



**വിസ്ഡ്എം ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്**  
**ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര പോളിസി**  
**വേർഷൻ 2.0/ 2024-25**

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| അംഗീകാരം നൽകിയത്               | ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാർ   |
| അംഗീകാരം നൽകിയ തീയതി           | 12.09.2024   |
| പോളിസി ഓൺലൈൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് | കമ്പ്യൂട്ടർ സിസ്റ്റംസ് ആന്റ് നെറ്റ്വർക്ക് മാനേജ്മെന്റ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് |
| വേർഷൻ                          | വേർഷൻ 2.0/2024-25  |

1. അവലോകനം

വിസ്ഡ്എം ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി") അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഏറ്റവും ഉയർന്ന അനുഭവം നൽകുന്നതിന് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്, ലീഡ് ജനറേഷൻ മുതൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ പ്രോസസ്സിംഗ്, വിതരണം, കളക്ഷനുകൾ, ക്ലോഷർ എന്നിവ വരെയുള്ള എല്ലാ ഘട്ടങ്ങളിലും ഉയർന്ന തലത്തിലുള്ള ഉപഭോക്തൃ സേവനം നൽകാനാണ് ഞങ്ങൾ ലക്ഷ്യമിടുന്നത്. എന്നിരുന്നാലും, ഞങ്ങളുടെ ഏറ്റവും മികച്ച ശ്രമങ്ങൾക്കിടയിലും, ഉപഭോക്താക്കൾ പലപ്പോഴും വെല്ലുവിളികൾ നേരിട്ടേക്കാം, അതുകൊണ്ടാണ് പ്രശ്നങ്ങൾ കാര്യക്ഷമമായി പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങൾക്ക് കാര്യക്ഷമമായ ഒരു ഉപഭോക്തൃ പരാതി പ്രോസസ്സ് ഉള്ളത്.

ഈ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര പോളിസി ("പോളിസി ") ഈ സമീപനത്തെ പ്രതിഫലിപ്പിക്കുകയും മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി- സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023 ഉൾപ്പെടെ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച പ്രസക്തമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുകയും ചെയ്യുന്നു ("മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസ്").

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ന്യായമായും സുതാര്യമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി കമ്പനിയുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഒരു ചട്ടക്കൂട് നൽകുകയും കമ്പനിയിലും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേഷൻ-യിലും പരാതി നൽകുന്നതിന് പിന്തുടരേണ്ട നടപടിക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കുകയും ചെയ്യുക എന്നതാണ് ഈ പോളിസി ലക്ഷ്യം. **മേൽപ്പറഞ്ഞവയ്ക്ക് അനുസൃതമായി, ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രധാന പോയിന്റുകളോടെ കമ്പനി ഈ ഗ്രീവൻസ് റീഡറസ്സൽ മെക്കാനിസം (ജിആർഎം) സ്ഥാപിച്ചു:**

- ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരാതികൾ, ചോദ്യങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ തർക്കങ്ങൾ എന്നിവ പരിഹരിക്കുക.
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എല്ലായ്പ്പോഴും ന്യായവും നിഷ്പക്ഷവുമായ പരിഗണന ലഭിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തുക.
- എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും അവർക്ക് സൗകര്യപ്രദമായ വിവിധ പരാതി ചാനലുകളിലൂടെ അവരുടെ ആശങ്കകൾ അറിയിക്കാൻ അവസരമുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- ഓരോ ലെവലിനുമുള്ള ടേൺഅൗണ്ട് സമയങ്ങൾ മുൻകൂറായി വ്യക്തമാക്കിക്കൊണ്ട്, വിവിധ തലത്തിലുള്ള വർദ്ധനവ് നയം വിശദീകരിക്കുന്നു.
- ലോൺ കരാറിന്റെ ഭാഗമായി പരാതി പരിഹാര പോളിസി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നു.

- ഓരോ തലത്തിലും എസ്എൽഎ ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള കർശന നടപടികൾ.

