

1. પ્રસ્તાવના

આ ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા (“કોડ”)વીઝડમ ફાયનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (“કંપની”) દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવી છે જે રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા(આરબીઆઈ) દ્વારા નોન-બેંકિંગ ફાયનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે માન્ય ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા સંબંધિત માર્ગદર્શિકાઓ અને આરબીઆઈ દ્વારા સમયે સમયે જારી કરવામાં આવતી સંબંધિત માર્ગદર્શિકાઓને આધારે તૈયાર કરવામાં આવી છે. આરબીઆઈ દ્વારા સમયે સમયે નિર્ધારિત કરવામાં આવતા માપદંડ અનુસાર આચારસંહિતામાં આવશ્યક સુધારાઓ કંપની દ્વારા સમયે સમયે કરવામાં આવશે.

2. ઉદ્દેશ્યો

- 2.1. ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં યોગ્ય માપદંડની સ્થાપના દ્વારા સારી, નિષ્પક્ષ અને પારદર્શક વેપાર નીતિઓનું પાલન કરવું;
- 2.2. ઉચ્ચ કાર્યકારી માપદંડો સિદ્ધ કરવા માટે, નિષ્પક્ષ સ્પર્ધા દ્વારા, બજારને પ્રોત્સાહન આપવું;
- 2.3. ગ્રાહકો સાથે નિષ્પક્ષ અને મૈત્રીપૂર્ણ સંબંધ સ્થપાય તે રીતે આચરણ કરવું;
- 2.4. કાયદાની સંબંધિત પ્રક્રિયાઓના પાલન દ્વારા જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં, રીકવરી અને એન્ફોર્સમેન્ટ હાથ ધરવું.

3. એપ્લિકેશન

- 3.1. કંપનીના ઉત્પાદનો કે સેવાઓ આપતા અથવા કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા અને/અથવા કોઈપણ રીતે કર્મચારી કે અન્ય રીતે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર રાખતી દરેક વ્યક્તિને લાગૂ પડશે..
- 3.2. પ્રાકૃતિક કે અણધારી આપદા સિવાય સામાન્ય કાર્યકારી વાતાવરણમાં આચારસંહિતા લાગૂપાત્ર છે.
- 3.3. આ આચારસંહિતા નિષ્ઠા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે અને તમામ પગલાં અને વ્યવહારો આચારસંહિતાની આ વિચારધારાનું પાલન કરશે.

4. સમર્પિતતા(વચન)

- 4.1. કંપની તમામ સમયે નિષ્પક્ષ, વ્યાજબી આચરણ કરવા માટે અને ઉદ્યોગમાં સ્થાપિત પ્રમાણભૂત પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયાસ કરશે.
- 4.2. કંપની સંબંધિત કાયદાઓ, નિયમોનું પાલન કરશે અને ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહાર દરમિયાન નિષ્ઠા અને પારદર્શિતાના નૈતિક મૂલ્યોનું પાલન કરશે.
- 4.3. ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે, કંપની નીચેના સંદર્ભમાં અંગ્રેજી અથવા હિંદી અથવા યોગ્ય પ્રાદેશિક ભાષામાં સ્પષ્ટ જાણકારી પૂરી પાડવા માટે જરૂરી તમામ પગલાંઓ લેશે:
 - i. તેના વિવિધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ;
 - ii. નિયમો અને શરતો, વ્યાજ દરો/સર્વિસ ચાર્જીસ;
 - iii. ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ ફાયદાઓ અને અસરો, જો કોઈ હોય તો;
 - iv. પ્રશ્નો જો કોઈ હોય તો, તેનો જવાબ આપવા માટે સંપર્ક વ્યક્તિ વિશે;
- 4.4. કંપની દ્વારા આ આચારસંહિતાની નકલ, ગ્રાહક દ્વારા, વિનંતી કરવા પર આપવામાં આવશે. આ આચારસંહિતા તેની વેબસાઈટ પર અને દરેક શાખા/કાર્યાલય પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- 4.5. કંપની દ્વારા ધિરાણના વિષયમાં લિંગ, જાતિ, અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરવામાં આવશે નહીં.
- 4.6. કંપની દ્વારા ગ્રાહકો સંબંધિત જાણકારીને પૂર્ણપણે ગોપનીય રાખવામાં આવશે, અને કાયદા અંતર્ગત

