

## 1. పరిచయము

వర్తించే బ్యాంకింగ్ -యేతర ఆర్థిక కంపెనీల కొరకు భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (ఆర్బీఐ) చే జారీ చేయబడిన మరియు ఎప్పటికప్పుడు కాలానుగుణంగా ఆర్బీఐ చే జారీ చేయబడే సంబంధిత ఇతర మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా సదభ్యాసాల నియమావళిపై మార్గదర్శకాలకు సంబంధించి విజ్డమ్ పైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") చే ఈ సదభ్యాసాల నియమావళి ("కోడ్") రూపొందించబడింది. ఆర్బీఐ చే ఎప్పటికప్పుడు కాలానుగుణంగా నిర్దేశించబడే ప్రమాణాలతో సమ్మతి వహించుటకై కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు కాలానుగుణంగా ఈ నియమావళికి సముచితమైన మార్పుచేర్పులు చేస్తుంది.

## 2. ఉద్దేశ్యాలు

- 2.1. కస్టమర్లతో వ్యవహరించుటలో సహేతుకమైన ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా మంచి, సమంజసమైన మరియు పారదర్శక అభ్యాసాలను పాటించుట;
- 2.2. ఉన్నతమైన పని ప్రమాణాలను సాధించుటకై సమంజసమైన పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించుట;
- 2.3. సమంజసమైన మరియు హృదయపూర్వకమైన బాంధవ్యాన్ని ప్రోత్సహించే తీరులో కస్టమరుకు అన్వయం చేయుట;
- 2.4. చట్టము యొక్క నిర్దిష్ట ప్రక్రియను పాటిస్తూ, అవసరమైన చోట, వసూలు మరియు నిర్బంధ అమలును నిర్వహించుట.

## 3. వర్తింపు (అప్లికేషన్)

- 3.1. కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందించే వారు లేదా ఒక ఉద్యోగిగా లేదా ఇతరత్రా ఏ తీరులోనైనా మరియు/ లేదా ఏ రూపములోనైనా కస్టమర్లతో మాట్లాడేవారు అందరికీ ఇది వర్తిస్తుంది.
- 3.2. ఏదైనా అనూహ్య సంభవ పరిస్థితుల్లో తప్ప, సాధారణంగా పనిచేసే వాతావరణం క్రింద ఈ నియమావళి వర్తిస్తుంది.
- 3.3. ఈ నియమావళి సమగ్రత యొక్క నైతిక సూత్రాలు మరియు పారదర్శకతపై ఆధారపడి ఉంటుంది మరియు చర్యలు ఇంకా వ్యవహారాలు అన్నీ నియమావళి యొక్క స్ఫూర్తిని అనుసరించి ఉంటాయి.

## 4. నిబద్ధత

- 4.1. సమంజసంగా, సహేతుకంగా పని చేయడానికి మరియు ఈ రంగంలో అమలులో ఉన్న ప్రామాణిక అభ్యాసాలను నెరవేర్చడానికి కంపెనీ అన్ని వేళల్లోనూ శాయశక్తులా కృషి చేస్తుంది.
- 4.2. కంపెనీ కస్టమర్లతో సంభాషించే సందర్భంగా సంబంధిత చట్టాలు, నిబంధనలన్నింటికీ కట్టుబడి ఉంటుంది మరియు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలను నెరవేరుస్తుంది.
- 4.3. కస్టమర్లతో మాట్లాడేటప్పుడు, ఇంగ్లీషులో గానీ లేదా హిందీలో కానీ లేదా తగిన స్థానిక భాషలో కానీ ఈ క్రింది అంశాలకు సంబంధించి స్పష్టమైన సమాచారమును అందించడానికి అవసరమైన అన్ని చర్యలనూ కంపెనీ తీసుకుంటుంది:
  - i. తన వివిధ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు;
  - ii. షరతులు మరియు నిబంధనలు, వడ్డీ రేట్లు/సర్వీస్ ఛార్జీలు;
  - iii. కస్టమర్లకు లభించే ప్రయోజనాలు, ఏవైనా ఉంటే;

