

वीअडभ शायनान्स प्राईवेट लिमिटेड

ग्राहक इरियाद निवारण नीति

1. વિહંગાવલોકન

વીઝડમ ફાયનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (“કંપની”) તેના ગ્રાહકોને - લીડ જનરેશનથી લઈને એપ્લિકેશન પ્રોસેસિંગ, ડિસ્બર્સમેન્ટ, કલેક્શન્સ અને કલોઝર - સંબંધિત શ્રેષ્ઠતમ સેવા અનુભવ આપવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. અમારા શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો છતાં, ગ્રાહકોને સમસ્યાઓ થઈ શકે છે. આથી, અમારા દ્વારા ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા સ્થાપિત કરવામાં આવી છે જે ફરિયાદોનું ખામીરહિત અને સમયસર ધોરણે ઉકેલ લાવે છે.

આ નીતિનું લક્ષ્ય કંપનીના ગ્રાહકોને નિષ્પક્ષ અને પારદર્શી રીતે કંપનીની ફરિયાદોનું નિવારણ લાવવા માટેનું માળખું પૂરું પાડવાનું અને કંપની અને/અથવા આરબીઆઈ સાથે ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની પ્રક્રિયા વિશે ગ્રાહકોને જ્ઞાન આપવાનું છે.

ઉપરોક્તના સંદર્ભમાં, કંપની દ્વારા નીચેના મુખ્ય મુદ્દાઓ સાથે ગ્રીવાન્સ રીડ્રેસલ મિકેનીઝમ (જીઆરએમ) સ્થાપિત કરવામાં આવ્યું છે:

- સ્થાપિત સમયમર્યાદામાં ફરિયાદો/પ્રશ્નો અથવા વિવાદોનો ઉકેલ
- તમામ સમયે ગ્રાહકો પરત્વે નિષ્પક્ષ અને બિનપક્ષપાતી વ્યવહાર
- ગ્રાહકોની સગવડ અનુસાર વિવિધ નિવારણો માધ્યમો દ્વારા ગ્રાહકોને સુનાવણી મળ્યાની ખાતરી
- પ્રામાણિક રીતે ઉલ્લેખિત પ્રત્યેક સ્તર માટે ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઈમ સાથે એસ્કલેશનના વિવિધ સ્તરો
- લોન એગ્રીમેન્ટમાં ગ્રાહકોને ફરિયાદ નિવારણ નીતિ વિશે જાણકારી
- પ્રત્યેક સ્તરે એસએલએની ખાતરી માટે યુસ્ત પગલાં

2. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને મુખ્ય નોડલ અધિકારી

- a. બોર્ડ દ્વારા કંપનીના કર્મચારી/અધિકારીનું ગ્રીવાન્સ રીડ્રેસલ ઓફિસર (“જીઆરઓ”) તરીકે નામાંકન કરવામાં આવશે જેને ડિજીટલ ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદો અને સમસ્યાઓ સહિત ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવતી ફરિયાદોને હાથ ધરવાની અને તેનો ઉકેલ લાવવાની જવાબદારી આપવામાં આવશે.
- b. આ જીઆરઓ તમામ ગ્રાહકોની ફરિયાદો નોંધવા માટે ઓફિસના કાર્યકારી કલાકો દરમિયાન ઉપલબ્ધ રહેશે. જીઆરઓ ઉપલબ્ધ ન હોય તેવા કિસ્સામાં, કંપનીના તાત્કાલિક વરિષ્ઠ અધિકારી ગ્રાહકની ફરિયાદ ધ્યાનમાં લેશે.
- c. બોર્ડ દ્વારા પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર(પીએનઓ)ની તેમની હેડ ઓફિસ ખાતે નિમણૂક કરવામાં આવશે જેનો હોદ્દો જનરલ મેનેજર અથવા તેને સમકક્ષ અધિકારીથી ઉતરતો નહીં હોય અને તે કંપનીની સામે કરવામાં આવેલ ફરિયાદના સંબંધમાં કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અને જાણકારી પૂરી પાડવા માટે જવાબદાર રહેશે.
- d. જીઆરઓ અને પીએનઓ એક જ વ્યક્તિ હોઈ શકે છે.

