



ଭିଜିଡିଏମ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ପରିବାଚ ଲିମିଟେଡ୍

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି

ସଂସ୍କରଣ 2.1/ 2024-25

ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ
ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ	12.09.2024 04.02.2025
ପଲିସି ଓନର ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ	ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ବିପଦ ପରିଚାଳନା ବିଭାଗ
ସଂସ୍କରଣ	ସଂସ୍କରଣ 2.1/2024-25

1. ସମୀକ୍ଷା

ଭିନ୍ନ-ଫାଇନାନ୍ସ ପରୀକ୍ଷା ଲିମିଟେଡ୍ (“କମ୍ପାନୀ”) ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସ୍ତରର ଅଭିଜ୍ଞତା ପାଇଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ - ଲିଡ୍ ଜେନେରେସନ୍ ଠାରୁ ଆରମ୍ଭ କରି ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ବିତରଣ, ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ବନ୍ଦ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ । ଆମର ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରୟାସ ସତ୍ତ୍ୱେ, ଗ୍ରାହକମାନେ ସମସ୍ୟାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇପାରନ୍ତି । ତେଣୁ, ଆମ ପାଖରେ ଏକ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅଛି ଯାହା ସମସ୍ୟାର ସହଜ ଉପାୟରେ ଏବଂ ଠିକ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରେ ।

ଏହି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି (“ନୀତି”) ଏହି ଦର୍ଶନକୁ ପ୍ରତିଫଳିତ କରିଥାଏ ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଥାଏ, ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟ୍ରି- ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ- ସ୍କେଲ ଆଧାରିତ ରେଗୁଲେସନ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା, 2023 (“ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟ୍ରି”)କୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ।

ଏହି ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ଢଙ୍ଗରେ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଢାଞ୍ଚା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଆର୍ବିଆଇ ରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଶିକ୍ଷା ଦେବା । **ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ, କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମୁଖ୍ୟ ପଏଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଏହି ଗ୍ରିଭେନ୍ସ ରେଡ୍ରେସାଲ୍ ମେକାନିଜିମ୍ (ଜିଆରଏମ୍) ସ୍ଥାପନ କରିଛି:**

- ଏକ ସ୍ଥାପିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ / ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ବିବାଦର ସମାଧାନ ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ସର୍ବଦା ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତି ।
- ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କ ସୁବିଧା ଅନୁଯାୟୀ ବିଭିନ୍ନ ରେଡ୍ରେସାଲ୍ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଶୁଣନ୍ତି ।
- ଅସୁବିଧା ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ସ୍ତର ପାଇଁ ଚର୍ଚ୍ଚାରାଉଣ୍ଡ ସମୟ ସହିତ ଏକାଧିକ ସ୍ତର ବୃଦ୍ଧି ।
- ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତିର ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ।
- ପ୍ରତ୍ୟେକ ସ୍ତରରେ ଏସ୍ଏଲ୍ଏ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କଠୋର ପଦକ୍ଷେପ ।

2. ସଂଜ୍ଞା

- “ଗ୍ରାହକ” ଅର୍ଥ ହେଉଛି କମ୍ପାନୀର ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଯିଏ ଅଭିଯୋଗ କରନ୍ତି ।
- “ଜିଆରଏମ୍” ଏକ ଦୃଶ୍ୟକୁ ବୁଝାଏ ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ/ଆବେଦନକାରୀ/ସମ୍ପର୍କିତ ବ୍ୟକ୍ତି ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ / ଲୋନ୍ / ସଂଗଠନ କିମ୍ବା ନିୟମାବଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ଖୋଜନ୍ତି ।
- “ଅନୁରୋଧ” ଅର୍ଥ ଏକ ଦୃଶ୍ୟ, ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ / ଆବେଦନକାରୀ / ସମ୍ପର୍କିତ ବ୍ୟକ୍ତି ଏକ ଆବଶ୍ୟକତା ଉପରେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟ ଆଶା କରନ୍ତି, ଯାହା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ ଏହାକୁ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ପୂରଣ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇପାରେ ।
- “ମତାମତ” ଅର୍ଥ କୌଣସି ସେବା କିମ୍ବା ତାର ଅଭିଜ୍ଞତା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଗ୍ରାହକ / ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ କୌଣସି ସ୍ୱର କିମ୍ବା ମତ କିମ୍ବା ସୂଚନା କିମ୍ବା ମନ୍ତବ୍ୟ ।
- ଏକ “ଗ୍ରିଭେନ୍ସ” / “ଅଭିଯୋଗ” ହେଉଛି ଏକ ଯୋଗାଯୋଗ (i) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ଉପାଦାନ କିମ୍ବା ସେବାରେ ଅସନ୍ତୋଷର ଯୋଗାଯୋଗ, ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମୁଖରୁ କିମ୍ବା ଲିଖିତ ଭାବରେ, ଏବଂ (ii) ଯାହା ସମାଧାନ କିମ୍ବା ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ଚେଷ୍ଟା କରେ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ପ୍ରକୃତ କାରଣ ଥାଇପାରେ, ଯଦିଓ କିଛି ଅଭିଯୋଗ ଏକ ଉପାଦାନ କିମ୍ବା ସେବାର ଭୁଲ ବୁଝାମଣା କିମ୍ବା ଅଯୋଗ୍ୟ ଆଶା ହେତୁ ହୋଇପାରେ । ମାମଲାଗୁଡ଼ିକର ଏକ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତମୂଳକ ତାଲିକା ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି:

