

విజ్డమ్(Whizdm)ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

కస్టమర్ విజ్ఞప్తుల పరిష్కార పాలసీ

1. అవలోకనము

విజ్డమ్ (Whizdm) హైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") తన కస్టమర్ల కొరకు అత్యున్నత స్థాయి అనుభవానికి కట్టుబడి ఉంది - లీడ్ ఉత్పన్నం నుండి దరఖాస్తు ప్రక్రియ, బట్వాడా, సేకరణలు, మరియు ముగింపు వరకూ. మా అత్యుత్తమ ప్రయత్నాలు ఎంతగా ఉన్నప్పటికీ, కస్టమర్లు సమస్యల్ని ఎదుర్కోవచ్చు. అందువల్ల, సమస్యలను నిరంతరాయంగా మరియు సకాలంలో ప్రస్తావించే ఒక కస్టమర్ విజ్ఞప్తి ప్రక్రియను మేము అమలులో ఉంచాము.

కస్టమర్ల ఫిర్యాదులతో సమంజసమైన మరియు పారదర్శక రీతిలో వ్యవహరిస్తూ, కంపెనీ మరియు/లేదా RBI తో ఒక ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడానికి గాను పాటించవలసిన ప్రక్రియల గురించి కస్టమర్లకు అవగాహన కల్పించుటలో కంపెనీ యొక్క కస్టమర్లకు ఒక ప్రీమ్వర్క్ అందించడం ఈ పాలసీ యొక్క లక్ష్యము.

పై లక్ష్యానికి అనుగుణంగా, ఈ క్రింది ముఖ్యమైన గమనాంశాలతో కంపెనీ ఈ విజ్ఞప్తి పరిష్కార పద్ధతి (GRM)ని ఏర్పాటు చేసింది:

- ఫిర్యాదులు/ప్రశ్నలు లేదా వివాదాలను, నెలకొల్పబడిన సమయ రేఖలో పరిష్కరించడం.
- కస్టమర్లను అన్ని సమయాల్లోనూ సమంజసంగా మరియు నిష్పక్షపాతంగా చూసుకోవడం.
- కస్టమర్లు అందరూ తమ సౌకర్యాన్ని బట్టి వివిధ మార్గాల ద్వారా చెప్పేవి వినేటట్లుగా చూసుకోవడం
- ఇదివరకు పేర్కొనబడిన ప్రతి స్థాయికి టర్నరౌండ్ వేళలతో బహుళ స్థాయిలలో వినతి చేసుకునే అవకాశాలు
- విజ్ఞప్తి పరిష్కార విధానము కస్టమరుకు ఋణ ఒప్పందపత్రములో తెలియజేయబడుతుంది
- ప్రతి స్థాయిలోనూ SLA నిర్ధారణ చేసుకోవడానికై కఠినమైన చర్యలు

2. విజ్ఞప్తి పరిష్కార అధికారి మరియు ప్రధాన నోడల్ అధికారి

- a. బోర్డు, కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగి/అధికారిని విజ్ఞప్తి పరిష్కార అధికారి (GRO) గా నామినేట్ చేస్తుంది, డిజిటల్ లెండింగ్ కి సంబంధించిన ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలతో సహా కస్టమర్లు లేవనెత్తే విజ్ఞప్తులను ప్రస్తావించి మరియు పరిష్కరించే విధులు వారికి అప్పగించబడతాయి.
- b. కస్టమర్లు అందరి నుండి విజ్ఞప్తులను అందుకోవడానికై GRO కార్యాలయ వేళలలో అందుబాటులో ఉంటారు. ఒకవేళ GRO అందుబాటులో లేని పక్షములో, కంపెనీ లోని తక్షణ సీనియర్ అధికారి కస్టమరుకు అందుబాటులో ఉంటారు.
- c. బోర్డు తమ ప్రధాన కార్యాలయములో ఒక జనరల్ మేనేజర్ లేదా తత్సమానమైన స్థాయికి తక్కువ ఉండని స్థాయి గల అధికారిని ఒక ప్రధాన నోడల్ అధికారి (PNO) గా నియమిస్తుంది, వారు కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు కంపెనీపై దాఖలు చేయబడిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి కంపెనీ తరపున సమాచారమును పొందుపరచడానికి బాధ్యత వహిస్తారు.
- d. GRO మరియు PNO ఒకే వ్యక్తి అయి ఉండవచ్చు.

