

એપિમોની પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

વિગતવાર નીતિ દસ્તાવેજ

વિષયસૂચિ

ક્રમ નં.	વિગતો	પાનાં નં.
1	પ્રસ્તાવના	3
2	પરિચય	3
3	નિષ્પક્ષ પ્રથાઓના આચાર સંહિતા ("કોડ")ના ઉદ્દેશ્યો:	3
4	ગ્રાહકો પ્રત્યેના કંપનીના મુખ્ય વચનો:	3
	4.1. ગ્રાહકો સાથે નિષ્પક્ષ વ્યવહાર	3
	4.2 ગ્રાહક શિક્ષણ:	4
	4.3. લોન અરજી અને પ્રક્રિયા	4
	4.4 લોન મૂલ્યાંકન/વિતરણ અને શરતો/નિયમો	4
	4.5. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક ચાર્જીસ	5
	4.6. ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ પરથી મેળવેલા લોન	5
	4.7. વ્યાજદરનું નિયમન	6
	4 .8. ગોપનીયતા	6
	4.9. સામાન્ય	7
	4.10. ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા	7
5	નીતિની સમીક્ષા	8

1. પ્રસ્તાવના

આ નિષ્પક્ષ પ્રથાઓનો આચાર સંહિતા તમામ હિતધારકોને, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને પૂરી પાડવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓ અંગે અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓની અસરકારક સમીક્ષા આપવા માટેનો છે. નિષ્પક્ષ પ્રથાઓના આ આચાર સંહિતાને ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("આરબીઆઈ") દ્વારા નિર્ધારિત નિયમનો અનુસાર અમલમાં મૂકવામાં આવ્યો છે.

2. પરિચય

ડોમેન નામ flexiloans.com ("વેબસાઇટ") એપિમની પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("કંપની") દ્વારા માલિકીના છે. કંપની આરબીઆઈ સાથે નોંધાયેલી એક નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપની છે જેની નોંધાયેલી ઓફિસ નં. 119, બીજો માળ, ગ્રીનવેઝ ટાવર્સ, સેન્ટ મેરી રોડ, અભિરામપુરમ, ચેન્નઈ 600018, તમિલનાડુ, ભારત અને તેની કોર્પોરેટ ઓફિસ 7મો માળ, સાઉથ એનેક્સ, ટાવર 2, વન વર્લ્ડ સેન્ટર, 841, સેનાપતિ બાપટ માર્ગ, એલ્ફિન્સ્ટોન, સૈદામ નગર, લોઅર પરેલ, મુંબઈ-400013, ભારત છે. કંપની વ્યક્તિગત, ભાગીદારી ફર્મો, કંપનીઓ અને અન્ય કાયદેસરની એકમો સહિતના ગ્રાહકો માટે કાર્યશીલ મૂડી લોન, ઇનવોઇસ/વેન્ડર ફાયનાન્સિંગ અને સંલગ્ન સેવાઓ વગેરે જેવા જામીનગીરી વગરના વિવિધ પ્રકારના વ્યાવસાયિક લોનની સેવાઓ પૂરી પાડવાનો વ્યવસાય કરે છે.

3. નિષ્પક્ષ પ્રથાઓના આચાર સંહિતા ("કોડ")ના ઉદ્દેશ્યો:

- સારી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવા અને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં સારી પ્રથાઓ સુનિશ્ચિત કરવી;
- જાતિ, વર્ણ, રંગ, ધર્મ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ઉંમર, અપંગતા વગેરેના આધારે ભેદભાવ વગર ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે નિષ્પક્ષ સંબંધ પ્રોત્સાહિત કરવા;
- અગ્રિમોની વસૂલાત સાથે સંબંધિત બાબતોમાં કાયદેસરની માન્યતાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું;
- સુનિશ્ચિત કરવું કે ગ્રાહકોને દરેક તબક્કે કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી ક્રેડિટ સુવિધાઓની પ્રવર્તમાન શરતો અને નિયમોથી વાકેફ કરવામાં આવશે; અને
- ગ્રાહક ફરિયાદોના નિવારણ માટેના તંત્રોને મજબૂત બનાવવું.