IV. ప్రశ్నలను ప్రస్తావించడానికి గాను సంప్రదింపు వ్యక్తులు, ఎవరైనా ఉంటే;

- 4.4. కోరిన మీదట కంపెనీ ఈ నియమావళి యొక్క ఒక నకలును కస్టమరుకు అందజేస్తుంది. ఈ నియమావళి దాని వెబ్‌సైట్ పైన మరియు ప్రతి బ్రాంచ్/ కార్యాలయములోనూ అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- 4.5. అప్పు ఇచ్చే విషయములో లింగము, కులము మరియు మతము ఆధారంగా కంపెనీ ఎటువంటి వివక్షనూ చూపదు.
- 4.6. కస్టమర్లకు సంబంధించిన సమాచారమును కంపెనీ చాలా కచ్చితమైన గోప్యతతో చూసుకుంటుంది మరియు చట్టం ప్రకారం అవసరమైతే, లేదా కస్టమరుచే అంగీకరించబడి లేదా అనుమతించబడితే తప్ప ఎటువంటి సమాచారమునూ పంచుకోదు.
- 4.7. తన కస్టమర్లకు వారి ఖాతా మరియు వారికి అందుబాటులో ఉండే సదుపాయాలకు సంబంధించిన సమాచారం పట్ల వారికి గల హక్కును తెలియజేయడానికి అవసరమైన చర్యలను కంపెనీ తీసుకుంటుంది.
- 4.8. కంపెనీ తన ప్రచార ప్రకటనలు మరియు ప్రోత్సాహక సామగ్రిలో దేనిలోనైనా స్పష్టతతో ఉంటుంది మరియు తప్పుదారి పట్టించదు.
- 4.9. ఏదైనా లావాదేవీలోకి ప్రవేశించే ముందు వడ్డీ రేట్లు, వార్షిక శాతం రేటు (APR), ఛార్జీలు వంటి మొత్తం ఆర్థిక సమాచారాన్ని కంపెనీ తన వినియోగదారులకు తెలియజేస్తుంది.
- 4.10. చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీలు మొదలైనవాటితో సహా ఏదైనా మార్చబడిన నిబంధనలు మరియు షరతులను వినియోగదారుడు అర్థం చేసుకున్నట్లు స్థానిక భాష లేదా భాషలో తన వినియోగదారులకు లేఖలు, ఇమెయిల్/SMS కమ్యూనికేషన్ లేదా ఏదైనా ఇతర సాధారణ లేదా పబ్లిక్ ప్రకటన లేదా వెబ్‌సైట్ ప్రదర్శనల ద్వారా, ఎప్పటికప్పుడు తెలియజేయడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.
- 4.11. ఋణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాన్ని ప్రభావితం చేసే సమాచారం అంతటినీ ఈ క్రింది అంశాలతో సహా, వీటికే పరిమితం కాకుండా పారదర్శకతను నిర్ధారించుకోవడానికై సముచితమని భావించబడే రూపములో మరియు అట్టి తీరులో కంపెనీ వెల్లడి చేస్తుంది:
  - i. లోన్ దరఖాస్తును ప్రక్రియ జరపడానికి గాను చెల్లించవలసిన ఫీజులు/ ఛార్జీలు;
  - ii. వార్షికం చేయబడిన వడ్డీ రేటు మరియు దానియొక్క వర్తింపు పద్ధతి
  - iii. వార్షికం చేయబడిన శాతము రేటు (APR)
  - iv. ఒకవేళ లోన్ మొత్తము గనక మంజూరు చేయబడకపోతే, తిరిగి చెల్లించదగిన ఫీజు మొత్తము, ఏదైనా ఉంటే.
  - v. ముందస్తు చెల్లింపు ఐచ్ఛికాలు మరియు ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే;
  - vi. తిరిగి చెల్లింపుకు ఆలస్యమైతే, ఏదైనా ఉంటే; జరిమానా (పీనల్) ఛార్జీలు, పెద్ద అక్షరాలలో,
  - vii. మార్పిడి ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే (నిర్ధారిత రేటు నుండి ఫ్లోటింగ్ రేటుకు లేదా అటుదిటుగా లోన్ మార్పిడి చేయడం);
  - viii. వడ్డీ రీ-సెట్ క్లాజు ఏవైనా ఉండి ఉంటే;
  - ix. ఋణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావపరచే ఏదైనా ఇతర విషయము.
- 4.12. ఋణగ్రహీతలు వడ్డీ, ఋణం యొక్క ప్రాసెసింగ్ మరియు మంజూరులో ఇమిడి ఉండే ఛార్జీలు మరియు రుసుములు అన్నింటినీ తెలుసుకొని ఉండేలా చూసుకోవడానికి ఈ వెల్లడింపు చేయబడుతుంది. సమానముగా ఉండాలైన వాటిలో వివక్షాపూరితమైన ఎటువంటి చర్యకు కూడా కంపెనీ పాల్పడబోదు.
- 4.13. వడ్డీ రేట్లలో మరియు ఛార్జీలలో జరిగే మార్పులు భవిష్యత్తు తేదీ నుండి మాత్రమే అమలు లోనికి వచ్చేలా కంపెనీ చూసుకుంటుంది.
- 4.14. వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ యొక్క డైరెక్టర్ల మండలి సముచితమైన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు పద్ధతులను నెలకొల్పుతుంది.
- 4.15. ఒప్పందపత్రము క్రింద చెల్లింపు లేదా పనితీరు యొక్క ఉపసంహరణ/ పెంపుదల గురించిన నిర్ణయము ఋణగ్రహీత