## 2. നിർവചനങ്ങൾ

- "ഉപഭോക്താവ്" എന്നാൽ കമ്പനിയെ സംബന്ധിച്ച് പരാതി സമർപ്പിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- ഒരു അക്കൗണ്ട്, ലോൺ, ഓർഗനൈസേഷൻ അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേഷൻ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ ഒരു ഉപഭോക്താവോ അപേക്ഷകനോ അല്ലെങ്കിൽ ഇതിൽ ഏതെങ്കിലും ഒന്നാകുവാൻ ഭാവിയിൽ സാധ്യതയുള്ളയാളോ ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഒരു സാഹചര്യം എന്നാണ് "ചോദ്യം" അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- ഒരു "അഭ്യർത്ഥന" എന്നാൽ ഒരു ഉപഭോക്താവോ അപേക്ഷകനോ അല്ലെങ്കിൽ ഇതിൽ ഏതെങ്കിലും ഒന്നാകുവാൻ ഭാവിയിൽ സാധ്യതയുള്ളയാളോ അവർ സമർപ്പിച്ച ഒരു ആവശ്യകതയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട പ്രവർത്തനം പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന ഒരു സാഹചര്യത്തെ സൂചിപ്പിക്കുന്നു, അത് കമ്പനി പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുകയും നിറവേറുകയും ചെയ്യേണ്ടത് ആവശ്യമാണ്.
- "ഫീഡ്ബാക്ക്" എന്നത് ഒരു ഉപഭോക്താവോ അപേക്ഷകനോ അവർക്ക് ലഭിച്ച ഒരു സേവനത്തെക്കുറിച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ അവർക്കുണ്ടായ ഒരു അനുഭവത്തെക്കുറിച്ചോ നൽകുന്ന ഏതെങ്കിലും ചിന്തകളോ അഭിപ്രായങ്ങളെയോ സൂചിപ്പിക്കുന്നു.
- ഒരു "ആവലാതി" അല്ലെങ്കിൽ "പരാതി" എന്നത് (i) കമ്പനിയുടെ ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് വാമൊഴിയായോ രേഖാമൂലമോ കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഒരു ഉൽപ്പന്നത്തിലോ സേവനത്തിലോ ഉള്ള അത്യപ്തി സൂചിപ്പിക്കുകയും (ii) പരിഹാരമോ, പരിഹാര നടപടിയോ തേടുകയും ചെയ്യുന്ന ആശയവിനിമയമാണ്. ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതിക്ക് പിന്നിൽ യഥാർത്ഥ കാരണം ഉണ്ടായിരിക്കാം, എന്നിരുന്നാലും ചില പരാതികൾ ഉൽപ്പന്നത്തെയോ സേവനത്തെയോ കുറിച്ചുള്ള തെറ്റായ ധാരണയുടെയോ യുക്തിരഹിതമായ പ്രതീക്ഷയുടെയോ ഫലമായി ഉണ്ടാകുന്നതും ആകാം. ഉദാഹരണങ്ങളുടെ വിശദമായ ഒരു ലിസ്റ്റ് ചുവടെയുണ്ട്:
  - ഇടപാടുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്: മിസ്സെല്ലിംഗ്/ തെറ്റായ ചാർജുകൾ ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുന്നത് / ടിഡിഎസ്-മായി ബന്ധപ്പെട്ട്/ സർവീസ് ചാർജുമായി ബന്ധപ്പെട്ട, ഇനാച്ച് സംബന്ധമായ, അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ നിയമങ്ങൾ, ചട്ടങ്ങൾ, അല്ലെങ്കിൽ പോളിസി എന്നിവയുടെ ലംഘനം സംബന്ധിച്ച ആരോപണങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെട്ടേക്കാം.

- ജീവനക്കാരുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്: പീഡന ആരോപണം, അനുചിതമായ പെരുമാറ്റം/ പരുഷമായ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം, കൈക്കൂലി ആരോപണം മുതലായവ.
- വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്: വിതരണത്തിലെ കാലതാമസം, ലോൺ പരിഷ്കരണങ്ങൾ, പിരിവുകൾക്കായുള്ള അമിതമായ ഫോളോ-അപ്പ്, റിക്കവറി ഏജൻ്റുമാരുടെ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റം, ലിംഗം, ജാതി അല്ലെങ്കിൽ മതം എന്നിവ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വിവേചനം, വായ്പ തട്ടിപ്പുകൾ, വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് പരാതികൾ.
- ഏജൻ്റുമായി ബന്ധപ്പെട്ട/സേവന ദാതാവുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്: മോശം പെരുമാറ്റം/പരുഷമായ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം, ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ തെറ്റായ വിൽപന, ഫീസ്/കമ്മീഷൻ/അധിക ചാർജ്ജുകൾ. റിക്കവറി ഏജൻ്റുമാർ, വെരിഫിക്കേഷൻ ഏജൻ്സികൾ, കമ്പനിക്ക് വേണ്ടി പ്രവർത്തിക്കുന്ന വെണ്ടർമാർ എന്നിവരുടെ മോശം പെരുമാറ്റം/പരുഷമായ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം എന്നിവയും ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

