



হুইজ্‌ডম ফিন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড  
গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি পলিসি  
সংস্করণ 2.0 / 2024-25

|                  |   |
|------------------|---|
| দ্বারা অনুমোদিত  | পরিচালনা পর্ষদ                            |
| অনুমোদনের তারিখ  | 12.09.2024                                |
| পলিসি ওনার বিভাগ | কমপ্লায়েন্স এবং রিস্ক ম্যানেজমেন্ট বিভাগ |
| সংস্করণ          | সংস্করণ 2.0/2024-25                       |

## 1. ওভারভিউ

**হুইজডম ফিন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড ("সংস্থা")** তার গ্রাহকদের জন্য সর্বোচ্চ স্তরের অভিজ্ঞতার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ - লিড জেনারেশন থেকে অ্যাপ্লিকেশন প্রসেসিং, বিতরণ, সংগ্রহ এবং বন্ধ। আমাদের সর্বোত্তম প্রচেষ্টা সত্ত্বেও, গ্রাহকরা সমস্যার সম্মুখীন হতে পারেন। সুতরাং, আমাদের একটি গ্রাহক অভিযোগ প্রক্রিয়া রয়েছে যা একটি বিরামবিহীন ও সময়োপযোগী পদ্ধতিতে সমস্যাগুলির সমাধান করে।

এই গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি পলিসি ("পলিসি") এই দর্শনকে প্রতিফলিত করে এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের প্রাসঙ্গিক নির্দেশিকাগুলি অন্তর্ভুক্ত করে, যার মধ্যে রয়েছে মাস্টার ডিরেকশন-রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি- স্কেল বেসড রেগুলেশন) নির্দেশাবলী, 2023 ("মাস্টার ডিরেকশনস")।

এই পলিসি লক্ষ্য হ'ল কোম্পানির গ্রাহকদের গ্রাহকদের অভিযোগগুলি ন্যায্য ও স্বচ্ছভাবে মোকাবেলা করার জন্য একটি কাঠামো প্রদান করা এবং কোম্পানি এবং/অথবা আরবিআই -এর কাছে অভিযোগ দায়ের করার জন্য অনুসরণ করা প্রক্রিয়াগুলি সম্পর্কে গ্রাহকদের শিক্ষিত করা। **উপরোক্ত বিষয়গুলির সাথে সামঞ্জস্য রেখে, কোম্পানি নিম্নলিখিত মূল পয়েন্টারগুলির সাথে এই গ্রিইভ্যান্স রেড্রেসাল মেকানিজম (জিআরএম) স্থাপন করেছে:**

- একটি প্রতিষ্ঠিত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ/প্রশ্ন বা বিরোধের সমাধান।
- গ্রাহকদের সবসময় ন্যায্য ও নিরপেক্ষভাবে আচরণ করা হয়।
- সমস্ত গ্রাহকদের তাদের সুবিধার্থে বিভিন্ন প্রতিকার চ্যানেলের মাধ্যমে শোনা হয়েছে তা নিশ্চিত করা।
- অগ্রিম উল্লিখিত প্রতিটি স্তরের জন্য টার্নআরন্ড সময় সহ একাধিক স্তরের বৃদ্ধি।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি পলিসি লোন চুক্তিতে গ্রাহককে জানানো হয়েছে।
- প্রতিটি স্তরে এসএলএ নিশ্চিত করার জন্য কঠোর ব্যবস্থা।

## 2. সংজ্ঞা

- "গ্রাহক" অর্থ কোম্পানির একজন গ্রাহক যিনি অভিযোগ করেন।
- একটি "ক্যেয়ারী" মানে একটি দৃশ্যকল্প যখন কোনও গ্রাহক / আবেদনকারী / সম্ভাব্য একটি নির্দিষ্ট অ্যাকাউন্ট / লোন / সংস্থা বা প্রবিধান সম্পর্কিত তথ্য চায়।
- একটি "অনুরোধ" মানে এমন একটি দৃশ্যকল্প যখন কোনও গ্রাহক / আবেদনকারী / সম্ভাব্য গ্রাহক কোনও প্রয়োজনীয়তার উপর একটি নির্দিষ্ট পদক্ষেপ প্রত্যাশা করেন, যার জন্য সংস্থাকে এটি প্রক্রিয়া করতে এবং পূরণ করতে হতে পারে।
- একটি "প্রতিক্রিয়া" এর অর্থ কোনও পরিষেবা বা তার অভিজ্ঞতা সম্পর্কে গ্রাহক / আবেদনকারীর কাছ থেকে কোনও ভয়েস বা মতামত বা তথ্য বা মন্তব্য।

