

एपिमनी प्रायव्हेट लिमिटेड

# वाजवी सराव संहिता

---

तपशीलवार धोरण दस्तऐवज

## सामग्री सारणी

अनुक्रमांक	विशेष	पृष्ठ क्र
1	प्रस्तावना	3
2	परिचय	3
3	उचित सराव संहितेची उद्दिष्टे (“कोड”)	3
4	ग्राहकांसाठी कंपनीच्या मुख्य बांधिलकी	3
	4.1. ग्राहकांशी योग्य व्यवहार	3
	4.2. ग्राहक शिक्षण	4
	4.3. कर्ज अर्ज आणि प्रक्रिया	4
	4.4. कर्ज मूल्यांकन / वितरण आणि अटी / नियम	4
	4.5. कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क	5
	4.6. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेले कर्ज	5
	4.7. व्याज दराचे नियमन	5
	4.8. गोपनीयता	6
	4.9. सर्वसाधारण	6
	4.10. ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा	7
	4.11. विविध	7
5	धोरणाचे पुनरावलोकन	7

## 1. प्रस्तावना

हे नीतिनियम संहिता या कंपनीच्या सर्व भागधारकांना, विशेषतः ग्राहकांना त्या कंपनीद्वारे आपल्या ग्राहकांना पुरविण्यात येणाऱ्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांबाबत अनुसरल्या जाणाऱ्या पद्धतींची परिणामकारक समीक्षा देण्याचा उद्देश आहे. भारतीय रिझर्व्ह बँकेने ("आरबीआय") प्रस्तावित केलेल्या नियमनानुसार हे नीतिनियम संहिता लागू करण्यात आले आहे.

## 2. परिचय

डोमेन नाव flexiloans.com ("वेबसाइट") ही एपिमनी प्रायव्हेट लिमिटेडच्या ("कंपनी") मालकीची आहे. आरबीआयकडे नोंदणीकृत असलेली ही कंपनी एक गैर-बँकिंग वित्त कंपनी आहे, ज्याचे नोंदणीकृत कार्यालय क्र. 249 ए, अंबुजम्मल स्ट्रीट, टीटीके रोड जवळ, अलवारपेट, चेन्नई-600018 येथे आहे आणि तिचे कॉर्पोरेट कार्यालय 7वा मजला, साउथ अँक्स, टॉवर 2, वन वर्ल्ड सेंटर, 841, सेनापती बापट मार्ग, एल्फिन्स्टन, सायधाम नगर, लोअर परेल, मुंबई-400013, भारत येथे आहे. ही कंपनी व्यक्तींना, भागीदारी संस्थांना, कंपन्यांना आणि इतर कायदेशीर संस्थांना कार्यभांडवल कर्ज, इनव्हॉइस/विक्रेता वित्तपुरवठा आणि संलग्न सेवा यासारख्या विविध प्रकारच्या तारण विरहित कर्जांची सुविधा पुरवते.

## 3. उचित सराव संहितेची उद्दिष्टे ("कोड")

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना चांगल्या पद्धतींचा प्रचार करणे आणि त्यांची अंमलबजावणी सुनिश्चित करणे;
- वंश, जात, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिती, वय, अपंगत्व इत्यादींवर आधारित भेदभाव न करता ग्राहक आणि कंपनीमध्ये न्यायसंगत संबंध प्रस्थापित करण्यास प्रोत्साहन देणे;
- प्रगतीची वसुली करण्याच्या बाबतीत कायदेशीर नियमांचे पालन करण्याची खात्री करणे;
- कंपनीद्वारे पुरविल्या जाणाऱ्या पतसुविधांच्या अटी आणि नियमांबद्दल ग्राहकांना प्रत्येक टप्प्यावर जागरूक करण्याची खात्री करणे; आणि
- ग्राहक तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी यंत्रणा बळकट करणे.

ही संहिता फोनवरून, पोस्टाने, इंटरॅक्टिव्ह इलेक्ट्रॉनिक साधनांद्वारे, इंटरनेटवरून किंवा कंपनी सध्या वापरत असलेल्या किंवा भविष्यात सुरू करणार असलेल्या कोणत्याही इतर पद्धतीने पुरविल्या जाणाऱ्या सर्व सुविधा आणि सेवांना लागू होते.

## 4. ग्राहकांसाठी कंपनीची मुख्य बांधिलकी:

### 4.1. ग्राहकांशी योग्य व्यवहार

- कंपनी ज्या उत्पादने आणि सेवा पुरवते आणि तिच्या कर्मचाऱ्यांनी अवलंबिलेल्या कार्यपद्धती आणि प्रथांमध्ये या संहितेतील बांधिलकी आणि मानकांची पूर्तता करणे.
- कंपनीची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतात याची खात्री करणे. ग्राहकांशी कंपनीचे व्यवहार निष्ठा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित असतील.

