

## 1. परिचय

प्रयोज्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता को लेकर भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा जारी किए गए दिशा-निर्देश और आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी किए गए अन्य प्रासंगिक दिशा-निर्देशों के अनुसार यह उचित व्यवहार संहिता ("कोड") व्हिजडमफाइनंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") द्वारा तैयार किया गया है। कंपनी आरबीआई द्वारा समय-समय पर निर्धारित किए जाने वाले मानकों के अनुरूप इससंहिता में समय-समय पर उचित संशोधन करेगी।

## 2. लक्ष्य

2.1. ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार में वाजिब मानक का निर्धारण करते हुए अच्छे, उचित और पारदर्शी

कारोबारी प्रथाओं का पालन करना;

2.2. उच्चतर प्रचालन मानक को प्राप्त करने के लिए उचित प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को बढ़ावा देना;

2.3. ग्राहकों के साथ इस तरह जुड़ना जिससे कि उचित और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा मिले;

2.4. उचित कानूनी प्रक्रिया का पालन करते हुए जहां आवश्यक हो रिकवरी और प्रवर्तन का संचालन करना।

## 3. प्रयोजन

3.1. कंपनी के उत्पाद और सेवा की पेशकश करने वाले या कर्मचारी के रूप में ग्राहकों से बातचीत करने वाले या अन्यथा किसी भी तरीके से और/या किसी भी तरीके से बातचीत करने वाले सभी व्यक्तियों पर प्रयोज्य होगा।

3.2. यह संहिता किसी अप्रत्याशित/आपात घटना को छोड़कर परिचालन के सामान्य परिवेश में प्रयोज्य है।

3.3. यह संहिता सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है और सभी कार्य और व्यवहार में संहिता की भावना का पालन किया जाएगा।

## 4. प्रतिबद्धता

4.1. कंपनी हर समय निष्पक्षता के साथ, तर्कसंगत रूप से काम करने और इस उद्यम के प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करने के लिए अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेगी।

4.2. कंपनी सभी प्रासंगिक कानूनों, विनियमनों का अनुपालन करेगी और ग्राहकों के साथ आपसी व्यवहार में सत्य निष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों को पूरा करेगी।

4.3. ग्राहकों से मिलने-जुलनेके समय, कंपनी निम्नलिखित विषय में अंग्रेजी या हिंदी या उचित स्थानीय भाषा में स्पष्ट जानकारी देने के लिए आवश्यक सभी कदम उठाएगी:

i. अपने विभिन्न उद्घतपाद और सेवाएं;

ii. नियम और शर्तें, ब्याज दर/ सेवा शुल्क;

iii. ग्राहकों को उपलब्ध लाभ और इसके निहिताथ अगर कोई हो;

- iv. पूछताछ के लिए संपर्क व्यक्ति, अगर कोई हो;
- 4.4. अनुरोध करने पर कंपनी ग्राहक को इस संहिता की एक कॉपी प्रदान करेगी। संहिता कंपनी की वेबसाइट और प्रत्येक शाखा/कार्यालय पर भी उपलब्ध कराई जाएगी।
- 4.5. कंपनी ऋण के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगी।
- 4.6. कंपनी ग्राहकों से संबंधित जानकारियों को पूरी तरह से गोपनीय रखेगी और कोई भी जानकारी तब तक साझा नहीं करेगी, जब तक कि ग्राहक द्वारा अनुमति दिए गए कानून के तहत ऐसा आवश्यक न हो।
- 4.7. कंपनी अपने ग्राहकों को उनके खाते और उन्हें जो सुविधाएं उपलब्ध हैं, इसके विषय में उनके सूचना अधिकार की जानकारी प्रदान करनेके लिए आवश्यक कदम उठाएगी।
- 4.8. कंपनी अपने किसी भी विज्ञापन और प्रचार सामग्रीयों में स्पष्टता रखेगी न कि भ्रामक।
- 4.9. कंपनी किसी भी लेन-देन से पूर्व अपने ग्राहकों को सभी वित्तीय जानकारी जैसे ब्याज की दर, वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर), शुल्क अवगत कराएगी।
- 4.10. कंपनी समय-समय पर पत्र, ईमेल/एसएमएस संचार या किसी अन्य प्रकार की आम या सार्वजनिक घोषणा या वेबसाइट पर प्रदर्शित करने के माध्यम से ग्राहकों को संवितरण अनुसूची, ब्याज की दरें, प्रभारों आदि सहित नियमों व शर्तों में होने वाले किसी भी बदलाव की जानकारी स्थानीय भाषा या ग्राहक की समझ में आने वाली भाषा में देने का प्रयास करेगी।
- 4.11. पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए कंपनी, उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली सभी जानकारी का खुलासा ऐसे तरीके से और इस प्रकार करेगी, जो उसे उचित लगेगा, जिनमें निम्नलिखित भी शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है:
- i. ऋण आवेदन को प्रोसेस करने के लिए भुगतान शुल्क/चार्ज;
  - ii. ब्याज की वार्षिक दर और उसके आवेदन की विधि
  - iii. वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर)
  - iv. अगर ऋण की राशि मंजूर नहीं होती है तो वापस करने योग्य शुल्क की राशि, अगर कोई हो।
  - v. प्री-भुगतान विकल्प और शुल्क, अगर कोई हो;
  - vi. विलंबित भुगतान के लिए दंडात्मक प्रभार, बोलड में, अगर कोई हो;
  - vii. रूपांतरण शुल्क, यदि कोई हो (ऋण को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दर पर स्विच करना या इसके विपरीत);
  - viii. ब्याज री-सेट अनुच्छेद की मौजूदगी, अगर कोई हो;
  - ix. कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता हो।
- 4.12. खुलासा इसलिए किया जाएगा ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि उधारकर्ताओं को ऋण प्रोसेस और मंजूरी में

