

হুইজডিএম ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড

গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি পলিসি

## 1. ওভারভিউ

**হুইজডিএম ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড** ("কোম্পানি") তার গ্রাহকদের - লিড জেনারেশন থেকে শুরু করে অ্যাপ্লিকেশন প্রক্রিয়াকরণ, বিতরণ, সংগ্রহ এবং বন্ধ করা পর্যন্ত - সব বিষয়ে সবচেয়ে ভালো অভিজ্ঞতা দেওয়ার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। আমাদের শত প্রচেষ্টা সত্ত্বেও, গ্রাহকরা সমস্যার সম্মুখীন হতে পারেন। সেইজন্য, আমাদের কাছে গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির একটি প্রক্রিয়া রয়েছে যা সমস্যাগুলিকে নির্বিলম্বে এবং সময়মত সমাধান করে।

গ্রাহকদের অভিযোগ ন্যায্য এবং স্বচ্ছভাবে মোকাবিলা করার জন্য কোম্পানির গ্রাহকদের একটি কার্টামো প্রদান করা এবং কোম্পানি এবং /অথবা আরবিআই এর কাছে অভিযোগ দায়ের করার জন্য যে প্রক্রিয়াগুলি অনুসরণ করতে হবে সেই সম্পর্কে গ্রাহকদের শিক্ষিত করাই এই পলিসির লক্ষ্য।

**উপরের সঙ্গে সামুজ্য রেখে, কোম্পানি নিম্নলিখিত মূল পয়েন্টারগুলির সাহায্যে এই অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া (GRM)**

**নির্ধারণ করেছে:**

- একটি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগ/প্রশ্ন বা বিরোধ সমাধান করা
- গ্রাহকদের সঙ্গে সবসময় ন্যায্য এবং নিরপেক্ষ ব্যবহার করা
- বিভিন্ন প্রতিকার চ্যানেলের মাধ্যমে সমস্ত গ্রাহকদের সুবিধা অনুযায়ী তাদের কথা শোনার বিষয়টি নিশ্চিত করা
- আগে থেকে উল্লিখিত প্রতিটি লেভেলের জন্য একাধিক উচ্চ লেভেলের টার্নআরাউন্ড সময়
- ঋণ চুক্তিতে গ্রাহকের কাছে অভিযোগ নিষ্পত্তির পলিসির বিষয়ে জানিয়ে দেওয়া
- প্রতিটি লেভেলে SLA নিশ্চিত করার জন্য কঠোর ব্যবস্থা

## 2. অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার এবং প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার

ক. বোর্ড, কোম্পানির একজন কর্মচারী/অফিসারকে অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার ('GRO') হিসাবে মনোনীত করবে যাকে, ডিজিটাল ঋণ সংক্রান্ত অভিযোগ এবং সমস্যা সহ গ্রাহকদের উত্থাপিত অভিযোগগুলি খতিয়ে দেখে সমাধান করার দায়িত্ব দেওয়া হবে।

খ. অফিস চলাকালীন সমস্ত গ্রাহকদের অভিযোগ গ্রহণ করার জন্য GRO উপস্থিত থাকবে। GRO কে পাওয়া না গেলে, কোম্পানির পরবর্তী লেভেলের সিনিয়র অফিসার গ্রাহকদের পরিষেবা দেওয়ার জন্য উপস্থিত থাকবেন।

গ. বোর্ড তাদের হেড অফিসে একজন প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (PNO) নিয়োগ করবে যার পদমর্যাদা একজন জেনারেল ম্যানেজার বা সমতুল্য র্যাঙ্কের অফিসারের চেয়ে কম হবে না এবং কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য এবং কোম্পানির বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের প্রসঙ্গে কোম্পানির পক্ষে তথ্য প্রদানের জন্য দায়ী থাকবেন। একই ব্যক্তি GRO এবং PNO হতে পারে।

