

എപിമണി പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

# ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

---

വിശദമായ നയ പ്രമാണം

## ഉള്ളടക്കങ്ങളുടെ പട്ടിക

ക്രമ നമ്പർ	വിശദാംശങ്ങൾ	പേജ് നമ്പർ
1	മുഖവുര	3
2	ആമുഖം	3
3	ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന്റെ ("കോഡ്") ലക്ഷ്യങ്ങൾ	3
4	ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള കമ്പനിയുടെ പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ	4
	4.1. ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള നീതിപൂർവ്വകമായ ഇടപെടലുകൾ:	4
	4.2. ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസം:	4
	4.3. വായ്പ അപേക്ഷയും പ്രക്രിയയും	5
	4.4. വായ്പ വിലയിരുത്തൽ / വിതരണവും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും	5
	4.5. വായ്പ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ	6
	4.6. ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ നിന്നുള്ള വായ്പ	6
	4.7. പലിശ നിരക്ക് നിയന്ത്രണം	7
	4.8. രഹസ്യസ്വഭാവം	7
	4.9. പൊതുവായവ	8
	4.10. ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം	9
	4.11. എ. പലവക	10
5	നയത്തിന്റെ അവലോകനം	10

### 1. മുഖവുര

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്, പ്രത്യേകിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, കമ്പനി അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി പിന്തുടരുന്ന രീതികളെക്കുറിച്ച് ഫലപ്രദമായ അവലോകനം നൽകുന്നതിന് ലക്ഷ്യമിടുന്നു. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("RBI") നിർദ്ദേശിച്ച ചട്ടങ്ങൾ അനുസരിച്ചാണ് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് നടപ്പിലാക്കിയിരിക്കുന്നത്.

### 2. ആമുഖം

ഡൊമെയ്ൻ നാമം flexiloans.com ("വെബ്സൈറ്റ്") എപിമണി പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ ("കമ്പനി") ഉടമസ്ഥതയിലാണ്. കമ്പനി RBI-യിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഒരു നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനിയാണ്, അതിന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസ് നം. 249 എ, അമ്പുജമ്മൽ സ്‌ട്രീറ്റ്, ഓഫ് TTK റോഡ്, അൽവാർപേട്ട്, ചെന്നൈ-600018 ലും കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ് 7-ാം നില, സൗത്ത് അനെക്സ്, ടവർ 2, ഒരു ലോക കേന്ദ്രം, 841, സേനാപതി ബാപ്പട്ട് മാർഗ്, എൽഫിൻസ്റ്റൺ, സൈധം നഗർ, ലോവർ പാറൽ, മുംബൈ -400013, ഇന്ത്യ. വ്യക്തികൾ, പങ്കാളിത്ത സ്ഥാപനങ്ങൾ, കമ്പനികൾ, മറ്റ് നിയമപരമായ സ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വർക്കിംഗ് ക്യാപിറ്റൽ വായ്പ, ഇൻവോയ്ക്/വെണ്ടർ ഫിനാൻസിംഗ് തുടങ്ങിയ വിവിധ തരത്തിലുള്ള പണയമില്ലാത്ത ബിസിനസ് വായ്പകളും അനുബന്ധ സേവനങ്ങളും നൽകുന്ന ബിസിനസ്സിലാണ് കമ്പനി.

### 3. ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന്റെ ("കോഡ്") ലക്ഷ്യങ്ങൾ:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപെടലുകളിൽ നല്ല രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുക;
- വംശം, ജാതി, നിറം, മതം, ലിംഗം, വൈവാഹിക നില, പ്രായം, വൈകല്യം മുതലായവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വിവേചനമില്ലാത്ത ഉപഭോക്താവിനും കമ്പനിക്കും ഇടയിലുള്ള നീതിയുക്തമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- വായ്പകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങളിൽ നിയമ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;
- കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങളുടെ നിലവിലെ നിബന്ധനകളെയും വ്യവസ്ഥകളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾ ഓരോ ഘട്ടത്തിലും അറിയുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;

- ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾക്കുള്ള പരിഹാര സംവിധാനങ്ങൾ ശക്തിപ്പെടുത്തുക.

ഫോണിലൂടെയോ, തപാലിലൂടെയോ, ഇന്ററാക്ടീവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങളിലൂടെയോ, ഇന്റർനെറ്റിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനി നിലവിൽ ഉപയോഗിക്കുന്നതോ ഭാവിയിൽ പരിചയപ്പെടുത്തുന്നതോ ആയ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലോ കമ്പനി നൽകുന്ന എല്ലാ സൗകര്യങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ കോഡ് ബാധകമാണ്.

