

വിസ്ഡം ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ്
ലിമിറ്റഡ്

ഉപഭോക്തൃ പരാതിപരിഹാര നയം

1. വിഹഗവീക്ഷണം

വിസ്ഡ്എം ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി") അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉയർന്ന തലത്തിലുള്ള അനുഭവം നൽകുന്നതിന് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ് - ലീഡ് ജനറേഷൻ മുതൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ പ്രോസസ്സിംഗ്, വിതരണം, ശേഖരണം, അടച്ചുപൂട്ടൽ എന്നിവ വരെ. ഞങ്ങളുടെ മികച്ച ശ്രമങ്ങൾ ഉണ്ടായിരുന്നിട്ടും, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രശ്നങ്ങൾ നേരിടാം. അതിനാൽ, തടസ്സങ്ങളില്ലാതെയും സമയബന്ധിതമായും പ്രശ്നങ്ങളെ അഭിസംബോധന ചെയ്യുന്ന ഒരു ഉപഭോക്തൃ പരാതി പ്രക്രിയ ഞങ്ങൾ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ഈ നയത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം, ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ന്യായമായും സുതാര്യമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഒരു ചട്ടക്കൂട് കമ്പനിയുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുകയും കമ്പനിയുമായി ഒരു പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിന് പിന്തുടരേണ്ട പ്രക്രിയകളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കുകയും ചെയ്യുക എന്നതാണ്. /അല്ലെങ്കിൽ ആർ.ബി.ഐ.

മേൽപ്പറഞ്ഞവയ്ക്ക് അനുസൃതമായി, ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രധാന പോയിന്റുകളോടെ കമ്പനി ഈ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം (ജിആർഎം) സ്ഥാപിച്ചു.:

- ഒരു സ്ഥാപിത ടൈംലൈനിൽ പരാതികൾ/ചോദ്യങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ തർക്കങ്ങൾക്കുള്ള പരിഹാരം
- ഉപഭോക്താക്കൾ എല്ലായ്പ്പോഴും ന്യായമായും നിഷ്പക്ഷമായും പെരുമാറുന്നു
- എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും അവരുടെ സൗകര്യത്തിനനുസരിച്ച് വ്യത്യസ്ത പരിഹാര മാർഗങ്ങളിലൂടെ കേൾക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു
- മുൻകൂട്ടി സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന ഓരോ ലെവലിനും ടേൺഅറൗണ്ട് സമയങ്ങളുള്ള ഒന്നിലധികം തലത്തിലുള്ള വർദ്ധനവ്
- ലോൺ കരാറിൽ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര നയം
- ഓരോ തലത്തിലും SLA ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള കർശന നടപടികൾ

2. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറും

- a. എ. ബോർഡ് കമ്പനിയുടെ ഒരു ജീവനക്കാരനെ/ഉദ്യോഗസ്ഥനെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറായി ('GRO') നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യും, അവർ ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളും പ്രശ്നങ്ങളും ഉൾപ്പെടെ ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനുമുള്ള ചുമതലയാണ്.
- b. ബി. എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുടെയും പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ജിആർഒ ഓഫീസ് സമയങ്ങളിൽ ലഭ്യമാകും. GRO ലഭ്യമല്ലാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, കമ്പനിയിലെ ഉടനടി മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ഉപഭോക്താവിനെ ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്.
- c. സി. ബോർഡ് അവരുടെ ഹെഡ് ഓഫീസിൽ ഒരു പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ (PNO) നിയമിക്കും, അവർ ഒരു ജനറൽ മാനേജറിൽ താഴെയോ തത്തുല്യ റാങ്കിലുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥനോ ആയിരിക്കരുത്, കൂടാതെ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിച്ച് വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്. കമ്പനിക്കെതിരെ നൽകിയ പരാതികളുടെ ബഹുമാനം.
- d. ഡി. GRO യും PNO യും ഒരേ വ്യക്തിയാകാം.

3. പരാതിപരിഹാര പ്രക്രിയ

എന്തെങ്കിലും പരാതിയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അതിന്റെ പരിഹാരത്തിനായി ഇനിപ്പറയുന്ന നടപടിക്രമം പിന്തുടരാവുന്നതാണ് -

- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇമെയിൽ, ഫോൺ അല്ലെങ്കിൽ പോസ്റ്റ്/വ്യക്തിഗതമായി പരാതികൾ Whizdm Finance-ലേക്ക് അറിയിക്കാം.

- നിർദ്ദിഷ്ട സമയ ഫ്രെയിമുകൾക്കുള്ളിൽ തൃപ്തികരമായ പരിഹാരം ഇല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അടുത്ത ഘട്ടത്തിലേക്ക് പരാതി ഉയർത്താം.
- പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന റെസല്യൂഷൻ സമയങ്ങൾക്കൊപ്പം ഒന്നിലധികം തലത്തിലുള്ള വർദ്ധനവ് അവയുടെ കോർഡിനേറ്റുകൾക്കൊപ്പം ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു.
- 30 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പരിഹാരം ഇല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് RBI യുടെ റീജിയണൽ ഓഫീസിലേക്കും (ലെവൽ 2 എസക്യൂഷനിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന കോർഡിനേറ്റുകൾ) RBI ഓംബുഡ്സ്മാനിലേക്കും പ്രശ്നം ബോധിപ്പിക്കാം.

