

এপিমনি প্রাইভেট লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা

বিশদ নীতি নথিপত্র

বিষয়বস্তুৰ তালিকা

ছিনিয়ৰ নং	বিৱৰণ	পৃষ্ঠা নং
1	প্ৰস্তাৱনা	3
2	প্ৰৱেশ	3
3	ন্যায়পৰায়ণ ব্যৱহাৰ কোড ("কোড")ৰ উদ্দেশ্য	3
4	কোম্পানীৰ গ্ৰাহকসকলৰ পৰা মুখ্য বাদ্ধতাৰূপে আত্মসমৰ্পণসমূহ	3
	4.1 গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে ন্যায়পূৰ্ণ ব্যবহাৰ	3
	4.2 গ্ৰাহক শিক্ষা	4
	4.3 ৰণ অ্যাপ্লিকেচন আৰু প্ৰক্ৰিয়া	4
	4.4 ঋণ মূল্যাংকন / প্ৰদান আৰু শৰ্ত / শৰ্তাবলী:	4
	4.5 ঋণ একাউন্টত শাস্তিমূলক চাৰ্জ	5
	4.6 ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফৰ্ম থেকে ঋণ সোর্স করা	5
	4.7 সুদেৰ হাৰ নিয়ন্ত্ৰণ	6
	4.8 গোপনীয়তা	6
	4.9 সাধাৰণ	7
	4.10 গ্ৰাহক অভিযোগ নিবাৰণ ব্যবস্থা	7
5	নীতিৰ পুনৰ্বিচাৰ	8

1. প্ৰস্তাৱনা

এই ন্যায়পৰায়ণ ব্যৱহাৰ কোডৰ উদ্দেশ্য হ'ল সকলোহিতাধিকাৰীক, বিশেষকৈ গ্ৰাহকসকলক, কোম্পানী দ্বাৰা গ্ৰাহকসকলক প্ৰদান কৰা আৰ্থিক সুবিধা আৰু সেৱাসমূহৰ ক্ষেত্ৰত অনুসৰণ কৰা পদ্ধতিসমূহৰ এক প্ৰভাৱশালী পৰ্যালোচনা প্ৰদান কৰা। এই ন্যায়পৰায়ণ ব্যৱহাৰ কোড ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক ("RBI") দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত নিয়মাৱলীৰ অধীনত স্থাপন কৰা হৈছে।

2. প্ৰৱেশ

ড'মেইন নাম flexiloans.com ("ৱেবছাইট") এপিমনী প্ৰাইভেট লিমিটেড ("কোম্পানী") ৰ মালিকানাধীন। কোম্পানীটো RBI ৰ সৈতে পঞ্জীয়নকৃত এখন নন-বেনকিং ফাইনেঞ্চ কোম্পানী, যাৰ পঞ্জীয়নকৃত কাৰ্যালয় নং ১১৯, ২য় মহলা, গ্ৰীণৱেজ টাৱাৰ্ছ, ছেইণ্ট মেৰী'ছ ৰোড, অভিৰামপুৰম, চেন্নাই ৬০০০১৮, তামিলনাডু, ভাৰত ত অৱস্থিত আৰু ইয়াৰ কৰ্পৰেট কাৰ্যালয় 7ম তলাত, দক্ষিণ প্ৰান্তিক, টাৱাৰ 2, ৱান ৱৰ্ল্ড চেণ্টাৰ, ৪৪১, চেনাপতি বাপাট মাৰ্গ, এলফিনষ্টোন, সাইধাম নগৰ, ল'ৱাৰ পাৰ্বেল, মুম্বাই-400013, ভাৰতত অৱস্থিত, বিভিন্ন ধৰণৰ গিৰিহীন ঋণ প্ৰদানৰ ব্যৱসায়ত নিয়োজিত আছে, যাৰ ভিতৰত ব্যৱসায়ৰ কাৰণে কৰ্মিং কেপিটেল লোন, ইনভাইচ/ভেণ্ডৰ ফাইনেঞ্চিং আৰু সম্পৰ্কীয় সেৱাসমূহ আদি অন্তৰ্ভুক্ত। এই ঋণবোৰ গ্ৰাহকসকলক, য'ত ব্যক্তি, অংশীদাৰিত্ব প্ৰতিষ্ঠান, কোম্পানী আৰু অন্যান্য আইনী সত্তাসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত থাকে, প্ৰদান কৰা হয়।