- একটি "অভিযোগ"/ "অভিযোগ" হল কোম্পানির গ্রাহকের কাছ থেকে মৌখিক বা লিখিতভাবে কোম্পানির দেওয়া পণ্য বা পরিষেবার প্রতি অসন্তুষ্টির একটি যোগাযোগ এবং (ii) যা প্রতিকার বা প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা চায়। একজন গ্রাহকের অভিযোগের জন্য একটি প্রকৃত কারণ থাকতে পারে, যদিও কিছু অভিযোগ ভুল বোঝাবুঝি বা পণ্য বা পরিষেবার অযৌক্তিক প্রত্যাশার ফলে করা হতে পারে। মামলার একটি সচিত্র তালিকা নীচে সরবরাহ করা হয়েছে:
  - লেনদেন সম্পর্কিত: ভুল চার্জ/ টিডিএস সম্পর্কিত/পরিষেবা চার্জ সম্পর্কিত, ইনাচ সম্পর্কিত, সংস্থাটি কর্তৃক আইন, নিয়ন্ত্রণ অথবা পলিসি লঙ্ঘন সম্পর্কিত কোনও অভিযোগ, মিস- বিক্রয়/ডেবিট,
  - কর্মী সম্পর্কিত: অভিযোগ হয়রানি, অনুপযুক্ত আচরণ / অভদ্র ভাষা ব্যবহার, কথিত ঘুষ ইত্যাদি
  - ঋণ সম্পর্কিত: বিলম্বিত বিতরণ, লোন সংশোধন, সংগ্রহের জন্য অত্যধিক ফলো-আপ, পুনরুদ্ধারকারী এজেন্টদের অনুপযুক্ত আচরণ, লিঙ্গ, বর্ণ, ধর্ম, লোন জালিয়াতি এবং এই জাতীয় অন্যান্য ঋণ-সম্পর্কিত অভিযোগের ভিত্তিতে বৈষম্য।
  - এজেন্ট-সম্পর্কিত/ পরিষেবা সরবরাহকারী সম্পর্কিত: অসদাচরণ / অভদ্র ভাষা ব্যবহার, পণ্যের ভুল বিক্রয়, ফি / কমিশন / অতিরিক্ত চার্জ আরোপ। এর মধ্যে রিকভারি এজেন্ট, ভেরিফিকেশন এজেন্সি এবং ভেন্ডরদের দ্বারা কোম্পানির পক্ষে এবং পক্ষ থেকে অভদ্র ভাষা ব্যবহার করাও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

এটি এতদ্বারা স্পষ্ট করা হচ্ছে যে প্রশ্ন, অনুরোধ এবং প্রতিক্রিয়া সন্দেহ, অনুসন্ধান, স্টেটাস আপডেট এবং প্রমাণিত নয় এমন বিষয়গুলির প্রকৃতির যোগাযোগগুলি অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে না, যদিও কোম্পানি যত তাড়াতাড়ি সম্ভব এটি সমাধান করার চেষ্টা করবে।

### 3. গ্রিভেন্স রেড্রেসাল অফিসার এবং প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার

- a. বোর্ড কোম্পানির একজন কর্মচারী / আধিকারিককে গ্রিভেন্স রেড্রেসাল অফিসার (জিআরও) হিসাবে মনোনীত করার ক্ষমতা কোম্পানির পুরো সময়ের পরিচালককে অর্পণ করেছে, যাকে ডিজিটাল লোনসম্পর্কিত অভিযোগ এবং সমস্যাগুলি সহ গ্রাহকদের দ্বারা উত্থাপিত অভিযোগগুলির সমাধান ও সমাধানের দায়িত্ব অর্পণ করা হবে।
- b. সকল গ্রাহকের অভিযোগ গ্রহণের জন্য জিআরও অফিস চলাকালীন সময়ে উপলব্ধ থাকবে। যদি জিআরও উপলব্ধ না হয়, কোম্পানির তাত্ক্ষণিক উর্ধ্বতন কর্মকর্তা গ্রাহকের কাছে উপস্থিত থাকবেন।
- c. বোর্ড কোম্পানির প্রধান কার্যালয়ে প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (পিএনও) নিয়োগের ক্ষমতা অর্পণ করেছে, যিনি জেনারেল ম্যানেজার বা সমতুল্য পদমর্যাদার অফিসারের চেয়ে কম পদমর্যাদার হবেন না এবং কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য এবং কোম্পানির বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে কোম্পানির পক্ষে তথ্য সরবরাহ করার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