- અથવા મુક્તિ અથવા ગ્રાહક દ્વારા મંજૂરી આપવામાં ન આવે ત્યાં સુધી કોઈની સાથે શેર કરવામાં આવશે નહીં.
- 4.7. ગ્રાહકોના ખાતા અને તેમને ઉપલબ્ધ સુવિધાઓના સંબંધમાં ગ્રાહકોને જાણકારી મેળવવાના તેમના અધિકાર વિશે જાણ કરવા માટે કંપની દ્વારા જરૂરી પગલાં લેવામાં આવશે.
- 4.8. કંપનીના એડવર્ટાઈઝિંગ કે પ્રચાર સાહિત્યમાં કંપની સ્પષ્ટ રહેશે અને કોઈ ગેરમાર્ગે દોરતી જાણકારી આપશે નહીં.
- 4.9. ગ્રાહક સાથે કોઈપણ લેવડદેવડમાં પડતાં પહેલાં, કંપની દ્વારા તેમને તમામ નાણાકીય જાણકારી જેવી કે વ્યાજના દરો, એન્યુલાઈઝડ પરસેન્ટેજ રેટ (એપીઆર-APR), ચાર્જીસ, ગણતરીની પદ્ધતિઓ વગેરે વિશે જાણ કરવામાં આવશે.
- 4.10. કંપની સમય સમયે તેના ગ્રાહકોને પત્રો, ઈમેલ/એસએમએસ સંચાર અથવા જાહેર ઘોષણા કે વેબસાઇટ ડિસ્પ્લેના અન્ય કોઈપણ સ્વરૂપ દ્વારા વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે સ્થાનિક ભાષા અથવા ગ્રાહક સમજી શકે તે ભાષામાં માહિતગાર રાખવાનો પ્રયત્ન કરશે.
- 4.11. પારદર્શિતાની ખાતરી માટે, લેણદારના હિતને અસર કરતી નીચે આપેલ પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નથી તેવી તમામ જાણકારી કંપની દ્વારા તેમને યોગ્ય લાગે તે માધ્યમ દ્વારા અને યોગ્ય લાગે તે રીતે, પ્રગટ કરવામાં આવશે:
- i. લોન એપ્લિકેશનના પ્રોસેસિંગ માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જીસ;
 - ii. વ્યાજનો એન્યુલાઈઝડ દર અને તેના એપ્લિકેશનની પદ્ધતિ
 - iii. એન્યુલાઈઝડ પરસેન્ટેજ રેટ (એપીઆર-APR)
 - iv. જો લોનની રકમ મંજૂર ન થઈ હોય તો, રીફંડને પાત્ર ફી, જો કોઈ હોય તો.
 - v. પૂર્વચૂકવણીના વિકલ્પો અને ચાર્જીસ, જો કોઈ હોય તો;
 - vi. વિલંબિત પુનઃચૂકવણી માટે પેનલ ચાર્જ, બોલ્ડમાં, જો કોઈ હોય તો,;
 - vii. કન્વર્ઝન ચાર્જીસ, જો કોઈ હોય તો (લોનને ફીક્સમાંથી ફ્લોટિંગ રેટ પર અથવા તેનાથી ઉલ્ટુ - તબદિલ કરવી);
 - viii. વ્યાજ રી-સેટ જોગવાઈની હાજરી, જો કોઈ હોય તો;
 - ix. લેણદારના હિતને અસર કરતી અન્ય કોઈપણ બાબત.
- 4.12. લોનની પ્રોસેસિંગ અને મંજૂરીમાં સામેલ તમામ વ્યાજ, ચાર્જીસ અને ફી વિશે લેણદાર માહિતગાર છે તેવી ખાતરી કરીને ડિસ્ક્લોઝર કરવામાં આવશે. સમાન લોકોમાં પક્ષપાતપૂર્ણ હોય તેવી કોઈ પ્રવૃત્તિ કંપની દ્વારા કરવામાં આવશે નહીં.
- 4.13. કંપની દ્વારા ખાતરી કરવામાં આવશે કે વ્યાજ દરો અને ચાર્જીસમાં થયેલ ફેરફાર સંબંધિત તારીખથી લાગૂ કરવામાં આવ્યા છે.
- 4.14. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા વ્યાજ દરો અને પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જીસ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને કાર્યવાહીઓ સ્થાપિત કરવામાં આવશે.
- 4.15. કરાર અંતર્ગત ચૂકવણી અથવા પ્રદર્શનના રીકોલ/એક્સીલરેટ કરવાનો નિર્ણય લોનના કરારને સંગત