3. ন্যায়পৰায়ণ ব্যৱহাৰ কোড ("কোড") ৰ উদ্দেশ্য:

- গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে ব্যৱহাৰৰ ক্ষেত্ৰত সু-ব্যৱহাৰ অনুপ্ৰাণিত কৰা আৰু নিশ্চিত কৰা;
- বংশ, জাতি, বৰ্ণ, ধৰ্ম, লিংগ, বৈবাহিক স্থিতি, বয়স, অক্ষমতা ইত্যাদিৰ ভিত্তিত বৈষম্যহীন গ্ৰাহক আৰু কোম্পানীৰ মাজত এক ন্যায়পূৰ্ণ সম্পৰ্ক প্ৰতিষ্ঠা কৰা;
- অগ্ৰিম উদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত আইনগত নিয়মাৱলীৰ পূৰ্ণ পালন নিশ্চিত কৰা;
- কোম্পানী দ্বাৰা প্ৰদান কৰা ঋণ সুবিধাসমূহৰ প্ৰচলিত শৰ্তাৱলী প্ৰতিটো পদক্ষেপত গ্ৰাহকক অৱগত কৰা নিশ্চিত কৰা; আৰু
- গ্ৰাহক অভিযোগ সমাধানৰ প্ৰক্ৰিয়া মজবুত কৰা।

এই কোড কোম্পানীৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সকলো সুবিধা আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য, সেইবোৰ ফোনযোগে, ডাকযোগে, ইণ্টাৰেক্টিভ ইলেকট্ৰনিক ডিভাইচৰ জৰিয়তে, ইণ্টাৰনেটত বা কোম্পানীয়ে বৰ্তমান ব্যৱহাৰ কৰি থকা বা ভবিষ্যতে প্ৰৱেশ কৰিব পৰা আন কৌশলেৰে প্ৰদান কৰা হ'ব।

4. কোম্পানীৰ গ্ৰাহকসকলৰ পৰা মুখ্য বাদ্ধতাকপে আত্মসমৰ্পণসমূহ:

4.1 গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে ন্যায়পূৰ্ণ ব্যবহাৰ:

- এই কোডত প্ৰদত্ত প্ৰডাক্ট আৰু সেৱাসমূহৰ বাবে আৰু কোম্পানীৰ কাৰ্যাৱলী আৰু প্ৰথাৰ পৰা মূল্যাংকন আৰু মানসমূহ মেলাই যাব।

- নিশ্চিত কৰা যে কোম্পানীৰ প্ৰডাক্ট আৰু সেৱাসমূহ প্ৰায়কৃতিক আইন আৰু নিৰ্দেশনালৈ মিলে। গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে কোম্পানীৰ ব্যবহাৰ নীতি নীতিত আৰু পৰিপূৰ্ণতাৰ নৈতিক মূলত ভিত্তি হৈছে।
- সময়সীমাত আৰু দক্ষতাসম্পন্ন পদ্ধতিত সমস্যা আৰু আশঙ্কাসমূহ সমাধান কৰা।
- গ্ৰাহকসকলৰ অভিযোগ সমাধানৰ পৰিক্ৰিয়াৰ বাবে গ্ৰাহকসকলক শিক্ষা দিয়া।

4.2 গ্ৰাহক শিক্ষা:

- আৰ্থিক পৰিণামৰ ব্যাখ্যা কৰা।
- গ্ৰাহক(সকল) দ্বাৰা বুজা যাওৱা ভাষাত তালিকাভুক্ত তথ্য প্ৰদান কৰা।
- গ্ৰাহকসকলৰ পৰা তাদেৰ পৰ্যাপ্ত কোৱা প্ৰডাক্ট নিৰ্বাচন কৰিবলৈ সহায় কৰা। আৰু সেবা আৰু প্ৰডাক্টৰ প্ৰাধান্য বুজাই দিয়া হ'ব।
- গ্ৰাহকসকলক তাদেৰ চাবসমূহ পূৰ্ণ কৰিবলৈ কোম্পানীৰ পৰা সাক্ষ্যতা আৰু ঠিকনাকৰণৰ বাবে কোম্পানীৰ পৰা প্ৰয়োজনীয় দস্তাবেজ জনাওক।

4.3 ৰণ অ্যাপ্লিকেচন আৰু প্ৰক্ৰিয়া:

- গ্ৰাহকসকললৈ সম্পৰ্কিত সকলো যোগাযোগ ভাষাত দিয়া হ'ব।
- কোম্পানীৰ ৰণ আবেদন ফৰ্মসমূহে গ্ৰাহকৰ আশৰ পৰ্যাপ্ত তথ্য থাকিব, যিটো গ্ৰাহকৰ আগ্ৰহৰ মূল্যাংকন পৰিণামিত হয়, যেনে আবেদন ফৰ্ম সহ জমা দিবলৈ প্ৰয়োজনীয় দস্তাবেজৰ তালিকা থাকে।
- কোম্পানী সকলো ৰণ আবেদন গ্ৰহণৰ বাবে এক প্ৰণাম দিয়াৰ এটি প্ৰণামপত্ৰ নিৰ্মাণ কৰিব। আবেদন ফৰ্ম গ্ৰহণৰ সময়সীমা সূচনা কৰা হ'ব।

4.4 ঋণ মূল্যাংকন / প্ৰদান আৰু শৰ্ত / শৰ্তাবলী:

- কোম্পানীটো গ্ৰাহক(সকল)লৈ ঋণৰ প্ৰদানৰ সৈতে সংকেত পত্ৰ অথবা অন্য যিকোনো প্ৰক্ৰিয়াৰ মাধ্যমে সাংকেতিক ভাষাত অথবা গ্ৰাহক বুজা ভাষাত ঋণ অনুমোদন সহায় কৰিব, যিহেৰাৰ সৈতে ঋণৰ অনুমোদন মুকোছা সহায় কৰিব যাতে বাৰ্ষিকীকৃত সুদৰ আৰু এতিয়া অনুমোদনৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ উল্লেখ সহায় কৰা হ'ব, দীৰ্ঘ পৰিশোধৰ বাবে কৰা শ্ৰজনিক সুদ সংযোগীত। গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা এই শৰ্ত আৰু শৰ্তাবলীৰ মান্যতা সংৰক্ষণ কৰিব।
- কোম্পানীটো গ্ৰাহকসকলক ঋণৰ অনুমোদন / প্ৰদানৰ সময়ত ঋণৰ চুক্তিপত্ৰৰ এটি প্ৰতিলিপি আৰু সকলো চুক্তিত উল্লেখিত সমস্ত সংলগ্নসমূহৰ প্ৰতিলিপি গ্ৰাহকসকলক সাংকেতিক ভাষাত বা গ্ৰাহক ঘোষণা কৰা ভাষাত সহায় কৰিব।
- কোম্পানীটো গ্ৰাহকসকলক যিকোনো প্ৰকাৰৰ শৰ্ত আৰু শৰ্তাবলীৰ পৰিবৰ্তনবোৰৰ বাবে সাংকেতিক ভাষাত, অথবা গ্ৰাহক বুজা ভাষাত নগদ দিয়াৰ প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব। প্ৰতিপক্ষীয়ত কোম্পানীৰ ওয়েবছাইটত লেখাৰ মাধ্যমে বা আপডেট কৰাৰ মাধ্যমে সকলো এই পৰিবৰ্তনসমূহ প্ৰভাৱ কৰিব আৰু এই পৰিবৰ্তনসমূহ ঋণৰ চুক্তিত যোগ কৰা হ'ব।