അന്വേഷണങ്ങൾ, അഭ്യർത്ഥനകൾ, ഫീഡ്ബാക്ക് എന്നിവയുടെ സ്വഭാവത്തിലുള്ള ആശയവിനിമയങ്ങൾ, സംശയങ്ങൾ, അന്വേഷണങ്ങൾ, സ്റ്റാറ്റസ് അപ്ഡേറ്റുകൾ, തെളിയിക്കപ്പെടാത്ത കാര്യങ്ങൾ എന്നിവ പരാതികളായി പരിഗണിക്കില്ല, എന്നിരുന്നാലും കമ്പനി അത് എത്രയും വേഗം പരിഹരിക്കാൻ ശ്രമിക്കും.

**3. ഗ്രിവൻസ റീഡറെസ്സ്ൽ ഓഫീസർ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറും**

a. കമ്പനിയുടെ ഒരു ജീവനക്കാരനെ/ഉദ്യോഗസ്ഥനെ ഗ്രിവൻസ റീഡറെസ്സ്ൽ ഓഫീസർ യി (ജിആർഒ) നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യാനുള്ള അധികാരം ബോർഡ് കമ്പനിയുടെ മുഴുവൻ സമയ ഡയറക്ടറെ ഏൽപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു, ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടവ ഉൾപ്പെടെ ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികളും പ്രശ്നങ്ങളും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനും ഈ വ്യക്തി ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും.

b. എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുടെയും പരാതികൾ സ്വീകരിക്കാനും പരിഹരിക്കാനും ജിആർഒ ഓഫീസ് സമയങ്ങളിൽ ലഭ്യമാകും. ജിആർഒ ഇല്ലെങ്കിൽ, കമ്പനിയിലെ അടുത്ത മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ഉപഭോക്താവിന്റെ ആശങ്കകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യും.

c. കമ്പനിയുടെ ഹോൾ ടൈം ഡയറക്ടർക്ക് ഒരു പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ (പിഎൻഒ) അവരുടെ ഹെഡ് ഓഫീസിൽ നിയമിക്കുന്നതിനുള്ള അധികാരം ബോർഡ് നൽകിയിട്ടുണ്ട്, അയാൾ ഒരു ജനറൽ മാനേജരെക്കൊണ്ടും അല്ലെങ്കിൽ തത്തുല്യ റാങ്കിലുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥനെക്കൊണ്ടും കുറഞ്ഞ റാങ്ക് ആയിരിക്കരുത്, കൂടാതെ കമ്പനിക്കെതിരെ ഫയൽ ചെയ്ത പരാതികളിൽ

കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും കമ്പനിക്ക് വേണ്ടി വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും ഉത്തരവാദിത്തം ഉണ്ടായിരിക്കും.

**4. പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ**

എന്തെങ്കിലും പരാതിയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അതിന്റെ പരിഹാരത്തിനായി ഇനിപ്പറയുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ പിന്തുടരാവുന്നതാണ്-

- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇമെയിൽ, ഫോൺ അല്ലെങ്കിൽ തപാൽ/വ്യക്തിഗതമായി വിസ്ഡ്എം ഫിനാൻസ് -ലേക്ക് പരാതികൾ അറിയിക്കാം.
- നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ തൃപ്തികരമായ പരിഹാരം കൈവരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതി അടുത്ത ഘട്ടത്തിലേക്ക് ഉയർത്താം.
- ഒരു പരാതി ഉന്നയിക്കുന്നതിനുള്ള വിവിധ തലങ്ങളും അവ പരിഹരിക്കാൻ എടുക്കുന്ന സമയവും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളോടൊപ്പം ചുവടെ പട്ടികപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.
- 30 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഒരു പരിഹാരം നൽകാൻ കമ്പനി പരാജയപ്പെട്ടാൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിഷയം ആർബിട്രേഷൻ യൂടെ റീജിയണൽ ഓഫീസിലേക്കും (ലൈവൽ 2 എസ്കുലേഷനിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ) ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാനിലേക്കും അറിയിക്കാം.