૩. ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા

જે ગ્રાહકોને કોઈ ફરિયાદ હોય તો તેઓ, તેના નિવારણ માટે નીચેની પ્રક્રિયાનું પાલન કરી શકે છે -

- ગ્રાહકો ઈ-મેલ, ફોન અથવા પોસ્ટ/પ્રત્યક્ષ રૂપે વીઝડમ ફાયનાન્સને ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
- નિર્ધારિત સમયગાળામાં સંતોષકારક ઉકેલની ગેરહાજરીમાં, ગ્રાહકો ફરિયાદને ઉપલા સ્તરે લઈ જઈ શકે છે.
- એસ્કલેશનના વિવિધ સ્તર અને સાથે તેમના સંબંધિત ઉકેલ માટેનો સમયગાળો અહીં નીચે તેમના કો-ઓર્ડિનેટ્સ સાથે આપેલ છે.
- કંપની તરફથી ૩૦ કામકાજ દિવસોમાં ઉકેલની ગેરહાજરીમાં, ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદ આરબીઆઈના પ્રાદેશિક કાર્યાલય ખાતે (સ્તર ૨ એસ્કલેશનના કો-ઓર્ડિનેટ્સ આપેલ છે) તેમ જ આરબીઆઈ લોકપાલને એસ્કલેટ કરી શકે છે.

એ. પ્રાથમિક સ્તર

જે ગ્રાહકો ફરિયાદ નોંધાવવા ઈચ્છે છે, તેઓ નીચેની કોઈપણ ચેનલનો ઉપયોગ કરીને કંપનીના કોઈપણ કામકાજ દિવસોમાં સવારે ૧૦ થી સાંજે ૬ વાગ્યા દરમિયાન અને આ પ્રકારની ફરિયાદના સંબંધમાં સંપૂર્ણ વિગતો આપીને ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:

ઈ-મેલ દ્વારા: અમારો સંપર્ક

કરો અહીં

GR@whizdmfinance.com

પોસ્ટ/ફરીયર દ્વારા:

પ્રતિ ફરિયાદ,

વીઝડમ ફાયનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

સર્વે નં. ૧૭, ૧એ, ધી એડ્રેસ બિલ્ડિંગ,

આઉટર રીંગ રોડ, કડુબીસાનાહલ્લી,

બેલાન્દુર,

બેંગલોર, કર્ણાટક - ૫૬૦૦૮૭, ફોન નં.

૮૦૯૫૦૦૦૭૮૯

ફરિયાદ નિવારણ માટે ગ્રાહકો વીઝડમ ફાયનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડની ઉપરના સરનામે આવેલ ઓફિસમાં પણ આવી શકે છે. તેમની પૃચ્છા/વિવાદ/ફરિયાદના આધારે, ૧૫ કામકાજ દિવસોની અંદર ગ્રાહકને પ્રત્યુત્તર/ઉકેલ પાઠવવામાં આવશે.

બી. દ્વિતીય સ્તર

નીચેની એસ્કલેશન મેટ્રીક્સનું પાલન કરીને ગ્રાહક પાસે તેમની ફરિયાદ એસ્કલેટ કરવાનો વિકલ્પ છે:

એસ્કલેશન સ્તર ૧:

[ફરિયાદ નોંધાવ્યાના 15 કામકાજ દિવસોની અંદર ફરિયાદનું નિવારણ ન કરવામાં આવ્યું હોય અથવા ગ્રાહક પ્રાથમિક સ્તરે આપેલ પ્રતિભાવ અથવા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય]

ઈ-મેલ દ્વારા: અમારો સંપર્ક કરો અહીં

Head.GR@whizdmfinance.com

પોસ્ટ/ફરીયર દ્વારા:

ગ્રીવાન્સ રીફ્રેસલ ઓફિસર (શ્રી સૌરવ ગોયલ)

વીઝડમ ફાયનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

સર્વે નં. 17, 1એ, ધી એફ્રેસ બિલ્ડીંગ,

આઉટર રીંગ રોડ, કડુબીસનાહલ્લી,

બેલાન્ફર, બેંગલોર, કર્ણાટક

560087

ફરિયાદ નિવારણ માટે ગ્રાહકો વીઝડમ ફાયનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડની ઉપરના સરનામે આવેલ ઓફિસમાં પણ આવી શકે છે. તેમની પૃચ્છા/વિવાદ/ફરિયાદના આધારે, 5 કામકાજ દિવસોની અંદર ગ્રાહકને પ્રત્યુત્તર/ઉકેલ પાઠવવામાં આવશે.