- চুক্তি থাকার বাবে পৰিসৰসম্পৰ চুক্তিৰ অধীনত নগদৰ পুনৰ্চিত কৰা অথবা কাৰ্য্যকৰণ দায়িত্ব পৰিষ্কাৰণ কৰাৰ নিৰ্ণয় অনুসৰি হৈছে।
- কোম্পানীটো সকলো ঋণৰ বাকী পৰিশোধ বা ঋণৰ মূল পৰিশোধত কোনো সুরক্ষা মুক্তি দিব। যদি কোম্পানীৰ গ্ৰাহকৰ বিপৰীতে অন্য দাবী থাকে অন্তৰ্ভুক্ত হৈছে, তেন্তে অন্তৰ্ভুক্ত হৈছে। যদি এই অধিকাৰ প্ৰযোজ্য হৈছে, তেন্তে গ্ৰাহকক এই বিষয়ত সম্পূৰ্ণ বিবৰণী দিয়া হব যেনে বাকী দাবীসমূহ আৰু কোম্পানীৰ সুৰক্ষাৰ ধাৰণা কৰাৰ শৰ্তসমূহ বিষয়ত।

4.5 ঋণ একাউণ্টত শাস্তিমূলক চার্জ

- যেখানে কোম্পানি গ্ৰাহক দ্বাৰা ঋণ চুক্তিৰ প্ৰধান শৰ্ত এবং শৰ্তাদি অনুসারে অকৰ্তৃত্বৰ জন্য শাস্তি কৰে, তা ‘শাস্তি চার্জ’ হিসেবে বিবেচিত হব এবং ‘শাস্তি সুদ’ হিসেবে কৰা হব না। এই শাস্তি চার্জ কে ক্যাপিটলাইজেশ্বন কৰা হব না, অৰ্থাৎ এমেন চার্জৰ উপৰ আৰু সুদ কম্পিউট কৰা হব না।
- ঋণ হিসাবসমূহে ন্যায্য ঋণ দান অনুশাসন সত্ত্বে শাস্তি চার্জৰ পলিসি অনুমোদিত কৰা হৈছে পৰিচালক পৰিষদ দ্বাৰা, যাতে নিশ্চিত হতে পারে যে ন্যায্য ঋণ দান অনুশাসন সত্ত্বে শাস্তি চার্জ পালন কৰা হৈছে।
- কোনও ধাৰা যা দেয় শাস্তি সুদেৰ সময় মেয়াদ অতিক্ৰম কৰা হলে, তা ঋণ চুক্তিতে বোল্ড উল্লেখ কৰা হব।

