

व्हिज्डम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड
ग्राहक शिकायत निवारण नीति

1. संक्षिप्त विवरण

व्हिज्डम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") लीड जेनरेशन से लेकर आवेदन की प्रोसेसिंग, संवितरण, संग्रह और समापन तक अपने ग्राहकों को उच्च से उच्च स्तरीय अनुभव प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। हमारे सर्वोत्तम प्रयास के बावजूद, ग्राहकों को समस्याओं का सामना करना पड़ सकता है। इस कारण हमारे पास एक ग्राहक शिकायत प्रक्रिया है जो समस्याओं का समाधान सहज और समयबद्ध तरीके से करती है।

इस नीति का उद्देश्य है कि शिकायतों के मामले में कंपनी के ग्राहकों को निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से शिकायतों से निपटने के लिए एक रूपरेखा प्रदान हो और ग्राहक शिकायत दर्ज करने के लिए कंपनी और/या आरबीआई द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं के बारे में शिक्षित हों।

उपरोक्त के अनुसार, कंपनी ने निम्न मुख्य बिंदुओं के साथ यह शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम) तैयार किया है:

- निर्धारित समयावधि में शिकायतों/जिज्ञाशा या विवाद का हल
- हमेशा ग्राहकों के साथ उचित और निष्पक्ष व्यवहार हो
- यह सुनिश्चित करना कि सभी ग्राहकों की बात उनकी सुविधानुसार विभिन्न निवारण चैनलों के माध्यम से सुना जाए
- प्रत्येक स्तर पर प्रतिवर्तन समय के साथ आगे बढ़ने के कई स्तर जैसा कि सामने उल्लेखित हो
- ग्राहकों को शिकायत निवारण नीति के बारे में ऋण अनुबंध में सूचित करना
- प्रत्येक स्तर पर एसएलए को सुनिश्चित करने के लिए कड़े उपाय

2. शिकायत निवारण अधिकारी और प्रधान नोडल अधिकारी

- a. बोर्ड कंपनी के एक कर्मचारी/अधिकारी को शिकायत निवारण अधिकारी ('जीआरओ') के रूप में नामित करेगा, जिसे डिजिटल ऋण से संबंधित शिकायतों और समस्या सहित ग्राहकों द्वारा रखी जाने वाली शिकायतों को सुनने और समाधान करने का कर्तव्य सौंपा जाएगा।
- b. सभी ग्राहकों की शिकायत प्राप्त करने के लिए कार्यालय समय के दौरान जीआरओ उपलब्ध रहेंगे। यदि जीआरओ उपलब्ध नहीं हों, तो उनसे ठीक वरिष्ठ कंपनी के अधिकारी ग्राहक की बात सुनेंगे।
- c. बोर्ड अपने प्रधान कार्यालय में एक प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) भी नियुक्त करेगा जो महाप्रबंधक या समकक्ष रैंक के अधिकारी से कम रैंक के नहीं होंगे और वे कंपनी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी की ओर से जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होंगे।
- d. समान व्यक्ति जीआरओ और पीएनओ दोनों हो सकते हैं।

3. शिकायत निवारण की प्रक्रिया

ऐसे ग्राहक जिनकी कोई शिकायत हो वे अपनी शिकायत के निवारण के लिए निम्न प्रक्रिया का अनुपालन कर सकते हैं -

- ग्राहक व्हिज्डम फाइनेंस को अपनी शिकायत ईमेल, फोन या पोस्ट/व्यक्तिगत रूप से दे सकते हैं।
- निर्दिष्ट समय सीमा के अंदर संतोषजनक समाधान नहीं होने पर ग्राहक अगले स्तर पर अपनी शिकायत रख सकते हैं।
- प्रत्याशित समाधान समय के साथ शिकायत आगे रखने के विभिन्न स्तर उनके समन्वयकों के साथ नीचे प्रदान किए गए हैं।
- अगर 30 कार्य दिवस के भीतर कंपनी की ओर से समाधान नहीं होता है तो ग्राहक ऐसी समस्या को आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय (लेवल 2 एस्केलेशन में दिए गए कोऑर्डिनेट) के पास, साथ ही आरबीआई के लोकपाल तक पहुंचा सकते हैं।