#### 4. **ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള കമ്പനിയുടെ പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ:**

##### 4.1. **ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള നീതിപൂർവ്വകമായ ഇടപെടലുകൾ:**

- കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും, അതിന്റെ ജീവനക്കാർ പിന്തുടരുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളിലും രീതികളിലും ഈ കോഡിലെ പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കുന്നു.
- കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ബാധകമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള കമ്പനിയുടെ ഇടപാടുകൾ സത്യസന്ധതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും നൈതിക തത്വങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമായിരിക്കും.
- സമയബന്ധിതമായും കാര്യക്ഷമമായും പ്രശ്നങ്ങളും ആശങ്കകളും പരിഹരിക്കുക.
- പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കുക.

##### 4.2. **ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസം:**

- സാമ്പത്തിക പ്രാധാന്യം വിശദീകരിക്കുക.
- ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ അവരെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുക.
- ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾ ഏറ്റവും നന്നായി നിറവേറ്റുന്ന ശരിയായ ഉൽപ്പന്നം തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സഹായിക്കുകയും അവർക്ക് താൽപ്പര്യമുള്ള സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വിശദീകരിക്കുന്ന വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യുക.
- ഉപഭോക്താവിന്റെ യഥാർത്ഥ തിരിച്ചറിയൽ, വിലാസം എന്നിവ സ്ഥാപിക്കുന്നതിനും നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ

ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നതിനും കമ്പനിക്ക് ആവശ്യമായ രേഖാമൂലമുള്ള വിവരങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുക.

**4.3. വായ്പ അപേക്ഷയും പ്രക്രിയയും**

- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ പങ്കിടണം.
- വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ ലിസ്റ്റ് ഉൾപ്പെടെ, ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകൾക്കും രസീത് നൽകുന്നതിന് കമ്പനി ഒരു സംവിധാനം ആവിഷ്കരിക്കും. വായ്പ അപേക്ഷകൾ എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കണമെന്ന് രസീതിൽ സൂചിപ്പിക്കും.

**4.4. വായ്പ വിലയിരുത്തൽ / വിതരണവും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും**

- അനുവദിച്ച വായ്പ തുക, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, അതിന്റെ അപേക്ഷാ രീതി, വൈകിയ തിരിച്ചടവിന് ഇഴടാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം, കമ്പനി അനുമതി കത്തിലൂടെയോ മറ്റ് രീതിയിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവിന് എഴുതി അറിയിക്കുകയും ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപഭോക്താവ് സ്വീകരിച്ചതായി തങ്ങളുടെ രേഖകളിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും.
- വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻക്ലോച്ചറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും ഉപഭോക്താവ് മനസ്സിലാക്കുകയും പ്രഖ്യാപിച്ചിരിക്കുകയും ചെയ്ത ഭാഷയിൽ വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് വായ്പ അനുമതി/വിതരണ സമയത്ത് എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും കമ്പനി നൽകും.
- വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ അടയ്ക്കൽ നിരക്കുകൾ തുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ നോട്ടീസ് നൽകും. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുന്ന എല്ലാ മാറ്റങ്ങളും കമ്പനി രേഖാമൂലം അൻഡ്/അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലെ അപ്ഡേറ്റ് മുഖേന ആശയവിനിമയം നടത്താവുന്നതും എല്ലാ അത്തരം പരിഷ്കരണങ്ങളും പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കാവുന്നതും അവ വായ്പ കരാറിൽ ഉചിതമായി ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്.

- കരാർ പ്രകാരമുള്ള പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരികെ വിളിക്കുന്നതിനോ ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ ഉള്ള തീരുമാനം ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.
- എല്ലാ കുടിശ്ശികയും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനെതിരെ കമ്പനിക്ക് മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമപരമായ അവകാശമോ പിടിത്തമോ ഒഴികെയുള്ള വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക തിരിച്ചുപിടിക്കുമ്പോൾ, ഉണ്ടെങ്കിൽ കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും വിട്ടുനൽകും. അത്തരം ഓഫ്സെറ്റ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, ബാങ്കിയുടെ ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണ വിശദാംശങ്ങൾ സഹിതം ബന്ധപ്പെട്ട ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/അടയ്ക്കുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ കമ്പനിക്ക് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് നോട്ടീസ് നൽകും.