పత్రమునకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

- 4.16. రుణగ్రహీతలో కమ్యూనికేషన్ స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి. రుణ దరఖాస్తులో రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది మరియు దరఖాస్తుతో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాలను సూచించాలి

## 5. ఋణాలు (లోన్లు)

- 5.1. కంపెనీ తన యధావిధి వ్యవహార క్రమములో, ఎల్లప్పుడూ ఒక లోన్ పొందడానికి పాటించవలసిన ప్రక్రియ మరియు పద్ధతి గురించి తన కస్టమర్లకు దిశానిర్దేశం చేయడానికి ప్రయత్నిస్తూ ఉంటుంది.
- 5.2. ఆస్తి యొక్క హక్కును సరిచూసుకోవడానికి అవసరమైన సమాచారము, దస్తావేజులు, వ్యక్తి మరియు/లేదా ప్రతిపత్తిసంస్థ యొక్క గుర్తింపు, మరియు గ్యారంటీలతో సహా అందజేయబడే సెక్యూరిటీ అన్నింటినీ పరిశీలించిన మీదట ప్రతి దరఖాస్తు దాని యోగ్యత ఆధారంగా స్వతంత్రంగా పరిగణించబడుతుంది.
- 5.3. ఋణగ్రహీత యొక్క ఋణ యోగ్యతను విశ్లేషించి అంచనా వేయడానికి గాను కంపెనీ ఋణగ్రహీతపై తగిన శ్రద్ధాపూర్వక నిఘాను చేపడుతుంది, ఏదైనా ఋణ దరఖాస్తును మంజూరు చేసే లేదా తిరస్కరించే ముందు దరఖాస్తుపై నిర్ణయం తీసుకోవడంలో ఇది ఒక ముఖ్యమైన ప్రాతిపదికగా ఉంటుంది.
- 5.4. అందుకోబడిన ఋణదరఖాస్తులన్నింటికీ కంపెనీ, అందినట్లుగా తెలియజేసే ఒక రశీదును అందజేస్తుంది. ఋణదరఖాస్తులు ఎంత సమయము లోపున పరిష్కరించబడతాయో ఆ సమయ వ్యవధి కూడా ఆ అక్నాలెడ్జ్మెంట్ లో కనబరచబడి ఉంటుంది.
- 5.5. రుణం తిరిగి చెల్లించడం, తిరిగి చెల్లించే తరచుదనం, అసలు మరియు వడ్డీ మధ్య విడదీయడం, SMA/NPA వర్గీకరణ తేదీల ఉదాహరణలు మొదలైనవి రుణ ఒప్పందం/KFS మరియు రుణగ్రహీతలో స్పష్టంగా పేర్కొనబడడానికి కంపెనీ కస్టమర్కు ఖచ్చితమైన గడువు తేదీలను అప్డేట్ చేయాలి. రుణం మంజూరు సమయంలో మరియు రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించే వరకు మంజూరు నిబంధనలు/లోన్ ఒప్పందానికి ఏదైనా ఉంటే తదుపరి మార్పుల సమయంలో కూడా దాని గురించి తెలియజేయాలి.
- 5.6. మంజూరు లేఖ, ఋణ ఒప్పందపత్రము లేదా ఇతరత్రా ద్వారా మంజూరు అయిన ఋణం మొత్తము, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు అది వర్తించు పద్ధతి, ఎపిఆర్, మరియు ఇతర ఛార్జీలతో పాటుగా షరతులు మరియు నియమ నిబంధనలను ఇంగ్లీష్ లేదా ఇతర స్థానిక భాషలో అతను/ఆమె అర్థం చేసుకోగలిగే విధంగా కంపెనీ ఋణగ్రహీతకు లిఖిత పూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది మరియు ఋణగ్రహీతచే ఈ షరతులు మరియు నియమ నిబంధనలు ఆమోదించబడినట్లుగా రికార్డులో ఉంచుతుంది.
- 5.7. కంపెనీ రుణ ఒప్పందం మరియు వార్షిక ప్రాతిపదికన కీ ఫాక్ట్ షేట్మెంట్ (KFS)లో బోల్డ్ లో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు, ఏదైనా ఉంటే విధించిన జరిమానా ఛార్జీలను పేర్కొనాలి. అటువంటి జరిమానా ఛార్జీలు రుణం యొక్క బకాయి మొత్తంపై ఆధారపడి ఉంటాయి.
- 5.8. ఆలస్యపు తిరిగిచెల్లింపుకు గాను విధించబడే అపరాధపు వడ్డీని, ఏదైనా ఉంటే, పెద్ద అక్షరాలలో కంపెనీ ఋణ ఒప్పందపత్రములో మరియు వార్షికం చేయబడిన ప్రాతిపదికన ముఖ్య వాస్తవ ప్రకటన (KFS)లోనూ, కనబరుస్తుంది. అటువంటి అపరాధపు వడ్డీ లోన్ యొక్క బకాయి మొత్తముపై ఆధారపడి ఉంటుంది.
- 5.9. ఋణ ఒప్పందపత్రమును వ్రాసుకున్న మీదట, కంపెనీ, సంతకం చేయబడిన KFS (ఆర్బీఐ చే నిర్దేశించబడిన ఫార్మాట్ యందు సమాచారమును కలిగియున్నది) కాపీ, ఋణ ఉత్పాదన యొక్క సారాంశము, మంజూరు లేఖ, షరతులు మరియు నిబంధనలు, ఖాతా షేట్మెంట్లు, కంపెనీచే నియమించుకోబడిన ఋణ సేవా ప్రదాతల (LSPలు) గోప్యతా పాలసీలు/డిజిటల్ లెండింగ్ దరఖాస్తులు (DLAలు) అన్నింటినీ పొందుపరుస్తుంది. ఋణగ్రహీతచే అర్థం