A. प्राथमिक स्तर

शिकायत दर्ज करने का इरादा रखने वाले ग्राहक कंपनी के किसी भी कार्य दिवस को सुबह 10 बजे से शाम 06 बजे के बीच निम्न में से किसी भी चैनल का उपयोग करते हुए कंपनी के पास अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं और ऐसी शिकायत के संबंध में पूरा विवरण प्रस्तुत कर सकते हैं:

ईमेल के माध्यम से:

इस ईमेल पता पर हमसे संपर्क करें

GR@whizdmfinance.com

पोस्ट/कोरियर के माध्यम से:

सेवा में

शिकायत

व्हिज्डम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सर्वे नंबर 17, 1A, द एड्रेस बिल्डिंग, आउटर

रिंग रोड,

कडुबीसनहल्ली, बेलंदूर,

बेंगलुरु, कर्नाटक 560087, फोन नंबर 809500078

शिकायत निवारण के लिए ग्राहक व्हिज्डम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के कार्यालय में भी जा सकते हैं, जिसका पता ऊपर दिया गया है। जिज्ञाशा/विवाद/शिकायत के आधार पर, 15 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक के साथ एक प्रत्युत्तर/समाधान साझा किया जाएगा।

B. माध्यमिक (सकेंड्री) स्तर

निम्न एस्केलेशन मैट्रिक्स का अनुपालन करते हुए ग्राहकों को अपनी शिकायत आगे बढ़ाने का विकल्प है:

एस्केलेशन स्तर 1:

[अगर शिकायत दर्ज करने की तारीख से 15 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है या ग्राहक प्राथमिक स्तर पर ग्राहक को प्रदान की गई प्रतिक्रिया या समाधान से संतुष्ट नहीं है]

ईमेल के माध्यम से: हमसे इस ईमेल पता पर संपर्क करें

Head.GR@whizdmfinance.com

पोस्ट/कोरियर के माध्यम से:

सेवा में, शिकायत निवारण अधिकारी (मि. सौरव गोयल)

व्हिज्डम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सर्वे नंबर 17, 1A, द एड्रेस बिल्डिंग, आउटर

रिंग रोड,

कडुबीसनहल्ली, बेलंदूर,

बेंगलुरु, कर्नाटक 560087,

ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए व्हिज्डम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के कार्यालय भी जा सकते हैं जिसका पता ऊपर दिया गया है।

जिज्ञाशा/विवाद/शिकायत के आधार पर, 5 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक के साथ एक प्रत्युत्तर/समाधान साझा किया जाएगा।

एस्केलेशन स्तर 2:

/अगर शिकायतकर्ता की शिकायत दर्ज करने की तारीख से 30 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है या ग्राहक प्रदान किए गए प्रत्युत्तर या समाधान से संतुष्ट नहीं होते हैं।

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) संपर्क विवरण
महाप्रबंधक

डीएनबीएस- भारतीय रिजर्व बैंक,

10/3/8, नृपथुंगा रोड, बेंगलुरु-560001, भारत

वैकल्पिक रूप से, यदि ग्राहक द्वारा कंपनी या कंपनी द्वारा नियुक्त एजेंटों के खिलाफ दर्ज की गई किसी शिकायत का कंपनी द्वारा एक महीने के भीतर समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक शिकायत को ऑनलाइन पंजीकरण कराने के लिए आरबीआई लोकपाल (<https://cms.rbi.org.in>) के पास शिकायत दर्ज कर सकते हैं। इसके अलावा इलेक्ट्रॉनिक मोड में और भौतिक रूप से डाक और हाथों-हाथ प्रदान की गई शिकायतों को सुना जाएगा और जांच और प्रारंभिक प्रोसेसिंग के लिए वहां भेजा जाएगा जहां रिजर्व बैंक का केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रोसेसिंग केंद्र स्थापित है। हालांकि, किसी भी स्थिति में, शिकायत निवारण की जिम्मेदारी कंपनी की ही रहेगी।