#### 4. অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া

যে সকল গ্রাহকের কোন অভিযোগ থাকলে তার প্রতিকারের জন্য নিম্নলিখিত পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারেন-

- গ্রাহকরা ইমেল, ফোন অথবা পোস্ট/ব্যক্তিগতভাবে হুইজ্‌ডম ফিন্যান্স অভিযোগগুলি জানাতে পারেন।
- নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে সন্তোষজনক সমাধানের অভাবে, গ্রাহকরা অভিযোগটি পরবর্তী স্তরে নিয়ে যেতে পারেন।
- প্রত্যাশিত রেজোলিউশন সময় সহ একাধিক স্তরের বর্ধন তাদের স্থানাঙ্ক সহ নীচে সরবরাহ করা হয়েছে।
- 30 কার্যদিবসের মধ্যে সংস্থার কাছ থেকে সমাধান না পেলে, গ্রাহকরা সমস্যাটি আরবিআই -এর আঞ্চলিক অফিসে (স্তর 2 বৃদ্ধির ক্ষেত্রে প্রদত্ত স্থানাঙ্ক) পাশাপাশি আরবিআই ওম্বাড্‌সম্যানের কাছে নিয়ে যেতে পারেন।

#### A. প্রাথমিক স্তর

কাস্টমার কেয়ার টিম: প্রথম স্তরে, যদি কোনও গ্রাহকের কোনও অভিযোগ বা অনুরোধ বা কোনও প্রশ্ন থাকে তবে গ্রাহক কোম্পানির সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

কোম্পানির কাস্টমার কেয়ার টিম ইমেল বা টেলিফোনের মাধ্যমে এখানে উপলব্ধ:

- **ফোন:** 080-95000789
- **ইমেইল:** [customercare@whizdmfinance.com](mailto:customercare@whizdmfinance.com)
- আমাদের কাছে লিখুন: লিঙ্কটি <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/> এ উপলব্ধ
- ব্যুরো সংক্রান্ত অভিযোগের জন্য এখানে ক্লিক করুন:  
<https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/> লিঙ্ক
- পোস্ট / কুরিয়ারের মাধ্যমে: অভিযোগ হুইজ্‌ডম ফিন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড
- সার্ভে নং 17, 1A, ঠিকানা ভবন, আউটার আরডি, কাডুবিসানাহল্লি, বেলাঙ্গুর, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক 560087, ফোন নং 8095000789  
গ্রাহকরা অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য হুইজ্‌ডম ফিন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড অফিসেও যেতে পারেন, যার ঠিকানা উপরে দেওয়া হয়েছে।

অভিযোগের জন্য, দয়া করে কোম্পানির যে কোনও কার্যদিবসে সকাল 10 টা থেকে সন্ধ্যা 6 টার মধ্যে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

1. উপরোক্ত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে নিবন্ধিত সমস্ত অভিযোগ কোম্পানি স্বীকার করবে এবং কোম্পানি এই উদ্দেশ্যে ডিজাইন করা সংস্থার অভ্যন্তরীণ সিস্টেমে তা ক্যাপচার করবে।
2. যখন কোনও গ্রাহক উপরোক্ত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে গ্রাহক সহায়তা দলের কাছে পৌঁছান, কোম্পানি আটচল্লিশ (48) ঘণ্টার মধ্যে গ্রাহককে প্রতিক্রিয়া জানাবে এবং পনের (15) ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে সমাধানের জন্য সর্বোত্তম প্রচেষ্টা করা হবে।
3. গ্রাহকের সন্তুষ্টি অনুযায়ী সমাধান করা হয়নি এমন অনুরোধ বা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সমাধান করা হয়নি এমন অভিযোগগুলি দ্বিতীয় স্তরে বাড়ানো যেতে পারে।