చేసుకోబడిన విధంగా ఋణ ఒప్పందములో పేర్కొనబడిన జతపత్రాల యొక్క ప్రతి నకలు ఋణ ఒప్పంద పత్రముతో జతపరచబడి ఉంటుంది.

5.10. హామీదారులచే వ్రాసి ఇవ్వబడిన హామీ లేఖల విషయంలో, సదరు లేఖ వారి కర్తవ్య బాధ్యతలు, నష్టబాధ్యతలు మరియు ప్రధాన కస్టమరు/ఋణగ్రహీత యొక్క బకాయాలను చెల్లించమని అడగడం వంటి పర్యవసాన పరిస్థితులు అన్నింటినీ కలిగి ఉండేలా కంపెనీ చూసుకుంటుంది.

5.11. కంపెనీ నిధుల ధర, మార్జిన్, రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను అనుసరిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది.

5.12. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ స్థాయిల విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధత రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది లేదా దరఖాస్తు ఫారమ్లో కస్టమర్ మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి మరియు కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

5.13. శిక్షా ఆరోపణలు:

- రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు జరిమానా ఛార్జీలు విధించినట్లయితే, వాటిని 'పెనాల్ ఛార్జీలు'గా పరిగణిస్తారు మరియు 'పెనల్ వడ్డీ' రూపంలో విధించబడవు.
- శిక్షా ఛార్జీలు క్యాపిటలైజ్ చేయబడవు.
- వడ్డీకి అదనపు భాగం ఉండదు.
- 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, వాస్తవాలు నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
- వెబ్సైట్ బహిష్కరణం కాకుండా, ఏదైనా ఉంటే, జరిమానా ఛార్జీల యొక్క క్వాంటం మరియు కారణం కస్టమర్లకు రుణ ఒప్పందం/KFSలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.
- లోస్ యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్ల కోసం, జరిమానా ఛార్జీలు మరియు కారణం తెలియజేయబడుతుంది.