- समस्या आणि काळजी वेळेच्या आत आणि कार्यक्षमतेने सोडवणे.
- तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल ग्राहकांना शिक्षित करणे.

#### 4.2. ग्राहक शिक्षण:

- आर्थिक परिणाम स्पष्ट करणे.
- ग्राहक समजू शकेल अशा भाषेत त्यांना माहिती पुरवणे.
- ग्राहकाला त्याची/तिची गरज सर्वोत्तम भागविण्यासाठी योग्य उत्पादन निवडण्यास मदत करणे आणि त्याला/तिला ज्या सेवा व उत्पादनांवर रस आहे त्यांच्या मुख्य वैशिष्ट्यांविषयी स्पष्ट माहिती देणे.
- ग्राहकाची खरी ओळख आणि पत्ता स्थापित करण्यासाठी आणि कायदेशीर व नियामक आवश्यकतांची पूर्तता करण्यासाठी कंपनीला ग्राहकांकडून कोणती दस्तऐवजी माहिती आवश्यक आहे याबद्दल ग्राहकांना सांगणे..

#### 4.3. कर्जाची अर्ज आणि प्रक्रिया:

- ग्राहकांशी सर्व संप्रेषण त्यांच्या मातृभाषेत/ग्राहकांना समजणाऱ्या भाषेत केले जाईल.
- कंपनीच्या कर्ज अर्ज नमुन्यांमध्ये आवश्यक अशी माहिती समाविष्ट असेल जी ग्राहकाच्या हिताशी संबंधित आहे, यामध्ये कर्ज अर्ज नमुन्यासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादीही समाविष्ट असेल.
- कंपनी सर्व कर्ज अर्जांची प्राप्ती नोंदविण्याची व्यवस्था करेल. कर्ज अर्जांवर किती कालावधीत कारवाई केली जाईल हे नोंदीमध्ये नमूद केले जाईल.

#### 4.4. कर्जाचे मुल्यांकन / वितरण आणि अटी/ नियम:

- कंपनी मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिकीकृत व्याजदर आणि त्याचे अंमलबजावणीचे तरीके, थकबाकीच्या उशिरा परतफेडीवर आकारण्यात येणारे दंडात्मक व्याज यासह इतर अटी व नियम यांबाबत ग्राहकाला मंजुरी पत्र किंवा इतर माध्यमातून लेखी स्वरूपात ग्राहकाच्या मातृभाषेत किंवा ग्राहकाला समजणाऱ्या भाषेत कळवेल आणि या अटी व नियमांची ग्राहकांची स्वीकृती आपल्या नोंदीवर ठेवेल.
- कर्जाच्या मंजुरी/वितरणाच्या वेळी कंपनी सर्व ग्राहकांना कर्ज करारासह कर्ज करारात उल्लेखिलेल्या सर्व जोडपत्रांच्या प्रती ग्राहकाने घोषित केलेल्या व समजणाऱ्या भाषेत पुरवेल.
- वितरण कार्यक्रम, व्याजदर, सेवा शुल्क, अग्रिम परतफेडीवरील शुल्क इत्यादींसह अटी आणि नियमांमध्ये कोणताही बदल झाल्यास कंपनी ग्राहकाला त्याची मातृभाषेत किंवा ग्राहकाला समजणाऱ्या भाषेत लेखी स्वरूपात सूचना देईल. अटी आणि नियमांमधील कोणत्याही बदलाची माहिती कंपनी लेखी स्वरूपात आणि/किंवा कंपनीच्या वेबसाइटवर अपडेट करून देईल आणि अशा सर्व सुधारणा भविष्यलक्षी लागू होतील याची खात्री करेल आणि त्या योग्यरित्या कर्ज करारात समाविष्ट केल्या जातील.
- करारानुसार परतफेड/कामगिरी आगाऊ मागविण्याचा निर्णय संबंधित कर्ज करारांशी सुसंगत असेल.

- ग्राहकाकडून सर्व थकबाकी परतफेडीनंतर किंवा कर्जाची थकीत रक्कम वसूल झाल्यानंतर कंपनीकडून ग्राहकाविरुद्ध कोणताही इतर दावा असल्यास त्यासाठी काही वैध हक्क किंवा बाजारपेठेची मालकी वगळता कंपनी सर्व तारणे मोकळी करेल. जर अशा समायोजनाचा हक्क वापरावयाचा असेल तर कंपनी त्यासाठीच्या अटी आणि उर्वरित दावे व तपशील यांची संपूर्ण माहिती देऊन ग्राहकाला त्याबद्दल सूचना देईल आणि संबंधित दावा निकालात न येईपर्यंत किंवा परतफेड न होईपर्यंत कंपनीकडे तारणे ठेवण्याचा हक्क असेल.