**A. പ്രൈമറി ലൈവൽ**

കസ്റ്റമർ കെയർ ടീം: ആദ്യ തലത്തിൽ, ഒരു ഉപഭോക്താവിന് പരാതിയോ അഭ്യർത്ഥനയോ അന്വേഷണമോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അവർക്ക് കമ്പനിയുമായി ബന്ധപ്പെടാം.

കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റമർ കെയർ ടീം ഇമെയിലിലൂടെയോ ടെലിഫോണിലൂടെയോ ലഭ്യമാണ്:

- ഫോൺ: 080-95000789
- ഇമെയിൽ: [customercare@whizdmfinance.com](mailto:customercare@whizdmfinance.com)
- ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക: <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/> എന്നതിൽ ലിങ്ക് ലഭ്യമാണ്
- ബുറോയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾക്ക്, ഇവിടെ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക: <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/> എന്നതിൽ ലിങ്ക് ലഭ്യമാണ്.

*പോസ്റ്റ്/കൊറിയർ വഴി: പരാതികൾ, വിസ്ഡ്എം ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്, സർവ്വേ നമ്പർ 17, 1എ, അഡ്രസ് ബിൽഡിംഗ്, ഔട്ടർ റോഡ്, കടുബീസനഹള്ളി, ബെല്ലന്ദൂർ, ബെംഗളൂരു, കർണാടക 560087, ഫോൺ നമ്പർ 8095000789*

പരാതി പരിഹാരത്തിനായി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിസ്ഡ്എം ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് -ന്റെ ഓഫീസും സന്ദർശിക്കാവുന്നതാണ്; വിലാസം മുകളിൽ നൽകിയിരിക്കുന്നു.

എന്തെങ്കിലും പരാതികൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ ഏത് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിലും രാവിലെ 10 മുതൽ വൈകിട്ട് 6 വരെ നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാം.

1. മുകളിൽ വിവരിച്ച ചാനലുകളിലൂടെ സമർപ്പിച്ച എല്ലാ പരാതികളും കമ്പനി അംഗീകരിക്കുകയും ഈ ആവശ്യത്തിനായി പ്രത്യേകം രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത ആന്തരിക സംവിധാനങ്ങളിൽ അവ രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.
2. ഒരു ഉപഭോക്താവ് മേൽപ്പറഞ്ഞ ചാനലുകളിലൂടെ ഉപഭോക്തൃ പിന്തുണാ ടീമിനെ ബന്ധപ്പെടുമ്പോൾ, കമ്പനി നാൽപ്പത്തിയെട്ട് (48) മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ പ്രതികരിക്കുകയും പതിനഞ്ച് (15) കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പ്രശ്നം പരിഹരിക്കാൻ എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തുകയും ചെയ്യും.
3. ഉപഭോക്താവിനെ തൃപ്തിപ്പെടുത്തുന്ന തരത്തിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത അഭ്യർത്ഥനകൾ അല്ലെങ്കിൽ നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികൾ രണ്ടാം തലത്തിലേക്ക് ഉയർത്താം.

## B. സെക്കൻഡറി ലെവൽ

എസ്കലേഷൻ 1: ഫയൽ ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 15 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഒരു പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ പ്രൈമറി തലത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന പ്രതികരണത്തിലോ പരിഹാരത്തിലോ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഗ്രീവൻസ് റീഡറസ്സൽ ഓഫീസർ പരാതി നൽകാനുള്ള ഓപ്ഷൻ ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ട്. :

- പേര്: ഗഗൻ നന്ദ
- പദവി: ഗ്രീവൻസ് റീഡറസ്സൽ ഓഫീസർ
- ഇമെയിൽ: [GR@whizdmfinance.com](mailto:GR@whizdmfinance.com)
- ഫോൺ: 080-95000789
- സമയം: 9:00 AM മുതൽ 6:00 PM വരെ (തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ, പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ)
- വിലാസം: വിസ്ഡ്എം ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്, സർവ്വേ നമ്പർ 17, 1എ, അഡ്രസ് ബിൽഡിംഗ്, ഔട്ടർ റോഡ്, കടുബീസനഹള്ളി, ബെല്ലന്ദൂർ, ബെംഗളൂരു, കർണാടക 560087.