4.6 ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফৰ্ম থেকে ঋণ সোর্স কৰা

- কোম্পানিৰ ওয়েবসাইটে যে ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফৰ্মগুলি যুক্ত হৈছে সেগুলিৰ নাম প্ৰকাশ কৰা হব। এগুলি যাদেৰ সোর্সিং এজেন্ট হিসেবে ব্যবহৃত হয়, তাদেৰকে পৰবৰ্তীতে ‘এজেন্ট’ হিসেবে উল্লেখ কৰা হব।
- সংশ্লিষ্ট ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফৰ্মগুলি গ্ৰাহকেৰ সাথে অবস্থান কৰাৰ সময় কোম্পানিৰ নাম প্ৰকাশ কৰতে নিৰ্দেশিত হব এবং কোন এজেন্টেৰ পক্ষ থেকে তাৰ সাথে কথা বলছেন সেটাও প্ৰকাশ কৰা হব।
- ঋণ অনুমোদনেৰ পৰ কিন্তু ঋণ চুক্তিৰ সম্পাদনা হোক না হোক, গ্ৰাহকেকে কোম্পানিৰ পত্ৰমুদ্রিত অনুমোদন পত্ৰ এবং/অথবা মূল তথ্য বিবৰণ (KFS) প্ৰদান কৰা হব।
- মোস্ট ইম্পাৰট্যান্ট টাৰ্মস এবং কন্ডিশনস (MITC) লোন চুক্তিপত্ৰেৰ একাটি কপি সহ যেসব সমস্ত উপসংহাৰ উল্লেখিত হৈছে, তাদেৰ সময়ে ঋণ অনুমোদন/বিতৰণেৰ সময় সকল গ্ৰাহকেদেৰ প্ৰদান কৰা হব।
- কোম্পানি দ্বাৰা যুক্ত ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফৰ্মগুলিৰ উপৰ কাৰ্যকৰ পৰ্যবেক্ষণ এবং মনিটরিং নিশ্চিত কৰা হব।
- অভিযোগ দ্বিধা প্ৰতিৰোধেৰ ব্যবস্থাৰ সম্পৰ্কে সচেতনতা তৈৰিৰ প্ৰতি যথাযথ প্ৰয়াস সম্পন্ন কৰা হব।
- কোম্পানি প্ৰতি সময় সম্পৰ্কিত হতে প্ৰদত্ত ডিজিটাল লেনদেন নিৰ্দেশিকা অনুসৰণ কৰবে, যা বাৰ্তা বদলে পাশাপাশি RBI দ্বাৰা প্ৰদত্ত নিৰ্দেশিকাৰ অনুযায়ী।

4.7 সুদের হার নিয়ন্ত্রণ

- কোম্পানি একটি পর্ষদ অনুমোদিত নীতি স্থাপন করেছে যা সুদের হার, প্রসেসিং এবং অন্যান্য চার্জগুলির জন্য অনুমোদিত এবং সম্প্রতিষ্ঠান করেছে একটি সুদ হার মডেল যা অর্থনীতির খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদির মধ্যে প্রস্তুত ফ্যাক্টরগুলি বিবেচনা করে ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য সুদের হার নির্ধারণ করে। সুদের হার এবং ঝুঁকির শ্রেণীকরণের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন গ্রাহক শ্রেণীতে পৃথক পৃথক সুদের হার প্রদানের অভিপ্রায় আবেদন ফর্মে প্রকাশিত এবং অনুমোদনের পত্রে প্রত্যক্ষভাবে প্রকাশিত হবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির শ্রেণীকরণের পদ্ধতি এবং বিস্তারিত তথ্যগুলি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ থাকবে। এই তথ্যগুলি ওয়েবসাইটে প্রকাশিত হবে এবং যদি সুদের হারে কোনও পরিবর্তন হয় তবে এগুলি আপডেট করা হবে।
- সুদের হারটি বার্ষিকভাবে অনুমিত হবে।
- কোম্পানি ব্যক্তিগত গ্রাহকদের জন্য যদি কোনও ব্যবসার বাইরে উপযুক্ত হতে প্রদত্ত ফ্লোটিং হার টার্ম ঋণের উপর পূর্বাতন শোধের জন্য কোনও ফরেক্লোজার চার্জ/ প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি নিয়ে চার্জ করবে না।

