



व्हिज्डम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड
ग्राहक शिकायत निवारण पॉलिसी
संस्करण 2.1/ 2024-25

द्वारा अनुमोदित	निदेशक मंडल
अनुमोदन की तिथि	12.09.2024 04.02.2025
पॉलिसी स्वामी विभाग	अनुपालन और जोखिम प्रबंधन विभाग
संस्करण	संस्करण 2.1/2024-25

1. विवरण

व्हिज्डम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड("कंपनी") अपने ग्राहकों को सर्वश्रेष्ठ अनुभव प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है – लीड जनरेशन से लेकर आवेदन प्रक्रिया, वितरण, संग्रहण और समापन तक। हमारे सभी प्रयासों के बावजूद, ग्राहकों को कुछ समस्याओं का सामना करना पड़ सकता है। इसलिए, हमने एक ग्राहक शिकायत निवारण प्रक्रिया विकसित की है, जो इन समस्याओं को प्रभावी और समय पर हल करने के लिए बनाई गई है।

यह ग्राहक शिकायत निवारण पॉलिसी("पॉलिसी") इसी विचारधारा को दर्शाती है और इसमें रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (आरबीआई) द्वारा जारी दिशानिर्देश, जिसमें मास्टर डाइरेक्शन- रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 ("मास्टर निर्देश") शामिल हैं, को समाहित किया गया है।

इस पॉलिसीका उद्देश्य ग्राहकों को एक ऐसा ढांचा प्रदान करना है, जिससे उनकी शिकायतों का निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से समाधान किया जा सके और ग्राहकों को कंपनी और/या रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (आरबीआई) के साथ शिकायत दर्ज करने की प्रक्रियाओं के बारे में जानकारी दी जा सके। **इसी को ध्यान में रखते हुए, कंपनी ने निम्नलिखित मुख्य बिंदुओं के साथ इस ग्रीवेंस रेड्रेसल मैकेनिज्म (जीआरएम) को स्थापित किया है:**

- शिकायतों/प्रश्नों या विवादों का एक निर्धारित समय सीमा के भीतर समाधान किया जाता है।
- ग्राहकों के साथ हमेशा निष्पक्ष और तटस्थ व्यवहार किया जाता है।
- सुनिश्चित करना कि सभी ग्राहकों की विभिन्न निवारण चैनलों के माध्यम से उनकी सुविधा अनुसार शिकायत सुनी जाती है।
- हर स्तर पर तय समय सीमा के साथ विभिन्न स्तरों पर शिकायतों को बढ़ाने की प्रक्रिया पहले से ही स्पष्ट रूप से बताई जाती है।
- ग्राहक को लोन अग्रीमन्ट में शिकायत निवारण पॉलिसीकी जानकारी दी जाती है।
- हर स्तर पर एसएलएस सुनिश्चित करने के लिए कड़े कदम उठाए जाते हैं।

2. परिभाषाएँ

- "ग्राहक" का मतलब कंपनी का ग्राहक, जो शिकायत दर्ज करता है।
- "प्रश्न" वह स्थिति है जब कोई ग्राहक/आवेदक/संभावित ग्राहक किसी खाते, लोन, संगठन या विनियमन से संबंधित जानकारी चाहता है।
- "अनुरोध" वह स्थिति है जब कोई ग्राहक/आवेदक/संभावित ग्राहक किसी आवश्यक कार्रवाई की अपेक्षा करता है, जिसे कंपनी को संसाधित और पूरा करना पड़ सकता है।
- "टिप्पणी" का अर्थ है किसी सेवा या अनुभव के बारे में ग्राहक/आवेदक द्वारा दी गई कोई राय, जानकारी, या टिप्पणी।
- "शिकायत" / "कंप्लेंट" वह संचार है (i) जिसमें कंपनी द्वारा प्रदान किए गए उत्पाद या सेवा के प्रति असंतोष व्यक्त किया जाता है, चाहे वह मौखिक या लिखित रूप में, और (ii) जिसमें निवारण या सुधारात्मक कार्रवाई की मांग की जाती है। ग्राहक की शिकायत का वास्तविक कारण हो सकता है, हालांकि कुछ शिकायतें गलतफहमी या उत्पाद/सेवा के प्रति अनुचित अपेक्षाओं के कारण भी की जा सकती हैं। नीचे एक उदाहरण सूची दी गई है:

- लेन-देन से संबंधित: गलत बिक्री/गलत शुल्क की डेबिटिंग/टीडीएससे संबंधित मुद्दे/सेवा शुल्क से संबंधित, इनामसे संबंधित, कंपनी द्वारा कानून, विनियम या पॉलिसी के उल्लंघन से संबंधित कोई भी शिकायत।
- स्टाफ से संबंधित: अनुचित व्यवहार, परेशान करने का आरोप/अभद्र भाषा का उपयोग, कथित रिश्तखोरी आदि।
- ऋण से संबंधित: वितरण में देरी, लोन में संशोधन, संग्रह के लिए अत्यधिक फॉलो-अप, वसूली एजेंटों का अनुचित व्यवहार, लिंग, जाति, धर्म के आधार पर भेदभाव, ऋण धोखाधड़ी और अन्य लोन से संबंधित शिकायतें।
- एजेंट/सेवा प्रदाता से संबंधित: अनुचित व्यवहार/अभद्र भाषा का उपयोग, उत्पादों की गलत बिक्री, शुल्क लगाना/कमिशन/अतिरिक्त चार्ज लगाने की स्थिति। इसमें कंपनी की ओर से कार्यरत वसूली एजेंटों, सत्यापन एजेंसियों और विक्रेताओं द्वारा अनुचित व्यवहार/अभद्र भाषा का उपयोग भी शामिल होगा।

यह स्पष्ट किया जाता है कि प्रश्नों, अनुरोधों और प्रतिक्रियाओं के रूप में की जाने वाली संचार, संदेह, पूछताछ, स्थिति अपडेट और वे मामले जो प्रमाणित नहीं हैं, उन्हें शिकायत नहीं माना जाएगा, हालांकि कंपनी इन्हें जल्द से जल्द हल करने का प्रयास करेगी।

3. ग्रीवेस रेड्रेसल ऑफिसर एवं प्रिन्सपल नोडल ऑफिसर

- बोर्ड ने कंपनी के एक कर्मचारी/अधिकारी को ग्रीवेस रेड्रेसल ऑफिसर (जीआरओ) के रूप में नामित करने का अधिकार समर्पित किया है, जिसे कंपनी के पूर्णकालिक निदेशक को सौंपा गया है। उन्हें ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों, जिसमें डिजिटल लोन से संबंधित शिकायतें और मुद्दे भी शामिल हैं, को संबोधित करने और समाधान करने का कार्य सौंपा जाएगा।
- जीआरओ दफ्तरी घंटों के समय के दौरान सभी ग्राहकों की शिकायतें प्राप्त करने के लिए उपलब्ध रहेगा। यदि जीआरओ उपलब्ध नहीं है, तो कंपनी में इमीडीइट सीनियर ऑफिसर ग्राहक की शिकायत का समाधान करेगा।
- बोर्ड ने कंपनी के मुख्यालय पर एक प्रिन्सपल नोडल ऑफिसर (पीएनओ) को नियुक्त करने का अधिकार कंपनी के पूर्णकालिक निदेशक को सौंपा है, जो सामान्य प्रबंधक या समकक्ष रैंक का अधिकारी होगा। वह कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में कंपनी की ओर से जानकारी प्रदान करने के लिए जिम्मेदार होगा।

4. शिकायत निवारण की प्रक्रिया

जिन ग्राहकों की कोई शिकायत है, वे इसके निवारण के लिए निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन कर सकते हैं-

- ग्राहक व्हिचडम फाइनेंस को ईमेल, फोन, या डाक/व्यक्तिगत द्वारा शिकायतें दर्ज कर सकते हैं।
- यदि निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर संतोषजनक समाधान नहीं मिलता है, तो ग्राहक शिकायत को अगले स्तर तक लेकर जा सकते हैं।
- विभिन्न एस्कलेशन स्तरों के साथ अपेक्षित समाधान समय नीचे प्रदान किए गए हैं, साथ ही उनके संपर्क विवरण भी दिए गए हैं।
- यदि कंपनी से 30 कार्य दिवसों के भीतर समाधान नहीं मिलता है, तो ग्राहक शिकायत को आरबीआई के क्षेत्रीय दफ्तर (स्तर 2 एस्कलेशन में संपर्क विवरण दिए गए हैं) और आरबीआई ओम्बड्समैन (प्रशासनिक शिकायत जाँच अधिकारी) के पास लेकर जा सकते हैं।

A. प्राथमिक स्तर

ग्राहक सेवा टीम: पहले स्तर पर, यदि किसी ग्राहक के पास शिकायत, अनुरोध या प्रश्न है, तो ग्राहक कंपनी से संपर्क कर सकते हैं:

कंपनी की ग्राहक सेवा टीम ईमेल, टेलीफोन द्वारा निम्नलिखित पर उपलब्ध है:

- **फोन:** 080 69501313
- **ईमेल:** customercare@whizdmfinance.com
- **हमें लिखें:** Link available on <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/>
- ब्यूरो से संबंधित शिकायतों के लिए, यहाँ क्लिक करें: लिंक नीचे दिए गए पर उपलब्ध है <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/>
- *डाक/कूरियर के माध्यम से: शिकायतों के लिए व्हिज़्डम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड*
- *सर्वे नं. 17, 1A, द एट्रेस बिल्डिंग, आउटर रोड, कडुबीसनहल्ली, बेलंदूर, बेंगलुरु, कर्नाटक 560087, फोन नं. 080 69501313*

ग्राहक शिकायत निवारण के लिए व्हिज़्डम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के कार्यालय में भी आ सकते हैं, जिसका पता ऊपर दिया गया है।

शिकायतों के लिए, कृपया कंपनी के किसी भी कार्य दिवस पर सुबह 10 बजे से शाम 6 बजे के बीच हमसे संपर्क करें।

1. सभी शिकायतें जो उपरोक्त चैनलों के माध्यम से दर्ज की जाएंगी, कंपनी द्वारा स्वीकार की जाएंगी, और कंपनी उन्हें इस उद्देश्य के लिए डिज़ाइन किए गए आंतरिक सिस्टम में रिकॉर्ड करेगी।
2. जब ग्राहक उपरोक्त चैनलों के माध्यम से ग्राहक समर्थन टीम से संपर्क करेगा, तो कंपनी 48 घंटे के भीतर ग्राहक को उत्तर देगी और समाधान के लिए 15 कैलेंडर दिनों के भीतर सर्वोत्तम प्रयास किए जाएंगे।
3. जो अनुरोध ग्राहक की संतोषजनक रूप से हल नहीं होते हैं या जो शिकायतें निर्धारित समय में हल नहीं होती हैं, उन्हें दूसरे स्तर पर आगे लेकर जाया जा सकता है।

B. माध्यमिक स्तर

एस्कलेशन 1: यदि शिकायत की तारीख से 15 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया गया है या ग्राहक प्राथमिक स्तर पर प्रदान की गई प्रतिक्रिया या समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक के पास शिकायत को ग्रीवेंस रेड्रेसल ऑफिसर(जीआरओ) के पास बढ़ाने का विकल्प है:

- **नाम:** गगन नंदा
- **पद:** ग्रीवेंस रेड्रेसल ऑफिसर
- **ईमेल:** GR@whizdmfinance.com
- **फोन:** 080 69501313
- **समय:** 9:00 AM to 6:00 PM (सोमवार से शुक्रवार, सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर)
- **पता:** व्हिज़्डम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, सर्वे नं. 17, 1A, द एट्रेस बिल्डिंग, आउटर रोड, कडुबीसनहल्ली, बेलंदूर, बेंगलुरु, कर्नाटक 560087

ग्राहक शिकायत निवारण के लिए व्हिज़्डम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेडके कार्यालय में भी आ सकते हैं, जिसका पता ऊपर दिया गया है।

सवाल/विवाद/शिकायत के आधार पर, ग्राहक के साथ 5 कार्य दिवसों के भीतर एक उत्तर/समाधान साझा किया जाएगा।

एस्कलेशन स्तर 2: यदि शिकायत की तारीख से 20 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया गया है या ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा प्रदान की गई प्रतिक्रिया या समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक के पास कंपनी के प्रिन्सपल नोडल ऑफिसरके पास आगे लेकर जाने का विकल्प है।

- **नाम:** सौरव गोयल
- **पद:** प्रिन्सपल नोडल ऑफिसर
- **ईमेल:** pno@whizdmfinance.com
- **समय:** 9:00 AM to 6:00 PM (सोमवार से शुक्रवार, सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर)
- **पता:** व्हिज्डम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, सर्वे नं. 17, 1A, द एड्रेस बिल्डिंग, आउटर रोड, कडुबीसनहल्ली, बेलंदूर, बेंगलुरु, कर्नाटक 560087

RBI के लिए एस्कलेशन

यदि ग्राहक द्वारा कंपनी या कंपनी द्वारा नियोजित एजेंटों के खिलाफ दर्ज की गई कोई शिकायत कंपनी द्वारा एक महीने के भीतर हल नहीं की जाती है या ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक द रिजर्व बैंक - इंटेगरेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2021 के तहत आरबीआई ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज करवा सकता है।

शिकायतें यहाँ पर <https://cms.rbi.org.in> ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।

शिकायतें डाक के माध्यम से भी रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित 'केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र' में दर्ज की जा सकती हैं।