એસ્કેલેશન સ્તર 2:

[ફરિયાદ નોંધાવ્યાના 30 કામકાજ દિવસોની અંદર ફરિયાદનું નિવારણ ન કરવામાં આવ્યું હોય અથવા ગ્રાહક પ્રાથમિક સ્તરે આપેલ પ્રતિભાવ અથવા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય]

રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ) સંપર્ક

વિગતો

જનરલ મેનેજર

ડીએનબીએસ – રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, 10/3/8, નૃપાથુંગા રોડ, બેંગલોર – 5600001, ભારત.

વૈકલ્પિક રીતે, ગ્રાહક દ્વારા કંપની કે કંપની દ્વારા રોકાયેલ એજન્ટ સામે કરવામાં આવેલ ફરિયાદ કંપની દ્વારા એક મહિનાની અંદર સુલઝાવવામાં ન આવે તો, ફરિયાદના ઓનલાઈન રજીસ્ટ્રેશનના કિસ્સામાં તે/તેણી આરબીઆઈ લોકપાલને (<https://cms.rbi.org.in>) પર ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. આ ઉપરાંત ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ અને પોસ્ટલ કે હાથેથી આપેલ ફરિયાદ સહિત પ્રત્યક્ષ રૂપે કરેલ ફરિયાદ તપાસ અને પ્રારંભિક પ્રોસેસિંગ માટે રીઝર્વ બેંકનું કેન્દ્રિય રીસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરને સંબોધિત કરીને તે જ્યાં હોય તે સરનામે મોકલી શકાય છે. તેમ છતાં, કોઈપણ કિસ્સામાં, ફરિયાદ નિવારણની જવાબદારી કંપનીની સાથે જ ચાલુ રહેશે.

4. અન્ય(પરચૂરણ)

- a. ડિજીટલ ધિરાણ અંગેની આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકામાં વ્યાખ્યાયિત કર્યા અનુસાર, ડિજીટલ ધિરાણના કિસ્સામાં, કંપની દ્વારા ખાતરી કરવામાં આવશે કે તેમના દ્વારા રોકવામાં આવેલ લેન્ડીંગ સર્વિસ પ્રોવાઈડર્સ ('એલએસપીઝ - LSPs') પાસે ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવતા ફાયનાન્સિયલ ટેકનોલોજી/ડિજીટલ ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદો/મુદ્દાઓને હાથ ધરવા માટે યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (ગ્રીવાન્સ રીફ્રેસલ ઓફિસર) છે. કંપની દ્વારા ડિજીટલ ધિરાણના કિસ્સામાં, ડિજીટલ ધિરાણ સાથે સંબંધિત આવા તમામ મુદ્દાઓ કંપનીના જીઆરએમ દ્વારા સંભાળવામાં આવશે.
- b. જો કંપની દ્વારા તેના કોઈપણ કાર્ય માટે આઉટસોર્સિંગ કરવામાં આવ્યું હોય તો, આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ સેવાઓ સંબંધિત સમસ્યાઓ સંભાળવાની જોગવાઈઓ પણ આ નીતિમાં સામેલ છે.
- c. આઉટસોર્સિંગના સંબંધમાં, જીઆરએમ દ્વારા કોઈ સમાધાન નહીં કરવામાં આવે.
- d. કંપની દ્વારા ચુસ્ત ભેદભાવમુક્ત નીતિનું પાલન કરવામાં આવે છે અને તે કોઈપણ વિકલાંગતા ધરાવતા વ્યક્તિ સામે કોઈ ભેદભાવ કરતી નથી. કંપનીના મૂલ્યો અને સિદ્ધાંતોને આગળ ધરાવતા, કંપની દ્વારા વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદનું નિવારણ જીઆરએમ કરવાની કંપની ખાતરી આપે છે.
- e. આ નીતિમાં સામેલ કંઈપણ મુદ્દા ઉપરાંત, વર્તમાન કાયદા/નિયમોને આધારે અથવા આવા કોઈ કાયદા/નિયમોમાં થયેલ સુધારાને કારણે અથવા અન્ય કારણે અને સમયે સમયે કંપનીને લાગુ પડતાં સુધારાને કારણે ઉભી થયેલ કોઈ અતિરિક્ત જરૂરિયાતનું પાલન કરવાની કંપની ખાતરી કરશે.
- f. ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદો સંસ્થાની અંદર જ એસ્કલેટ કરવાની પ્રણાલી વિશે અને કંપની દ્વારા તેમની ફરિયાદના લાવેલ નિરાકરણ દ્વારા તેઓ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમના અધિકારો વિશે જાણ