## 3. অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া

যেসব গ্রাহকদের কোনও অভিযোগ থাকবে, তারা এর প্রতিকারের জন্য নিম্নলিখিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করতে পারেন-

- গ্রাহকরা হুইজডিএম ফাইন্যান্স কে ইমেল, ফোন বা পোস্টের মাধ্যমে /ব্যক্তিগতভাবে অভিযোগ জানাতে পারেন।
- নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে সন্তোষজনক সমাধান পেতে ব্যর্থ হলে, গ্রাহকরা পরবর্তী উচ্চ লেভেলে/ এক্স্যালেশন-এ অভিযোগ জানাতে পারেন।
- প্রত্যাশিত সমাধানের সময় সহ একাধিক উচ্চ লেভেল/ এক্স্যালেশন এবং তাদের কোঅর্ডিনেট গুলি নীচে দেওয়া হয়েছে।
- 30 কার্যদিবসের মধ্যে কোম্পানির তরফ থেকে সমাধান পেতে ব্যর্থ হলে, গ্রাহকরা সমস্যাটি আরবিআই-এর আঞ্চলিক অফিসে (লেভেল 2 এক্স্যালেশন-এ দেওয়া কোঅর্ডিনেট) এবং সেইসঙ্গে আরবিআই ওমবডসম্যান-এর কাছে পাঠাতে পারেন।

### ক. প্রাথমিক লেভেল

যেসমস্ত গ্রাহকরা অভিযোগ দায়ের করতে চান, তারা কোম্পানির যেকোনও কার্যদিবসে সকাল 10 টা থেকে সন্ধ্যা 06 টার মধ্যে নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মধ্যে যে কোনও একটি ব্যবহার করে এবং এই ধরনের অভিযোগের বিষয়ে সম্পূর্ণ বিশদ প্রদান করে কোম্পানির কাছে তাদের অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:

ইমেলের মাধ্যমে: এখানে আমাদের

সঙ্গে যোগাযোগ করুন

[GR@whizdmfinance.com](mailto:GR@whizdmfinance.com)

পোস্ট/কুরিয়ার এর মাধ্যমে:

প্রাপক অভিযোগ

হইজডিএম ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড

সার্ভে নং 17, 1A, দ্য অ্যাড্বেস

বিল্ডিং, আউটার রিং রোড,

কাদুবেসনহাল্লি, বেলান্দুর,

বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক 560087, ফোন নম্বর 8095000789

গ্রাহকরা অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য, হইজডিএম ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড-এর উপরে দেওয়া ঠিকানা় অবস্থিত অফিসে যেতে পারেন।

প্রশ্ন/বিরোধ/অভিযোগের উপর নির্ভর করে, 15 কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহকের সঙ্গে উত্তর/সমাধান শেয়ার করা হবে।

### খ. সেকেন্ডারি লেভেল

গ্রাহকের কাছে নিম্নলিখিত এক্স্যালেশন ম্যাট্রিক্স মেনে অভিযোগ জানানোর বিকল্প রয়েছে:

#### এক্স্যালেশন লেভেল 1:

[অভিযোগ দায়ের করার তারিখ থেকে 15 কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগের সমাধান করা না হলে বা গ্রাহক প্রাথমিক লেভেলে গ্রাহককে দেওয়া প্রতিক্রিয়া বা সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে]

ইমেলের মাধ্যমে: এখানে আমাদের

সঙ্গে যোগাযোগ করুন

[Head.GR@whizdmfinance.com](mailto:Head.GR@whizdmfinance.com)

পোস্ট/কুরিয়ার এর মাধ্যমে:

প্রাপক অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার (শ্রী সৌরভ গোয়েল)

হইজডিএম ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড

সার্ভে নং 17, 1A, দ্য অ্যাড্বেস

বিল্ডিং, আউটার রিং রোড,

কাদুবেসনহাল্লি, বেলান্দুর,

বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক 560087

গ্রাহকরা অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য, হইজডিএম ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড-এর উপরে দেওয়া ঠিকানা় অবস্থিত অফিসে যেতে পারেন।

