

1. પ્રસ્તાવના

આ ફ.સ પ્રસઈ.શકઈલીલી ક ડ ("ક ડ") Whizdm Finance Private Limited ("કપિની") દ્રઈહરસર શસઝહસઈ ડિ.કિ ફ ટશનઈડજાર (RBI) દ્રઈહરસર રસી કસરજા.લર મરાઈલસ ડરજાસ.કન - ન ને.શિકગિ ફર નરશનઈજાલ કપિની - ઈક.લ આધરશસન સ.ગઈજા લ.ન. 2023 નર નધઈજારજા VII ફ.સ પ્રસઈ.શકઈલીલી ક ડ ન. મજા મજા પ્રસ RBI દ્રઈહરસર રસી કસરજા.લી નનઈજા લરગ મરગસઈદ્રશસઈકર નન.રસેનરહરમરિ આહઈજા છ.. કપિની મજા મજા. RBI દ્રઈહરસર શનધરસઈશસન ધ સ ન. નન સ પ્ર ક ડમરિજા ગઈજા ફ.સફરસ કર્સ..

2. ઉદ્દેશ્ય

- 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 ને મૈત્રીપૂર્ણ સંબંધ સ્થપાય તે રીતે આચરણ કરવું;
- 2.4. કાયદાની સંબંધિત પ્રક્રિયાઓના પાલન દ્વારા જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં, રીકવરી અને એન્ફ સમેન્ટ 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 ણધારી આપદા સિવાય સામાન્ય કાર્યકારી વાતાવરણમાં આચારસંહિતા લાગૂપાત્ર છે.
- 3.3. આ આચારસંહિતા નિષ્ઠા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંત પર આધારીત 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 નષ્ઠા ને પારદર્શિતાના નૈતિક મૂલ્યોનું પાલન કરશે.
- 4.3. ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે, કંપની નીચેના સંદર્ભમાં અંગ્રેજી અથવા હિંદી અથવા યો ય પ્રાદેશિક ભાષામાં સ્પષ્ટ જાણકારી ૂરી પાડવા માટે ૂરી તમામ પગલાંઓ લેશે:
 - i. તેના વિવિધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ;
 - ii. નિયમો અને શરતો, વ્યા દરો/સર્વિસ ચાર્જીસ;
 - iii. ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ ફાયદાઓ ને સરો, જો કોઈ હોય તો;
 - iv. પ્રશ્નો જો કોઈ હોય તો, તેનો વા આપવા માટે સંપર્ક વ્યક્તિ વશે;
- 4.4. કંપની દ્વારા આ આચારસંહિતાની નકલ, ગ્રાહક દ્વારા, વનંતી 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, ને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરવામાં આવશે નહીં.
- 4.6. કંપની દ્વારા ગ્રાહકો સંબંધિત જાણકારીને ૂર્ણપણે ગોપનીય રાખવામાં આવશે, ને કાયદા અંતર્ગત

અથવા મુક્તિ અથવા ગ્રાહક દ્વારા મંજૂરી આપવામાં ન આવે ત્યાં સુધી કોઈની સાથે શેર કરવામાં આવશે નહીં.

