

எபிமனி பிரைவேட் லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு

விரிவான கொள்கை ஆவணம்

பொருளடக்கம்

சர். எண்	விவரங்கள்	பக்க எண்
1	முன்னுரை	3
2	அறிமுகம்	3
3	நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் நோக்கங்கள் ("குறியீடு")	3
4	வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தின் முக்கிய பொறுப்புகள்	4
	4.1 வாடிக்கையாளர்களுடன் நியாயமான பரிவர்த்தனைகள்	4
	4.2 வாடிக்கையாளர் கல்வி	4
	4.3 கடன் விண்ணப்பம் மற்றும் செயல்முறை	5
	4.4 மதிப்பீடு / வழங்கல் மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்	5
	4.5 கடன் கணக்கில் அபராதக் கட்டணங்கள்	6
	4.6 டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களில் இருந்து பெறப்பட்ட கடன்	7
	4.7 வட்டி விகிதத்தின் விதிமுறைகள்	7
	4.8 இரகசியத்தன்மை	8
	4.9 பொது	9
	4.10 வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை	10
5	கொள்கையின் மதிப்பாய்வு	11

1. முன்னுரை

இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும், குறிப்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக நிறுவனம் பின்பற்றும் நடைமுறைகளின் பயனுள்ள கண்ணோட்டத்தை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("ஆர்பிஐ") பரிந்துரைத்த விதிமுறைகளின்படி இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு நடைமுறைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது .

2. அறிமுகம்

டொமைன் பெயர் flexiloans.com ("இணையதளம்") எபிமோனி பிரைவேட் லிமிடெட் ("நிறுவனம்") க்கு சொந்தமானது. இந்நிறுவனம், ரிசர்வ் வங்கியில் பதிவுசெய்யப்பட்ட வங்கி சாரா நிதி நிறுவனமாகும் இணைப்பு, டவர் 2, ஒரு உலக மையம், 841, சேனாபதி பாபட் மார்க், எல்பின்ஸ்டோன், சைதம் நகர், கீழ் பரேல், மும்பை-400013, இந்தியா பல்வேறு வகையான பிணைய இலவச கடன்களை வணிகத்திற்காக வழங்கும் வணிகத்தில் உள்ளது, இதில் செயல்பாட்டு மூலதனக் கடன், விலைப்பட்டியல்/விற்பனையாளர் நிதி மற்றும் தொடர்புடைய சேவைகள் போன்றவை அடங்கும். தனிநபர்கள், கூட்டாண்மை நிறுவனங்கள், நிறுவனங்கள் மற்றும் பிற சட்ட நிறுவனங்கள் உட்பட வாடிக்கையாளர்களுக்கு.

3. நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் நோக்கங்கள் ("குறியீடு"):

- வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் நல்ல நடைமுறைகளை மேம்படுத்துதல் மற்றும் நல்ல நடைமுறைகளை உறுதி செய்தல்;
- இனம், சாதி, நிறம், மதம், பாலினம், திருமண நிலை, வயது, ஊனம் போன்றவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு இல்லாமல் வாடிக்கையாளர் மற்றும் நிறுவனத்திற்கு இடையே நியாயமான உறவை மேம்படுத்துதல்.
- முன்பணத்தை மீட்டெடுப்பது தொடர்பான விஷயங்களில் சட்ட விதிமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்தல்;
- நிறுவனம் வழங்கும் கடன் வசதிகளின் நடைமுறையில் உள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்கள் ஒவ்வொரு அடியிலும் அறிந்திருப்பதை உறுதி செய்ய ; மற்றும்

- வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான வழிமுறைகளை வலுப்படுத்துதல்.

இந்தக் குறியீடு, நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து வசதிகள் மற்றும் சேவைகளுக்குப் பொருந்தும், தொலைபேசி மூலமாகவோ, தபால் மூலமாகவோ, ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் மூலமாகவோ, இணையத்தில் அல்லது நிறுவனம் தற்போது பயன்படுத்தும் அல்லது அறிமுகப்படுத்தக்கூடிய வேறு எந்த முறையிலும் எதிர்கால தேதி.

4. நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர்களுக்கான முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்

4.1 வாடிக்கையாளர்களுடனான நியாயமான பரிவர்த்தனைகள்:

- நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் மற்றும் அதன் ஊழியர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளில் இந்த குறியீட்டில் உள்ள கடமைகள் மற்றும் தரநிலைகளை பூர்த்தி செய்தல்.
- நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை பூர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்தல். வாடிக்கையாளர்களுடனான நிறுவனத்தின் பரிவர்த்தனைகள் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளில் தங்கியிருக்கும்.
- சிக்கல்கள் மற்றும் கவலைகளை சரியான நேரத்தில் மற்றும் திறமையான முறையில் தீர்ப்பது.
- குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கல்வி கற்பித்தல்.

4.2 வாடிக்கையாளர் கல்வி :

- நிதி தாக்கங்களை விளக்குதல்.
- வாடிக்கையாளர்(கள்) புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அவர்களைப் பற்றிய தகவல்களை வழங்குதல்.
- வாடிக்கையாளரின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் சரியான தயாரிப்பைத் தேர்வுசெய்ய உதவுங்கள்.