કરવામાં આવશે. કંપનીના અધિકારીઓ ગ્રાહકોના હિતમાં સંપૂર્ણ વિશ્વાસથી અને બિનપક્ષપાતી રીતે કાર્ય કરવા માટે સતત પ્રયત્નશીલ છે.

5. નિવારણ પ્રણાલીની વિગતોનું ડિસ્પ્લે

- a. કંપની દ્વારા તેની વેબસાઈટ/એપ પર, ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીના સંબંધમાં વિગતો જેમ કે નામ અને સંપર્ક વિગતો, ટેલિફોન નંબર, ગ્રાહક સેવા વિભાગ અને જીઆરઓનું ઈ-મેલ એડ્રેસ નોંધપાત્ર રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- b. કંપનીની વેબસાઈટ પર તેમ જ એલએસપીની વેબસાઈટ્સ પર; અને ડિજિટલ લેન્ડીંગ એપ્લિકેશન ('ડીએલએ') પર અને ગ્રાહકને આપવામાં આવતા કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટમાં પણ કંપનીના જીઆરઓની સંપર્ક વિગતો નોંધપાત્ર રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, ડીએલએ પર અને ઉપરોક્ત જણાવેલ વેબસાઈટ પર ફરિયાદ નોંધાવવાની સુવિધા પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- c. વેબસાઈટ પર ડિસ્પ્લે ઉપરાંત, જ્યાં વ્યાપારિક લેવડદેવડ થતી હોય તે કંપનીની ઓફિસોમાં પણ ઉપરોક્ત જાણકારી પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. આ કિસ્સામાં, કંપની જાણકારી અંગ્રેજીમાં કે વર્નાક્યુલર/પ્રાદેશિક ભાષામાં જાણકારી પ્રદર્શિત કરી શકે છે.
- d. યોજનાની નકલ અને મુખ્ય નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો સાથે આરબીઆઈ લોકપાલ યોજનાની વિશિષ્ટ લાક્ષણિકતાઓ પણ આ સંદર્ભમાં આરબીઆઈ દ્વારા આપવામાં આવેલ પદ્ધતિ અનુસાર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

6. મૂલ્યાંકન

- a. આ નીતિ કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા જેમ અને જ્યાં જરૂર લાગે ત્યાં મૂલ્યાંકનને આધીન છે. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ જીઆરએમની કાર્યપદ્ધતિનું વાર્ષિક ધોરણે મૂલ્યાંકન કરશે.
- b. આ નીતિ આરબીઆઈ દ્વારા સમયે સમયે જારી કરવામાં આવતી શરતો, નિયમો, માર્ગદર્શિકાઓ, આદેશો અને સૂચનાઓ સહિત પરંતુ ત્યાં સુધી સીમિત નહીં તેવા લાગૂ પડતાં કાયદાઓને આધીન છે અને નીતિની પહેલાની આવૃત્તિથી આગળ વધી શકે છે. યોગ્ય જીઆરએમના જાળવણીના સંદર્ભમાં લાગૂ પડતાં કાયદાઓમાં કોઈ ફેરફાર/સુધારો આ નીતિમાં સંદર્ભ દ્વારા સામેલ હોવાનું માનવામાં આવશે અને તે અનુસાર આ નીતિ સુધારેલ અને બદલાયેલ હોવાનું માનવામાં આવશે.