

1. परिचय

यथार्थ व्यवहार संहिता (“संहिता”) विज्ञडम फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड (“कंपनी”) द्वारे तयार करण्यात आली असून ती रिजर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने (आरबीआय) प्रसारीत केलेल्या नॉन बँकिंग फायनान्शिअल कंपन्यांसाठी यथार्थ मार्गदर्शकांवर आणि त्याचप्रमाणे आरबीआयने वेळोवेळी प्रसारीत केलेल्या इतर संबंधित मार्गदर्शकांवर आधारीत आहे. कंपनी संहितेत वेळोवेळी योग्य त्या सुधारणा करेल, ज्यामुळे आरबीआयने वेळोवेळी दिलेल्या मानकांची पुष्टी करण्यासाठी केली जाईल.

2. उद्देश

- 2.1. ग्राहकांसोबत व्यवहार करताना उचित मानकांना सुनिश्चित करण्यामार्फत चांगल्या, यथार्थ आणि पारदर्शक व्यवसाय कार्यांचे अनुसरण करणे;
- 2.2. यथार्थ स्पर्धेमार्फत उच्च संचालन मानकांना मिळवण्यासाठी बाजारपेठेतील खोतांना प्रोत्साहन देणे;
- 2.3. ग्राहकांसोबत अशाप्रकारे संबंध प्रस्थापित करणे, ज्यामुळे यथायोग्य आणि स्नेहपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहित करता येईल;
- 2.4. आवश्यक असेल तिथे, कायदा प्रक्रियेचे अनुसरण करून वसूली आणि आचरणाचे संचालन करणे.

3. लागू करणे

- 3.1. अशा व्यक्तींना लागू होते जे कंपनीची उत्पादने व सेवा उपलब्ध करून देतात किंवा कर्मचारी म्हणून किंवा इतर कोणत्याही प्रकारे आणि/किंवा कोणत्याही माध्यमाने ग्राहकांसोबत संवाद साधतात.
- 3.2. अनपेक्षित घटना वगळता ही संहिता सर्वसामान्य वातावरणाच्या अंतर्गत लागू होते.
- 3.3. ही संहिता यथार्थ एकात्मिक तत्वांवर आणि पारदर्शकतेवर आधारलेली आहे आणि सर्व कृती आणि व्यवहार संहितेच्या विचारधारेचे अनुसरण करतील.

4. वचनबद्धता

- 4.1. कंपनी नेहमी यथार्थपणे वागण्यासाठी, समुचितपणे आणि उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानक कार्यांची पूर्तता करण्यासाठी आपले सर्वतोपरी प्रयत्न करेल.
- 4.2. कंपनी सर्व संबंधित कायदांना, नियमनांना बांधिल असेल आणि नैतिक तत्वांच्या एकात्मिकतेची आणि पारदर्शकतेची ग्राहकांशी आपल्या संवादाच्या दरम्यान पूर्तता करेल.
- 4.3. ग्राहकांशी संवाद साधताना, कंपनी इंग्रजी किंवा हिंदीमध्ये किंवा योग्य त्या प्रादेशिक भाषेत खालील बाबतीत स्पष्टपणे माहिती उपलब्ध करण्यासाठी कदाचित आवश्यक असल्यास सर्व ती पावले उचलेल:
 - i. आपल्या विविध उत्पादने व सेवांच्या बाबतीत
 - ii. अटी व शर्ती, व्याज दर/ सेवा शुल्क;
 - iii. ग्राहकांना लाभ उपलब्ध असतील आणि परिणाम, जर असल्यास
 - iv. प्रश्नांच्या निराकरणासाठी जर असल्यास व्यक्तींना संपर्क करण्यास
- 4.4. कंपनी ग्राहकाला विनंती वरून या संहितेची प्रत उपलब्ध करेल. संहिता तिच्या वेबसाइटवर आणि प्रत्येक

शाखेत/ कार्यालयात उपलब्ध केली जाईल.