4.8 গোপনীয়তা

- কোম্পানি গ্রাহকের সমস্ত তথ্যকে ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসেবে বিবেচনা করবে; এটি গ্রাহক থেকে আমাদের কাছ থেকে সমস্ত অর্থ পরিশোধের পরেও প্রয়োজনীয়।
- কোম্পানি যে কোনও ব্যক্তিকে লেনদেনের বিস্তারিত তথ্য প্রকাশ করবে না, এবং এটির প্রতি মধ্যস্থতার ক্ষেত্রগুলি নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে বহন করা হবে:
 - যদি গ্রাহক অনুরোধ/ অনুমতি দেন কোম্পানিকে তথ্য প্রকাশের জন্য, যেকোনো ঋণ বা সহায়ক পরিষেবার সুবিধার জন্য।
 - যদি আইন বা সরকার, আইনগত, পরিস্থিতিক কর্তৃপক্ষ অথবা আদেশের আওতায় গ্রাহকের সম্পর্কে তথ্য প্রদানের প্রয়োজন হয়।
 - যদি কোম্পানি RBI দ্বারা ব্যবস্থাপিত বিশেষ প্রদত্ত দিশানির্দেশে বাহ্যিক সেবা প্রদানের জন্য আউটসোর্সিং ব্যবস্থা অনুসরণ করে থাকে এবং সেবা প্রদানকারীকে 'প্রয়োজন অনুমেয়' ভিত্তিতে তথ্য সরবরাহ করছে।
 - যদি সার্বজনীনতা কারণে তথ্য প্রকাশ করা প্রয়োজন হয়।
 - যদি কোম্পানির সুরক্ষা প্রয়োজন হয় (যেমন, প্রতারণা প্রতিরোধে) কিন্তু এটি গ্রাহক বা গ্রাহকের হিসাব বিষয়ক তথ্য দেওয়ার কারণ হিসেবে ব্যবহৃত হবে না।
 - কোম্পানি গ্রাহকের হিসাবের আচরণ সম্পর্কে তথ্য ঋণ তথ্য কোম্পানিগুলির ক্রেডিট তথ্য প্রতিষ্ঠানগুলিতে সরবরাহ করতে পারে, তা গ্রাহকদেরকে তথ্য সম্মতি দেওয়ার পূর্বে অবহিত করার পর।

4.9 সাধাৰণ

- কোম্পানি গ্ৰাহকেৰ ব্যাপাৰে হস্তক্ষেপ কৰবে না এবং এটি ঋণ চুক্তিৰ / MITC / অনুমোদন পত্ৰ / KFS এর শৰ্তাবলীতে সৰবৰাহিত উদ্দেশ্যেৰ বাহিৰে হস্তক্ষেপ কৰবে না (যদি কোনও নতুন তথ্য, গ্ৰাহক দ্বাৰা পূৰ্বে অবিকল কৰা না থাকা, কোম্পানিৰ নোটিশে আসে)।
- ঋণ উদ্ধাৰেৰ বিষয়ে, কোম্পানি অযোগ্য হাৰাসমেন্টে গ্ৰস্ত হব না। এটি তাৰ কোড অফ কন্ডাক্ট নিয়ামগুলি পৰিচালনা কৰা হব, যা তাৰ কৰ্মীদেৰ আদৰ্শ রক্ষা কৰাৰ মধ্যে সম্মিলিত কৰবে এবং তাৰ কৰ্মকৰ্তাৰা অব্যাহতি ওপৰ নিৰ্ভৰ কৰে অব্যথানিত পথে পুনঃপ্ৰাপ্তি কৰবে না।
- কোম্পানি নিশ্চিত কৰবে যে কৰ্মীদেৰ যথাযথভাবে গ্ৰাহকেদেৰ সঙ্গে (বিশেষভাবে প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিদেৰ অধিকাৰ) ব্যবহাৰ কৰাৰ জন্য যথাযথভাবে প্ৰশিক্ষিত হব এবং বোর্ড অনুমোদিত নীতিৰ অনুযায়ী অনুসৰণ কৰা হব যা নীতিৰ ৰূপে কোড অফ কন্ডাক্ট হিসেবে অস্তিত্বে রয়েছে।
- গ্ৰাহক থেকে ঋণ হিসাবেৰ স্থানান্তৰেৰ জন্য অনুরোধ পাওয়াৰ সময়ে, যদি কোনও অভিযোগ থাকে, তাহলে তা গ্ৰাহকে 21 দিনেৰ মধ্যে অনুমোদন বা অসম্মতি সহ প্ৰদান কৰা হব তাৰিখ হিসাবে।