## 6. బాకీలు వసూలు చేసుకోనుట

6.1. కస్టమర్లకు తమ బకాయాలకు సంబంధించిన సమాచారం అంతటినీ కంపెనీ వారికి అందజేస్తుంది మరియు వాటిని చెల్లించడానికి సహేతుకమైన సమయాన్ని ఇస్తుంది.

6.2. కంపెనీ తన ప్రయోజనాన్ని పరిరక్షించుకుంటూనే, ఋణాలు తిరిగి చెల్లించని కస్టమర్ల నుండి బకాయాలను రాబట్టుకోవడానికి గాను ఒప్పించి నచ్చజెప్పే పద్ధతులతో సహా సహేతుకమైన మరియు న్యాయబద్ధమైన చర్యలను తీసుకుంటుంది.

6.3. కస్టమర్లతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించుటకై, సిబ్బందికి తగినంతగా శిక్షణ ఇచ్చే విధంగా కంపెనీ చూసుకుంటుంది.

## 7. సాధారణ అంశాలు

7.1. ఋణగ్రహీతలకు తన ఉత్పత్తులను అందించడానికి గాను నియమించుకున్న ఏజెంట్లు, LSPలు మరియు DLAs పేర్లను కంపెనీ తన వెబ్సైట్ పైన ప్రదర్శిస్తుంది.

- 7.2. ఋణగ్రహీతలకు కల్పించిన ఋణ సదుపాయమును తిరిగి వసూలు అయ్యేలా చూసుకోవడానికి గాను, కంపెనీ KFS లో, కంపెనీచే నియమించబడిన సంబంధిత రికవరీ ఏజెంటు పేరును ఋణగ్రహీతకు వెల్లడి చేస్తుంది.
- 7.3. లోన్ ఒప్పందము యొక్క షరతులు మరియు నియమ నిబంధనలలో ఇవ్వబడియున్న ఆవశ్యకతల కొరకు తప్ప (ఇదివరకు ఋణగ్రహీతచే వెల్లడి చేయబడని సమాచారము ఏదైనా దృష్టికి వచ్చియుంటే తప్ప) ఋణగ్రహీత వ్యవహారాలలో కంపెనీ జోక్యము చేసుకోకుండా ఉంటుంది.
- 7.4. వ్యక్తిగతమైన ఋణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేటు అవధి ఋణాలపై కంపెనీ, ముందస్తుగా ముగించుకునే ఛార్జీలు/ ముందస్తు- చెల్లింపు అపరాధ రుసుములను విధించబోదు.
- 7.5. ఒకవేళ ఋణం పొందిన ఖాతాను బదిలీ చేయుటకై ఋణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన పక్షములో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అనగా., కంపెనీకి ఉన్న అభ్యంతరము, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజుల లోపున తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ, చట్టసమ్మతమైన పద్ధతిలో పారదర్శకమైన ఒప్పంద షరతులకు లోబడి ఉంటుంది.
- 7.6. కంపెనీ మితిమీరిన వేధింపులను ఆశ్రయించదు, అనగా బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- 7.7. కంపెనీ సురక్షిత రుణ ఉత్పత్తులలో వ్యవహరించడం ప్రారంభించిన తర్వాత, బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తనకు సంబంధించిన మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉంటుంది - వ్యక్తిగత రుణాల చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్పై చర/స్థిర ఆస్తి పత్రం విడుదల.
- 7.8. కంపెనీ ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోస్లను అందించడం ప్రారంభించిన తర్వాత EMIలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రిసెట్ చేయడానికి సంబంధించిన మార్గదర్శకాలకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది. ప్రస్తుతం కంపెనీ నిర్ణీత రేటుకే రుణాలు అందిస్తోంది.
- 7.9. కంపెనీ సెప్టెంబరు 2, 2022 నాటి డిజిటల్ లెండింగ్పై మార్గదర్శకాలు మరియు దానిలో ఏదైనా సవరణకు కట్టుబడి ఉంటుంది.

