



विजडम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड
ग्राहक तक्रार निवारण पोलिसी
आवृत्ती 2.0/ 2024-25

मान्यता	संचालक मंडळ
मान्यतेची तारीख	12.09.2024
पोलिसीमालकाचे नाव	अनुपालन आणि जोखीम व्यवस्थापन विभाग
आवृत्ती	आवृत्ती 2.0/2024-25

1. विहंगावलोकन

विजडम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") आपल्या ग्राहकांसाठी उच्च प्रतीच्या अनुभवासाठी वचनबद्ध आहे - लीड निर्मितीपासून ते अर्जावर प्रक्रिया, वितरण, संकलन आणि समाप्तीपर्यंत. आपण अगदी सर्वोत्तम प्रयत्न केले तरीही ग्राहकांना काही समस्या येऊ शकतात. म्हणून, आपल्याकडे एक ग्राहक तक्रार प्रक्रिया आहे जी समस्यांचे सोप्या पद्धतीने आणि वेळेवर निराकरण करते.

हे ग्राहक तक्रार निवारण पोलिसी ("पोलिसी") तत्त्व प्रतिबिंबित करते आणि भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या संबंधित मार्गदर्शक तत्वांचा समावेश करते, ज्यामध्ये मास्टर डायरेक्शन- रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी- स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 ("मास्टर डायरेक्शन्स") यांचा समावेश आहे.

या पोलिसी उद्दिष्ट कंपनीच्या ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींना निष्पक्ष आणि पारदर्शक रीतीने हाताळण्यासाठी एक चौकट प्रदान करणे आणि कंपनी आणि/किंवा आरबीआय कडे तक्रार दाखल करण्यासाठी कोणत्या प्रक्रियांचा अवलंब करावा याबद्दल ग्राहकांना शिक्षित करणे हे आहे. **वरील अनुषंगाने, कंपनीने ही गरीएवन्स रिट्रेसल मॅचणीसम (जीआरएम) खालील प्रमुख मुद्द्यांसह मांडली आहे:**

- तक्रारी/प्रश्न किंवा विवादांचे एका स्थापित कालमर्यादेमध्ये निराकरण.
- ग्राहकांना नेहमीच चांगले आणि निष्पक्षपणे वागवले जाते.
- सर्व ग्राहकांना त्यांच्या सोयीनुसार वेगवेगळ्या निवारणमार्गांद्वारे ऐकले जाईल याची खात्री करणे.
- प्रत्येक स्तरासाठी उत्तर देण्याच्या वेळेसह एस्कलेशनच्या अनेक स्तरांचा आगाऊ उल्लेख केला आहे.
- तक्रार निवारण पोलिसी ग्राहकांना लोण करारामध्ये कळवले.
- प्रत्येक स्तरावर एसएलए सुनिश्चित करण्यासाठी कठोर उपाय.
-

2. व्याख्या

- "ग्राहक" म्हणजे कंपनीचा ग्राहक जो तक्रार करतो.
- "चौकशी" म्हणजे जेव्हा एखादा ग्राहक/अर्जदार/संभाव्य विशिष्ट खाते/लोण/संस्था किंवा नियमन संबंधित माहिती शोधतो तेव्हाची परिस्थिती.
-
- "विनंती" म्हणजे एक अशी परिस्थिती जेव्हा ग्राहक/अर्जदार/संभाव्य ग्राहक एखाद्या विनंती केलेल्या अवश्यकतेवर विशिष्ट कारवाईची अपेक्षा करतो, ज्यासाठी कंपनीला त्यावर प्रक्रिया करणे आणि अपेक्षा पूर्ण करणे आवश्यक असू शकते.
-
- "अभिप्राय" म्हणजे ग्राहक/अर्जदाराकडून सेवा किंवा त्यांना आलेला अनुभव याबद्दल काही म्हणणे किंवा मत किंवा माहिती किंवा टिप्पणी.
-
- "तक्रार" / "गा-हाणे" म्हणजे असा संवाद (i) जो कंपनीच्या ग्राहकाकडून तोंडी किंवा लेखी पद्धतीने कंपनीने देऊ केलेल्या उत्पादन किंवा सेवेबद्दल व्यक्त केलेले असमाधान असतो आणि (ii) ज्याचे निवारण किंवा ज्यासाठी उपाययोजना कारवाई केली जाते. जरी काही तक्रारी गैरसमजामुळे किंवा उत्पादन किंवा सेवेच्या अवास्तव अपेक्षांच्या परिणामी केल्या जाऊ शकत असल्या तरी ग्राहकाकडे तक्रारीचे खरे कारण असू शकते:
 - व्यवहाराशी संबंधित: चुकीची-विक्री/डेबिट करणे चुकीचे शुल्क/टीडीएस संबंधित/सेवा शुल्क संबंधित, इनाच संबंधित, कंपनीकडून कायद्याचे, नियमन किंवा पोलिसी उल्लंघनाशी संबंधित कोणतीही तक्रार,

