

विझडम फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

ग्राहकांसाठी तक्रारनिवारण धोरण

1. दृष्टिक्षेप

विझडम फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") तिच्या ग्राहकांना सर्वोच्च दर्जाची अनुभूती देण्यासाठी कटिबद्ध आहे - लीड जनरेशनपासून ते अर्जावर प्रक्रिया करणे, वितरण, कलेक्शन आणि क्लोजरपर्यंत. आम्ही सर्वोत्तम प्रयत्न करूनही ग्राहकांना समस्यांचा सामना करावा लागू शकतो. म्हणून आमच्याकडे ग्राहकांसाठी तक्रारनिवारण प्रक्रिया आहे, जिच्या माध्यमातून समस्यांवर एकसंधपणे वेळेत उपाययोजना केली जाते.

ह्या धोरणाचा उद्देश कंपनीच्या ग्राहकांच्या तक्रारींवर उपाययोजना करण्यासाठी रास्त आणि पारदर्शक पद्धतीने एका चौकट निर्माण करणे हा आहे आणि ग्राहकांना कंपनीकडे आणि/किंवा आरबीआयकडे तक्रार नोंदवण्यासाठी कोणती प्रक्रिया पार पाडावयाची असते याविषयी ग्राहकांना शिक्षित करणे हा आहे.

उपरोक्त धोरणानुसार कंपनीने पुढील मुद्द्यांसह तक्रारनिवारण यंत्रणा तयार केलेली आहे:

- निश्चित कालमर्यादेत तक्रारींचे/शंकांचे किंवा विवादांचे निवारण करणे
- ग्राहकांना सदैव रास्त आणि पारदर्शक वागणूक देणे
- वेगवेगळ्या चॅनेल्सच्या माध्यमातून सर्व ग्राहकांचे म्हणणे त्यांच्या सोयीनुसार ऐकून घेतले जाईल ह्याची खातरजमा करणे.
- तक्रार वरच्या पातळीवर घेऊन जाण्यासाठी वेगवेगळ्या पातळ्या व त्यासोबत तिचे निवारण करण्यासाठी कमाल कालावधी
- तक्रारनिवारण धोरणाविषयीची माहिती ग्राहकांना कर्जाच्या करारामध्ये दिली जाईल.
- प्रत्येक पातळीवर एसएलएची खातरजमा करण्यासाठी कठोर उपाययोजना.

2. तक्रारनिवारण अधिकारी आणि मुख्य नोडल अधिकारी

क. संचालक मंडळ कंपनीच्या एका कर्मचाऱ्याचे/अधिकाऱ्याचे नामनिर्देन तक्रारनिवारण अधिकारी (जीआरओ) म्हणून करील, ज्यांच्याकडे ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या तक्रारींकडे लक्ष देऊन त्यांचे निवारण करण्याची जबाबदारी असेल, ज्यात डिजिटल लेंडिंगशी संबंधित तक्रारींचाही समावेश आहे.

ख. सर्व ग्राहकांच्या तक्रारी स्वीकारण्यासाठी जीआरओ कामकाजाच्या वेळेत उपलब्ध असतील. जर जीआरओ उपलब्ध नसतील, तर कंपनीतील त्यांच्या लगतचे वरिष्ठ अधिकारी ग्राहकांकडे लक्ष पुरवतील.

ग. संचालक मंडळ त्यांच्या मुख्य कार्यालयात एका मुख्य नोडल अधिकाऱ्याचीही (पीएनओ) नियुक्ती करतील, जे जनरल मॅनेजरपेक्षा कमी दर्जाचे नसतील किंवा त्यांच्या समकक्ष असतील आणि कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्याची आणि कंपनीविरुद्ध दाखल करण्यात आलेल्या तक्रारीच्या बाबतीतील माहिती कंपनीच्या वतीने सादर करण्याची जबाबदारी त्यांच्यावर असेल.

घ. एकच व्यक्ती जीआरओ आणि पीएनओ असू शकते.