പരാതി പരിഹാരത്തിനായി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിസ്ഡ്എം ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് -ന്റെ ഓഫീസും സന്ദർശിക്കാവുന്നതാണ്; വിലാസം മുകളിൽ നൽകിയിരിക്കുന്നു.

അന്വേഷണത്തിന്റേയോ തർക്കത്തിന്റേയോ പരാതിയുടെയോ സ്വഭാവത്തെ ആശ്രയിച്ച് 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഒരു പ്രതികരണമോ പരിഹാരമോ ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.

എസ്കലേഷൻ ലെവൽ 2: ഫയൽ ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 20 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്ക് ശേഷവും പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ കിടക്കുകയാണെങ്കിലോ, അല്ലെങ്കിൽ ഗ്രിവൻസ് റീഡറസ്സൽ ഓഫീസർപ്രതികരണമോ പരിഹാരമോ തൃപ്തികരമല്ലെന്ന് ഉപഭോക്താവിന് തോന്നുകയാണെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർറെ വിഷയം ബോധിപ്പിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ ഉണ്ട്.

- പേര്: സൗരവ് ഗോയൽ
- പദവി: പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ
- ഇമെയിൽ: [pno@whizdmfinance.com](mailto:pno@whizdmfinance.com)
- സമയം: 9:00 AM മുതൽ 6:00 PM വരെ (തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ, പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ)
- വിലാസം: വിസ്ഡ്എം ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്, സർവ്വേ നമ്പർ 17, 1എ, അഡ്രസ് ബിൽഡിംഗ്, ഔട്ടർ റോഡ്, കടുബീസനഹള്ളി, ബെല്ലന്ദൂർ, ബെംഗളൂരു, കർണാടക 560087.

**ആർബിറ്റ്രേഷൻ -യിലേക്ക് പ്രശ്നം ഉയർത്തൽ.**

കമ്പനിയ്ക്കെതിരെയോ അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ഏജന്റുമാർക്ക് എതിരെയോ ഉപഭോക്താവ് നൽകിയ പരാതികൾ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി പരിഹരിക്കുന്നില്ലെങ്കിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ, റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021-ന് കീഴിൽ ഉപഭോക്താവിന് ആർബിറ്റ്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി നൽകാം.

പരാതികൾ <https://cms.rbi.org.in> എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കാം.

തപാൽ മുഖേനയും പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാം: 'സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെന്റർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് - 160017.

എന്നിരുന്നാലും, ഏത് സാഹചര്യത്തിലും, പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം കമ്പനിയിൽ തന്നെ തുടരും.