- कर्मचारी संबंधित: कथित छळ, अयोग्य वर्तन/ असभ्य भाषेचा वापर, कथित लाच इ.
- कर्ज संबंधित: विलंबित वितरण, लोण फेरफार, वसुलीसाठी अत्याधिक पाठपुरावा, वसुली एजंटची अयोग्य वर्तणूक, लिंग, जात, धर्मयाविषयी भेदभाव, लोण फसवणूक आणि अशा इतर कर्ज संबंधित तक्रारी.
- एजंट संबंधित / सेवा प्रदाता संबंधित: कंपनीसाठी आणि कंपनीच्या वतीने काम करताना गैरवर्तन/ असभ्य भाषेचा वापर, उत्पादनांची चुकीची विक्री, शुल्क/दलाली/अतिरिक्त शुल्क आकारणे. यामध्ये रिकव्हरी एजंट्स, पडताळणी एजन्सी आणि विक्रेत्यांकडून चुकीची वागणूक/असभ्य भाषेचा वापरयांचाही समावेश असेल.

याद्वारे हे स्पष्ट केले जाते की, शंका, विनंती आणि अभिप्राय शंका, चौकशी, स्थिती अपडेट आणि सिद्ध न झालेल्या बाबींच्या स्वरूपातील संवाद तक्रारी मानले जाणार नाहीत, आणि तरीही कंपनी त्यांचे लवकरात लवकर निराकरण करण्याचा प्रयत्न करेल.

3. गरीएवन्स रिड्रेसल ऑफिसर आणि प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर

- a. मंडळाने कंपनीच्या एका कर्मचारी/अधिकाऱ्याला गरीएवन्स रिड्रेसल ऑफिसर (जीआरओ) म्हणून नामनिर्देशित करण्याचा अधिकार कंपनीच्या पूर्णवेळ संचालकांकडे सोपवला आहे, अशा अधिकाऱ्या कडे ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या तक्रारींचे निरसन आणि निराकरण करण्याचे कर्तव्य सोपवले जाईल आणि डिजिटल कर्जाशी संबंधित तक्रारी आणि समस्यांचाही त्यामध्ये अंतर्भाव असेल.
- b. सर्व ग्राहकांच्या तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी जीआरओ कार्यालयीन वेळेत उपलब्ध असतील. जीआरओ उपलब्ध नसल्यास, कंपनीतील त्यांचे लगतचे वरिष्ठ अधिकारी ग्राहकांना उपलब्ध असतील.
- c. बोर्डाने प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर (पीएनओ) नियुक्त करण्याचे अधिकार कंपनीच्या पूर्णवेळ संचालकांना दिले आहेत, असे अधिकारी त्यांच्या प्रधान कार्यालयात जनरल मॅनेजर किंवा समतुल्य दर्जाच्या अधिकाऱ्यापेक्षा कमी दर्जाचे नसतील आणि ते कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि कंपनीच्या विरोधात दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात कंपनीच्या वतीने माहिती देण्यासाठी जबाबदार असतील.