લેવામાં આવશે.

- 4.16. લોન લેનાર સાથે સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં સંચાર હોવો જોઈએ. લોનની અરજીમાં જરૂરી માહિતી સામેલ હોવી જોઈએ કે જે લોન લેનારાના હિતને અસર કરતી હોય અને જે અરજી સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવશે.

5. લોન્સ

- 5.1. કંપની દ્વારા તેના વેપારની સામાન્ય પ્રક્રિયા અંતર્ગત તમામ સમયે તેના ગ્રાહકોને લોન મેળવવા માટે અનુસરવાપાત્ર પ્રક્રિયાઓ અને કાર્યવાહીઓ વિશે માર્ગદર્શન આપવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવશે.
- 5.2. દરેક અરજીને સ્વતંત્ર રીતે તેની યોગ્યતાના ધોરણે, તમામ જાણકારીની ચકાસણી બાદ, મિલકતના ટાઈટલની ખરાઈ માટે આવશ્યક દસ્તાવેજો દ્વારા, વ્યક્તિ અને/અથવા એકમની ઓળખના આધારે, અને ગેરંટી સહિત આપવામાં આવેલ બાંધકારી(સિક્યોરિટી)ના આધારે ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.
- 5.3. લેણદારની ક્રેડિટ યોગ્યતાની ખાતરી કરવા માટે કંપની દ્વારા સમ્યક તત્પરતા હાથ ધરવામાં આવશે, જે કોઈપણ લોન એપ્લિકેશન મંજૂર કરતા કે નકારતા પહેલાં એપ્લિકેશન પર નિર્ણય લેવા માટેનો મહત્વપૂર્ણ માપદંડ રહેશે.
- 5.4. તમામ લોન એપ્લિકેશનની પ્રાપ્તિ માટે કંપની દ્વારા એકનોલેજમેન્ટ આપવામાં આવશે. લોન એપ્લિકેશનનો નિકાલ થવાના સંભવિત સમયગાળો પણ આ એકનોલેજમેન્ટમાં સૂચવવામાં આવશે.
- 5.5. કંપની દ્વારા ગ્રાહકને લોનની પરત ચુકવણી માટે ચોક્કસ નિયત તારીખો અંગે, ચુકવણીની ફ્રિક્વન્સી, મુદ્દલ અને વ્યાજ વચ્ચેનું વિભાજન, એસએમએ/એનપીએ વર્ગીકરણની તારીખોનાં ઉદાહરણો વગેરે અંગે અપડેટ કરવામાં આવશે જે લોનના કરાર/કેએફએસમાં સ્પષ્ટ ઉલ્લેખિત રહેશે અને લોન લેનારને લોન મંજૂર કરવામાં આવી હોય તે સમયે અને તે પછી મંજૂર થયેલી મુદતો/લોનની સંપૂર્ણ પરત ચુકવણી થઈ જાય ત્યાં સુધી લોન કરાર ચાલતો હોય ત્યાં સુધીમાં થતા ફેરફારો જો કોઈ હશે તો તેની માહિતી આપવામાં આવશે.
- 5.6. કંપની દ્વારા લેણદારને લેખિતમાં અંગ્રેજીમાં અથવા લેણદારને સમજમાં આવતી હોય તેવી કોઈપણ અન્ય પ્રાદેશિક ભાષામાં મંજૂરી પત્ર, લોન એગ્રીમેન્ટ અથવા અન્ય દ્વારા એન્યુલાઈઝ્ડ વ્યાજ દર અને તેની અરજી કરવાની પદ્ધતિ, એપીઆર, અને અન્ય ચાર્જીસ સહિત, મંજૂર કરવામાં આવેલ લોનની રકમ અને નિયમો અને શરતો વિશે જાણ કરવામાં આવશે અને લેણદાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતો મંજૂર કર્યાની સ્વીકૃતિ કંપની દ્વારા તેમના રેકોર્ડમાં રાખવામાં આવશે.
- 5.7. કંપનીએ વાર્ષિક ધોરણે લોન એગ્રીમેન્ટ અને કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS)માં વિલંબિત ચુકવણી બદલ વસૂલવામાં આવેલા દંડનો ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો તેનો ઉલ્લેખ ઘાટા અક્ષરોમાં કરવાનો રહેશે. આવા દંડના ચાર્જ લોનની બાકી રકમ પર આધારિત રહેશે.
- 5.8. કંપની દ્વારા લોન એગ્રીમેન્ટના અમલીકરણ બાદ, કેએફએસ, લોન ઉત્પાદનના તારણ, મંજૂરી પત્ર, નિયમો અને શરતો, એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ્સ, અને કંપની દ્વારા સાંકળવામાં આવેલ લોન સર્વિસ પ્રોવાઈડર્સ(એલએસપીઝ)/ડિજિટલ લેન્ડીંગ એપ્લિકેશન્સ(ડીએલએઝ)ની ગોપનીયતા નીતિઓ વિશે ડિજિટલી સહી કરેલ નકલ પૂરી પાડવામાં આવશે. લેણદાર દ્વારા સમજવામાં આવેલ લોન એગ્રીમેન્ટ