**4.5. വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജുകൾ**

- ഉപഭോക്താവ് വായ്പാ കരാറിന്റെ മൗലികമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് കമ്പനി പിഴ ചുമത്തുമ്പോൾ, അത് 'പിഴ പലിശ' എന്ന രൂപത്തിൽ ഈടാക്കരുത്, 'പിഴ ചാർജുകൾ' ആയി കണക്കാക്കും. അതായത്, ഇത്തരം ചാർജുകളിന്മേൽ കണക്കാക്കുന്ന യാതൊരു പലിശയും ഉണ്ടാകില്ല.
- വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളിലെ ഫെയർ ലെൻഡിംഗ് പ്രാക്ടീസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് അനുസൃതത ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി, ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പിഴ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ചുള്ള നയം കമ്പനി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- വൈകിയ തിരിച്ചടവിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ബോൾഡായി വ്യക്തമാക്കും.

**4.6. ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ നിന്നുള്ള വായ്പ**

- സോഷ്യിംഗ് ഏജൻറുമായി (ഇനി മുതൽ ഏജൻറുമാർ എന്ന് പരാമർശിക്കുന്നു) ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.
- ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളോട് കമ്പനിയുടെ പേരും, ഏത് ഏജൻറിന്റെ പേരിൽ അവർ ഉപഭോക്താവുമായി സംവദിക്കുന്നുവോ ആ ഏജൻറിന്റെ പേരും മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കും.
- അനുമതിക്ക് ഉടൻ ശേഷവും എന്നാൽ വായ്പാ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പും, അനുമതി കത്തും / അല്ലെങ്കിൽ പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയും (KFS) കമ്പനിയുടെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ടതാണ്.



- MITC / വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് / ഇ-കോപ്പി വീതം ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും (MITC) വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് വായ്പകൾ അനുവദിക്കുമ്പോൾ / വിതരണം ചെയ്യുമ്പോൾ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും നൽകണം.
- കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കണം.
- പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം.
- RBI പുറപ്പെടുവിച്ച ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗിനെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്പനി പാലിക്കണം, അത് ഇടയ്ക്കിടെ ഭേദഗതി ചെയ്യുന്നു

**4.7. പലിശ നിരക്ക് നിയന്ത്രണം**

- ഫണ്ട് ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ ഘടകങ്ങൾ പരിഗണിച്ചുകൊണ്ട് പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവയ്ക്കായി കമ്പനി ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയം നടപ്പിലാക്കി. വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിശ്ചയിക്കുന്നു. വിവിധ വിഭാഗം ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് പലിശ നിരക്കിലുള്ള വ്യത്യാസത്തിന്റേയും അപകട സാധ്യതയുടെ ശ്രേണിക്കുള്ള സമീപനത്തിന്റേയും വിശദീകരണം അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കും അപകട സാധ്യതയുടെ ശ്രേണിക്കുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചതോ അല്ലാതെ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചതോ ആയ വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.
- പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കും.
- വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബിസിനസ്സ് ഉദ്ദേശ്യമല്ലാതെ അനുവദിച്ച പ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലുള്ള ടേം ലോണുകളിൽ ഉണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് പിഴകൾ ഈടാക്കരുത്.

**4.8. രഹസ്യസ്വഭാവം**

- ഉപഭോക്താവിന്റെ എല്ലാ വിവരങ്ങളും കമ്പനി സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി കണക്കാക്കും; ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഞങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കാനുള്ള എല്ലാ പണവും തിരിച്ചടച്ച ശേഷവും ഇത് ബാധകമായിരിക്കും.

- താഴെ പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഒഴികെ മറ്റ് ഒരാൾക്കും ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തരുത്:
  - വായ്പയോ അനുബന്ധ സേവനങ്ങളോ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ഉപഭോക്താവ് അഭ്യർത്ഥിക്കുകയോ അനുവദിക്കുകയോ ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ.
  - ഒരു ഉപഭോക്താവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ നിയമപ്രകാരമോ സർക്കാർ, സ്റ്റാറ്റ്യൂട്ടറി, റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവ് പ്രകാരമോ നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ.
  - NBFC-കൾ നൽകുന്ന ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസുകളുടെ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗിലെ റിസ്ക് മാനേജ്മെന്റും പെരുമാറ്റച്ചട്ടവും സംബന്ധിച്ച RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം കമ്പനി ഒരു ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ക്രമീകരണത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, പ്രസ്തുത വ്യവസ്ഥകൾക്ക് അനുസൃതമായി 'അറിയേണ്ട' അടിസ്ഥാനത്തിൽ സേവന ദാതാവിന് വിവരങ്ങൾ നൽകുകയാണെങ്കിൽ.
  - വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുന്നതിന് പൊതുജനങ്ങളോടുള്ള ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ടെങ്കിൽ;
  - വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടത് കമ്പനിയുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുന്നുവെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, തട്ടിപ്പ് തടയുന്നതിന്) പക്ഷേ ഇത് ഉപഭോക്താവിനെയോ ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളെയോ (ഉപഭോക്താവിന്റെ പേരും വിലാസവും ഉൾപ്പെടെ) കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ മറ്റ് ആർക്കെങ്കിലും നൽകുന്നതിനുള്ള കാരണമായി ഉപയോഗിക്കരുത്;
  - ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിച്ച ശേഷം ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിന്റെ പെരുമാറ്റത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് കമ്പനി നൽകാം.