આ કોડ કંપની દ્વારા ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ડિવાઇસ, ઇન્ટરનેટ પર કે કંપની હાલમાં વાપરી રહી છે કે ભવિષ્યમાં પેશ કરશે તેવી કોઈપણ અન્ય પદ્ધતિથી પૂરી પાડવામાં આવતી તમામ સુવિધાઓ અને સેવાઓ પર લાગુ પડે છે.

4. ગ્રાહકો પ્રત્યેના કંપનીના મુખ્ય વચનો:

4.1. ગ્રાહકો સાથે નિષ્પક્ષ વ્યવહાર:

- કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે તેમજ તેના કર્મચારીઓ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી કાર્યપ્રણાલીઓ અને પ્રથાઓમાં આ કોડમાં નિર્ધારિત વચનો અને ધોરણોનું પાલન કરવું.

- સુનિશ્ચિત કરવું કે કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ લાગુ કાયદાઓ અને નિયમનોને અનુરૂપ છે. ગ્રાહકો સાથેના કંપનીના વ્યવહારો ઇમાનદારી અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત રહેશે.
- સમયબદ્ધ અને કાર્યક્ષમ રીતે સમસ્યાઓ અને ચિંતાઓનો નિકાલ કરવો.
- ગ્રાહકોને ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની માહિતી આપવી.

4.2. ગ્રાહક શિક્ષણ:

- નાણાકીય પરિણામો સમજાવવા.
- ગ્રાહક(કો) દ્વારા સમજવામાં આવતી ભાષામાં તેમને માહિતી પૂરી પાડવી.
- ગ્રાહકને એવા સાચા ઉત્પાદન પસંદ કરવામાં મદદ કરવી જે તેમની જરૂરિયાતોને સર્વોત્તમ રીતે પૂરી કરે અને તેઓ જે સેવાઓ અને ઉત્પાદનોમાં રસ ધરાવે છે તેની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ સ્પષ્ટ માહિતી આપવી.
- ગ્રાહકને એ દસ્તાવેજી માહિતી વિશે જણાવવું જેની કંપનીને ગ્રાહકની સાચી ઓળખ અને સરનામું સ્થાપિત કરવા તેમજ કાયદેસરની અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોનું પાલન કરવા માટે જરૂર છે.

4.3. લોન અરજી અને પ્રક્રિયા

- ગ્રાહકો સાથેની તમામ સંવાદિતા માતૃભાષા/ગ્રાહક દ્વારા સમજવામાં આવતી ભાષામાં કરવામાં આવશે.
- કંપનીની લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરવામાં આવશે જે ગ્રાહકના હિતને અસર કરે છે, જેમાં લોન અરજી ફોર્મ સાથે રજૂ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી પણ સામેલ છે.
- કંપની તમામ લોન અરજીઓની પાવતી આપવાની પદ્ધતિ વિકસાવશે. જે સમયગાળામાં લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે પાવતીમાં દર્શાવવામાં આવશે.