A. പ്രാഥമിക നില

ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിൽ 10 AM മുതൽ 06 PM വരെ ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ചാനലുകൾ ഉപയോഗിച്ച് അത്തരം പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പൂർണ്ണമായ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകിക്കൊണ്ട് കമ്പനിക്ക് അവരുടെ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാം:

ഇമെയിൽ വഴി: ഞങ്ങളെ

ബന്ധപ്പെടുക [GR@whizd
mfinance.com](mailto:GR@whizdmfinance.com)

പോസ്റ്റ്/കൊറിയർ വഴി:

പരാതികൾക്ക്
 വിസ്ഡം ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ്
 ലിമിറ്റഡ്
 സർവേ നം. 17, 1A, വിലാസം
 ബിൽഡിംഗ്
 ഔട്ടർ റിംഗ്
 റോഡ്,

കടുബീസനഹള്ളി, ബെല്ലന്തൂർ,
ബെംഗളൂരു, കർണാടക 560087, ഫോൺ നമ്പർ 8095000789
പരാതി പരിഹാരത്തിനായി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് Whizdm ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ
ഓഫീസിലേക്ക് പോകാം, അതിന്റെ വിലാസം മുകളിൽ നൽകിയിരിക്കുന്നു.
ചോദ്യം/തർക്കം/പരാതി എന്നിവയെ ആശ്രയിച്ച്, 15 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഒരു
മറുപടി/പരിഹാരം ഉപഭോക്താവുമായി പങ്കിടും.

B. സെക്കന്ററി നില

ഉപഭോക്താവിന് ഇനിപ്പറയുന്ന എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് അനുസരിച്ചുകൊണ്ട് പരാതി
വർദ്ധിപ്പിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ ഉണ്ട്:

എസ്കലേഷൻ നില 1:

[പരാതി ഫയൽ ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 15 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ല
അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് പ്രാഥമിക തലത്തിൽ
ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയ പ്രതികരണത്തിലോ
പരിഹാരത്തിലോ തൃപ്തനല്ല]

ഇമെയിൽ വഴി: ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുക

Head.GR@whizdmfinance.com

പോസ്റ്റ്/കൊറിയർ വഴി:

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർക്ക് (മിസ്റ്റർ സൗരവ് ഗോയൽ)

വിസ്ഡം ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

സർവ്വേ നമ്പർ 17, 1എ, വിലാസം

കെട്ടിടം, ഔട്ടർ റിംഗ് റോഡ്,

കടുബീസനഹള്ളി, ബെല്ലന്തൂർ,

ബെംഗളൂരു, കർണാടക 560087

പരാതി പരിഹാരത്തിനായി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് Whizdm ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ
ഓഫീസിലേക്ക് പോകാം, അതിന്റെ വിലാസം മുകളിൽ നൽകിയിരിക്കുന്നു.

ചോദ്യം/തർക്കം/പരാതി എന്നിവയെ ആശ്രയിച്ച്, 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഒരു
മറുപടി/പരിഹാരം ഉപഭോക്താവുമായി പങ്കിടും.

എസ്കലേഷൻ നില 2:

[പരാതി ഫയൽ ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 30 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി
പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ല അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയ പ്രതികരണത്തിലോ
പരിഹാരത്തിലോ തൃപ്തനല്ല]

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ

ജനറൽ മാനേജർ

DNBS- റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,

10/3/8, ന്യൂപതംഗ റോഡ്, ബാംഗ്ലൂർ- 560001, ഇന്ത്യ

പകരമായി, കമ്പനിയ്ക്കെതിരെയോ കമ്പനിയുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഏജൻ്റുമാർക്കെതിരെയോ ഉപഭോക്താവ് നൽകിയ ഏതെങ്കിലും പരാതി കമ്പനി ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് RBI ഓംബുഡ്സ്മാനോട് (<https://cms.rbi.org.in>) പരാതി നൽകാം. പരാതി ഓൺലൈനായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, കൂടാതെ തപാൽ, ഹാൻഡ് ഡെലിവറി പരാതികൾ ഉൾപ്പെടെ ഇലക്ട്രോണിക് മോഡിലും ഫിസിക്കൽ ഫോമിലുമുള്ള പരാതികൾ സൂക്ഷ്മപരിശോധനയ്ക്കും പ്രാരംഭ പ്രോസസ്സിംഗിനുമായി റിസർവ് ബാങ്കിൻ്റെ കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ സ്ഥാപിച്ച സ്ഥലത്തേക്ക് അയയ്ക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഏത് സാഹചര്യത്തിലും, പരാതി പരിഹാരത്തിൻ്റെ ഉത്തരവാദിത്തം കമ്പനിയിൽ തന്നെ തുടരും.