4. तक्रार निवारणाची प्रक्रिया

असे ग्राहक ज्यांची काही तक्रार असेल, ते तिच्या निवारणासाठी खालील प्रक्रियेचा अवलंब करू शकतात-

- ग्राहक ईमेल, फोन किंवा पोस्ट/व्यक्तिशः विजडम फाइनॅस कडे तक्रारी नोंदवू शकतात.
- विनिर्दिष्ट कालमर्यादित समाधानकारक निराकरण न झाल्यास, ग्राहक अशा तक्रारी संदर्भात पुढील स्तरावर दाद मागू शकतात.
- अपेक्षित निराकरण वेळोवेळी वाढीचे अनेक स्तर त्यांच्या निर्देशांकांसह खाली प्रदान केले आहेत.
- 30 कामकाजाच्या दिवसांत कंपनीकडून निराकरण न मिळाल्यास, ग्राहक हा मुद्दा आरबीआय च्या प्रादेशिक कार्यालयाकडे (स्तर 2 वाढवणे दिलेला निर्देशांक) तसेच आरबीआय लोकपाल यांच्याकडे पाठवू शकतात.

A. प्राथमिक स्तर

ग्राहक मदत टीम: पहिल्या स्तरावर, ग्राहकाची तक्रार किंवा शंका किंवा प्रश्न असल्यास कंपनीशी संपर्क साधू शकतो:

कंपनीची ग्राहक मदत टीम ईमेलद्वारे किंवा टेलिफोनद्वारे येथे उपलब्ध आहे:

- फोन: 080-95000789

- **ईमेल:** customercare@whizdmfinance.com
- **लिखित स्वरूपात संपर्क:** <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/> वर लिंक उपलब्ध
- ब्युरो-संबंधित तक्रारींसाठी, येथे क्लिक करा:<https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/>वर उपलब्ध लिंक
- **पोस्ट/कुरियर द्वारे:** विजडम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेडच्या तक्रारींसाठी सर्वे क्र. 17, 1A, अँड्रेस बिल्डिंग, आऊटर रोड, कडुबीसनहल्ली, बेलंदूर, बेंगलुरु, कर्नाटक 560087, फोन क्र. 8095000789

ग्राहक तक्रार निवारणासाठी विजडम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेडच्या कार्यालयात देखील जाऊ शकतात, ज्याचा पत्ता वर दिला आहे.

तक्रारींसाठी, कृपया कंपनीच्या कोणत्याही कामकाजाच्या दिवशी सकाळी 10 ते संध्याकाळी 6 दरम्यान आमच्याशी संपर्क साधा.

1. वरील माध्यमाद्वारे नोंदणीकृत सर्व तक्रारी कंपनीद्वारे मान्य केल्या जातील आणि कंपनी या उद्देशासाठी तयार केलेल्या कंपनीच्या अंतर्गत प्रणालीमध्ये त्या नोंदवतील.
2. जेव्हा एखादा ग्राहक उपरोक्त माध्यमांद्वारे ग्राहक मदतटीमशी संपर्क साधतो, तेव्हा कंपनी अठेचाळीस (48) तासांच्या आत ग्राहकाला प्रतिसाद देईल आणि पंधरा (15) कॅलेंडर दिवसांच्या आत निराकरणासाठी सर्वोत्तम प्रयत्न केले जातील.
3. ज्या विनंत्या ग्राहकांचे समाधान होईल अशा पद्धतीने सोडवल्या जात नाहीत किंवा ज्या तक्रारींचे विहित वेळेत निराकरण झाले नाही त्या दुसऱ्या स्तरावर नेल्या जाऊ शकतात.