3. విజ్ఞప్తి పరిష్కారము యొక్క ప్రక్రియ

ఏదైనా ఫిర్యాదు ఉన్న కస్టమర్లు దాని పరిష్కారం కోసం ఈ క్రింది ప్రక్రియను పాటించవచ్చు -

- కస్టమర్లు ఫిర్యాదులను విజ్డమ్ పైనాన్స్ వారికి ఇమెయిల్, ఫోన్ లేదా పోస్టు/ముఖతః రిపోర్టు చేయవచ్చు.
- పేర్కొనబడిన నిర్దిష్ట కాలవ్యవధుల లోపున సంతృప్తికరమైన పరిష్కారం లభించని పక్షములో, కస్టమర్లు తమ విజ్ఞప్తిని పై స్థాయి అధికారులకు పంపించవచ్చు.
- ఊహించబడిన పరిష్కార వేళలతో పాటుగా పైస్థాయికి పంపించే బహుళ స్థాయిలు వాటి అక్షాంశ రేఖాంశాలతో పాటుగా ఈ దిగువన అందించబడ్డాయి.
- 30 రోజుల లోపున కంపెనీ నుండి పరిష్కారము రాని పక్షములో, కస్టమర్లు తమ సమస్యను పైస్థాయికై RBI యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయానికి (స్థాయి 2 ఎస్కలేషన్ యందు అక్షాంశ రేఖాంశాలు ఇవ్వబడ్డాయి) అదే విధంగా RBI అంబుడ్స్మన్ వారికి పంపించవచ్చు.

A. ప్రాథమిక స్థాయి

ఫిర్యాదును దాఖలు చేయాలనుకునే కస్టమర్లు, కంపెనీ యొక్క ఏదైనా పనిదినము రోజున ఉదయం 10 గంటల నుండి సాయంత్రం 06 గంటల మధ్య ఈ క్రింది మార్గాలలో దేనినైనా ఉపయోగించుకొని మరియు అట్టి ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన పూర్తి వివరాలను పొందుపరచడం ద్వారా తమ ఫిర్యాదును దాఖలు చేయవచ్చు:

ఇమెయిల్ ద్వారా: మమ్మల్ని

సంప్రదించండి:

GR@whizdmfinance.com

పోస్టు/కోరియర్ ద్వారా:

ఫిర్యాదులకు:

Whizdm (విజ్డమ్) పైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

సర్వే నం. 17, 1ఎ, అడ్రస్

బిల్డింగ్, ఔటర్ రింగ్ రోడ్,

కాడుబీసనహళ్ళి, బెల్లందూర్,

బెంగళూరు, కర్ణాటక 560087, ఫోన్ నం. 8095000789

విజ్ఞప్తి పరిష్కారం కోసం కస్టమర్లు Whizdm (విజ్డమ్) పైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ వారి కార్యాలయానికి కూడా రావచ్చు, దాని చిరునామా ఎగువన ఇవ్వబడి ఉంది.

ప్రశ్న/వివాదము/విజ్ఞప్తిపై ఆధారపడి, 15 పనిదినముల లోపున కస్టమరుకు ఒక జవాబు/ తీర్మాన పరిష్కారము తెలియజేయబడుతుంది.

B. ద్వితీయ స్థాయి

ఈ క్రింది ఎస్కల్షన్ మ్యాట్రిక్స్ పట్ల సమ్మతి వహిస్తూ కస్టమరు ఫిర్యాదును పై స్థాయి అధికారికి పంపించే ఐచ్ఛికమును కలిగి ఉంటారు:

ఎస్కల్షన్ స్థాయి 1:

[ఫిర్యాదును దాఖలు చేసిన తేదీ నుండి 15 పని దినముల లోపున ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే లేదా ప్రాథమిక స్థాయిలో కస్టమరుకు ఇవ్వబడిన సమాధానము లేదా పరిష్కారముతో కస్టమరు సంతృప్తి చెందనట్లయితే]

ఇమెయిల్ ద్వారా: మమ్మల్ని సంప్రదించండి:

Head.GR@whizdmfinance.com

పోస్టు/కోరియర్ ద్వారా:

విజ్ఞప్తి పరిష్కార అధికారి గారికి (శ్రీ సారవ్ గోయల్)

Whizdm (విజ్డమ్) ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

సర్వే నం. 17, 1ఎ, అడ్డన్

బిల్డింగ్, ఔటర్ రింగ్ రోడ్,

కాడుబీసనహళ్ళి, బెల్లందూర్,

బెంగళూరు, కర్ణాటక - 560087

విజ్ఞప్తి పరిష్కారం కోసం కస్టమర్లు Whizdm (విజ్డమ్) ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ వారి కార్యాలయానికి కూడా రావచ్చు, దాని చిరునామా ఎగువన ఇవ్వబడి ఉంది.