- 4.7. ગ્રાહકોના ખાતા ને તેમને ઉપલબ્ધ સુવિધાઓના સંબંધમાં ગ્રાહકોને જાણકારી મેળવવાના તેમના અધિકાર વિશે જાણ કરવા માટે કંપની દ્વારા રૂરી પગલાં લેવામાં આવશે.
- 4.8. કંપનીના એડવર્ટાઈઝિંગ કે પ્રચાર સાહિત્યમાં કંપની સ્પષ્ટ રહેશે ને કોઈ ગેરમાર્ગે દોરતી જાણકારી આપશે નહીં.
- 4.9. ગ્રાહક સાથે કોઈપણ લેવડદેવડમાં પડતાં પહેલાં, કંપની દ્વારા તેમને તમામ નાણાંકીય 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 ન્ય કોઈપણ સ્વરૂપ દ્વારા વતરણ 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. વ્યાજ ન એન્યુલાઈઝડ દર અને તેના એપ્લિકેશનની પદ્ધતિ
 - iii. એન્યુલાઈઝડ પરસેન્ટેજ રેટ એપીઆર-APR)
 - iv. જો લોનની રકમ મંજૂર ન થઈ હોય તો, રીફંડને પાત્ર ફી, કે કોઈ હોય તો.
 - v. પૂર્વચૂકવણીના વિકલ્પો ને ચાર્જીસ, કે કોઈ હોય તો;
 - vi. વિલંબિત પુનઃચૂકવણી માટે પેનલ ચાર્જ, બોલ્ડમાં, જો કોઈ હોય તો,;
- vii. વ્યાજઅરી-સેટ અઅગાઉનીઅહાઅરી,અ અકઅઈઅહઅયઅતઅ;
- viii. 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 સંભવત તારીખથી લાગૂ કરવામાં આવ્યા છે.
- 4.14. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા વ્યાજ દરો ને પ્રોસેસિંગ ને ન્ય ચાર્જીસ નક્કી કરવા માટે ચોક્કસ આંતરિક સિદ્ધાંત ને 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 દસ્તાવેજ હોય.

5. લોન્સ

- 5.1. કંપની દ્વારા તેના વેપારની સામાન્ય પ્રક્રિયા અંતર્ગત તમામ સમયે તેના ગ્રાહકોને લોન મેળવવા માટે અનુસરવાપાત્ર પ્રક્રિયાઓ ને કાર્યવાહીઓ વશે માર્ગદર્શન આપવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવશે.
- 5.2. દરેક અરજીને સ્વતંત્ર રીતે તેની યોગ્યતાના ધોરણે, તમામ જાણકારીની ચકાસણી 16, મલકતના ટાઈટલની ખરાઈ માટે આવશ્યક દસ્તાવેજો દ્વારા, વ્યક્તિ ને/અથવા એકમની ઓળખના આધારે, અને ગેરંટી સહિત આપવામાં આવેલ બાંધધરી(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 નર્ણય 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 હોયવામાં આવશે.
- 5.5. કંપની દ્વારા ગ્રાહકને લોનની પરત ચુકવણી માટે ચોક્કસ નયત તારીખો અંગે, ચુકવણીની ફ્રિક્વન્સી, મુદ્દલ ને વ્યાજ વચ્ચેનું વભાજન, એસએમએ/એનપીએ વર્ગીકરણની તારીખોનાં ઉદાહરણો વગેરે અંગે અપડેટ કરવામાં આવશે જે લોનના કરાર/કેએફએસમાં સ્પષ્ટ ઉલ્લેખિત રહેશે ને 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 ને કોઈ હશે તો તેની માહિતી આપવામાં આવશે.
- 5.6. કંપની દ્વારા લેણદારને લેખિતમાં અંગ્રેજીમાં થવા લેણદારને સમજમાં આવતી હોય તેવી કોઈપણ ન્ય પ્રાદેશિક ભાષામાં મંજૂરી પત્ર, લોન એગ્રીમેન્ટ થવા ન્ય દ્વારા એન્યુલાઈઝ્ડ વ્યાજ દર અને તેની અરજી કરવાની પદ્ધતિ, એપીઆર, ને ન્ય ચાર્જીસ સહિત, મંજૂર કરવામાં આવેલ લોનની રકમ અને નિયમો અને શરતો વિશે જાણ કરવામાં આવશે અને લેણદાર દ્વારા આ નિયમો ને શરતો મંજૂર કર્યાની સ્વીકૃતિ કંપની દ્વારા તેમના રેકૉર્ડમાં રાખવામાં આવશે.
- 5.7. કંપનીએ વાર્ષિક ધોરણે લોન એગ્રીમેન્ટ ને કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS)માં વિલંબિત ચુકવણી બદલ વસૂલવામાં આવેલા દંડનો ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો તેન 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 લેન્ડિંગ એપ્લિકેશન્સ(ડીએલએઝ)ની ગોપનીયતા નીતિઓ વશે ડિજિટલી સહી કરેલ નકલ પૂરી પાડવામાં આવશે. લેણદાર દ્વારા સમ વામાં 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 ફરજ, 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 યુનિટ ચૂકવણી 18 થવા 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 સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવાના કંપનીના અધિકાર વિશેની શરતો અંગેની સંપૂર્ણ જાણકારી સાથેની નોટિસ કંપની દ્વારા લેણદારને પાઠવવામાં આવશે.