প্রশ্ন/বিরোধ/অভিযোগের উপর নির্ভর করে, 5 কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহকের সঙ্গে উত্তর/সমাধান শেয়ার করা হবে।

#### এক্স্যালেশন লেভেল 2:

[অভিযোগ দায়ের করার তারিখ থেকে 30 কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগের সমাধান করা না হলে বা গ্রাহককে দেওয়া প্রতিক্রিয়া বা সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে]

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (RBI) যোগাযোগের বিবরণ

জেনারেল ম্যানেজার

DNBS- রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া,

10/3/8, নৃপখুঙ্গা রোড, ব্যাঙ্গালোর - 5600001, ভারত

বিকল্প হিসাবে, যদি কোম্পানি বা কোম্পানির নিযুক্ত এজেন্টদের বিরুদ্ধে গ্রাহকের দায়ের করা কোনও অভিযোগ, কোম্পানি এক মাসের মধ্যে সমাধান না করতে পারে, তাহলে, অভিযোগের অনলাইন নিবন্ধনের ক্ষেত্রে, তিনি আরবিআই ওমবডসম্যান-এর কাছে (<https://cms.rbi.org.in>) এ অভিযোগ করতে পারেন। এছাড়াও, ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে এবং ডাক এবং হাতে দেওয়া অভিযোগ সহ সশরীরে এসে করা অভিযোগগুলিকে খতিয়ে দেখা হবে এবং যাচাই-বাছাই এবং প্রাথমিক প্রক্রিয়াকরণের জন্য রিজার্ভ ব্যাঙ্কের সেন্ট্রালাইজড রিসিট এবং প্রসেসিং সেন্টার যেখানে প্রতিষ্ঠিত, সেখানে পাঠানো হবে। তবে, যে কোনও অবস্থায়, অভিযোগ নিষ্পত্তির দায়িত্ব কোম্পানির উপরই বর্তাবে।

#### 4. বিবিধ

ক. ডিজিটাল ঋণের ক্ষেত্রে, ডিজিটাল ঋণ সংক্রান্ত আরবিআই নির্দেশিকাগুলির অধীনে যেমন সংজ্ঞায়িত আছে, সেই হিসাবে, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তাদের নিযুক্ত ঋণদান পরিষেবা প্রদানকারীদের ('LSPs'), গ্রাহকদের উত্থাপিত ফিনটেক/ডিজিটাল ঋণ সংক্রান্ত অভিযোগ/ সমস্যা মোকাবিলা করার জন্য একজন উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার থাকবে। কোম্পানির ডিজিটাল ঋণের ক্ষেত্রে, কোম্পানির GRO ডিজিটাল ঋণের সঙ্গে সম্পর্কিত এই ধরনের সমস্ত সমস্যাগুলি সামলাবে

খ. যদি কোম্পানি তার কোনো কাজ আউটসোর্স করে থাকে, সেক্ষেত্রে, এই পলিসির বিধানগুলি আউটসোর্সড এজেন্সি দেওয়া পরিষেবা সংক্রান্ত সমস্যা মোকাবিলা করার জন্যও প্রযোজ্য হবে।

গ. আউটসোর্সিংয়ের কারণে GRM-কে কোনওভাবেই খর্ব করা হবে না।

ঘ. কোম্পানি, কোনও ধরনের বৈষম্য না করার কঠোর নীতি মেনে চলে এবং কোনও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের প্রতি বৈষম্য করে না। কোম্পানির নীতি ও মূল্যবোধের বিষয়টি এগিয়ে নিয়ে যেতে, কোম্পানি GRM-এর অধীনে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়টি অবশ্যই নিশ্চিত করবে।