4. विविध

- डिजिटल ऋण के मामले में, जैसा कि डिजिटल ऋण को लेकर आरबीआई के दिशा-निर्देशों के तहत परिभाषित किया गया है, कंपनी सुनिश्चित करेगी कि उनके द्वारा नियुक्त ऋण सेवा प्रदाता ('एलएसपी') के पास ग्राहकों द्वारा रखे गए फिनटेक/डिजिटल ऋण संबंधी शिकायतों/समस्याओं के लिए एक उपयुक्त शिकायत निवारण अधिकारी हो। कंपनी द्वारा डिजिटल ऋण देने के मामले में, कंपनी का जीआरओ डिजिटल ऋण से संबंधित ऐसे सभी मसलों को भी संभालेगा।
- अगर कंपनी अपने किसी भी कार्य को आउटसोर्स करता है तो इस नीति के प्रावधान आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मसलों से निपटने के लिए भी लागू होंगे।
- आउटसोर्सिंग के कारण जीआरएम से किसी भी तरह समझौता नहीं किया जाएगा।
- कंपनी सख्ती से भेदभाव मुक्त नीति का पालन करती है और किसी भी विकलांग व्यक्ति के साथ कोई भेदभाव नहीं करती है। कंपनी के लोकाचार और मूल्यों को आगे बढ़ाते हुए, कंपनी जीआरएम के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी।
- इस नीति में निहित किसी भी प्रावधान के बावजूद, कंपनी किसी भी अतिरिक्त आवश्यकता का अनुपालन सुनिश्चित करेगी जो मौजूदा या ऐसे कानूनों/विनियमनों में किसी संशोधन से उत्पन्न होने वाले या अन्यथा और समय-समय पर कंपनी पर लागू होने वाले किसी भी कानून/विनियमन के तहत निर्धारित की जाती हो।
- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों को रखने/ आगे बढ़ाने की व्यवस्था और कंपनी द्वारा प्रदान किए गए शिकायत-समाधान से संतुष्ट नहीं होने पर ग्राहकों के अधिकारों के बारे में उन्हें सूचित किया जाता है। कंपनी के अधिकारी ग्राहकों के हितों के प्रति सद्भावना और बिना किसी पूर्वाग्रह के काम करने का प्रयास करते हैं।

5. निवारण युक्ति के विवरण का प्रदर्शन

- a. कंपनी अपनी वेबसाइट/एप पर शिकायत निवारण तंत्र के संबंध में विवरण, यानी नाम और संपर्क विवरण, टेलीफोन नंबर, ग्राहक सेवा विभाग और जीआरओ का ईमेल पता प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी।
- b. कंपनी के जीआरओ का संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट के साथ ही एलएसपी की वेबसाइटों पर प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएंगे और डिजिटल ऋण आवेदन ('डीएलए') पर ग्राहक को प्रदान किए गए मुख्य तथ्य विवरण में भी इसे प्रदर्शित किया जाएगा। इसके अलावा, जैसा कि ऊपर कहा गया है शिकायत दर्ज करने की सुविधा डीएलए में और वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी।
- c. वेबसाइट पर प्रदर्शन प्रदर्शित करने के अलावा उपरोक्त उल्लेखित जानकारी कंपनी के उस कार्यालय में भी प्रदर्शित की जाएगी जहां व्यापारिक लेन-देन किया गया है। इस मामले में, कंपनी अंग्रेजी के साथ-साथ स्थानीय/क्षेत्रीय भाषा में भी जानकारी को दर्शा सकती है।
- d. आरबीआई की लोकपाल स्कीम की मुख्य विशेषताएं, स्कीम की कॉपी और प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण भी, आरबीआई द्वारा इस संदर्भ में प्रदान किए गए तरीके से प्रदर्शित किए जाएंगे।

6. समीक्षा

- a. आवश्यकता अनुसार कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा इस नीति की समीक्षा की जा सकती है। कंपनी का निदेशक मंडल वार्षिक रूप से जीआरएम के कामकाज की समीक्षा करेगा।
- b. यह नीति लागू कानूनों के अधीन होगी, जिसमें आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी किए जाने वाले नियम, विनियमन, दिशा-निर्देश, नीति-निर्देश और निर्देश शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं, और ऐसी स्थिति में यह नीति के पिछले संस्करण का स्थान ले लेगी। उपयुक्त जीआरएम के अनुपालन के संबंध में लागू कानूनों में कोई भी बदलाव/संशोधन इस नीति में संदर्भ के तहत शामिल माना जाएगा और इस नीति को तदनुसार संशोधित और पुनरीक्षित माना जाएगा।