**4.9. പൊതുവായവ**

- വായ്പാ കരാർ/എംഐടിസി/അനുബന്ധ കരാർ/കെഎഫ്എസിയിലെ നിബന്ധനകളിൽ വ്യവസ്ഥ ചെയ്തിട്ടുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഒഴികെ (ഉപഭോക്താവ് നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ) ഉപഭോക്താവിന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കും.
- വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവിന്റെ കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി അനാവശ്യമായ ശല്യപ്പെടുത്തലുകളിലേക്ക് നീങ്ങില്ല. അതിന്റെ ജീവനക്കാർ തിരിച്ചടവിന്റെ അനൈതികമായ മാർഗങ്ങളിലേക്ക്



തിരിയാതിരിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തെ ഭരിക്കുന്ന നയത്തിലെ തത്വങ്ങൾ പാലിക്കും.

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി (വികലാംഗരുടെ അവകാശങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ) ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടാനും പെരുമാറ്റച്ചട്ടം എന്ന രൂപത്തിൽ നിലവിലുള്ള ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയം പാലിക്കാനും ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.
- കടമെടുത്ത അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റത്തിനായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, എന്തെങ്കിലും ആക്ഷേപങ്ങളുണ്ടെങ്കിൽ സമ്മതമോ അല്ലാത്തതോ അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കണം.

#### 4.10. ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

- ഈ സംബന്ധിച്ച് ഉടലെടുക്കുന്ന തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി കസ്റ്റമർ സർവീസ് ടീം, കസ്റ്റമർ സർവീസ് മേധാവി, കമ്പ്യൂയർസ് മേധാവി, പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ എന്നിവരടങ്ങുന്ന ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ ഒരുക്കിയിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തകരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള എല്ലാ തർക്കങ്ങളും കുറഞ്ഞത് അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ഈ ഫോറം ഉറപ്പാക്കും.
- കോഡിന്റെ പാലനവും വിവിധ മാനേജ്മെന്റ് തലങ്ങളിലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യും. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു സംക്ഷിപ്ത റിപ്പോർട്ട് സമയാസമയങ്ങളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.
- ഈ കോഡ്, ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം എന്നിവയും ചുവടെ പറയുന്ന വിശദാംശങ്ങളും, കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി ബിസിനസ്സ് നടത്തുന്ന സ്ഥലങ്ങളിൽ പ്രധാനമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും:

**വെബ്സൈറ്റ്:** <https://flexiloans.com/regulatory/>

**പേര്:** ശ്രീ. മനീഷ് ലൂനിയ

**വിലാസം:** 7-ാം നില, സൗത്ത് അനെക്സ്, ടവർ 2, വൺ വേൾഡ് സെന്റർ, 841, സെനപതി ബാപട്ട് മാർഗ്, എൽഫിൻസ്റ്റൺ, സൈധം നഗർ, ലോവർ പരേൽ, മുംബൈ-400013, ഇന്ത്യ.

**ഫോൺ:** 022-68219546

**ഇമെയിൽ:** [nodal.grievance@epimoney.com](mailto:nodal.grievance@epimoney.com)

- പണമിടപാട് സ്ഥാപനം/ ഡിജിറ്റൽ വായ്പാദാതാവ്, വായ്പാ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും പുറത്തേക്കുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കും ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി പ്രകാരമുള്ള നോഡൽ ഓഫീസറായും ശ്രീ. മനീഷ് ലൂനിയ തന്നെയാണ് പ്രവർത്തിക്കുന്നതെന്ന് ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്.

#### 4.11. എ. പലവക

- സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ പണയത്തിനെതിരെയോ കമ്മേഴ്സ്യൽ വാഹന ഫിനാൻസിനോ സുരക്ഷിത വായ്പകൾക്കോ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കുള്ള വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കോ വ്യക്തിഗത വായ്പകൾക്കോ കമ്പനി വായ്പ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, RBI നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, അത്തരം വായ്പകൾ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് കോഡ് അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യപ്പെടും.

### 5. നയത്തിന്റെ അവലോകനം

ഈ നയം കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്ത് അംഗീകരിക്കേണ്ടതാണ്.