- 4.5. कंपनी लिंग, जात आणि धर्माच्या पार्श्वभूमीवर ऋण देते वेळी कोणताही भेदभाव करणार नाही.
- 4.6. कंपनी ग्राहकांशी संबंधित माहितीला गोपनीय मानले जाईल आणि कायदानुसार आवश्यक असल्याखेरीज किंवा ग्राहकाने परवानगी दिल्याशिवाय कोणतीही माहिती शेअर केली जाणार नाही.
- 4.7. कंपनी आपल्या ग्राहकांना त्यांच्या खात्याच्या आणि उपलब्ध असलेल्या सुविधांच्या संदर्भात त्यांच्या माहिती मिळवण्याच्या अधिकाराबद्दल माहिती देण्यासाठी आवश्यक पावले उचलेल.
- 4.8. कंपनी तिच्या कोणत्याही जाहिराती आणि प्रचार सामुग्रीत स्पष्ट असेल आणि कोणतीही दिशाभूल करणार नाही.
- 4.9. कंपनी तिच्या ग्राहकांना कोणताही व्यवहार करण्याआधी, व्याज दर, वार्षिक टक्केवारीचा दर (एपीआर), शुल्क, याबाबत माहिती देईल.
- 4.10. वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमधील बदलांची माहिती पत्रे, ईमेल/एसएमएस संप्रेषण किंवा इतर कोणत्याही प्रकारची सामान्य किंवा सार्वजनिक घोषणा किंवा वेबसाइट प्रदर्शनाद्वारे स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकांना समजेल त्या भाषेत देण्याचा प्रयत्न कंपनी वेळोवेळी करेल..
- 4.11. कंपनी अशा पद्धतीने आणि योग्य वाटेल त्या पद्धतीने पारदर्शकतेच्या खात्रीसाठी, कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणा-या खालील समाविष्ट परंतु यापर्यंत मर्यादित नसलेल्या सर्व माहितीला जाहिर करेल:
 - i. फी/शुल्के जी कर्जाच्या निवेदनाच्या प्रक्रियेसाठी देय आहेत;
 - ii. व्याजाचा ऍन्युअलाइझ दर आणि त्याच्या लागू करण्याची पध्दत
 - iii. ऍन्युअलाइज टक्केवारी दर (एपीआर)
 - iv. कर्ज मंजूर न झाल्यास परत करता येणारी फी, जर असल्यास
 - v. अग्रिम परताव्याचे विकल्प आणि शुल्क, जर असल्यास
 - vi. उशीरा पेमेंटसाठीचा दंडात्मक शुल्क, ठळकपणे, जर असल्यास
 - vii. रूपांतरण शुल्क, जर असल्यास (स्थिर दरावरून फ्लोटिंग दरावर किंवा उलट प्रकारे कर्ज स्विच करताना);
 - viii. व्याज रिसेट कलमाचा उल्लेख, जर असल्यास;
 - ix. कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी कोणतीही बाब.
- 4.12. कर्जदारांना व्याज, शुल्क आणि कर्जाची प्रक्रिया तसेच मंजूरीमध्ये समाविष्ट असलेल्या फी बद्दल कल्पना असण्याची खात्री करण्यासाठी हे जाहिरातीकरण केले जाईल. कंपनी इक्वल्समध्ये भेदभाव करणारी कोणतीही कृती करणार नाही.
- 4.13. कंपनी व्याजदर आणि शुल्कातील बदल संभाव्य तारखेपासून प्रभावी असण्याची सुनिश्चितता करेल.
- 4.14. कंपनीचे संचालक मंडळ व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निर्धारित करण्यासाठी सुयोग्य अंतरीम तत्वे आणि प्रक्रियांची जडण घडण करेल.
- 4.15. कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत रिकॉल / जलद करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- 4.16. कर्जदाराशी संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत केला जावा. कर्जाच्या अर्जात कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी सर्व आवश्यक ती माहिती समाविष्ट असेल आणि अर्जासोबत सादर करावयाची कागदपत्रे त्यात दर्शविली जातील.