3. तक्रारनिवारणाची प्रक्रिया

ज्या ग्राहकांच्या काही तक्रारी असतील, ते त्यांच्या निवारणासाठी पुढील प्रक्रिया अवलंबू शकतात -

- ग्राहक त्यांच्या तक्रारी विझडम फायनान्सकडे ईमेल, फोन यांच्या माध्यमातून किंवा टपालाद्वारे/व्यक्तिशः पाठवू शकतात.
- विहित कालमर्यादेत तक्रारीचे समाधानकारकपणे निवारण न झाल्यास ग्राहक त्यांची तक्रार वरच्या

पातळीवर घेऊन जाऊ शकतात.

- तक्रार वरच्या पातळीवर घेऊन जाण्यासाठीच्या वेगवेगळ्या पातळ्या व त्यासोबत त्यांच्या निवारणासाठीचा कालावधी, त्यांच्या समन्वयकासह खाली देण्यात आलेल्या आहेत.
- कंपनीकडून तक्रारीचे निवारण जर कामकाजाच्या ३० दिवसांच्या आत झाले नाही, तर ग्राहक त्यांची समस्या आरबीआयच्या प्रादेशिक कार्यालयाकडे तसेच आरबीआयच्या लोकपालांकडे घेऊन जाऊ शकतात (तक्रार वर नेण्यासाठीच्या पातळी २ मध्ये समन्वयक दिलेले आहेत)

A. प्राथमिक पातळी

ज्या ग्राहकाला तक्रार करण्याची इच्छा असेल, तो त्याची तक्रार कंपनीकडे खालीलपैकी कोणत्याही एका चॅनेलचा वापर करून कंपनीच्या कामकाजाच्या दिवशी सकाळी १० ते सायंकाळी ६ वाजेपर्यंत देऊ शकेल आणि त्यासोबत अशा तक्रारीच्या संबंधातील संपूर्ण तपशील दिला पाहिजे:

ईमेलच्या माध्यमातून आमच्यापर्यंत

पोहोचा:

GR@whizdmfinance.com

पोस्ट/कुरिरअरच्या माध्यमातून

प्रति,

तक्रारनिवारण विभाग,

विझडम फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड,

सर्व्हे नं. १७, १ए, द अँड्रेस बिल्डिंग, आऊटर रिंग रोड,

काडुबिसणाहळी, बेल्लांदूर,

बेंगळूरु, कर्नाटक ५६०००८७, दूरध्वनी क्र. ८०९५०००७८९

तक्रारनिवारणासाठी ग्राहक स्वतः वर दिलेल्या पत्त्यावरील विझडम फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेडच्या कार्यालयात येऊ शकतात.

तक्रार/विवाद/गाऱ्हाणे यांनुसार ग्राहकाला कामकाजाच्या १५ दिवसांच्या आत उत्तर/निवारण दिले जाईल.

B. द्वितीय पातळी

पुढील एस्केलेशन मॉट्रिक्सचे पालन करून तक्रार वरच्या पातळीवर घेऊन जाण्याचा पर्याय ग्राहकाला उपलब्ध असतो:

एस्केलेशन लेव्हल १:

(तक्रार दाखल केल्यापासून तिचे निवारण कामकाजाच्या १५ दिवसांच्या आत केले गेले नसेल किंवा प्राथमिक पातळीवरून ग्राहकाल पुरविलेल्या प्रतिसादाबद्दल किंवा निवारणाबद्दल ग्राहक समाधानी नसेल.)

ईमेलच्या माध्यमातून आमच्यापर्यंत

पोहोचा:

Head.GR@whizdmfinance.com

पोस्ट/कुरिरअरच्या माध्यमातून

प्रति,

तक्रारनिवारण अधिकारी (श्री.

सौरव गोयल)

विझडम फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड,

सर्व्हे नं. १७, १ए, द अँड्रेस

बिल्डिंग, आऊटर रिंग रोड,

काडुबिसणाहळ्ळी, बेल्लांदूर,

बेंगळूरु, कर्नाटक ५६०००८७.