हालांकि, किसी भी मामले में, शिकायत निवारण की जिम्मेदारी कंपनी पर बनी रहेगी।

5. प्रकीर्ण

- a. डिजिटल लेंडिंग के मामले में, जैसा कि आरबीआई की डिजिटल लेंडिंग पर दिशा निर्देशों में परिभाषित किया गया है, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उनके द्वारा नियोजित लेंडिंग सर्विस प्रवाइडरों (एलएसपी) के पास उपयुक्त ग्रीवेंस रेड्रेसल ऑफिसर (जीआरओ) हो, जो ग्राहकों द्वारा उठाई गई फिनटेक/डिजिटल लेंडिंग से संबंधित शिकायतों/समस्याओं का समाधान करे। कंपनी द्वारा की गई डिजिटल लेंडिंग के मामले में, कंपनी का जीआरओ भी डिजिटल लेंडिंग से संबंधित सभी मुद्दों को संभालेगा।
- b. इस पॉलिसी के प्रावधानों का विस्तार उन सेवाओं से संबंधित मुद्दों को संभालने के लिए भी होगा जो आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की गई हैं, यदि कंपनी ने अपने किसी कार्य को आउटसोर्स किया है।
- c. जीआरएम, किसी भी प्रकार से आउटसोर्सिंग के कारण प्रभावित नहीं होगा।
- d. कंपनी एक सख्त भेदभाव-रहित पॉलिसी का पालन करती है और किसी भी विकलांगता वाले व्यक्तियों के खिलाफ भेदभाव नहीं करती है। कंपनी के सिद्धांतों और मूल्यों को आगे बढ़ाते हुए, कंपनी जीआरएम के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का समाधान सुनिश्चित करेगी।
- e. इस पॉलिसी में निहित किसी भी बात के बावजूद, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि किसी भी कानून/विनियम के तहत निर्धारित अतिरिक्त आवश्यकताओं का अनुपालन किया जाए, जो समय-समय पर कंपनी पर लागू हो सकती हैं, चाहे वे मौजूदा हों या ऐसे कानून/विनियमों में संशोधन से उत्पन्न हुई हों।
- f. ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के तंत्र और कंपनी द्वारा उनकी शिकायतों के समाधान से असंतुष्ट होने पर प्रक्रिया के बारे में सूचित किया जाता है। कंपनी के अधिकारी ग्राहकों के हितों के प्रति सद्भावना और निष्पक्षता से कार्य करने का प्रयास करते हैं।

6. निवारण तंत्र का विवरण प्रदर्शित करना

- a. कंपनी अपने वेबसाइट/ऐप पर शिकायत निवारण तंत्र से संबंधित विवरणों को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी, अर्थात् ग्राहक सेवा विभाग और ग्रीवेस रेड्रेसल ऑफिसर (जीआरओ) का नाम, संपर्क विवरण, टेलीफोन नंबर और ईमेल पता।
- b. कंपनी के जीआरओ का संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट पर, साथ ही लेंडिंग सर्विस प्रवाइडरों (एलएसपी) की वेबसाइटों पर और डिजिटल लेंडिंग एप्लिकेशन (डीएलए) पर और ग्राहकों को प्रदान की गई मुख्य तथ्य बयान/की फ़ैक्ट स्टेटमेंट में भी प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा। इसके अलावा, शिकायत दर्ज करने की सुविधा भी डीएलए और उपरोक्त वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी।
- c. वेबसाइट पर प्रदर्शनी के अलावा, उपरोक्त जानकारी कंपनी के उन कार्यालयों में भी प्रदर्शित की जाएगी जहाँ व्यवसाय किया जाता है। इस मामले में, कंपनी जानकारी को अंग्रेजी के साथ-साथ किसी स्थानीय/क्षेत्रीय भाषा में भी प्रदर्शित कर सकती है।
- d. आरबीआईओम्बड्समैन योजना की प्रमुख विशेषताएँ, योजना की प्रति और प्रिन्सपल नोडल ऑफिसर के संपर्क विवरण भी आरबीआई द्वारा इस संबंध में प्रदान की गई विधि के अनुसार प्रदर्शित किए जाएंगे।

7. समीक्षा

- a. यह पॉलिसी कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा जब आवश्यक समझा जाए, तब समीक्षा के अधीन होगी। कंपनी के निदेशक मंडल हर साल जीआरएम (ग्रीवेस रेड्रेसल मेकनिज़म) के कार्यन्वयन की समीक्षा करेगा।
- b. यह पॉलिसी लागू कानूनों के अधीन होगी, जिसमें आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी किए गए नियमों, विनियमों, दिशा निर्देशों, निर्देशों और आदेशों के साथ-साथ अन्य नियम शामिल हैं, और यह पॉलिसी की पहले की संस्करण को प्रतिस्थापित करेगी। लागू कानूनों में किसी भी परिवर्तन/संशोधन को जीआरएम को बनाए रखने के संबंध में इस पॉलिसी में संदर्भ के माध्यम से शामिल माना जाएगा, और इस पॉलिसी को तदनुसार संशोधित और अद्यतन माना जाएगा।