5. कर्जे

- 5.1. कंपनी आपल्या सर्वसामान्य व्यवसायाच्या दरम्यान तिच्या ग्राहकांना कर्ज मिळवण्यासाठी असलेल्या

- प्रक्रियेबद्दल आणि पद्धतीबद्दल मार्गदर्शन करण्याचा नेहमीच प्रयत्न करेल.
- 5.2. प्रत्येक अर्जाचा मेरीटच्या आधारावर स्वतंत्रपणे विचार केला जाईल, सर्व माहिती पडताळून, मालमत्तेचे टायटल, व्यक्ती आणि/किंवा संस्थेची ओळख आणि हमीसह उपलब्ध केले जाणारे तारण यांच्या सत्यापनासाठी आवश्यक असलेले दस्तऐवज विचारात घेतले जातील.
 - 5.3. कर्जदाराच्या क्रेडिटची पात्रता तपासण्यासाठी कंपनी कर्जदाराबद्दल योग्य ती खबरदारी बाळगेल, कर्जाच्या कोणत्याही अर्जाच्या मंजूरी किंवा नाकाराआधी अर्जाचा निर्णय घेण्याचा एक महत्वपूर्ण मानक असेल.
 - 5.4. कंपनी सर्व अर्जांची पोचपावती देईल. कर्जाच्या अर्जांना निकालात काढण्यासाठी लागणारा कालावधी देखील पोचपावतीत दिला जाईल.
 - 5.5. कंपनी ग्राहकाला कर्जाची परतफेड करण्याच्या अचूक देय तारखा, परतफेडीची वारंवारता, मुद्दल आणि व्याज यांची विभागणी, एसएमए / एनपीए वर्गीकरण तारखांची उदाहरणे इ. कर्ज करार / केएफएसमध्ये स्पष्टपणे निर्दिष्ट करून माहिती देईल आणि काही बदल असल्यास, कर्जाच्या मंजूरीपासून ते कर्जाची पूर्ण परतफेड होईपर्यंत, कर्जदारास कर्ज मंजूरीच्या वेळी आणि नंतरच्या बदलांच्या वेळी देखील याची माहिती दिली जाईल.
 - 5.6. कंपनी कर्जदाराला इंग्रजी किंवा समजेल अशा इतर कोणत्याही प्रादेशिक भाषेत कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे, कर्ज कराराद्वारे किंवा इतर मार्गाने लिखित स्वरूपात मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम अटी व शर्तीसोबत ऍन्युअलाइझ व्याजदर आणि त्याला लागू करण्याची पद्धत, एपीआर आणि इतर शुल्क कळवेल आणि कर्जदाराद्वारे या अटी व शर्तीची स्वीकृती नोंदवेल.
 - 5.7. कंपनी कर्ज करार आणि की फॅक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) मध्ये उशीरा केलेल्या परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्कांचा वार्षिक आधारावर उल्लेख करेल. असे दंडात्मक शुल्क कर्जाच्या थकित रकमेवर आधारित असेल.
 - 5.8. कंपनी केएफएस (ज्यात आरबीआयने दिलेल्या फॉर्ममध्ये माहिती असेल), कर्ज उत्पादनाचा सारांश, मंजूरी पत्र, अटी व शर्ती, खाते विवरण आणि कर्ज सेवा प्रदात्यांची गोपनीयता धोरणे (एलएसपीएस)/ कंपनीची डिजिटल लेंडिंग ऍप्लिकेशन्स (डीएलए), कर्ज कराराचा कार्यान्वय झाल्यावर डिजिटल स्वाक्षरी केलेली प्रत सादर करेल. कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे कर्जाचा करार कर्ज करारामध्ये नमुद केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांच्या प्रतीसह असेल.
 - 5.9. हमीदारांद्वारे कार्यान्वयित केलेल्या हमीपत्राच्या संदर्भामध्ये, या पत्रात त्यांच्या जबाबदा-या, दायित्वे आणि मुख्य ग्राहक/कर्जदाराची थकबाकीला भरण्यासाठी त्यांना बोलावले जाऊ शकण्याच्या स्थितीचा समावेश असल्याची कंपनी खात्री करेल.
 - 5.10. जर असेल तर सुरक्षित कर्जाच्या संदर्भामध्ये, कंपनी थकबाकीची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या राहिलेल्या रकमेच्या वसुलीमध्ये कोणत्याही अधिकृत अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदाराविरुद्ध त्यांच्याकडे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी हक्काच्या अधीन राहून सर्व सिक््युरिटीज रिलिज करेल. जर सेट ऑफचा सदर अधिकार वापरला जाणार असेल, तर कर्जदाराला याबद्दल बाकी असलेल्या दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची परतफेड होईपर्यंत कंपनीला सिक््युरिटीज ठेवण्याच्या अधिकाराच्या अटींबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.