4.10 গ্ৰাহক অভিযোগ নিবাৰণ ব্যবস্থা

- কোম্পানিৰ অভ্যন্তৰে গ্ৰাহক সেবা দল, গ্ৰাহক সেবা প্ৰধান, অনুগতি প্ৰধান, এবং অভিযোগ নিবাৰণ কৰ্মকৰ্তা সহিত একটি অভিযোগ নিবাৰণ ব্যবস্থা প্ৰতিষ্ঠিত কৰা হয়েছে যাতে এই সম্পৰ্কে উত্থিত বিবাদ সমাধান কৰা হয়। এই ফোৰাম নিশ্চিত কৰবে যে কোম্পানিৰ কৰ্মকৰ্তাদেৰ নিষ্কৰ্ষণ সংক্ৰান্ত সমস্ত বিবাদ অন্তত পৰবৰ্তী উচ্চতৰ স্তৰে শুনা এবং বিচাৰিত হব।
- কোডেৰ অনুগতি এবং অভিযোগ নিবাৰণ ব্যবস্থাৰ কাৰ্যক্ষমতা বিভিন্ন পৰ্যায়ে পৰ্যালোচনা হব। এই পৰ্যালোচনাৰ সংক্ষিপ্ত रिपोर्टগুলি নিয়মিত অন্তৰালে বোর্ডে জমা দেওয়া হব।
- এই কোডটো যোগ কৰা হৈছে কাষ্টমাৰ অসন্তোষৰ নিষ্পাদন নীতিৰ সৈতে যিহেতু কোম্পানী চলাই যায় সেয়াত অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ স্থানত(ত) পোষ্য কৰা হব যাতে কোম্পানীৰ সেৱাসমূহৰ সম্পৰ্কত কোনো গ্ৰাহকেৰ অসন্তোষ সমাধান কৰিবলৈ সুবিধা থাকে আৰু এই সেই হৈছে যেন:

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

নাম: শ্ৰীমতী প্ৰণালী সারন্ত

ঠিকনা: চতুৰ্থ মহলা, দক্ষিণ এনেক্স, টাৱাৰ ২, ৱান ৱৰ্ল্ড চেণ্টাৰ, ৮৪১, সেনাপতি বাপত মাৰ্গ, এলফিনষ্টোন, ছৈধম নগৰ, লোয়াৰ পেৰেল, মুম্বাই-৪০০০১৩, ভাৰত।

ফোন: ৮৮৭৯৭৫৮৮৬৩

ইমেইল: nodal.grievance@epimoney.com

- মন কৰিবলগীয়া যে শ্ৰীমতী প্ৰণালী সারন্ত ঋণদাতা হিচাপে ফিনটেক/ডিজিটেলৰ সৈতে মোকাবিলা কৰাৰ বাবে ন'ডেল অভিযোগ নিবাৰণ বিষয়া আৰু ঋণ সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ লগতে আউটচ'ৰ্চিং কাৰ্যকলাপৰ বাবেও এল এছ পি।

যখনই কোম্পানী সোনালী জুৱেলৰী বা বাণিজ্যিক যান বিতৰণ বা নিৰাপদ ঋণ বা স্থিৰ ঋণ অথবা পৰিবৰ্তনীয় সুদৰ ঋণ কৰ্মৰ সৈতে ঋণ পৰিসৰ কৰে, তেন্তিৰে এই কোডটো আৰুও সমৰ্থনীয় হৈছে যখনি RBIৰ নিৰ্দিষ্ট নীতি অনুসৰি পৰিবৰ্তন কৰা হব।

5. **নীতিৰ পুনৰ্বিচাৰ**

এই নীতিটো কোম্পানীৰ পৰিচালক বৰ্গৰ দ্বাৰা বাৰ্ষিক আধাৰত পুনৰ্বিচাৰ আৰু অনুমোদন কৰা হব।