#### 4.5. कर्ज खात्यांवरील दंडात्मक शुल्क

- जेथे ग्राहकाकडून कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व नियमांचे पालन न केल्यामुळे कंपनी दंड आकारते, तेव्हा त्यास 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून वागवले जाईल आणि ते 'दंडात्मक व्याज' रुपाने आकारले जाणार नाही. दंडात्मक शुल्कांवर पुढील व्याज गणना केली जाणार नाही म्हणजेच त्यांचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही.
- कर्ज खात्यांमधील न्याय्य कर्जपुरवठा पद्धतीनुसार दंडात्मक शुल्क आकारणीबाबत अनुपालन सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनीच्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेले दंडात्मक शुल्क धोरण कंपनीने स्वीकारले आहे.
- उशिरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक व्याजाबाबतची कलम कर्ज करारात ठळक अक्षरात नमूद केली जाईल.

#### 4.6. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेले कर्ज

- कंपनी अंगिकृत डिजिटल उधार प्लॅटफॉर्मच्या स्रोत एजंटची (यापुढे 'एजंट' म्हणून संबोधले जाईल) नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकट केली जातील.
- स्रोत एजंट म्हणून कार्य करणाऱ्या डिजिटल उधार प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाला प्रामाणिकपणे कंपनीचे नाव व त्यांच्याकडून संपर्क करण्यात येत आहे त्या एजंटचे नाव प्रकट करण्याचे निर्देश दिले जातील.
- कर्ज मंजुरीनंतर परंतु कर्ज करार अंमलात आणण्यापूर्वी, कंपनीच्या लेटरहेडवर ग्राहकाला मंजुरी पत्र आणि/किंवा महत्त्वाच्या तथ्यांचे विवरण पत्रक जारी केले जाईल.
- कर्ज वितरण/मंजुरीच्या वेळी सर्व ग्राहकांना अति महत्त्वाच्या अटी व नियमांचा (एमआयटीसी) कर्ज कराराची प्रत तसेच एमआयटीसी/कर्ज करारात उल्लेखिलेल्या सर्व जोडपत्रांच्या प्रती/इ-प्रती पुरविल्या जातील.
- कंपनीने नियुक्त केलेल्या डिजिटल उधार प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि निगराणी राखण्यात येईल.
- तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्याचे प्रयत्न केले जातील.
- कंपनी भारतीय रिझर्व्ह बँकेद्वारे वेळोवेळी सुधारित केल्या जाणाऱ्या डिजिटल कर्जपुरवठ्याच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल.

#### 4.7. व्याज दराचे नियमन:

- कंपनीने निधी खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर,

प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्कांसाठी संचालक मंडळाने मंजूर केलेले धोरण आणि व्याजदर मॉडेल स्वीकारले आहेत आणि कर्ज व प्रगती यांवरील व्याजदर निश्चित केला आहे. व्याजदर आणि जोखीम स्तरीकरणचा दृष्टिकोन तसेच विभिन्न ग्राहक वर्गासाठी वेगवेगळ्या व्याजदरांची कारणमीमांसा ही अर्ज नमुन्यात प्रकट केली जाईल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळविली जाईल. व्याजदरे आणि जोखीम स्तरीकरणचा दृष्टिकोन कंपनीच्या वेबसाइटवरही उपलब्ध करून देण्यात येईल. व्याजदरात बदल झाल्यास वेबसाइटवरील किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.

- व्याजदर वार्षिकीकृत असेल.
- व्यवसायव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक ग्राहकांना मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग व्याजदरावर आधारित मुदत कर्जावर कंपनी अग्रीम परतफेड शुल्क/दंड आकारणार नाही.

#### 4.8. गोपनीयता

- कंपनी ग्राहकाची सर्व माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल; हे ग्राहकाकडून आमच्याकडे थकित असलेली रक्कम परतफेडीनंतरही लागू राहिल.
- कंपनी खालील प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर कोणालाही व्यवहाराचा तपशील प्रकट करणार नाही:
  - ग्राहक उधारपुरवठा किंवा संलग्न सेवा मिळविण्यासाठी कंपनीला माहिती प्रकट करण्याची विनंती करत असेल/परवानगी देत असेल तर.
  - कायदानुसार किंवा सरकारी, वैधानिक, नियामक प्राधिकरणाच्या आदेशान्वये ग्राहकाशी संबंधित माहिती देणे आवश्यक असेल तर.
  - कंपनीने गैर-बँकिंग वित्तीय संस्थांकडून वित्तीय सेवांच्या आउटसोर्सिंगमधील जोखीम व्यवस्थापन आणि आचारसंहितेवरील भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार आउटसोर्सिंग व्यवस्था केली असेल आणि उक्त तरतुदीनुसार 'जाणून घेण्याची गरज' या आधारावर सेवा पुरवठादाराला माहिती देत असेल.
  - जनतेला माहिती प्रकट करण्याची कर्तव्ये असतील तर.
  - माहिती देणे कंपनीच्या हितासाठी आवश्यक असेल (उदा. फसवणूक टाळण्यासाठी) परंतु हे कारण ग्राहक किंवा ग्राहक खाते (ग्राहकाचे नाव व पत्ता समाविष्ट) याबद्दलची माहिती इतरांना देण्यासाठी वापरले जाणार नाही;
  - ग्राहकांना याची माहिती दिल्यानंतर कंपनी ग्राहकाच्या खात्याच्या चालीरीतीबद्दलची माहिती क्रेडिट रेटिंग कंपन्यांना देऊ शकेल.