## 8. కంపెనీచే ఆర్థికసహాయం అందించబడిన ఉత్పత్తులను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకొనుట

- 8.1. ఋణగ్రహీతతో కుదుర్చుకొనే ఒప్పందము/ఋణ ఒప్పంద పత్రములో కంపెనీ, ఆస్తిని తిరిగి స్వాధీనము చేసుకొనే చట్టబద్ధమైన అధికారము కల్పించే అంతర్నిర్మిత పరిచ్ఛేదమును కలిగి ఉంటుంది.
- 8.2. ఈ క్రింది విషయాలకు సంబంధించి ఒప్పందము/ఋణ ఒప్పంద పత్రము యొక్క షరతులు మరియు నియమాలు ఈ క్రింది నిబంధనలను కలిగి ఉంటాయి: (i) స్వాధీనపరచుకునే ముందుగా నోటీసు కాలవ్యవధి; (ii) నోటీసు కాలవ్యవధిని రద్దు చేయగలిగిన పరిస్థితులు; (iii) ధరావత్తు ఆస్తిని స్వాధీనము చేసుకునేందుకు పద్ధతి; (iv) ఆస్తిని అమ్ముడానికి/వేలం వేయడానికి ముందు తిరిగి చెల్లింపుల కొరకు ఋణగ్రహీతకు ఆఖరి అవకాశం ఇవ్వడానికి సంబంధించిన ఏర్పాట్లు; (v) ఋణగ్రహీతకు స్వాధీనం చేయడానికై పద్ధతి మరియు (vi) ఆస్తి యొక్క అమ్మకం/వేలం వేయడానికి పద్ధతి.
- 8.3. ఋణ ఒప్పందపత్రములో పేర్కొనబడిన జతపత్రాల ప్రతియొక్క నకలుతో పాటుగా ఋణ ఒప్పందపత్రము యొక్క ఒక నకలును పొందుపరచడం ద్వారా అట్టి షరతులు మరియు నిబంధనల యొక్క ఒక నకలును ఋణగ్రహీతకు అందుబాటులో ఉంచాలి.

## 9. ఫిర్యాదులు మరియు విజ్ఞప్తులు

- 9.1. కంపెనీ యొక్క డైరెక్టర్ల మండలి సంస్థ లోపున విజ్ఞప్తి పరిష్కార యంత్రాంగమును నెలకొల్పింది, అది ఇక్కడ అందుబాటులో ఉంది <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/>.
- 9.2. ఫిర్యాదులు మరియు విజ్ఞప్తులన్నింటినీ సహేతుకమైన సమయం లోపున పరిష్కరించడానికి/ ప్రస్తావించడానికి గాను కంపెనీ కృషి చేస్తుంది మరియు తమ ఫిర్యాదుల యొక్క స్థితిని కస్టమర్లకు తెలియజేస్తూ ఉంటుంది.
- 9.3. కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులు లేదా విజ్ఞప్తులను దాఖలు చేయడానికి మరియు/లేదా సమర్పించడానికి గాను కంపెనీ తన ప్రతి బ్రాంచీల లోనూ, ఏవైనా ఉంటే, మరియు కార్యాలయాల్లోనూ తగిన సదుపాయాలను అందుబాటులో ఉంచుతుంది.
- 9.4. తన విజ్ఞప్తి పరిష్కార పద్ధతి తన వెబ్‌సైట్ పైన అందుబాటులో ఉంచబడేలా కంపెనీ చూసుకుంటుంది.
- 9.5. వైకల్యం ఆధారంగా శారీరకంగా / కంటిచూపు పరంగా సవాళ్ళు కలిగియున్న దరఖాస్తుదారులకు ఋణ సౌకర్యాలతో సహా తన ఉత్పత్తులు మరియు సదుపాయాలను కల్పించుటలో కంపెనీ ఎటువంటి వివక్షనూ చూపదు. తదుపరిగా, కంపెనీ, ఇందులో అందించబడిన ప్రస్తుతమున్న విజ్ఞప్తి పరిష్కార విధానము క్రింద, వైకల్యముతో ఉన్న వ్యక్తుల విజ్ఞాపనలు పరిష్కారం చేయబడేలా కంపెనీ చూసుకుంటుంది.

## 10. నియమావళి యొక్క సమీక్ష

బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళిని మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడంలో మెకానిజం వివిధ స్థాయిల నిర్వహణ యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తారు. CCO ఈ కోడ్ యొక్క సమ్మతిని క్రమానుగతంగా సమీక్షిస్తుంది మరియు అటువంటి సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదికను బోర్డుకి సమర్పించవచ్చు.