ప్రశ్న/వివాదము/విజ్ఞప్తిపై ఆధారపడి, 5 పనిదినముల లోపున కస్టమరుకు ఒక జవాబు/ తీర్మాన పరిష్కారము తెలియజేయబడుతుంది.

ఎస్కల్షన్ స్థాయి 2:

[ఫిర్యాదును దాఖలు చేసిన తేదీ నుండి 30 పని దినముల లోపున ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే కస్టమరుకు ఇవ్వబడిన సమాధానము లేదా పరిష్కారముతో కస్టమరు సంతృప్తి చెందనట్లయితే]

భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు (ఆర్బిఐ) సంప్రదింపు వివరాలు

జనరల్ మేనేజర్,

డిఎన్బిఎస్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,

10/3/8, నృపతుంగ రోడ్, బెంగళూరు - 560001, ఇండియా

ప్రత్యమ్నాయంగా, కంపెనీపై లేదా కంపెనీచే నియోగించబడిన ఏజెంట్లపై కస్టమరుచే దాఖలు చేయబడిన ఫిర్యాదు ఏదైనా కంపెనీచే ఒక నెల రోజుల లోపున పరిష్కరించబడనట్లయితే, ఫిర్యాదును ఆన్లైన్ రిజిస్టరు చేసే ఉదంతములోనైతే అతడు/ ఆమె ఆ ఫిర్యాదును RBI అంబుడ్స్మన్ కు (<https://cms.rbi.org.in>) దాఖలు చేయవచ్చు. తదుపరిగా, తపాలా ద్వారా మరియు చేతితో అందజేయబడిన ఫిర్యాదులతో సహా ఎలక్ట్రానిక్ రూపము (ఇమెయిల్) మరియు భౌతిక రూపములోని ఫిర్యాదులు, భద్రత మరియు తొలి ప్రక్రియ జరపడానికి గాను, రిజర్వు బ్యాంకు యొక్క సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటరు నెలకొల్పబడిన చోటులోని చిరునామాకు పంపించబడతాయి. అయినప్పటికీ, ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ, విజ్ఞప్తి పరిష్కారం యొక్క బాధ్యత కంపెనీతో ఉండడం కొనసాగుతూనే ఉంటుంది.

4. ఇతర సాధారణ విషయాలు

- డిజిటల్ లెండింగ్ విషయంలో, డిజిటల్ లెండింగ్ పైన RBI మార్గదర్శకాల క్రింద నిర్వచించబడినట్లుగా, కస్టమర్లచే లేవనెత్తబడిన ఫిన్టెక్/ డిజిటల్ లెండింగ్ సంబంధిత ఫిర్యాదులు/ సమస్యలతో వ్యవహరించడానికి గాను కంపెనీచే నియోగించబడిన లెండింగ్ సేవా ప్రదాతలు ('LSPలు') తగినటువంటి విజ్ఞప్తి పరిష్కార అధికారిని కలిగి ఉండాలి. కంపెనీచే డిజిటల్ లెండింగ్ జరిగే పక్షములో, డిజిటల్ లెండింగ్ కి సంబంధించినట్టి సమస్యలు అన్నింటినీ కూడా కంపెనీ యొక్క GRO చేపడతారు
- ఒకవేళ కంపెనీ గనక తన విధులలో దేనినైనా నిర్వర్తించుటకు పొరుగు సేవలను వినియోగించుకుంటున్న పక్షములో, పొరుగు సేవల సంస్థచే అందజేయబడే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలతో వ్యవహరించడానికి కూడా ఈ పాలసీ యొక్క నిబంధనలు పొడిగించబడతాయి.
- GRM ఏ విధంగానూ, పొరుగు సేవల ఖాతాపై రాజీపడే ప్రసక్తి ఉండదు.
- కంపెనీ కఠినమైన వివక్షా-రహిత విధానమును అనుసరిస్తుంది మరియు ఎటువంటి వైకల్యము గల వ్యక్తుల పైననూ వివక్ష చూపదు, చూపబోదు. కంపెనీ యొక్క నైతిక సూత్రాలు మరియు విలువలను ముందుకు తీసుకువెళ్ళే క్రమములో, వైకల్యముతో ఉన్న వ్యక్తుల విజ్ఞప్తుల పరిష్కారము GRM క్రిందనే జరిగేలా కంపెనీ చూసుకుంటుంది.
- ఈ పాలసీ యందు ఏది ఎలా ఉన్నప్పటికీనీ, ఏవైనా చట్టాలు/ నిబంధనల క్రింద నిర్దిష్టంగా పేర్కొనబడిన ఏవైనా అదనపు ఆవశ్యకతలతో, అవి ప్రస్తుతమున్నవైనా, లేదా అట్టి చట్టాలు/ నిబంధనలకు జరిగిన సవరణ వల్ల ఉత్పన్నమైనవైనా, లేదా కంపెనీకి ఎప్పటికప్పుడు వర్తించే ఇతరత్రావైనా వాటికి సమ్మతి వహించేలా కంపెనీ చూసుకుంటుంది.
- సంస్థ లోపుననే తమ ఫిర్యాదులను పై స్థాయికి పంపించే పద్ధతి, మరియు కంపెనీచే వారి ఫిర్యాదుల పరిష్కారం పట్ల వారు సంక్షిప్త చెందని పక్షములో వారికి గల హక్కుల గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయడం జరుగుతుంది. కంపెనీ యొక్క అధికారులు కస్టమర్ యొక్క ప్రయోజనాల పట్ల మంచి విశ్వాసముతో మరియు ఎటువంటి పక్షపాతం లేకుండా పాటుపడి పని చేస్తారు.