ঙ. এই পলিসিতে যাই থাকুক না কেন, কোম্পানি, বিদ্যমান যেকোনও আইন/বিধানের অধীনে নির্ধারিত বা এই ধরনের আইন/বিধানের কোনো সংশোধনীর ফলে উদ্ভূত বা অন্যান্য এবং যা সময়ে সময়ে কোম্পানির জন্য প্রযোজ্য, সেইসব অতিরিক্ত প্রয়োজনীয়তা মেনে চলার বিষয়টি নিশ্চিত করবে।

চ. কোম্পানির দেওয়া অভিযোগের সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে, গ্রাহকদের, সংস্থার মধ্যে তাদের অভিযোগ পরবর্তী উচ্চ লেভেলে পেশ / এক্স্যালটে করার মেকানিজম এবং তাদের অধিকার সম্পর্কে জানানো হয়। কোম্পানির কর্মকর্তারা গ্রাহকদের স্বার্থের প্রতি কোনও পক্ষপাত না করে সং এবং আন্তরিকভাবে কাজ করার জন্য সচেষ্ট।

#### 5. রিড্বেসাল মেকানিজমের বিশদ বিবরণ প্রদর্শন

ক. কোম্পানি তার ওয়েবসাইট/অ্যাপে, অভিযোগ নিষ্পত্তি মেকানিজম সংক্রান্ত বিশদ, যেমন, নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ, টেলিফোন নম্বর, গ্রাহক পরিষেবা বিভাগ এবং GRO-এর ইমেল অ্যাড্রেস স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে।

খ. কোম্পানির GRO-এর সঙ্গে যোগাযোগের বিশদগুলি কোম্পানির ওয়েবসাইটের সঙ্গে সঙ্গে, LSP-এর ওয়েবসাইটেও স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে; এবং ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপ্লিকেশানে ('DLA') এবং গ্রাহককে দেওয়া কী ফ্যাক্ট শেটমেন্টেও। এছাড়াও, উপরে যেমন উল্লিখিত রয়েছে সেই হিসাবে, অভিযোগ দায়ের করার সুবিধা DLA এবং ওয়েবসাইটেও পাওয়া যাবে।

গ. ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের পাশাপাশি, উপরে উল্লিখিত তথ্য কোম্পানির যেসমস্ত অফিসে ব্যবসায়িক লেনদেন করা হয়, সেখানেও প্রদর্শিত হবে। এই ক্ষেত্রে, কোম্পানি ইংরেজির পাশাপাশি স্থানীয়/আঞ্চলিক ভাষায় তথ্য প্রদর্শন করতে পারে।

ঘ. আরবিআই-এর দেওয়া এই সংক্রান্ত পদ্ধতিতে, স্কিমের কপি এবং প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণ সহ আরবিআই ওমবডসম্যান স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলিও প্রদর্শিত হবে।

## 6. পর্যালোচনা

ক. এই নীতি কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস যখন এবং যেমন প্রয়োজন মনে করবে সেই হিসাবে পর্যালোচনা সাপেক্ষ। কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস প্রতি বছর GRM-এর কাজকর্ম পর্যালোচনা করবে।

খ. এই পলিসিটি সময়ে সময়ে আরবিআই-এর জারি করা নিয়ম, প্রবিধান, নির্দেশিকা, নির্দেশাবলী এবং নির্দেশনা সহ প্রয়োজ্য আইনের সাপেক্ষে হবে এবং পলিসির পূর্ববর্তী সংস্করণটি বাতিল বলে বিবেচিত হবে। যেকোনও উপযুক্ত GRM রক্ষণাবেক্ষণ সংক্রান্ত প্রয়োজ্য আইনে কোনও ধরনের পরিবর্তন/সংশোধনকে এই পলিসিতে রেফারেন্সের মাধ্যমে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে বলে গণ্য করা হবে এবং এই পলিসিটি সেই অনুযায়ী সংশোধন ও পরিমার্জিত হয়েছে বলে মনে করা হবে।