शामिल सभी ब्याज, शुल्क और चार्ज के बारे में पता हो। कंपनी ऐसे किसी भी कार्य में शामिल नहीं होगी जो समान लोगों के बीच भेदभावपूर्ण हो।

- 4.13. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दर और शुल्क में बदलाव संभावित तारीख से प्रभावी हों।
- 4.14. कंपनी का निदेशक मंडल ब्याज दरों और प्रोसेसिंग एवं अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए यथोचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाओं का गठन करेगा।
- 4.15. अनुबंध के अंतर्गत भुगतान वापस लेने/इसमें तेजी या प्रदर्शन करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- 4.16. उधारकर्ता के साथ सूचना का आदान-प्रदान स्थानीय भाषा में अथवा उधारकर्ता की समझ में आने वाली भाषा में किया जाएगा। ऋण के आवेदन में उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल की जाएगी एवं आवेदन के साथ प्रस्तुत करने वाले आवश्यक दस्तावेजों को बताया जाएगा।

## 5. ऋण

- 5.1. अपने व्यवसाय के सामान्य क्रम में कंपनी अपने ग्राहकों को ऋण प्राप्त करने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के बारे में मार्गदर्शन करने का हमेशा प्रयास करेगी।
- 5.2. प्रत्येक आवेदन पर गुण-दोष के आधार पर, संपत्ति के टाइटल, व्यक्ति और/या इकाई की पहचान और गारंटी सहित दी जाने वाली सुरक्षा के सत्यापन के लिए आवश्यक सभी सूचनाओं, दस्तावेजों की जांच के बाद स्वतंत्र रूप से विचार किया जाएगा।
- 5.3. कंपनी उधारकर्ता की ऋण पात्रता का पता लगाने के लिए उचित प्रयास करेगी, जो किसी भी ऋण आवेदन को मंजूरी देने या अस्वीकार करने से पहले आवेदन पर निर्णय लेने में एक महत्वपूर्ण मानक होगा।
- 5.4. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देगी। ऋण आवेदनों को निष्पादित किए जाने की संभावित समय-सीमा भी पावती में दर्शाई जाएगी।
- 5.5. कंपनी ऋण के पुनर्भुगतान की सटीक देय तिथियों से ग्राहकों को अपडेट करेगी, पुनर्भुगतान की आवृत्ति, मूलधन व ब्याज का अलग-अलग विवरण, एसएमए/एनपीए वर्गीकरण की तिथियों के उदाहरण आदि को ऋण अनुबंध/केएफएस में स्पष्ट रूप से विनिर्दिष्ट किया जाएगा तथा उधारकर्ता को ऋण की मंजूरी के समय एवं ऋण की पूर्ण चुकौती होने तक मंजूरी की शर्तों/ऋण के अनुबंध में बाद में किए जाने वाले परिवर्तनों, यदि कोई हों, के समय भी इसकी जानकारी दी जाएगी।
- 5.6. कंपनी मंजूरी पत्र, ऋण अनुबंध या अन्यथा के माध्यम से उधारकर्ता को अंग्रेजी या किसी अन्य स्थानीय भाषा में लिखित रूप में जानकारी देगी और कंपनी स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर और आवेदन की विधि, एपीआर और अन्य शुल्क सहित नियमों और शर्तों के साथ और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड पर रखेगी।
- 5.7. कंपनी वार्षिक आधार पर ऋण अनुबंध तथा की फैक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) में विलंबित पुनर्भुगतान के कारण लगाए गए दंडात्मक प्रभार, यदि कोई हो तो, का उल्लेख मोटे अक्षरों में करेगी। ऐसे दंडात्मक प्रभार ऋण