સાથે લોન એગ્રીમેન્ટમાં દર્શાવેલ તમામ એન્ક્લોઝર્સની એક નકલ હોવી ફરજિયાત છે.

5.9. ગેરંટર દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ ગેરંટી લેટરના કિસ્સામાં, કંપની દ્વારા ખાતરી કરવામાં આવશે કે કથિત લેટરમાં તેમની ફરજો, જવાબદારીઓ અને મુખ્ય ગ્રાહક/લેણદારની બાકી રકમ ચૂકવવા માટે તેમને કઈ પરિસ્થિતિમાં બોલાવવામાં આવી શકે છે તે વિશેની માહિતી આવરી લેવામાં આવી હોય.

5.10. સિક્યોર્ડ લોન્સના કિસ્સામાં, લેણદાર સામે કંપનીને કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા અન્ય કોઈ દાવો જો કોઈ હોય તો તેને આધીન લેણદાર દ્વારા તમામ બાકી લેણાંની પુનઃચૂકવણી બાદ અથવા લોનની બાકી રહેલ રકમના રીઅલાઈઝેશન બાદ જ તમામ સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરવામાં આવશે. જો આવો કોઈ અધિકાર ઉપયોગમાં લાવવાનો હોય તો, બાકીના દાવા વિશે અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીને જાળવી રાખવાના કંપનીના અધિકાર વિશેની શરતો અંગેની સંપૂર્ણ જાણકારી સાથેની નોટિસ કંપની દ્વારા લેણદારને પાઠવવામાં આવશે.

5.11. કંપની લંડોળની કિંમત, માર્જિન, જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે.

5.12. જોખમના ગ્રેડેશન માટે વ્યાજના દર અને અભિગમ અને લેણદારોની ભિન્ન ભિન્ન શ્રેણી માટે અલગ અલગ વ્યાજદર ચાર્જ કરવા વિશેની સમજૂતી લેણદાર અથવા ગ્રાહકને એપ્લિકેશન ફોર્મમાં આપવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે અને કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

