



आरकेपी फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

## शिकायत निवारण तंत्र पर नीति

संस्करण नियंत्रण		
द्वारा प्रस्तावित:	विवरण	अनुमोदन प्राधिकरण
संचालन टीम	अप्रैल 2026	निदेशक मंडल

TRUST IS OUR TRADEMARK

# शिकायत निवारण तंत्र पर नीति

## ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र

उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र ("नीति") भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार तैयार की गई है और इसका उद्देश्य ग्राहकों की सभी आवश्यकताओं का उचित और समय पर समाधान सुनिश्चित करके उनकी शिकायतों की घटनाओं को कम करना है और साथ ही उनके ऋणों से संबंधित जानकारी प्रदान करने के लिए एक सक्रिय दृष्टिकोण प्रदान करना है।

## यह नीति निम्नलिखित सिद्धांतों पर आधारित है:

- अ. हम हमेशा अपने ग्राहकों की जरूरतों से प्रेरित रहेंगे और हर बार उनकी अपेक्षाओं को पार करने का प्रयास करेंगे।
- आ. हम ग्राहक को सभी प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने का प्रयास करेंगे।
- इ. हम सभी ग्राहकों के साथ कुशलतापूर्वक, निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार करने का प्रयास करेंगे।
- ई. हम देश के कानूनों के अनुसार ग्राहकों की सभी शिकायतों का समाधान करेंगे और यह सुनिश्चित करेंगे कि शिकायतों को विनम्र तरीके से निपटाया जाए।
- उ. हम उन रास्तों का व्यापक रूप से प्रचार करेंगे जहां ग्राहक अपनी शिकायतों को भारतीय रिजर्व बैंक तक पहुंचा सकते हैं।

## अनिवार्य आवश्यकताएं:

- अ. आरकेपी के पास सभी शाखाओं में एक ग्राहक शिकायत रजिस्टर होगा जहां ग्राहक शाखा को कोई भी पत्र सौंपने के साथ-साथ व्यक्तिगत रूप से अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। ग्राहक शाखा को मौखिक रूप से सेवा अनुरोध भी दे सकता है। अनुरोध की प्रकृति के आधार पर शाखा या तो इसे स्थानीय रूप से हल करेगी या क्रेडिट और सेवा प्रमुख के नेतृत्व में केंद्रीय ग्राहक सहायता सेल से सहायता लेगी। शिकायत रजिस्टर में दर्ज सभी शिकायतों को उनके समाधान की स्थिति के साथ केंद्रीय ग्राहक सेवा प्रकोष्ठ को मासिक रूप से सूचित किया जाएगा।
- आ. आरकेपी में एक केंद्रीय ग्राहक सेवा हेल्पलाइन होगी जो सामान्य कामकाजी घंटों के दौरान ग्राहकों और शाखा के लिए उपलब्ध होगी। हेल्पलाइन का संपर्क नंबर सभी आवेदन पत्रों में ले जाया जाएगा और साथ ही सभी शाखाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा। जब भी हेल्पलाइन पर कोई कॉल आती है, तो ग्राहक को तुरंत एक शिकायत नंबर प्रदान किया जाएगा।
- इ. आरकेपी में एक केंद्रीकृत ग्राहक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ होगा जो ग्राहकों की सभी

शिकायतों का रिकॉर्ड रखेगा और समाधान को ट्रैक करेगा। द इस प्रकोष्ठ द्वारा रखे गए डेटा की समय-समय पर समिति और/या निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा की जाएगी ताकि ग्राहक शिकायत समाधान के मानकों का पता लगाया जा सके।

- ई. आरकेपी के सभी कर्मचारी रोजगार दिशानिर्देशों का पालन करेंगे जिसमें एक मानक आचार संहिता शामिल है। कर्मचारियों की ओर से किसी भी अशोभनीय आचरण की सूचना शाखाओं या हेल्पलाइन में भी दी जा सकती है।
- उ. आरकेपी भारतीय रिजर्व बैंक के उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के संपर्क विवरण को प्रमुखता से अपनी शाखाओं में प्रदर्शित करेगा, जैसा कि इसके बाद उल्लेख किया गया है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ग्राहक आरकेपी द्वारा प्रदान की गई सेवा से संतुष्ट नहीं होने की स्थिति में सीधे एनएचबी से संपर्क कर सकें।
- ऊ. उपरोक्त के अलावा, क्रेडिट और सेवा प्रमुख के पास सीधी बिक्री एजेंट (एजेंटों) द्वारा आरकेपी को प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दों से निपटने की शक्ति भी होगी।
- ऋ. आरकेपी अपनी शाखाओं में शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर के साथ-साथ ईमेल पता भी) प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा। नामित अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों की वास्तविक शिकायतों का विलंब किए बिना तुरंत निवारण किया जाए।