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

5.12. જોખમના ગ્રેડેશન માટે વ્યા ના દર અને ભિગમ ને લેણદારોની ભિન્ન ભિન્ન શ્રેણી માટે અલગ અલગ વ્યાજદર ચાર્જ કરવા વિશેની સમજૂતી લેણદાર અથવા ગ્રાહકને એપ્લિકેશન ફોર્મમાં આપવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે ઘાવવામાં આવશે ને કંપનીની વેબસાઈટ 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 કે પટલાઈઝ કરવામાં આવશે નહીં.
- વ્યા માટે કોઈ વધારાનો ઘટક હોવો જોઈએ નહીં.
- જો 'વ્યક્તિગત લોન ધારકોને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' લોન મંજૂર કરવામાં આવી હોય તો તેવા કિસ્સામાં દંડના ચાર્જ, ભૌતિક નિયમો અને શરતોની જેમ જ બિન-પાલન બદલ બિન-વ્યક્તિગત લોન લેનારાઓને પેનલ ચાર્જ કરતાં વધારે નહીં હોય.
- વેબસાઈટ ડિસ્ક્લોઝર ઉપરાંત, જો કોઈ હોય તો, લોન એગ્રીમેન્ટ/કેએફએસમાં ગ્રાહકોને પેનલ ચાર્જનું પ્રમાણ ને કારણ સ્પષ્ટપણે ઘાવવામાં 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 વ્યાજ 1 સમય આપવામાં આવશે.

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

સહિત, ડિફોલ્ટીંગ ગ્રાહકો પાસેથી લેણાંની રીકવરી માટે યોગ્ય ને 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 એજન્ડસ, એલએસપીઝ ને ડીએલએઝના નામ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

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

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

7.4. વ્યક્તિગત લેણદારને મંજૂર કરવામાં આવેલ તમામ ફ્લ ટીંગ રેટ ટર્મ લોન્સ પર કંપની દ્વારા કોઈ ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/પૂર્વચૂકવણી દંડ લેવામાં આવશે નહ.

7.5. લેણાં હોય તે ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની લેણદારની વનંતીના 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 હેરાનગતિન આશરો લેશે નહ. 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 રો ના ડિજિટલ ધિરાણ અંગેની માર્ગદર્શિકા અને તેમાંના કોઈપણ સુધારાનું પાલન કરશે.

8. કંપની દ્વારા ધરાણ કરાયેલ ઉત્પાદન ની 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 ગવાઈઓ પણ હશે: (i) પઝેશન લેતા પહેલાં નોટિસ ગાળો; (ii) એવી પરિસ્થિતિઓ જેમાં નોટિસ ગાળો જતો કરી શકાય છે; (iii) સિક્યોરિટીનું પઝેશન લેવાની કાર્યવાહી; (iv) મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલાં લોનની પુનઃચૂકવણી માટે લેણદારને એક આખરી તક આપવા સંબંધિત જોગવાઈ; (v) લેણદારને પુનઃપઝેશન આપવા માટેની કાર્યવાહી; અને (vi) મિલકતની વેચાણ/હરાજની કાર્યવાહી.

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

9. આવેદન અને ફરિયાદ

- 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 ને ફરિયાદોને વ્યાજ 1 સમયમાં સુલઝાવવાનો/પ્રતિભાવ આપવાનો ને ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ વશે માહિતગાર રાખવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવશે.
- 9.3. કંપની દ્વારા તેમની પ્રત્યેક શાખાઓ ખાતા, 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 ને સુવિધાઓ વકલાંગતાના 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.