की बकाया राशि पर आधारित होंगे।

- 5.8. ऋण अनुबंध के कार्यान्वयन पर कंपनी केएफएस (आरबीआई द्वारा निर्धारित प्रारूप में जानकारी के साथ), ऋण उत्पाद का सारांश, मंजूरी पत्र, नियम और शर्तें, खाता विवरण और ऋण सेवा प्रदाताओं (एलएसपी) /डिजिटल लेंडिंग एप्लिकेशन (डीएलए) की गोपनीयता नीतियों की एक डिजिटल हस्ताक्षरित कॉपी प्रस्तुत करेगी। उधारकर्ता द्वारा समझे गए ऋण अनुबंध के साथ ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक कॉपी संलग्न की जाएगी।
- 5.9. गारंटी दाता द्वारा निष्पादित गारंटी पत्र के मामले में, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उक्त पत्र में उनके दायित्वों, देनदारियों और परिस्थितियों को शामिल किया गया है, जिसके अंतर्गत उन्हें मूल ग्राहक / उधारकर्ता के बकाया का भुगतान करने के लिए कहा जा सकता है।
- 5.10. सुरक्षित ऋण के मामले में, यदि कोई हो, तो कंपनी सभी बकाया राशि का पुनर्भुगतान किए जाने पर या किसी वैध अधिकार या उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां जारी करेगी। यदि तय किए हुए ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना हो, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दी जाएगी जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का अधिकारी है।
- 5.11. कंपनी निधियों की लागत, मार्जिन, जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल को अपनाएगी और ऋण और अग्रिम के लिए आरोपित किए जाने वाले ब्याज की दर का निर्धारण करेगी।
- 5.12. ब्याज की दर और जोखिम के ग्रेडेशन के उद्देश्य से और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों में ब्याज की भिन्न-भिन्न दर लगाने के औचित्य के विषय में आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को बताया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से इसकी सूचना दी जाएगी और कंपनी की वेबसाइट पर भी इसे उपलब्ध कराया जाएगा।
- 5.13. दंडात्मक प्रभार:
- उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियम व शर्तों का पालन न करने पर यदि दंडात्मक प्रभार लगाया जाता है तो उसे दंडात्मक प्रभार माना जाएगा और दंडात्मक ब्याज के रूप में नहीं लगाया जाएगा।
  - दंडात्मक प्रभारों को पूंजी में परिवर्तित नहीं किया जाएगा।
  - ब्याज में कोई अतिरिक्त घटक नहीं होगा।
  - वैयक्तिक उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए मंजूर किए गए ऋणों के मामलों में दंडात्मक प्रभार महत्वपूर्ण नियमों व शर्तों के उसी तरह अनुपालन न करने के लिए गैर वैयक्तिक उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक प्रभार से अधिक नहीं होगा।
  - वेबसाइट पर बताने के अलावा, यदि कोई हो, तो दंडात्मक प्रभार की मात्रा एवं कारण को ऋण

अनुबंध/केएफएस में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

- ऋण के महत्वपूर्ण नियमों व शर्तों की अनुपालना न करने के अनुस्मारक के लिए, दंडात्मक प्रभार एवं कारण सूचित किए जाएंगे।

## 6. बकाया संग्रह

- 6.1. कंपनी अपने ग्राहकों को उनके बकाया के बारे में सारी जानकारी प्रदान करेगी और उसके भुगतान के लिए यथोचित समय प्रदान करेगी।
- 6.2. कंपनी अपने हितों की रक्षा करने के क्रम में डिफॉल्टर ग्राहकों से अपना बकाया वसूलने के लिए उचित और वैध उपाय करेगी, जिसमें अपने बकाया की वसूली के लिए आग्रहपूर्ण तरीकों का उपयोग भी शामिल है।
- 6.3. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप में प्रशिक्षित किया जाए।