B. द्वितीय स्तर

वाढवणे1: तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून 15 कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारीचे निराकरण झाले नाही किंवा ग्राहक प्राथमिक स्तरावर ग्राहकाला प्रदान केलेल्या प्रतिसाद किंवा निराकरणाने समाधानी नसल्यास, ग्राहकाकडे गरीएवन्स रिड्रेसल ऑफिस रतक्रार करण्याचा पर्याय आहे:

- **नाव:** गगन नंदा
- **पद:** गरीएवन्स रिड्रेसल ऑफिसर
- **ईमेल:** GR@whizdmfinance.com
- **फोन:** 080-95000789
- **वेळ:** सकाळी 9:00 ते संध्याकाळी 6:00 (सोमवार ते शुक्रवार, सार्वजनिक सुटी वगळून)
- **पत्ता:** विजडम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, सर्वे क्र. 17, 1A, अँड्रेस बिल्डिंग, आऊटर रोड, कडुबीसनहल्ली, बेलंदूर, बेंगलुरु, कर्नाटक 560087

ग्राहक तक्रार निवारणासाठी विजडम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेडच्या कार्यालयात देखील जाऊ शकतात, ज्याचा पत्ता वर दिला आहे.

शंका/विवाद/तक्रार यांच्यावर अवलंबून, 5 कामकाजाच्या दिवसात ग्राहकासोबत उत्तर/निराकरण शेअर केले जाईल.

वाढवणे स्तर 2: तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून 20 कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारीचे निराकरण झाले नाही किंवा ग्राहक गरीएवन्स रिड्रेसल ऑफिसर दिलेल्या प्रतिसादाशी किंवा निराकरणाने समाधानी नसल्यास, ग्राहकाला कंपनीच्या प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर जाण्याचा पर्याय आहे.

- **नाव:** सौरव गोयल
- **पद:** प्रिंसिपलनोडल ऑफिसर
- **ईमेल:** pno@whizdmfinance.com
- **वेळ:** सकाळी 9:00 ते संध्याकाळी 6:00 (सोमवार ते शुक्रवार, सार्वजनिक सुटी वगळून)
- **पत्ता:** विजडम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, सर्वे क्र. 17, 1A, अँड्रेस बिल्डिंग, आऊटर रोड, कडुबीसनहल्ली, बेलंदूर, बेंगलुरु, कर्नाटक 560087

आरबीआयकडे वाढवणे

पर्याय म्हणून, ग्राहकाने कंपनी किंवा कंपनीने सहभागी एजंटंविरुद्ध नोंदवलेली कोणतीही तक्रार कंपनीने एका महिन्याच्या आत सोडवली नाही किंवा ग्राहक याबद्दल समाधानी नसल्यास, ग्राहक रिझर्व्ह बँक – एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 अंतर्गत आरबीआय लोकपाल यांच्याकडे तक्रार करू शकतात.

तक्रारी <https://cms.rbi.org.in> वर ऑनलाइन स्वरूपात दाखल करता येतील

Reserve Bank of India, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017 येथे स्थापन केलेल्या 'केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्रा'वर पोस्टाद्वारे तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात.

तथापि, कोणत्याही परिस्थितीत, तक्रार निवारणाची जबाबदारी कंपनीकडेच राहिल.