4.4. લોન મૂલ્યાંકન/વિતરણ અને શરતો/નિયમો

- કંપની મંજૂરી પત્ર અથવા અન્ય રીતે ગ્રાહક(કો)ને માતૃભાષા અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજવામાં આવતી ભાષામાં લેખિતમાં જણાવશે કે, મંજૂર કરવામાં આવેલી લોન રકમ, તેમજ વાર્ષિક વ્યાજદર અને તેની અમલવારીની પદ્ધતિ, મોડી ચુકવણી માટે લાગુ દંડનું વ્યાજ સહિતની શરતો અને નિયમો, અને ગ્રાહક દ્વારા આ શરતો અને નિયમોની સ્વીકૃતિને તેના રેકોર્ડ પર રાખશે.
- કંપની લોન મંજૂરી/વિતરણ સમયે ગ્રાહક દ્વારા સમજવામાં અને જાહેર કરેલી ભાષામાં તમામ ગ્રાહકોને લોન કરાર અને લોન કરારમાં ઉદ્ધત કરવામાં આવેલી તમામ બીડાણોની નકલો પૂરી પાડશે.
- રકમ મોકલવાની સમયસરણી, વ્યાજદર, સેવા ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિત શરતો અને નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફાર વિશે કંપની ગ્રાહકને માતૃભાષા અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજવામાં આવતી ભાષામાં નોટિસ આપશે. શરતો અને નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફાર વિશે કંપની લેખિતમાં અથવા કંપનીની વેબસાઇટ પર અપડેટ કરીને જણાવી શકે છે અને સુનિશ્ચિત કરશે કે આવા તમામ

સુધારાઓને ભાવિલક્ષી અસર આપવામાં આવશે અને લોન કરારમાં યોગ્ય રીતે સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે.

- કરાર હેઠળ ચુકવણી કરવાની/પ્રદર્શન કરવાનું બંધ કરવા અથવા ઝડપી કરવાનો નિર્ણય સંબંધિત લોન કરારની તાલમેળમાં રહેશે.
- બાકી રકમ અને ગ્રાહક સામે કંપનીની કોઈપણ અન્ય દાવા મુજબ કાયદેસર અધિકાર અથવા ગિરવેના અધિકારને આધીન, તમામ બાકી રકમની પરત ચૂકવણી પર કંપની તમામ સિક્યોરિટીઝ છોડી દેશે. જો આવા સેટઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરવામાં આવે, તો ગ્રાહકને બાકી દાવા અને જે શરતો હેઠળ કંપનીને સંબંધિત દાવો નિકાલ કરવામાં આવે ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ રાખવાનો હક્ક છે તે વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.

4.5. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક ચાર્જીસ

- જ્યાં કંપની ગ્રાહક દ્વારા લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડ વસૂલે છે, ત્યારે તેને 'દંડાત્મક ચાર્જીસ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને 'દંડાત્મક વ્યાજ'ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં. દંડાત્મક ચાર્જીસનું મૂડીકરણ થશે નહીં, એટલે કે આવા ચાર્જીસ પર વધુ વ્યાજ ગણવામાં આવશે નહીં.
- નિષ્પક્ષ ધિરાણ પ્રથા - લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક ચાર્જીસના સંબંધમાં અનુપાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે કંપનીએ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂર કરેલી દંડાત્મક ચાર્જીસ પર નીતિ અપનાવી છે.
- મોડી ચુકવણી માટે લેવામાં આવતા દંડાત્મક વ્યાજ સંબંધિત કોઈપણ ક્લોઝને લોન કરારમાં બોલ્ડમાં દર્શાવવામાં આવશે.

4.6. ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ પરથી મેળવેલા લોન

- સ્ત્રોત એજન્ટ તરીકે જોડાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મોના નામ (આગળ એજન્ટ તરીકે સંદર્ભિત) કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
- એજન્ટ તરીકે જોડાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મોને ગ્રાહકને અગાઉથી જ કંપનીનું નામ જાહેર કરવા અને તેઓ જેની તરફેણમાં વાત કરી રહ્યા છે તે એજન્ટનું નામ જાહેર કરવા માટે નિર્દેશિત કરવામાં આવશે.
- મંજૂરી બાદ તરત જ પરંતુ લોન કરાર પર સહી કરતા પહેલા, સંમતિ પત્ર અને/અથવા મુખ્ય હકીકત વિધાન (KFS) ગ્રાહકને કંપનીના લેટરહેડ પર જારી કરવામાં આવશે.
- સર્વાધિક મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમો (MITC) લોન કરાર અને MITC/લોન કરારમાં ઉદ્ધૃત કરવામાં આવેલી તમામ બીડાણોની નકલ/ઠ-નકલની એક નકલ લોન મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ગ્રાહકોને પૂરી પાડવામાં આવશે.
- કંપની દ્વારા જોડાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ પર પ્રભાવી દેખરેખ અને નિરીક્ષણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
- ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર વિશે જાગૃતિ લાવવા પ્રત્યે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.