## 7. सामान्य

- 7.1. उधारकर्ताओं के सामने अपने उत्पादों की पेशकश करने के लिए कंपनी अपनी वेबसाइट पर एजेंटों, एलएसपी और डीएलए का नाम प्रदर्शित करेगी।
- 7.2. कंपनी केएफएस में उधारकर्ता को दिए गए ऋण की वसूली को सुनिश्चित करने के लिए कंपनी द्वारा नियुक्त प्रासंगिक रिकवरी एजेंट के नाम का खुलासा करेगी।
- 7.3. दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में उधारकर्ता के मामलों में कोई हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई जानकारी पर ध्यान नहीं दिया गया हो)।
- 7.4. कंपनी व्यक्ति विशेष उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग दर टर्म ऋण पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।
- 7.5. उधारकर्ता से उधारी खाते के अंतरण का अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा यानी कि कंपनी का विरोध, यदि कोई हो, तो अनुरोध प्राप्ति के 21 दिनों के अंदर इसकी सूचना दी जाएगी। ऐसा अंतरण पारदर्शी अनुबंधात्मक नियमों के तहत कानून की सीमा में किया जाएगा।
- 7.6. कंपनी उधारकर्ताओं को असमय दुराग्रहपूर्वक परेशान करने, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करने आदि जैसे अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी। ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करने के लिए कंपनी अपने कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित करना सुनिश्चित करेगी।
- 7.7. जब कंपनी सुरक्षित ऋण उत्पादों का काम करना शुरू कर देती है तो कंपनी उत्तरदायी ऋण आचरण - व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान होने पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करने से संबंधित दिशानिर्देशों का पालन करेगी।
- 7.8. कंपनी फ्लोटिंग दर पर ऋण प्रदान करना शुरू करने के बाद ईएमआई पर फ्लोटिंग ब्याज दर को रीसेट करने से संबंधित दिशा निर्देशों का पालन करेगी। फिलहाल कंपनी तय दर पर ही ऋण प्रदान कर रही है।
- 7.9. कंपनी 2 सितंबर, 2022 के डिजिटल ऋण संबंधी दिशानिर्देशों और उनमें किसी भी संशोधन का पालन

करेगी।

## 8. कंपनी द्वारा वित्तपोषित उत्पादों को पुनः अपने कब्जे में लेना

- 8.1. उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में मौजूद एक अंतर्निहित पुनः कब्जा अनुच्छेदकंपनी के पास होगा जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होगा।
- 8.2. अनुबंध/ऋण अनुबंध की शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल रहेंगे: (i) कब्जा में लेने से पूर्व नोटिस की अवधि; (ii) वे परिस्थितियां जिनके तहत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है; (iii) प्रतिभूति को कब्जा में लेने की प्रक्रिया; (iv) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पूर्व ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को अंतिम मौका दिए जाने के संबंध में प्रावधान; (v) उधारकर्ता को दोबारा कब्जा देने की प्रक्रिया; और (vi) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।
- 8.3. ऋण अनुबंध में उद्धृत प्रत्येक संलग्नकों की एक कॉपी के साथ ऋण अनुबंध की एक प्रति प्रस्तुत करते हुए ऐसे नियमों और शर्तों की एक कॉपी उधारकर्ता को अवश्य उपलब्ध करायी जाएगी।

## 9. शिकायतें और फरियाद

- 9.1. कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा संगठन के अंदर शिकायत निवारण का तंत्र निर्धारित किया गया है, जोकि <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/> पर उपलब्ध है।
- 9.2. कंपनी उचित समय के अंदर सभी शिकायतों और फरियादों का समाधान/जवाब देने का प्रयास करेगी और ग्राहकों को उनकी शिकायतों के स्टेटस के बारे में सूचित रखेगी।
- 9.3. कंपनी अपनी प्रत्येक शाखा, यदि कोई हो, और कार्यालयों में ग्राहकों के लिए अपनी शिकायतें दर्ज करने और/या जमा करने के लिए सुविधाएं उपलब्ध कराएगी।
- 9.4. कंपनी सुनिश्चित करेगी कि शिकायत निवारण प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध हो।
- 9.5. विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधा सहित अन्य उत्पादों और सुविधा प्रदान करने में कंपनी कोई भेदभाव नहीं करेगी। इसके अलावा, कंपनी यहां उपलब्ध मौजूदा शिकायत निवारण तंत्र के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी।

## 10. संहिता की समीक्षा

प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा करेगा। सीसीओ समय-समय पर इस संहिता के अनुपालन की समीक्षा करेगा और ऐसी समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है।