5.13. પેનલ ચાર્જ

- પેનલ ચાર્જ, જો ચાર્જ લેવામાં આવે તો, લોન લેનાર દ્વારા લોનના એગ્રીમેન્ટની ભૌતિક શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ 'પેનલ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને 'પેનલ વ્યાજ'ના રૂપમાં તેને વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- પેનલ ચાર્જને કેપિટલાઇઝ કરવામાં આવશે નહીં.
- વ્યાજ માટે કોઈ વધારાનો ઘટક હોવો જોઈએ નહીં.
- જો 'વ્યક્તિગત લોન ધારકોને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' લોન મંજૂર કરવામાં આવી હોય તો તેવા કિસ્સામાં ઇંડના ચાર્જ, ભૌતિક નિયમો અને શરતોની જેમ જ બિન-પાલન બદલ બિન-વ્યક્તિગત લોન લેનારાઓને પેનલ ચાર્જ કરતાં વધારે નહીં હોય.
- વેબસાઇટ ડિસ્ક્લોઝર ઉપરાંત, જો કોઈ હોય તો, લોન એગ્રીમેન્ટ/કેએફએસમાં ગ્રાહકોને પેનલ ચાર્જનું પ્રમાણ અને કારણ સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટેના રિમાઇન્ડર્સ માટે, પેનલ ચાર્જ અને કારણની જાણ કરવામાં આવશે.

6. લેણાંનું કલેક્શન

6.1. કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને તેમના બાકી લેણાં વિશે તમામ જાણકારી પૂરી પાડવામાં આવશે અને તેની ચૂકવણી માટે વ્યાજબી સમય આપવામાં આવશે.

6.2. કંપની પોતાના હિતોની રક્ષા કરવાની સાથે, લેણાંના કલેક્શન માટે સમજાવટભરી પદ્ધતિઓના ઉપયોગ

સહિત, ડિફોલ્ટિંગ ગ્રાહકો પાસેથી લેણાંની રીકવરી માટે યોગ્ય અને કાયદેસર પગલાં લેશે.

6.3. ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફ યોગ્ય રીતે તાલીમબદ્ધ છે તે વિશે કંપની ખાતરી કરશે.

7. જનરલ(સામાન્ય)

7.1. કંપની દ્વારા તેની વેબસાઈટ પર તેના ઉત્પાદનો લેણદારોને આપવા માટે કંપની દ્વારા રાખવામાં આવેલ એજન્ટ્સ, એલએસપીઝ અને ડીએલએઝના નામ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

7.2. કંપની દ્વારા, કેએફએસમાં, લેણદારને, તેમને આપવામાં આવેલ લોનની રીકવરી માટે કંપની દ્વારા નીમાચેલ સંબંધિત રીકવરી એજન્ટનું નામ જણાવવામાં આવશે.

7.3. લોન એગ્રીમેન્ટમાં આપેલ નિયમો અને શરતોના હેતુ સિવાય કંપની લેણદારની કોઈપણ બાબતથી દૂર રહેશે (સિવાય કે લેણદાર દ્વારા પહેલાં પ્રગટ ન કરવામાં આવેલ જાણકારી, ધ્યાનમાં આવી હોય).

7.4. વ્યક્તિગત લેણદારને મંજૂર કરવામાં આવેલ તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન્સ પર કંપની દ્વારા કોઈ ફોરકલોઝર ચાર્જીસ/પૂર્વચૂકવણી દંડ લેવામાં આવશે નહીં.

7.5. લેણાં હોય તે ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની લેણદારની વિનંતીના કિસ્સામાં, સંમતિ કે અન્ય દા.ત. કંપનીનો વિરોધ, જો કોઈ હોય તો, તે આવી વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર પાઠવવામાં આવશે. આ પ્રકારના ટ્રાન્સફર કાયદા સાથે સુસંગત પારદર્શી કરાર શરતોને આધારે કરવામાં આવશે.

7.6. કંપની લોન ધારકોને વિષમ કલાકોમાં સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો પ્રયોગ કરવો વગેરે અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં. કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે કર્મચારીઓ તેમના ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત છે.

7.7. કંપની સુરક્ષિત લોન પ્રોડક્ટ્સમાં કામકાજ શરૂ કરે તે પછી, વ્યક્તિગત લોનની ચૂકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજ મુક્ત કરવા માટે જવાબદારી ધિરાણ આચરણને લગતી માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરશે.