- કંપની સમય સમય પર સુધારેલા આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પર માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરશે.

4.7. વ્યાજદરનું નિયમન

- કંપની ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજદર, પ્રક્રિયા અને અન્ય ચાર્જિસ માટે બોર્ડ મંજૂર નીતિ અને વ્યાજદરનો મોડેલ અપનાવ્યો છે અને લોન અને અગ્રિમો માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજદર નક્કી કરે છે. વ્યાજદર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો દૃષ્ટિકોણ અને વિવિધ કેટેગરીઓના ગ્રાહકોને વિવિધ વ્યાજદર વસૂલવાનું કારણ અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે. જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો દૃષ્ટિકોણ અને વ્યાજદરો પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. વ્યાજદરમાં કોઈપણ ફેરફાર થાય તો વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત કરવામાં આવેલી માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજદરને વાર્ષિક કરવામાં આવશે.
- જો વ્યવસાય સિવાયના હેતુ માટે વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને મંજૂર કરેલા ફ્લોટિંગ દરના મુદતલક્ષી લોન હોય તો કંપની એગ્રીગેટર/પૂર્વયુક્તવણી દંડ વસૂલશે નહીં.

4.8. ગોપનીયતા

- કંપની ગ્રાહકની તમામ માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણાશે; આ નિયમ ગ્રાહક પાસેથી કંપનીને બાકી તમામ રકમની ચુકવણી થયા પછી પણ લાગુ રહેશે.
- કંપની નીચેના કિસ્સાઓ સિવાય કોઈપણ અન્ય વ્યક્તિને વ્યવહારની વિગતો જાહેર કરશે નહીં:
 - જો ગ્રાહક કંપનીને વિનંતી/પરવાનગી આપે કે તેઓ કોઈપણ લેન્ડિંગ કે સંલગ્ન સેવાઓનો લાભ લેવા માટે માહિતી જાહેર કરે.
 - જો કાયદા અથવા સરકાર, વૈધાનિક, નિયમનકારી સત્તામંડળના હુકમ હેઠળ ગ્રાહક સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડવાની જરૂર પડે.
 - જો કંપનીએ આરબીઆઈના એનબીએફસી દ્વારા નાણાકીય સેવાઓના આઉટસોર્સિંગમાં જોખમ વ્યવસ્થાપન અને આચાર સંહિતા પર માર્ગદર્શિકા મુજબ આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા કરી હોય અને જાણવાની જરૂર હોય ત્યારે જ સેવા પ્રદાતાને માહિતી પૂરી પાડતી હોય.
 - જો જાહેર હિતમાં માહિતી જાહેર કરવાની ફરજ હોય;
 - જો કંપનીના હિતો માહિતી આપવાની જરૂર દર્શાવે (ઉદાહરણ તરીકે છેતરપિંડી રોકવા માટે) પરંતુ તેનો ઉપયોગ કોઈપણ અન્ય વ્યક્તિને ગ્રાહક કે ગ્રાહક ખાતા (ગ્રાહકનું નામ અને સરનામું સહિત) વિશે માહિતી આપવા માટે કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં;
 - ગ્રાહકને જાણ કર્યા બાદ કંપની કેડિટ માહિતી કંપનીઓને ગ્રાહકના ખાતાના વર્તન વિશે માહિતી આપી શકે છે.