**5. മറ്റുള്ളവ**



- a. ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ, ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗിനെക്കുറിച്ചുള്ള ആർബിട്രെ മേൽനോട്ടത്തിന് കീഴിൽ നിർവ്വഹിച്ചിരിക്കുന്നത് പോലെ, ഫിൻടെക്കും ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് അവർ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർമാർക്ക് (എൽഎസ്പികൾ) ഉചിതമായ ഒരു ഗ്രിഫൻസ് റീഡറസ്സൽ ഓഫീസർ ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം. കമ്പനി ഡിജിറ്റൽ വായ്പ നൽകുകയാണെങ്കിൽ, ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ പ്രശ്നങ്ങളും കമ്പനിയുടെ ജിആർഒ കൈകാര്യം ചെയ്യും.
- b. കമ്പനി അതിന്റെ ഏതെങ്കിലും ഫംഗ്ഷനുകൾ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും ഈ പോളിസി വ്യവസ്ഥകൾ ബാധകമാകും.
- c. ഔട്ട്സോഴ്സിംഗിന്റെ പേരിൽ ജിആർഎം ഒരു തരത്തിലും വിട്ടുവീഴ്ച ചെയ്തില്ല.
- d. കമ്പനി ഒരു കർശനമായ വിവേചനരഹിത പോളിസി പാലിക്കുകയും വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളോട് അന്യായമായി പെരുമാറുകയും ചെയ്യുന്നില്ല. കമ്പനിയുടെ ധാർമ്മികതയ്ക്കും മൂല്യങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി, വികലാംഗരുടെ പരാതികൾ ജിആർഎം -ന് കീഴിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഇത് ഉറപ്പാക്കും.
- e. ഈ പോളിസിയുടെ പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ, കമ്പനി നിയമമോ ചട്ടങ്ങളോ ചുമത്തുന്ന, നിലവിലുള്ളതോ ഭേദഗതികളിലൂടെ അവതരിപ്പിച്ചതോ ആയതും, കാലാകാലങ്ങളിൽ കമ്പനിക്ക് ബാധകമാകുന്നതുമായ ഏതെങ്കിലും കൂടുതൽ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കും.
- f. ഓർഗനൈസേഷനിലുള്ളിൽ പരാതികൾ എസ്കേലേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമത്തെക്കുറിച്ചും, കമ്പനി നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ അവർ അത്യപൂരാണെങ്കിൽ അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നു. കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ നല്ല വിശ്വാസത്തോടെയും ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങളോട് പക്ഷപാതമില്ലാതെയും പ്രവർത്തിക്കാൻ ശ്രമിക്കുന്നു.

**6.പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങളുടെ പ്രദർശനം**

- a. ഉപഭോക്തൃ സേവന വകുപ്പിന്റെയും ജിആർഒ യുടെയും പേര്, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ, ടെലിഫോൺ നമ്പർ, ഇമെയിൽ വിലാസം എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഗ്രിഫൻസ് റീഡറസ്സൽ മെക്കാനിസം വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ/ആപ്പിൽ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കണം.
- b. കമ്പനിയുടെ ജിആർഒ യുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും എൽഎസ്പികൾ വെബ്സൈറ്റുകളിലും ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനിലും (ഡിഎൽഎ) കൂടാതെ ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയിരിക്കുന്ന കീഫാക്സ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് എന്നിവയിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും. കൂടാതെ, പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള ഓപ്ഷനും



മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതുപോലെ ഡിഎൽഎ -യിലും വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കും.

c. വെബ്സൈറ്റിലെ ഡിസ്ക്വേയ്ക്ക് പുറമേ, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച വിവരങ്ങൾ ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുന്ന കമ്പനിയുടെ ഓഫീസുകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും. ഈ സാഹചര്യത്തിൽ, കമ്പനി ഇംഗ്ലീഷിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും വിവരങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിച്ചേക്കാം.

d. ആർബിട്രെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ, പദ്ധതിയുടെ പകർപ്പ്, പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ എന്നിവയും ആർബിട്രെ ആർബിട്രെ നിർദ്ദേശിച്ച രീതിയിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

7. അവലോകനം

a. ഈ പോളിസി കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സിന്റെ അവലോകനത്തിന് വിധേയമാണ്, ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ. കൂടാതെ, ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ് ജിആർഎം -ന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ച് വാർഷിക അവലോകനം നടത്തും.

b. ഈ പോളിസി, ആർബിട്രെ കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിയമങ്ങൾ, നിയന്ത്രണങ്ങൾ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ, എന്നാൽ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ, ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്ക് വിധേയമാണ്, മാത്രമല്ല ഇത് പോളിസിന്റെ ഏതെങ്കിലും മുൻ പതിപ്പിനെ അസാധുവാക്കുകയും ചെയ്യും. ഉചിതമായ ജിആർഎം -ന്റെ പരിപാലനം സംബന്ധിച്ച് ബാധകമായ നിയമങ്ങളിൽ വരുത്തുന്ന എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങളും ഭേദഗതികളും ഈ പോളിസിൽ റഫറൻസ് മുഖേന സംയോജിപ്പിച്ചതായി പരിഗണിക്കും, കൂടാതെ ഈ പോളിസി ഭേദഗതി ചെയ്തതായി കണക്കാക്കുകയും അതിനനുസരിച്ച് പരിഷ്കരിക്കുകയും ചെയ്യും.