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ: ଭୁଲ-ବିକ୍ରୟ / ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଚାର୍ଜର ତ୍ରୁଟି / ଚିତ୍ତସ୍ପନ୍ନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ / ସେବା ଚାର୍ଜ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ, ଇନାଚ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ, ଆଇନର ଭଲ-ଘନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟମାବଳୀ କିମ୍ବା ନୀତି,

- କର୍ମଚାରୀ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ: ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ନିର୍ଯ୍ୟାତନା, ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ / ଅଭଦ୍ର ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବର୍ବରତା ମନୋଭାବ ଲତ୍ୟାଦି |
- ଲେଣ୍ଡିଂ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ: ବିଲମ୍ବିତ ବିତରଣ, ଲୋନ୍ ସଂଶୋଧନ, ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଅତ୍ୟଧିକ ଅନୁକରଣ, ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କର ଭୁଲ ଆଚରଣ, ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି, ଧର୍ମ, ଲୋନ୍ ଠକେଇ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଲେଣ୍ଡିଂ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ଆଧାରିତ ଭେଦଭାବ |
- ଏଜେଣ୍ଟ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ / ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ: ଅସଦାଚରଣ / ଅଭଦ୍ର ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର, ଉତ୍ପାଦର ଭୁଲ ବିକ୍ରୟ, ଦେୟ / କମିଶନ / ଅତିରିକ୍ତ ଦେୟ ଆଦାୟ | ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ, ଯାଞ୍ଚ ଏଜେଣ୍ଟ ଏବଂ ବିକ୍ରେତା, କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ଏବଂ ଚରଫରୁ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ଅଭଦ୍ର ଭାଷାର ବ୍ୟବହାରରେ ଏହା ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ |

ଏଠାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯାଇଛି ଯେ ଜିଜ୍ଞାସା, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ମତାମତ ସନ୍ଦେହ, ଅନୁସନ୍ଧାନ, ସ୍ଥିତି ଅପତେତ୍ ଏବଂ ପ୍ରମାଣିତ ହୋଇନଥିବା ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ଯୋଗାଯୋଗ ଅଭିଯୋଗ ଭାବରେ ବିବେଚିତ ହେବ ନାହିଁ, ଯଦିଓ କମ୍ପାନୀ ଶୀଘ୍ର ସମାନ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ |

3. ଗ୍ରହଣ ରିହେସାଲ୍ ଅଫିସର୍ ଏବଂ ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର୍

- ବୋର୍ଡ କମ୍ପାନୀର ଜଣେ ପୂର୍ଣ୍ଣକାଳୀନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀର ଜଣେ କର୍ମଚାରୀ / ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଗ୍ରହଣ ରିହେସାଲ୍ ଅଫିସର୍ (ଜିଆରଓ) ଭାବରେ ମନୋନୀତ କରିବାର କ୍ଷମତା ପ୍ରଦାନ କରିଛି, ଯିଏ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ତଥା ସମାଧାନ କରିବାର ଦାୟିତ୍ଵ ଗ୍ରହଣ କରିବେ, ତିନିଟାଲ୍ ଲୋନ୍ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି |
- ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବା ପାଇଁ ଜିଆରଓ ଅଫିସ୍ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ | ଯଦି ଜିଆରଓ ଉପଲବ୍ଧ ନହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀର ତୁରନ୍ତ ବରିଷ୍ଠ ଅଧିକାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବେ |
- ବୋର୍ଡ ସେମାନଙ୍କ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର୍ (ପିଏନ୍ଓ) ନିଯୁକ୍ତ କରିବାର କ୍ଷମତା ପ୍ରଦାନ କରିଛି, ଯିଏ ଜେନେରାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କଠାରୁ କମ୍ ପଦବୀରେ ରହିବ ନାହିଁ କିମ୍ବା ସମାନ ସ୍ତରର ଜଣେ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ଵ କରିବା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଚରଫରୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ |

4. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା

- ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଅଛି, ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିପାରିବେ-
- ଗ୍ରାହକମାନେ ଇମେଲ୍, ଫୋନ୍ କିମ୍ବା ପୋଷ୍ଟ / ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ମାଧ୍ୟମରେ ଭିନ୍ନଦିନିଆଁ ଫାଇନାନ୍ସ କୁ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ |
 - ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସନ୍ତୋଷଜନକ ସମାଧାନର ଅନୁପସ୍ଥିତିରେ, ଗ୍ରାହକମାନେ ଅଭିଯୋଗକୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରକୁ ବଦାଇ ପାରିବେ |
 - ଆଶା କରାଯାଉଥିବା ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ସମୟ ସହିତ ଏକାଧିକ ସ୍ତରର ବଢ଼ିବା ସେମାନଙ୍କ ସଂଯୋଜନା ସହିତ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି |
 - 30 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଚରଫରୁ କୌଣସି ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ଅନୁପସ୍ଥିତିରେ, ଗ୍ରାହକମାନେ ଆର୍ବିଆଇ ର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ (ଲେଭଲ୍ 2 ଏସ୍କାଲେସନ୍ ରେ ବିଆଯାଇଥିବା ସଂଯୋଜନା) ତଥା ଆର୍ବିଆଇ ଓଫ୍‌ସାୟ୍‌ସ୍ ନିକଟକୁ ଏହି ସମସ୍ୟା ବଦାଇ ପାରିବେ |

A. ପ୍ରଥମିକ ସ୍ତର

ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ: ପ୍ରଥମ ସ୍ତରରେ, ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ଜିଜ୍ଞାସା ଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ ପହଞ୍ଚି ପାରିବେ:

ଇମେଲ୍ କିମ୍ବା ଟେଲିଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ଉପଲବ୍ଧ:

- **ଫୋନ୍:** 080 69501313
- **ଇମେଲ୍:** customercare@whizdmfinance.com
- **ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ:** <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/> ରେ ଲିଙ୍କ୍ ଉପଲବ୍ଧ
- **ବୁଧରୋ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ, ଏଠାରେ କ୍ଲିକ୍ କରନ୍ତୁ:** <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/> ରେ ଲିଙ୍କ୍ ଉପଲବ୍ଧ
- **ପୋଷ୍ଟ / କୁ୍ୟରିଅର୍ ମାଧ୍ୟମରେ:** ଭିଜିଏଫ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ପରୀବାଟ ଲିମିଟେଡ୍ କୁ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ସର୍ଭିସ୍ ନମ୍ବର 17, 1A, ଦ ଆଡ୍ରେସ୍ ବିଲଡିଂ, ଆଉଟର୍ ରୋଡ୍, କାଦୁବେସାନାହଲ୍ଲୀ, ବେଲଗାଣ୍ଡୁର, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ 560087, ଫୋନ୍ ନମ୍ବର 080 69501313

ଗ୍ରାହକମାନେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଭିଜିଏଫ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ପରୀବାଟ ଲିମିଟେଡ୍ ର ଅଫିସକୁ ଯାଇପାରିବେ, ଯାହାର ଠିକଣା ଉପରେ ଦିଆଯାଇଛି।

ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ, ଦୟାକରି କମ୍ପାନୀର ଯେକୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରେ 10 AM ରୁ 6 PM ମଧ୍ୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ |

1. ଉପରୋକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତ ହେବ ଏବଂ ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ତିନିଦିନ ହୋଇଥିବା କମ୍ପାନୀର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ସିଷ୍ଟମରେ କମ୍ପାନୀ ସମାନ ଭାବରେ କ୍ୟାପଚର କରିବ |
2. ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଉପରୋକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା ଦଳ ପାଖରେ ପହଞ୍ଚି, କମ୍ପାନୀ ଅଠଟାଲିଶି (48) ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କରିବେ ଏବଂ ପନ୍ଦର (15) କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ପାଇଁ ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ |
3. ଅନୁରୋଧ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟତା କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ ଯାହା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ, ସେଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ୟ ଏକ ସ୍ତରକୁ ପଠାଯାଇପାରିବ |