4.9. સામાન્ય

- ગ્રાહકના વ્યવહારોમાં લોન કરાર/MITC/મંજૂરી પત્ર/KFS ની શરતો અને નિયમોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય કંપની દખલ કરશે નહીં (જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરવામાં આવેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાન પર આવી ન હોય).
- લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, કંપની અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો વેશે નહીં. તે આચાર સંહિતાને નિયંત્રિત કરતી નીતિમાં સમાવિષ્ટ સિદ્ધાંતોનું અનુસરણ કરશે જેમાં તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે તેના કર્મચારીઓ વસૂલાતની અનૈતિક રીતો અપનાવશે નહીં.
- કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે કર્મચારીઓને યોગ્ય રીતે તાલીમ આપવામાં આવશે જેથી તેઓ ગ્રાહકો (અપંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો સહિત) સાથે યોગ્ય રીતે વર્તી શકે અને આચાર સંહિતાના સ્વરૂપમાં બોર્ડ દ્વારા મંજૂર થયેલી નીતિનું પાલન કરી શકે.
- ઉછીનું લીધેલા ખાતાને ટ્રાન્સફર કરવા માટે ગ્રાહકની વિનંતી મળ્યા બાદ, કોઈપણ વાંધા હોય તો તેનો સંમતિ કે અસંમતિ કોઈપણ વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે.

4.10. ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા

- કંપની વિશે ઉદ્ભવતા વિવાદોને નિકાલ કરવા માટે ગ્રાહક સેવા ટીમ, ગ્રાહક સેવા હેડ, કમ્પ્લાયન્સ હેડ અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીથી બનેલી એક આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા સ્થાપવામાં આવી છે. આ ફોરમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કંપનીના કર્મચારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો સાંભળવામાં આવે અને ઓછામાં ઓછા તે પછીના ઉચ્ચ સ્તરે નિકાલ કરવામાં આવે.
- આચાર સંહિતા અને વિવિધ વ્યવસ્થાપન સ્તરોએ ફરિયાદ નિવારણ ચંત્રની કામગીરીનો સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે. આવી સમીક્ષાઓના એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત અંતરે બોર્ડને રજૂ કરવામાં આવશે.
- કંપનીની કોઈપણ સેવા સાથે સંકળાયેલી ગ્રાહક ફરિયાદોને સંબોધવા અને નિકાલ લાવવા માટે, આ આચાર સંહિતા સાથે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિને નીચેના વિગતો સાથે કંપની ધંધો કરતી જગ્યા(ઓ)એ પ્રમુખ સ્થાને મૂકવામાં આવશે:

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

નામ: શ્રીમતી પ્રણાલી સાવંત

સરનામું: 4મો માળ, સાઉથ એનેક્સ, ટાવર 2, વન વર્લ્ડ સેન્ટર, 841, સેનાપતિ બાપટ માર્ગ, એલ્ફિન્સ્ટોન, સૈદામ નગર, લોઅર પરેલ, મુંબઈ-400013, ભારત.

ફોન: 8879758863

ઈ-મેઇલ: nodal.grievance@epimoney.com

- નોંધનીય છે કે સુશ્રી પ્રણાલી સાવંત ફિન્ટેક/ડિજિટલ સાથે ધિરાણકર્તા તરીકે અને ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદો તેમજ આઉટસોર્સિંગ પ્રવૃત્તિઓ માટે એલએસપી સાથે વ્યવહાર કરવા માટે નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી પણ છે.

જ્યારે પણ કંપની સોના's આભૂષણો કે વાણિજ્યિક વાહન ફાઇનાન્સિંગ કે સિક્યોર્ડ લોન અથવા ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરવાળા લોન ઉત્પાદનો કે વ્યક્તિગત લોન સામે લેન્ડિંગ કરે, ત્યારે

આવા લોન ચૂકવવા પહેલા આચાર સંહિતામાં અપડેટ કરવામાં આવશે અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્દિષ્ટ માર્ગદર્શિકાઓને અનુરૂપ રીતે અપડેટ કરવામાં આવશે.

5. નીતિની સમીક્ષા

નીતિની વાર્ષિક ધોરણે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા સમીક્ષા અને મંજૂરી કરવામાં આવશે.