4. പലവക

- a. ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ, ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗിനെക്കുറിച്ചുള്ള ആർബിഫ്രെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം നിർവ്വഹിച്ചിരിക്കുന്നത് പോലെ, അവർ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ലെൻഡിംഗ് സേവന ദാതാക്കൾക്ക് ('LSPs') ഫിൻടെക്/ ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ അനുയോജ്യമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ ഉണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിച്ച പ്രശ്നങ്ങൾ. കമ്പനിയുടെ ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ, കമ്പനിയുടെ GRO ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ പ്രശ്നങ്ങളും കൈകാര്യം ചെയ്യും.
- b. കമ്പനി അതിൻ്റെ ഏതെങ്കിലും ഫംഗ്ഷനുകൾ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നം കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും ഈ നയത്തിലെ വ്യവസ്ഥകൾ വിപുലീകരിക്കും.
- c. ഔട്ട്സോഴ്സിംഗിൻ്റെ പേരിൽ GRM ഒരു തരത്തിലും വിട്ടുവീഴ്ച ചെയ്തില്ല.
- d. കമ്പനി കർശനമായ വിവേചനരഹിത നയം പിന്തുടരുന്നു, കൂടാതെ ഏതെങ്കിലും വൈകല്യമുള്ളവരോട് വിവേചനം കാണിക്കുന്നില്ല. കമ്പനിയുടെ ധർമ്മീകരണയുടെയും മൂല്യങ്ങളുടെയും ഉന്നമനത്തിനായി, GRM-ന് കീഴിൽ വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നത് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- e. ഈ നയത്തിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന എന്തുതന്നെയായാലും, ഏതെങ്കിലും നിയമങ്ങൾ/നിയമങ്ങൾ പ്രകാരം നിലവിലുള്ളതോ അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം നിയമങ്ങൾ/നിയമങ്ങളിൽ ഏതെങ്കിലും ഭേദഗതിയിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിക്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ ബാധകമായതോ ആയ ഏതെങ്കിലും അധിക ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- f. ഓർഗനൈസേഷനിൽ അവരുടെ പരാതികൾ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചും കമ്പനി അവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിൽ അവർ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നു. കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ നല്ല വിശ്വാസത്തോടെയും ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾക്ക് മുൻവിധികളില്ലാതെയും പ്രവർത്തിക്കാൻ ശ്രമിക്കുന്നു.

5. പരാതിപരിഹാര പ്രക്രിയയുടെ വിശദാംശങ്ങളുടെ പ്രകാശനം

- a. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിശദാംശങ്ങൾ, അതായത്, പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും, ടെലിഫോൺ നമ്പർ., ഉപഭോക്തൃ സേവന വകുപ്പിന്റെയും GRO യുടെയും ഇമെയിൽ വിലാസം, കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ/ആപ്പിൽ പ്രമുഖമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- b. കമ്പനിയുടെ GRO-യുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും LSP-കളുടെ വെബ്സൈറ്റുകളിലും പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും; കൂടാതെ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനിലും ('DLA') ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയിരിക്കുന്ന പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയിലും. കൂടാതെ, പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യവും മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതുപോലെ ഡിഎൽഎയിലും വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കും.
- c. വെബ്സൈറ്റിലെ ഡിസ്ക്ലെയ്ക്ക് പുറമേ, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച വിവരങ്ങൾ ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുന്ന കമ്പനിയുടെ ഓഫീസുകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും. ഈ സാഹചര്യത്തിൽ, കമ്പനി ഇംഗ്ലീഷിലും ഒരു പ്രാദേശിക/പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും വിവരങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിച്ചേക്കാം.
- d. ആർബിറ്റ്രേ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകളും സ്കീമിന്റെ പകർപ്പും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ഇക്കാര്യത്തിൽ ആർബിറ്റ്രേ നൽകുന്ന രീതിയിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും..

6. അവലോകനം

- a. ഈ നയം കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ അവലോകനത്തിന് വിധേയമാണ്, ആവശ്യമായി വരുമ്പോൾ. കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് വർഷം തോറും GRM-ന്റെ പ്രവർത്തനം അവലോകനം ചെയ്യും.
- b. ഈ നയം കാലാകാലങ്ങളിൽ ആർബിറ്റ്രേ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിയമങ്ങൾ, നിയന്ത്രണങ്ങൾ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും, കൂടാതെ നയത്തിന്റെ മുൻ പതിപ്പിനെ അസാധുവാക്കുകയും ചെയ്യും. ഉചിതമായ GRM-ന്റെ പരിപാലനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബാധകമായ നിയമങ്ങളിലെ ഏതെങ്കിലും മാറ്റവും/ഭേദഗതിയും ഈ നയത്തിൽ റഫറൻസ് മുഖേന സംയോജിപ്പിച്ചതായി കണക്കാക്കുകയും ഈ നയം അതിനനുസരിച്ച് ഭേദഗതി ചെയ്യുകയും പരിഷ്കരിക്കുകയും ചെയ്തതായി കണക്കാക്കും..