तक्रारनिवारणासाठी ग्राहक स्वतः वर दिलेल्या पत्यावरील विझडम फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेडच्या कार्यालयात येऊ शकतात.

तक्रार/विवाद/ग्राहणे यांनुसार ग्राहकाला कामकाजाच्या ५ दिवसांच्या आत उत्तर/निवारण दिले जाईल.

एस्केलेशन लेव्हल २:

(तक्रार दाखल केल्यापासून तिचे निवारण कामकाजाच्या ३० दिवसांच्या आत केले गेले नसेल किंवा प्राथमिक पातळीवरून ग्राहकाल पुरविलेल्या प्रतिसादाबद्दल किंवा निवारणाबद्दल ग्राहक समाधानी नसेल.)

भारतीय रिझर्व्ह बँक (आरबीआय) संपर्काचे तपशील

द जनरल मॅनेजर

डीएनबीएस - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,

१०/३/८, नृपथुंगा रोड, बेंगळूरु - ५६०००१, भारत

पर्यायाने ग्राहकाने कंपनीविरुद्ध किंवा कंपनीने नेमलेल्या एजंटविरुद्ध कोणतीही तक्रार केली आणि तिचे निराकरण एक महिन्याच्या आत जर झाले नाही तर तो/ती तक्रार ऑनलाइन (<https://cms.rbi.org.in>) नोंदणी करून आरबीआयच्या लोकपालांकडे पाठवू शकेल. त्याशिवाय पोस्टाद्वारे आणि हँड डिलिव्हरीद्वारे पाठवावयाच्या तक्रारींसह इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून आणि प्रत्यक्ष रूपाने पाठवावयाच्या कोणत्याही तक्रारी जेथे रिझर्व्ह बँकेचे सेंट्रलाइज रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर असेल तेथे छाननीसाठी आणि सुरुवातीच्या प्रक्रियेसाठी पाठविल्या पाहिजेत. तथापि काहीही झाले तरी तक्रारीचे निवारण करणे ही जबाबदारी कंपनीचीच राहिल.

4. संकीर्ण

- डिजिटल कर्ज देण्याच्या बाबतीत, डिजिटल कर्जावरील आरबीआयच्या मार्गदर्शक सूचनांमध्ये व्याख्या दिल्यानुसार, कंपनी अशी खातरजमा करील की त्यांनी ज्यांच्या सेवा उपयोगात आणलेल्या आहेत अशा कर्ज सेवा प्रदात्यांकडे ('LSPs') फिनटेक/डिजिटल लेंडिंगशी संबंधित तक्रारी/ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या समस्या हाताळण्यासाठी

योग्य प्रकारचे तक्रारनिवारण अधिकारी असेल. कंपनीद्वारे डिजिटल कर्ज देण्याच्या बाबतीत, कंपनीचा जीआरओ डिजिटल कर्जाशी संबंधित अशा सर्व समस्यादेखील हाताळतील.

