले में भी ग्राहक को क्रेडिट करने के लिए सहमत हो सकता है; तथा

iii. यदि ग्राहक खाते को फ्रीज करने के लिए सहमत नहीं है या पुलिस शिकायत सहित आवश्यक दस्तावेज प्रदान करके आरएफपीएल के साथ सहयोग नहीं करता है, तो ग्राहक नुकसान के मुआवजे का हकदार नहीं होगा।