## B. সেকেন্ডারি স্তর

**এস্ক্যালেশন 1:** যদি অভিযোগ দায়ের করার তারিখ থেকে 15 কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগটির সমাধান না হয় বা গ্রাহক প্রাথমিক স্তরে গ্রাহককে প্রদত্ত প্রতিক্রিয়া বা রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন, গ্রাহকের কাছে গ্রিভেন্স রেড্রেসাল অফিসার কাছে অভিযোগ করার বিকল্প রয়েছে:

- **নাম:** গগন নান্দা
- **পদবী:** গ্রিভেন্স রেড্রেসাল অফিসার
- **ইমেল:** GR@whizdmfinance.com
- **ফোন:** 080-95000789
- **সময়:** সকাল 9:00 AM থেকে 6:00 PM (সোম থেকে শুক্রবার, সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত)
- **ঠিকানা:** হুইজডম ফিন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড, সার্ভে নং 17, 1A, ঠিকানা বিল্ডিং, আউটার রোড, কাদুবেসানাহাল্লি, বেলান্দুর, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক 560087

গ্রাহকরা অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য হুইজডম ফিন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড অফিসেও যেতে পারেন, যার ঠিকানা উপরে দেওয়া হয়েছে।

প্রশ্ন/বিরোধ/অভিযোগের উপর নির্ভর করে, 5 কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহকের সাথে একটি উত্তর/রেজোলিউশন ভাগ করা হবে।

**এস্ক্যালেশনের 2য় স্তর:** অভিযোগ দায়ের করার তারিখ থেকে 20 কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগটির সমাধান না হলে বা গ্রাহক যদি গ্রিভেন্স রেড্রেসাল অফিসার দেওয়া প্রতিক্রিয়া বা সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহকের কাছে সংস্থার প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের কাছে যাওয়ার বিকল্প রয়েছে।

- **নাম:** সৌরভ গোয়াল
- **পদবী:** প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার
- **ইমেল:** [head.gr@whizdmfinance.com](mailto:head.gr@whizdmfinance.com)
- **সময়:** সকাল 9:00 AM থেকে 6:00 PM (সোম থেকে শুক্রবার, সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত)
- **ঠিকানা:** হুইজডম ফিন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড, সার্ভে নং 17, 1A, ঠিকানা বিল্ডিং, আউটার রোড, কাদুবেসানাহাল্লি, বেলান্দুর, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক 560087

## আরবিআই -এ এস্ক্যালেশন

অন্যথায়, যদি কোম্পানি বা কোম্পানির নিযুক্ত এজেন্টদের বিরুদ্ধে গ্রাহকের দায়ের করা কোনও অভিযোগ এক মাসের মধ্যে কোম্পানি দ্বারা সমাধান না করা হয় বা গ্রাহক সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওমবাডসম্যান স্কিম, 2021-এর অধীনে আরবিআই ওমবাডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করা যাবে <https://cms.rbi.org.in/>

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, চতুর্থ তল, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়-160017-এ স্থাপিত 'সেন্ট্রালাইজড রিসিপিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার'-এও ডাকযোগে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।

তবে, যাই হোক না কেন, অভিযোগ নিষ্পত্তির দায়িত্ব কোম্পানিরই হবে।

## 5. বিবিধ

ডিজিটাল ঋণদানের ক্ষেত্রে, আরবিআই ডিজিটাল ঋণদান সংক্রান্ত নির্দেশিকার অধীনে সংজ্ঞায়িত হিসাবে, ডিজিটাল লোন দেওয়ার ক্ষেত্রে কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তাদের নিযুক্ত লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডার (এলএসপি) গ্রাহকদের দ্বারা উত্থাপিত ফিনটেক/ ডিজিটাল লোন সম্পর্কিত অভিযোগ/সমস্যাগুলির মোকাবিলা করার জন্য একজন উপযুক্ত গ্রিভেন্স রেড্রেসাল অফিসার থাকবে। কোম্পানির ডিজিটাল লোনের ক্ষেত্রে, কোম্পানির জিআরও ডিজিটাল লোন সম্পর্কিত এই জাতীয় সমস্ত বিষয়গুলিও পরিচালনা করবে।

b. এই পলিসি বিধানগুলি আউটসোর্সিং এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাদি সম্পর্কিত সমস্যাটি মোকাবেলা করার জন্যও প্রসারিত হবে, যদি কোম্পানি তার কোনও ফাংশন আউটসোর্স করে থাকে।