- ख. कंपनीने जर तिचे कोणतेही काम आऊटसोर्स केलेले असेल, तर ह्या धोरणातील तरतुदी ह्या आऊटसोर्स केलेल्या एजन्सीने दिलेल्या सेवांशी संबंधित समस्यांनाही लागू असतील.
- ग. आऊटसोर्सिंगमुळे जीआरएमच्या बाबतीत कोणत्याही प्रकारची तडजोड केली जाणार नाही.
- घ. कंपनी भेदभाव न करण्याच्या धोरणाचे कठोरपणे पालन करते आणि कोणत्याही अपंग व्यक्तीच्या बाबतीत भेदभाव करित नाही. कंपनीच्या आचारसंहिता आणि मूल्यांना पुढे नेण्यासाठी, कंपनी जीआरएमच्या अंतर्गत अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण करण्याची खातजरमा करील.
- ड. या पॉलिसीमध्ये काहीही म्हटलेले असले तरी, कंपनी कोणत्याही कायद्या/नियमांखाली विहित केलेल्या कोणत्याही अतिरिक्त आवश्यकतांचे पालन करण्याची खातरजमा करील, जे विद्यमान किंवा अशा कायदे/नियमावलींमधील कोणत्याही सुधारणांमुळे उद्भवू शकते किंवा अन्यथा आणि वेळोवेळी कंपनीला लागू होते.
- च. ग्राहकांना संस्थेमध्ये त्यांच्या तक्रारी वाढवण्याच्या यंत्रणेबद्दल आणि कंपनीद्वारे त्यांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यावर ते समाधानी नसल्यास त्यांच्या अधिकारांबद्दल माहिती दिली जाते. कंपनीचे अधिकारी सद्भावनेने आणि ग्राहकांच्या हिताच्या बाबतीत कोणताही पूर्वग्रह न ठेवता काम करण्याचा प्रयत्न करतात.

5. तक्रारनिवारण यंत्रणेचे तपशील प्रदर्शित करणे

- क. कंपनीने तिच्या संकेतस्थळावर/अॅपवर तक्रारनिवारण यंत्रणेचे तपशील ठळकपणे प्रदर्शित केले पाहिजेत, म्हणजेच नाव, संपर्काचे तपशील, दूरध्वनी क्रमांक, ग्राहकसेवा विभागाचा व जीआरओचा ईमेल पत्ता.
- ख. कंपनीच्या जीआरओच्या संपर्काचे तपशील कंपनीच्या संकेतस्थळावर तसेच एलएसपीजच्या संकेतस्थळावर आणि डिजिटल लॅडिंग ॲप्लिकेशनमध्ये ('डीएलए') प्रदर्शित केले पाहिजेत व ग्राहकाला पुरविण्यात येणाऱ्या की फॅक्ट स्टेटमेंटमध्येही दिले पाहिजेत.
- ग. संकेतस्थळावर प्रदर्शित करण्याव्यतिरिक्त, उपरोक्त माहिती, जेथे कंपनीचे कामकाज चालते त्या सर्व कार्यालयांमध्ये प्रदर्शित केली पाहिजे. या बाबतीत कंपनी ही माहिती इंग्रजीत तसेच स्थानिक/भारतीय भाषांमध्ये प्रदर्शित करू शकते.
- घ. आरबीआयच्या लोकपाल योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये व त्यासोबत योजनेची प्रत व मुख्य नोडल अधिकाऱ्यांच्या संपर्काचे तपशील हेही याबाबतीत आरबीआयने पुरविलेल्या पद्धतीने प्रदर्शित केले पाहिजेत.

6. पुनरावलोकन

- क. हे धोरण कंपनीच्या संचालक मंडळाला जसे आणि जेव्हा योग्य वाटेल तेव्हा त्यांच्या पुनरावलोकनाच्या अधीन असेल. कंपनीचे संचालक मंडळ जीआरएमच्या कार्याचे पुनरावलोकन वर्षातून एकदा करील.
- ख. हे धोरण लागू असलेल्या कायद्याच्या अधीन असेल, ज्यात आरबीआयने वेळोवेळी प्रसृत केलेले नियम, नियमावली, मार्गदर्शक सूचना, निर्देश आणि सूचना यांचा समावेश असेल, परंतु हे तेवढ्यापुरतेच मर्यादित नाही व तसेच ते या धोरणाच्या आधीच्या आवृत्तीची जागा घेतील. योग्य ते जीआरएम राखण्याच्या बाबतीतील लागू असलेल्या कायद्यात कोणतेही बदल/सुधारणा ह्या या धोरणात समाविष्ट केल्या गेल्या आहेत असे समजण्यात येईल व ह्या धोरणात त्यानुसार सुधारणा आणि सुधारणा केली गेली आहे असे समजण्यात येईल.