- 5.11. कंपनी निधीचा खर्च, मार्जिन, जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याज दर मॉडेल अंमलात आणेल आणि कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारल्या जाणाऱ्या व्याजाचा दर निश्चित करेल.
- 5.12. व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याचा दृष्टीकोन आणि विविध श्रेणीच्या कर्जदारांना वेगवेगळे व्याज दर आकारण्याचा युक्तिवाद अर्जात कर्जदार किंवा ग्राहकास जाहीर केला जाईल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळविला जाईल आणि कंपनीच्या संकेतस्थळावर देखील उपलब्ध करून दिला जाईल.
- 5.13. दंडात्मक शुल्क :
- कर्जदाराने कर्ज कराराच्या भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास दंडात्मक शुल्क आकारले गेल्यास ते 'दंडात्मक शुल्क' मानले जाईल आणि 'दंडात्मक व्याज' स्वरूपात ते आकारले जाणार नाही.
 - दंडात्मक शुल्क भांडवलीकृत केले जाणार नाही.
 - व्याजामध्ये कोणतेही अतिरिक्त घटक समाविष्ट असणार नाहीत.
 - 'वैयक्तिक कर्जदारांना, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क हे, भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल बिगरवैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.
 - संकेतस्थळ प्रकटीकरणाव्यतिरिक्त, जर ते असेल तर, दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कर्ज करार / केएफएसमध्ये ग्राहकांना स्पष्टपणे उघड केले जाईल.
 - कर्जाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे म्हणून, दंडात्मक शुल्क आणि कारण कळविले जाईल.

6. थकबाकींचे संकलन

- 6.1. कंपनी ग्राहकांना त्यांच्या देय रकमेसंबंधी सर्व माहिती देईल आणि त्याच्या परतफेडीसाठी यथायोग्य कालावधी देईल.
- 6.2. कंपनी आपल्या हिताला संरक्षित करताना, चूक करणा-या ग्राहकांकडून थकबाकी वसूल करण्याच्या उद्देशाने ठोस पद्धतींचा वापर करून, वाजवी आणि कायदेशीर उपायांचा अवलंब करेल.
- 6.3. ग्राहकांशी योग्य रीतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचा-यांना पुरेसे प्रशिक्षित दिले असण्याची कंपनी खात्री करेल.

7. सर्वसामान्य बाबी

- 7.1. कंपनी तिच्या वेबसाइटवर, कर्जदारांसाठी तिची उत्पादने ऑफर करण्यासाठी एजंट, एलएसपी आणि डीएलएची नावे जाहिर करेल.
- 7.2. कंपनी केएफएस मध्ये, कर्जदाराला दिलेल्या कर्जाच्या वसुलीच्या खात्रीसाठी कंपनीने नियुक्त केलेल्या संबंधित रिकव्हरी एजंटचे नाव जाहिर करेल.
- 7.3. कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्दिष्टांशिवाय (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी जाहिर केलेली माहिती लक्षात घेतली जात नाही तोपर्यंत) कंपनी कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही.
- 7.4. प्रत्येक कर्जदाराला मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट मुदत कर्जावर कंपनी फोरक्लोजर शुल्क/अग्रिम

परतावा दंड आकारणार नाही.