### शिकायतों का समाधान:

- अ. आम तौर पर, आरकेपी के पास शिकायतें/शिकायतें दर्ज करने के लिए ग्राहकों को 30 दिनों की समय सीमा दी जाएगी। 30 दिनों की समय सीमा बढ़ाई जा सकती है यदि ग्राहक के पास 30 दिनों की अवधि के भीतर अपनी शिकायत दर्ज नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण है।
- आ. आरकेपी शाखा के कर्मचारियों का यह प्रयास होगा कि वे शाखा में ही सभी शिकायतों का समाधान करें क्योंकि आरकेपी व्यापक रूप से फैली हुई शाखाओं के माध्यम से विकेन्द्रीकृत तरीके से कार्य करता है।
- इ. कोई भी शिकायत जिसका शाखाओं में समाधान नहीं किया जा सकता है, उसे केंद्रीय शिकायत निवारण प्रकोष्ठ को भेजा जाएगा। वे शाखाओं के साथ-साथ हेल्पलाइन पर प्राप्त ऐसी सभी शिकायतों का मिलान करेंगे और समयबद्ध तरीके से निष्पक्ष समाधान सुनिश्चित करेंगे।
- ई. सभी ग्राहकों को आसान संदर्भ के लिए एक शिकायत संख्या प्रदान की जाएगी, जब भी उन्हें अपनी शिकायत का पालन करना होगा।
- उ. आरकेपी उचित समय अवधि में सभी शिकायतों को हल करने का प्रयास करेगा और वरिष्ठ स्तर पर लंबित मामलों की नियमित रूप से निगरानी करेगा।
- ऊ. कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले किसी भी विवाद का निपटारा ग्राहक सेवा प्रमुख द्वारा किया जाएगा।

प्राप्त सभी शिकायतों के लिए निम्नलिखित ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र का पालन किया जाएगा।

### **लेवल 1- आरकेपी शाखा/टोल फ्री नंबर/ई-मेल/पोर्टल**

ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए शाखा में जा सकता है या 9875017170 पर कॉल कर सकता है।

शिकायत को [contactus@rkpfinance.com](mailto:contactus@rkpfinance.com) पर ई-मेल भी किया जा सकता है।

ग्राहक को एक सप्ताह के भीतर स्पष्टीकरण के साथ जवाब दिया जाएगा। ग्राहक की शिकायत के जवाब/पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होगा जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत कंपनी के निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर रिले की जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित अवधि के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।

### **लेवल 2- शिकायत निवारण अधिकारी**

यदि ग्राहक को एक सप्ताह की उपरोक्त समय-सीमा के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या शाखा द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो 7 दिनों के बाद ग्राहक आरकेपी के ग्राहक सेवा अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी को संबोधित पत्र के माध्यम से या ईमेल के माध्यम से जयपुर में कॉर्पोरेट कार्यालय, जयपुर में शिकायत/शिकायत को आगे बढ़ा सकता है:

#### **शिकायत निवारण अधिकारी**

**श्री राहुल सिंघल**

**ई-मेल -**

**[contactus@rkpfinance.com](mailto:contactus@rkpfinance.com)**

**फोन नंबर- 9875017170**

**रुद्र हाइट्स, प्लॉट नंबर 5, तीसरी मंजिल, त्रिवेणी पुलिया के नीचे, गोपालपुरा बाईपास, जयपुर – 302018**

### **लेवल-3 – भारतीय रिज़र्व बैंक**

यदि ग्राहक को एक महीने की अवधि के भीतर आरकेपी से जवाब नहीं मिलता है या वह आरकेपी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत दर्ज करके भारतीय रिज़र्व बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है

अ. ऑनलाइन मोड में लिंक पर <https://www.rbi.org.in>

आ. डाक द्वारा ऑफलाइन मोड में, निर्धारित प्रारूप में उपलब्ध है

केंद्रीय कार्यालय भवन, शहीद भगत सिंह रोड, फोर्ट, मुंबई-400001।  
क्षेत्रीय कार्यालय का पता: पोस्ट नंबर 901, दूसरी मंजिल, आरबीआई मेन  
बिल्डिंग, न्यू सेंट्रल ऑफिस बिल्डिंग और काला घोड़ा के सामने, शहीद  
भगत सिंह रोड, फोर्ट, मुंबई -400001, महाराष्ट्र।