#### 4.9. सर्वसाधारण

- कर्ज करार/एमआयटीसी/मंजूरी पत्र/केएफएस मधील अटी व नियमांमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त कंपनी ग्राहकाच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही (जोपर्यंत ग्राहकाने आधी न प्रकट केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही).
- कर्जवसुलीच्या बाबतीत कंपनी अनावश्यक त्रास देणार नाही. ती आचारसंहितेच्या स्वरूपात स्थापन केलेल्या धोरणातील तत्वांचे पालन करेल आणि तिचे कर्मचारी वसुलीसाठी अनैतिक मार्गांचा अवलंब करणार नाहीत याची खात्री करेल.

- कंपनी आपल्या कर्मचाऱ्यांना (अपंग व्यक्तींच्या अधिकारांसह) ग्राहकांशी योग्य प्रकारे वागण्यासाठी आणि आचारसंहितेच्या स्वरूपात स्थापन केलेल्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणाचे पालन करण्यासाठी प्रशिक्षित करेल याची खात्री करेल.
- ग्राहकाकडून कर्ज खाते हस्तांतरणाची विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा तशा प्रकारची हरकत असल्यास ती विनंतीची प्राप्तीच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत ग्राहकाला कळविली जाईल.

#### 4.10. ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा

- या संदर्भात उद्भवणारे वाद सोडवण्यासाठी ग्राहक सेवा संघ, ग्राहक सेवा प्रमुख, अनुपालन प्रमुख आणि तक्रार निवारण अधिकारी यांचा समावेश असलेली तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करण्यात आली आहे. हा मंच खात्री करेल की कंपनीच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील.
- संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियतकालिक आढावा घेतला जाईल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल ठराविक अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.
- ही संहिता खालील तपशीलांसह ग्राहक तक्रार निवारण धोरणासह कंपनी ज्या ठिकाणी व्यवहार करते त्या ठिकाणी ठळकपणे मांडली जाईल, कोणत्याही कंपनीच्या सेवांशी संबंधित ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्याच्या आणि निराकरण करण्याच्या हेतूने आणि त्याच खाली सेट केल्याप्रमाणे:

संकेतस्थळ: <https://flexiloans.com/regulatory/>

नाव: श्री मनीष लुनिया

पत्ता: 7 वा मजला, दक्षिण ॲनेक्सी, टॉवर 2, वन वर्ल्ड सेंटर, 841, सेना बापट मार्ग, एल्फिन्स्टन, साईधाम नगर, लोअर परेल, मुंबई-400013, भारत.

फोन: 022-68219546

ई-मेल: [nodal.grievance@epimoney.com](mailto:nodal.grievance@epimoney.com)

- हे लक्षात घेतले पाहिजे की श्री मनीष लुनिया हे फिनटेक/डिजीटल ला कर्जदाता म्हणून व्यवहार करण्यासाठी नोडल तक्रार निवारण अधिकारी आणि कर्ज संबंधित तक्रारी तसेच आउटसोर्सिंग क्रियाकलापांसाठी आणि लोकपाल योजनेअंतर्गत नोडल अधिकारी म्हणून काम करतात..

#### 4.11. विविध

जेव्हा जेव्हा कंपनी सोन्याचे दागिने किंवा व्यावसायिक वाहन वित्त किंवा सुरक्षित कर्जे किंवा कर्ज उत्पादनांच्या तारणावर कर्ज देते ज्यात फ्लोटिंग व्याजदर किंवा वैयक्तिक कर्ज असते, तेव्हा अशा कर्जाचा विस्तार करण्यापूर्वी आणि दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुषंगाने संहिता अद्यतनित केली जाईल. RBI द्वारे.

### 5. धोरणाचे पुनरावलोकन

कंपनीच्या संचालक मंडळाकडून वार्षिक आधारावर धोरणाचे पुनरावलोकन केले जाईल आणि मंजूर केले जाईल.