- 7.5. कर्ज खाते स्थानांतरण करण्याची कर्जदाराकडून विनंती मिळाल्यावर कंपनीची अनुमती किंवा इतर म्हणजेच नकार असल्यास, तो विनंती मिळाल्याच्या 21 दिवसांमध्ये कळवला जाईल. हे स्थानांतरण कायद्याला अनुसरून असलेल्या पारदर्शक करारात्मक अटींप्रमाणे असेल.
- 7.6. कंपनी अवाजवी छळ करणार नाही जसे की कर्जदारांना विषम वेळी सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी बाहुबलाचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण देण्यात आले आहे याची खात्री कंपनी करेल.
- 7.7. कंपनीने एकदा का सुरक्षित/तारणीकृत कर्ज उत्पादनांचा व्यवहार सुरू केल्यावर कंपनी जबाबदारपणे कर्ज देणे आचाराशी संबंधित मार्गदर्शक तत्वे - वैयक्तिक कर्जाची परतफेड / सेटलमेंटवर जंगम / स्थावर मालमत्ता दस्तऐवज जारी करणे, यांचे पालन करेल.
- 7.8. कंपनीने फ्लोटिंग रेट लोन (तरल दर कर्ज) देण्यास सुरवात केल्यानंतर कंपनी ईएमआयवरील फ्लोटिंग इंटररेस्ट रेट(तरल व्याजदर) पुनर्स्थापित करण्यासंदर्भातील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल. सध्या कंपनी स्थायी दरा(फिक्स्ड रेट)नेच कर्ज देत आहे.
- 7.9. कंपनी 2 सप्टेंबर 2022 च्या डिजिटल कर्जावरील मार्गदर्शक तत्वांचे आणि त्यात केलेल्या कोणत्याही दुरुस्तीचे पालन करेल.

8. कंपनीने वित्त पुरवलेल्या उत्पादनांचे पुनःअधिग्रहण

- 8.1. कंपनीकडे कर्जदारासोबत केलेल्या करारात/कर्ज करारात बिल्ट-इन पुनःअधिग्रहण कलम असेल जो कायदेशीररित्या लागू करण्यायोग्य असेल.
- 8.2. करार/कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये खालील तरतुदी असतील: (i) अधिग्रहण करण्याआधीचा सूचना कालावधी; (ii) सूचना देऊन कालावधी माफ केला जाऊ शकणा-या स्थिती; (iii) तारणाच्या अधिग्रहणाची प्रक्रिया; (iv) मालमत्तेची विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जाची परतफेड करण्यासाठी कर्जदाराला अंतिम संधी देण्याची तरतूद; (v) कर्जदाराला अधिकार पुन्हा मिळवून देण्याची प्रक्रिया; आणि (vi) मालमत्तेची विक्री/लिलाव करण्याची प्रक्रिया.
- 8.3. कर्जाच्या कराराची प्रत कर्ज करारात नमुद केलेल्या इतर सर्व संलग्नकांच्या प्रत्येक प्रतिला देण्यामार्फत कर्जदाराला या अटी व शर्ती उपलब्ध करून दिल्या जाणे आवश्यक आहे.

9. तक्रारी आणि निवारणे

- 9.1. कंपनीच्या संचालक मंडळाने संस्थेमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा तयार केली आहे, जी <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/> वर उपलब्ध आहे.
- 9.2. कंपनी यथायोग्य कालावधीमध्ये वेळेत सर्व तक्रारी आणि हरकतींचे निराकरण करण्याचा/उत्तर देण्याचा प्रयत्न करेल आणि ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींच्या स्थितीबद्दल माहिती दिली जाईल.
- 9.3. ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी किंवा हरकती दाखलआणि/किंवा प्रस्तुत करण्यासाठी कंपनी तिच्या प्रत्येक शाखेत, असल्यास, आणि कार्यालयात सुविधा उपलब्ध करून देईल.

- 9.4. कंपनी आपली तक्रार निवारण प्रक्रिया तिच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाण्याची खात्री करेल.
- 9.5. अपंगत्वामुळे शारीरिक / दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधांना देण्यात कंपनी भेदभाव करणार नाही. पुढे, कंपनी इथे दिलेल्या वर्तमान तक्रार निवारण यंत्रणेच्या अंतर्गत अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करेल.

10. संहितेचा आढावा

संचालक मंडळ यथायोग्य कार्यसंहितेच्या अनुसरणाचा आणि तक्रार निवारण यंत्रणेचा व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवर ठरावीक कालावधीने आढावा घेईल. सीसीओ या संहितेच्या अनुसरणाचा ठरावीक कालावधीने आढावा घेतील आणि या आढाव्याचा अहवाल संचालक मंडळाला सादर केला जाऊ शकतो.