7.8. એકવાર કંપની ફ્લોટિંગ દરે લોન આપવાનું શરૂ કરે તે પછી કંપની ઇએમઆઇ પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને ફરીથી સેટ કરવા સંબંધિત માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે. હાલમાં કંપની નિશ્ચિત દરે જ લોન આપે છે.

7.9. કંપની 2 સપ્ટેમ્બર, 2022ના રોજના ડિજિટલ ધિરાણ અંગેની માર્ગદર્શિકા અને તેમાંના કોઈપણ સુધારાનું પાલન કરશે.

8. કંપની દ્વારા ધિરાણ કરાયેલ ઉત્પાદનોની પુનઃમાલિકી

8.1. કંપની દ્વારા લેણદાર સાથે કોન્ટ્રાક્ટ/લોન એગ્રીમેન્ટમાં આંતરિક પુનઃમાલિકી જોગવાઈ દાખલ કરવામાં આવશે જે કાયદેસર રીતે લાગૂ કરી શકાય તેવી રહેશે.

8.2. કોન્ટ્રાક્ટ/લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતોમાં નીચેના સંબંધિત જોગવાઈઓ પણ હશે: (i) પડેશન લેતા પહેલાં નોટિસ ગાળો; (ii) એવી પરિસ્થિતિઓ જેમાં નોટિસ ગાળો જતો કરી શકાય છે; (iii) સિક્યોરિટીનું પડેશન લેવાની કાર્યવાહી; (iv) મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલાં લોનની પુનઃચૂકવણી માટે લેણદારને એક આખરી તક આપવા સંબંધિત જોગવાઈ; (v) લેણદારને પુનઃપડેશન આપવા માટેની કાર્યવાહી; અને (vi) મિલકતની વેચાણ/હરાજીની કાર્યવાહી.

8.3. લેણદાર દ્વારા લોન એગ્રીમેન્ટમાં આપેલ તમામ એન્કલોઝર્સની એક નકલ સાથે લોન એગ્રીમેન્ટની નકલ આપ્યા બાદ આ પ્રકારના નિયમો અને શરતોની એક નકલ લેણદારને ઉપલબ્ધ કરાવવી ફરજિયાત છે.

9. આવેદન અને ફરિયાદો

- 9.1. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા સંસ્થાની અંતર્ગત ફરિયાદ નિવારણ પ્રથા સ્થાપિત કરવામાં આવી છે, જે અહીં ઉપલબ્ધ છે <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/>.
- 9.2. કંપની દ્વારા તમામ આવેદન અને ફરિયાદોને વ્યાજબી સમયમાં સુલઝાવવાનો/પ્રતિભાવ આપવાનો અને ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ વિશે માહિતગાર રાખવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવશે.
- 9.3. કંપની દ્વારા તેમની પ્રત્યેક શાખાઓ ખાતા, જો કોઈ હોય તો, અને ઓફિસ ખાતે ગ્રાહકો માટે તેમના આવેદન અથવા ફરિયાદો જો હોય તો, તે નોંધાવવાની અને/અથવા જમા કરાવવાની સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- 9.4. કંપની દ્વારા તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રથા તેની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ હોવાની ખાતરી કરવામાં આવશે.
- 9.5. કંપની દ્વારા લોન સુવિધાઓ સહિત તેના ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક રીતે/દ્રષ્ટિની રીતે વિકલાંગ અરજદારોને આપવામાં ભેદભાવ કરવામાં આવશે નહીં. ઉપરાંત, અહીં આપેલ વર્તમાન ફરિયાદ નિવારણ પ્રથા અંતર્ગત વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોના નિવારણની કંપની દ્વારા ખાતરી કરવામાં આવશે.

10. આચારસંહિતાનું મૂલ્યાંકન

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતાના પાલન વિશે અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણની કામગીરી વિશે સમયે સમયે મૂલ્યાંકન હાથ ધરવામાં આવશે. સીસીઓ દ્વારા આ આચારસંહિતાના પાલનનું સમયે સમયે મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે અને આ પ્રકારના મૂલ્યાંકનનો એકત્રિત અહેવાલ બોર્ડને આપવામાં આવશે.