5. संकीर्ण

- a. डिजिटल कर्ज देण्याच्या बाबतीत, डिजिटल कर्जावरील आरबीआय मार्गदर्शक तत्वांनुसार परिभाषित केल्याप्रमाणे, कंपनी याची खात्री करेल की त्यांच्याद्वारे गुंतलेल्या लेन्डिंग सर्विस प्रोविडेंस (एलएसपी) ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या फिनटेक/डिजीटल कर्जाशी संबंधित तक्रारी/समस्या हाताळण्यासाठी एक योग्य गरीएवन्स रिड्रेसल ऑफिसर असेल. कंपनीद्वारे डिजिटल कर्ज देण्याच्या बाबतीत, कंपनीचे जीआर ओडिजिटल कर्जाशी संबंधित अशा सर्व समस्या देखील हाताळतील.
- b. या पोलिसी तरतुदी जर कंपनीने तिचे कोणतेही कार्य आउटसोर्स केले असेल तर आउटसोर्स एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्या हाताळण्यासाठी देखील विस्तारित होतील.
- c. जीआरएम, कोणत्याही प्रकारे, आउटसोर्सिंगच्या कारणास्तव तडजोड केले जाणार नाही.
- d. कंपनी भेदभाव न करण्याच्या कठोर पोलिसीपालन करते आणि कोणत्याही अपंग व्यक्तीशी भेदभाव करत नाही. कंपनीच्या आचारसंहिता आणि मूल्यांना पुढे नेण्यासाठी, कंपनी जीआरएम अंतर्गत अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करेल.
- e. या पोलिसीमध्ये काहीही असले तरी, कंपनी कोणत्याही कायद्या/नियमांखाली विहित केलेल्या कोणत्याही अतिरिक्त आवश्यकतांचे पालन सुनिश्चित करेल जे विद्यमान किंवा अशा कायदे/नियमांमधील कोणत्याही सुधारणांमुळे उद्भवू शकते किंवा अन्यथा आणि वेळोवेळी कंपनीला लागू होते.
- f. 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 हिताचा कोणताही पूर्वग्रह न ठेवता काम करण्याचा प्रयत्न करतात.

6. निवारण यंत्रणेच्या तपशील प्रदर्शित करणे

- a. कंपनी ठळकपणे, तिच्या वेबसाइट/ॲपवर, गरीएवन्स रिड्रेसल मॅचणीसम संदर्भात तपशील, म्हणजे, नाव आणि संपर्क तपशील, दूरध्वनी क्रमांक, ग्राहक सेवा विभागाचा ईमेल पत्ता आणि जीआरओ प्रदर्शित करेल.
- b. कंपनीच्या जीआरओचे संपर्क तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर तसेच एलएसपीच्या वेबसाइटवर; आणि डिजिटल लेंडिंग ॲप्लिकेशन (डीएलए) वर आणि ग्राहकाला प्रदान केलेल्या मुख्य तथ्य निवेदनामध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील. पुढे, वर सांगितल्याप्रमाणे तक्रारी नोंदवण्याची सुविधा देखील डीएलएवर आणि वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल.
- c. वेबसाइटवरील प्रदर्शित माहिती व्यतिरिक्त, वर नमूद केलेली माहिती कंपनीच्या कार्यालयांमध्ये देखील प्रदर्शित केली जाईल जिथे व्यवसायातील व्यवहार केला जातो. या प्रकरणात, कंपनी माहिती इंग्रजी तसेच स्थानिक/प्रादेशिक भाषेत प्रदर्शित करू शकते.
- d. आरबीआय लोकपाल योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये या योजनेची प्रत आणि प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरचे संपर्क तपशील देखील या संदर्भात आरबीआय द्वारे प्रदान केलेल्या पद्धतीने प्रदर्शित केले जातील.

7. पुनरावलोकन

- a. हे पोलिसीकंपनीच्या संचालक मंडळाद्वारे आवश्यक वाटेल तेव्हा पुनरावलोकनाच्या अधीन आहे. कंपनीचे संचालक मंडळ दरवर्षी जीआरएमच्या कामकाजाचे पुनरावलोकन करेल.
- b. हे पोलिसी आरबीआय द्वारे वेळोवेळी जारी केलेले नियम, विनियम, मार्गदर्शक तत्त्वे, निर्देश आणि सूचनांसह लागू कायद्यांच्या अधीन असेल परंतु त्यापुरते मर्यादित नसेल आणि पोलिसीच्या पूर्वीच्या आवृत्तीच्यावरच असेल. योग्य जीआरएमच्या देखरेखीसंदर्भात लागू कायद्यातील कोणतेही बदल/दुरुस्ती या पोलिसी संदर्भानुसार अंतर्भूत केल्याचे मानले जाईल आणि हे पोलिसी त्यानुसार सुधारित आणि संशोधित केले गेले आहे असे मानले जाईल.