B. ଦ୍ୱିତୀୟ ସ୍ତର

ଏକ୍ସାଲେସନ୍ 1: ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ତାରିଖ ଠାରୁ 15 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ପ୍ରାଥମିକ ସ୍ତରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କିମ୍ବା ରିଜୋଲ୍ୟୁସନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ଅଭିଯୋଗକୁ ଗ୍ରିଭେନ୍ସ୍ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ଅଫିସର ବଦାଇବାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ ବିକଳ୍ପ ଅଛି:

- **ନାମ:** ଗଗନ ନନ୍ଦ
- **ପଦବୀ:** ଗ୍ରିଭେନ୍ସ୍ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ଅଫିସର
- **ଇମେଲ୍:** GR@whizdmfinance.com
- **ଫୋନ୍:** 080 69501313
- **ସମୟ:** 9:00 AM ରୁ 6:00 PM (ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର, ସର୍ବସାଧାରଣ ଛୁଟି ବ୍ୟତୀତ)
- **ଠିକଣା:** ଭିଜିଏଫ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ପରୀବାଟ ଲିମିଟେଡ୍, ସର୍ଭିସ୍ ନମ୍ବର 17, 1A, ଦ ଆଡ୍ରେସ୍ ବିଲଡିଂ, ଆଉଟର୍ ରୋଡ୍, କାଦୁବେସାନାହଲ୍ଲୀ, ବେଲଗାଣ୍ଡୁର, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ 560087

ଗ୍ରାହକମାନେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଭିଜିଏଫ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ପରୀବାଟ ଲିମିଟେଡ୍ ର ଅଫିସକୁ ଯାଇପାରିବେ, ଯାହାର ଠିକଣା ଉପରେ ଦିଆଯାଇଛି।

ଜିଜ୍ଞାସା / ବିବାଦ / ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି 5 ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଏକ ଉତ୍ତର / ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ଅଂଶୀଦାର ହେବ |

ଏକ୍ସାଲେସନ୍ ସ୍ତର 2: ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ତାରିଖ 01ରୁ 20 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣକୁ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ଅଫିସର ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନିକଟକୁ ବହିବାର ବିକଳ୍ପ ଅଛି |

- ନାମ: ସୌରଭ ଗୋୟଲ
- ପଦବୀ: ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସର
- ଇମେଲ୍: pno@whizdmfinance.com
- ସମୟ: 9:00 AM ରୁ 6:00 PM (ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର, ସର୍ବସାଧାରଣ ଛୁଟି ବ୍ୟତୀତ)
- ଠିକଣା: ଭିଜିଏଫ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ପରୀବାଟ ଲିମିଟେଡ୍, ସଭେ ନମ୍ବର 17, 1A, ଏ ଆଡ୍ରେସ୍ ବିଲଡିଂ, ଆଉଟର ରୋଡ୍, କାଦୁବେସାନାହଲ୍ଲୀ, ବେଲାଶୁଡ଼ର, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ 560087

ଆର୍ବଆଇ କୁ ଏକ୍ସାଲେସନ୍

ବୈକଳ୍ପିକ ଭାବରେ, ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ଗ୍ରାହକ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ୍ ସ୍କିମ୍, 2021 ଅଧୀନରେ ଆର୍ବଆଇ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ୍ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ |

<https://cms.rbi.org.in> ରେ ଅନୁଲିଖନରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ |

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, 4ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017 ରେ ସ୍ଥାପିତ 'ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରିସିପ୍ସୁ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ୍ ସେକ୍ଟର' କୁ ପୋଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ |

ତଥାପି, ଯେକୌଣସି ପରିସ୍ଥିତିରେ, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ଦାୟିତ୍ୱ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ରହିବ |