c. আউটসোর্সিংয়ের কারণে জিআরএম কোনোভাবেই আপস করা যাবে না।

d. কোম্পানি কঠোরভাবে বৈষম্যহীনতার পলিসি অনুসরণ করে এবং কোনও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের প্রতি বৈষম্যমূলক আচরণ করে না। সংস্থার পলিসি ও মূল্যবোধকে আরও এগিয়ে নিয়ে যাওয়ার জন্য, কোম্পানি জিআরএম -এর অধীনে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের প্রতিকার নিশ্চিত করবে।

e. এই নীতিতে যাহা কিছুই থাকুক না কেন, কোম্পানি এই জাতীয় আইন/প্রবিধানের কোনও সংশোধনী থেকে উদ্ভূত বা অন্যথায় এবং সময়ে সময়ে কোম্পানির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য যে কোনও আইন/বিধির অধীনে নির্ধারিত যে কোনও অতিরিক্ত প্রয়োজনীয়তার সাথে সম্মতি নিশ্চিত করবে।

f. গ্রাহকদের সংস্থার মধ্যে তাদের অভিযোগগুলি বাড়ানোর প্রক্রিয়া এবং তাদের অধিকার সম্পর্কে অবহিত করা হয় যদি তারা কোম্পানির দ্বারা তাদের অভিযোগের সমাধানে সন্তুষ্ট না হয়। কোম্পানির কর্মকর্তারা গ্রাহকদের স্বার্থের প্রতি পক্ষপাতদুষ্ট না হয়ে সরল বিশ্বাসে কাজ করার চেষ্টা করে।

## 6. নিষ্পত্তি অভিযোগ বিবরণ প্রদর্শন

a. কোম্পানি তার ওয়েবসাইট / অ্যাপে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা, অর্থাৎ, নাম এবং যোগাযোগের বিশদ, টেলিফোন নম্বর, গ্রাহক পরিষেবা বিভাগের ইমেল ঠিকানা এবং জিআরও সম্পর্কিত বিশদ বিবরণ সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে।

b. কোম্পানির জিআরও যোগাযোগের বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটে এবং এলএসপি-গুলির ওয়েবসাইটগুলিতে সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে; এবং ডিজিটাল ঋণদান অ্যাপ্লিকেশন (ডিএলএ) এবং গ্রাহককে প্রদত্ত মূল ফ্যাক্ট স্টেটমেন্টেও। উপরন্তু, অভিযোগ দায়ের করার সুবিধা ডিএলএ এবং উপরে বর্ণিত ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে।

- c. ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের পাশাপাশি, উপরে উল্লিখিত তথ্য কোম্পানির অফিসগুলিতেও প্রদর্শিত হবে যেখানে ব্যবসা পরিচালিত হয়। এই ক্ষেত্রে, কোম্পানি ইংরেজির পাশাপাশি স্থানীয় / আঞ্চলিক ভাষায় তথ্য প্রদর্শন করতে পারে।
- d. আরবিআই ওমবাড্‌সম্যান স্কিমের মূল বৈশিষ্ট্য, স্কিমের প্রতিলিপি এবং প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিশদও এই বিষয়ে আরবিআই দ্বারা প্রদত্ত পদ্ধতিতে প্রদর্শিত হবে।

## 7. রিভিউ

- a. এই পলিসি যখন এবং যখন প্রয়োজন বলে মনে করা হয় তখন কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা পর্যালোচনা সাপেক্ষে। কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ বার্ষিকভাবে জিআরএম - এর কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে।
- b. এই পলিসি প্রযোজ্য আইন সাপেক্ষে হবে, তবে তা আরবিআই কর্তৃক সময়ে সময়ে জারি করা নিয়ম, প্রবিধান, নির্দেশিকা, নির্দেশাবলী এবং নির্দেশাবলীর মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে না এবং পলিসি পূর্ববর্তী সংস্করণকে ছাড়িয়ে যাবে। উপযুক্ত জিআরএম রক্ষণাবেক্ষণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য আইনগুলিতে যে কোনও পরিবর্তন/সংশোধন রেফারেন্স দ্বারা এই নীতিতে অন্তর্ভুক্ত বলে মনে করা হবে এবং এই পলিসি সেই অনুযায়ী সংশোধন ও সংশোধন করা হয়েছে বলে মনে করা হবে।