5. పరిష్కార పద్ధతి యొక్క వివరాలను ప్రదర్శించుట

- a. విజ్ఞప్తి పరిష్కార పద్ధతి యొక్క వివరాలను అనగా., కస్టమర్ సర్వీస్ డిపార్ట్‌మెంట్ మరియు GRO పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు, టెలిఫోన్ నంబరు, ఇమెయిల్ చిరునామాను కంపెనీ తన వెబ్‌సైట్/యాప్ పైన ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది.
- b. కంపెనీ యొక్క GRO గారి సంప్రదింపు వివరాలు ప్రముఖంగా కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్ పైన, అదే విధంగా LSP ల యొక్క వెబ్‌సైట్ పైన; మరియు డిజిటల్ లెండింగ్ దరఖాస్తు ('DLA') పైన మరియు కస్టమరుకు అందించే ముఖ్య వాస్తవ పత్రములో కూడా ప్రదర్శించబడతాయి. తదుపరిగా, ఫిర్యాదులను దాఖలు చేసే సదుపాయము, పైన పేర్కొనబడిన విధంగా DLA పైన మరియు వెబ్‌సైట్ పైన కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- c. వెబ్‌సైట్ పైన ప్రదర్శించడంతో పాటు అదనంగా, బిజినెస్ లావాదేవీలు జరపబడే కంపెనీ యొక్క కార్యాలయాలలో కూడా పైన కనబరచిన సమాచారము ప్రదర్శించబడుతుంది. ఈ విషయంలో, కంపెనీ సమాచారమును ఇంగ్లీష్ భాషలో అదే విధంగా స్థానికంగా మాట్లాడే/ప్రాంతీయ భాషలో ప్రదర్శించవచ్చు.
- d. భారతీయ రిజర్వు బ్యాంక్ యొక్క అంటుడ్స్‌మన్ పథకము యొక్క ముఖ్యాంశాలు, పథకము యొక్క నకలుతో పాటుగా మరియు ప్రధాన నోడల్ అధికారి యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు కూడా ఈ విషయానికి సంబంధించి భారతీయ రిజర్వు బ్యాంక్ చే అందించబడిన తీరులో ప్రదర్శించబడతాయి.

6. సమీక్ష

- a. అవసరమని భావించినప్పుడల్లా ఎప్పటికప్పుడు ఈ పాలసీ, కంపెనీ యొక్క డైరెక్టర్ల మండలిచే సమీక్షకు లోబడి ఉంటుంది. కంపెనీ యొక్క డైరెక్టర్ల మండలి సంవత్సరానికి ఒకసారి GRM యొక్క పని విధానమును సమీక్షిస్తుంది.
- b. ఈ పాలసీ, RBI చే ఎప్పటికప్పుడు సమయానుగుణంగా జారీ చేయబడే నియమాలు, నిబంధనలు, మార్గదర్శకాలు, నిర్దేశాలు మరియు సూచనలతో సహా వాటికే పరిమితం కాకుండా వర్తించు చట్టాలకు లోబడి ఉంటుంది మరియు మునుపటి పాలసీ యొక్క సంస్కరణను ఇది అధిగమిస్తుంది. ఒక సముచితమైన GRM యొక్క నిర్వహణకు సంబంధించి వర్తించు చట్టాలలో ఏదైనా మార్పు/సవరణ, సూచిక ద్వారా ఈ పాలసీలో చేర్చబడినట్లుగానే భావించబడుతుంది మరియు ఈ పాలసీ తదనుగుణంగా సవరించబడినట్లు మరియు పునస్సమీక్షించబడినట్లు భావించబడుతుంది.