5. ବିବିଧ

- ଡିଜିଟାଲ ଲେଣ୍ଡିଂ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଡିଜିଟାଲ ଲେଣ୍ଡିଂ ଉପରେ ଆର୍ବଆଇ ଗାଇଦ୍ଲାଇନ୍ ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଥିବା ପରି, କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଫିନାନ୍ସିଙ୍ଗ୍/ ଡିଜିଟାଲ ଲେଣ୍ଡିଂ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅଭିଯୋଗ / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଲେଣ୍ଡିଂ ସର୍ଭିସ୍ ପ୍ରୋଭାଇଡର୍ ('ଏଲଏସ୍ପି') ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଗ୍ରହଣକୁ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ଅଫିସରର ହିସେ | କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଡିଜିଟାଲ ଲେଣ୍ଡିଂ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀର ଜିଆରଓ ଡିଜିଟାଲ ଲେଣ୍ଡିଂ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଏହିପରି ସମସ୍ତ ସମସ୍ୟା ମଧ୍ୟ ପରିଚାଳନା କରିବ |
- ଏହି ପଲିସିର ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସହ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ୟାର ମୁକାବିଲା ପାଇଁ ବିସ୍ତାର ହେବ, ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଏହାର କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକୁ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କରେ |
- ଜିଆରଏମ୍, କୌଣସି ପ୍ରକାରେ, ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କାରଣରୁ ଆପୋଷ ବୁଝାମଣା ହେବ ନାହିଁ |
- କମ୍ପାନୀ ଏକ କଠୋର ଭେଦଭାବ ନୀତି ଅନୁସରଣ କରେ ଏବଂ ଭିନ୍ନକ୍ଷମକ ସହିତ ଭେଦଭାବ କରେ ନାହିଁ | କମ୍ପାନୀର ନୈତିକତା ଏବଂ ମୂଲ୍ୟବୋଧକୁ ଆଗକୁ ବଢାଇବାରେ, ଜିଆରଏମ୍ ଅଧୀନରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମକ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ |
- ଏହି ପଲିସିରେ ଥିବା କୌଣସି ଜିନିଷକୁ ଖାତିର ନକରି, କମ୍ପାନୀ ଯେକୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ଅନୁପାଳନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେପରି ଯେକୌଣସି ଆଇନ / ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇପାରେ କିମ୍ବା ଏହିପରି ଆଇନ / ନିୟମାବଳୀର କୌଣସି ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇପାରେ |
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ବଢାଇବା ପାଇଁ ଯତ୍ନକୌଶଳ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହେଲେ ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯାଇଛି | କମ୍ପାନୀର ଅଧିକାରୀମାନେ ଭଲ ବିଶ୍ୱାସରେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ପ୍ରତି କୌଣସି ଭେଦଭାବ ନକରି କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରନ୍ତି |

6. ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ମେକାନିଜିମ୍ ର ସବିଶେଷ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶନ

- a. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଝେବସାଇଟ୍ / ଆପ୍ ରେ, ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ସମୟରେ ଯଥା, ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର, ଗ୍ରାହକ ସେବା ବିଭାଗ ଏବଂ ଜିଆରଓ ର ଇମେଲ୍ ଠିକଣା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ।
- b. କମ୍ପାନୀର ଜିଆରଓ ର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟ୍ରେ, ଏବଂ ଏଲଏସ୍ପି ର ଝେବସାଇଟ୍ରେ ମୁଖ୍ୟତଃ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ; ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ('ଡିଏଲଏ') ରେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କି ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟରେ । ଅଧିକତ୍ତ୍ୱ, ଅଭିଯୋଗର ସୁବିଧା ମଧ୍ୟ ଉପରୋକ୍ତ ପରି ଡିଏଲଏ ଏବଂ ଝେବସାଇଟ୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- c. ଝେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରଦର୍ଶନୀ ସହିତ, ଉପରୋକ୍ତ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟବସାୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ହୋଇଥାଏ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ, କମ୍ପାନୀ ଇଂରାଜୀରେ ତଥା ସ୍ଥାନୀୟ / ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିପାରିବ ।
- d. ଏହି ଯୋଜନାର କପି ଏବଂ ପ୍ରିନ୍ଟ୍‌ପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ ସହିତ ଆର୍ବିଆଇ ଓମ୍ବୁସ୍ମ୍ୟାନ୍ ସ୍ଥିର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ଏ ବାବଦରେ ଆର୍ବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପଦ୍ଧତିରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

7. ସମୀକ୍ଷା

- a. ଏହି ନୀତି ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ସମୀକ୍ଷା ହେବ । କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ୍ ପ୍ରତିବର୍ଷ ଜିଆରଏମ ର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସମୀକ୍ଷା କରିବେ ।
- b. ଏହି ନୀତି ପ୍ରମୁଖ ଆଇନଗୁଡ଼ିକ ଅଧୀନରେ ରହିବ, କିନ୍ତୁ ସମୟକ୍ରମେ ଆର୍ବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ, ନିୟମାବଳୀ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ମଧ୍ୟରେ ସାମିତ ରହିବ ନାହିଁ ଏବଂ ନୀତିର ପୂର୍ବ ସଂସ୍କରଣକୁ ବଦଳାଇବ । ଉପରୋକ୍ତ ଜିଆରଏମ ର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପ୍ରମୁଖ ଆଇନରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ / ସଂଶୋଧନ ଏହି ନୀତିରେ ରେଫରେନ୍ସ ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ଏହି ନୀତି ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ସଂଶୋଧିତ ଏବଂ ପରିଶୋଧିତ ବୋଲି ଧରାଯିବ ।