- மேலும் அவர்கள் ஆர்வமுள்ள சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்கும் தெளிவான தகவலை அவர்களுக்கு வழங்கவும்.
- வாடிக்கையாளரின் உண்மையான அடையாளம் மற்றும் முகவரி மற்றும் சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்கு இணங்க மற்ற ஆவணங்களை நிறுவுவதற்கு நிறுவனத்திற்குத் தேவைப்படும் ஆவணத் தகவலைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கவும்.

4.3 கடன் விண்ணப்பம் மற்றும் செயல்முறை

- வாடிக்கையாளர்களுக்கான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் வட்டார மொழியில்/வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்படும் மொழியில் பகிரப்படும்.
- நிறுவனத்தின் கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் வாடிக்கையாளரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கும், கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியல் உட்பட.
- அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கான ஒப்புதலை வழங்கும் முறையை நிறுவனம் உருவாக்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் தள்ளுபடி செய்யப்படும் என்பது ஒப்புதலையில் குறிப்பிடப்படும்.

4.4 கடன் மதிப்பீடு / வழங்கல் மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- வருடாந்தர வட்டி விகிதம் மற்றும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன், ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட மொழியிலோ வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக நிறுவனம் தெரிவிக்கும். அதன் விண்ணப்பம், தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு அபராத வட்டி விதிக்கப்படும் மற்றும் வாடிக்கையாளர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வதை அதன் பதிவில் வைத்திருக்க வேண்டும்.
- நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொண்ட மற்றும் அறிவிக்கப்பட்ட மொழியில் கடன்களை அனுமதிக்கும் / வழங்கும் நேரத்தில் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வழங்கும்.

- வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு வட்டார மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் நிறுவனம் அறிவிப்பை வழங்கும். நிறுவனம் எழுத்து மற்றும்/ அல்லது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் புதுப்பித்தல், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அத்தகைய அனைத்து திருத்தங்களும் எதிர்காலத்தில் செயல்படுத்தப்படுவதை உறுதிசெய்து, அவை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சரியான முறையில் உள்ளடக்கப்படும்.
- ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறன் திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் ஆகியவை தொடர்புடைய கடன் ஒப்பந்தத்துடன் இணக்கமாக இருக்கும்.
- நிறுவனம் அனைத்துப் பத்திரங்களையும், அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்துகொண்டால் வெளியிடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட க்ளைம் செட்டில் செய்யப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை வைத்திருக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

4.5 கடன் கணக்குகளில் அபராதங்கள்

- வாடிக்கையாளரால் கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக நிறுவனம் அபராதம் வசூலித்தால், அது 'அபராத கட்டணமாக' கருதப்படும் மற்றும் 'அபராத வட்டி' வடிவத்தில் விதிக்கப்படாது. அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கல் இருக்காது, அதாவது அத்தகைய கட்டணங்களின் மீதான வட்டி கணக்கிடப்படாது.
- நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறை - கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள் ஆகியவற்றுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்வதற்காக, இயக்குநர்கள் குழுவால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட அபராதக் கட்டணங்கள் குறித்த கொள்கையை நிறுவனம் ஏற்றுக்கொண்டது .

- தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டி தொடர்பான எந்தப் பிரிவும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடிமனாகக் குறிப்பிடப்படும்.

4.6 டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம்களில் இருந்து பெறப்பட்ட கடன்

- சோர்சிங் ஏஜெண்டுகளாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் (இனி முகவர்கள் என குறிப்பிடப்படுகிறது) நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் லெண்டிங் தளங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனத்தின் பெயரை முன்கூட்டியே தெரிவிக்கும்படி அறிவுறுத்தப்படும் மற்றும் யாருடைய சார்பாக அவருடன் தொடர்பு கொள்கிறார்களோ அந்த முகவர்களின் பெயரை வெளியிடும்.
- அனுமதி வழங்கப்பட்ட உடனேயே ஆனால் கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன், நிறுவனத்தின் லெட்டர் ஹெட்டில் வாடிக்கையாளருக்கு ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் / அல்லது முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) வழங்கப்படும்.
- மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (எம்ஐடிசி) கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் எம்ஐடிசி / கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல் / மின்-நகல் ஆகியவை கடன்களை அனுமதிக்கும் / வழங்கும் நேரத்தில் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- நிறுவனம் ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களில் பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்.
- குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை பற்றிய விழிப்புணர்வை உருவாக்குவதற்கு போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும்.
- ரிசர்வ் வங்கியால் வழங்கப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் குறித்த வழிகாட்டுதல்களை, அவ்வப்போது திருத்தியபடி நிறுவனம் கடைபிடிக்கும்.

4.7 வட்டி விகிதத்தை ஒழுங்குபடுத்துதல்

- நிறுவனம் வட்டி விகிதம், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களுக்கான வாரியம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை வகுத்துள்ளது மற்றும் நிதிகளின் விலை, விளிம்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயித்துள்ளது. கடன்கள் மற்றும் முன்பணம் வசூலிக்கப்படும். வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் பகுத்தறிவுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் வெளியிடப்பட்டு, அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். தகவல் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் அல்லது வெளியிடப்படும் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.
- வட்டி விகிதம் வருடாந்திரமாக இருக்கும்.
- வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களிடம் ஏதேனும் இருந்தால், அனுமதிக்கப்பட்ட மிதக்கும் விகித காலக் கடன்களுக்கு நிறுவனம் முன்கூட்டியே கட்டணம்/முன்-பணம் செலுத்துதல் அபராதம் விதிக்காது .

4.8 இரகசியத்தன்மை

- வாடிக்கையாளரின் அனைத்துத் தகவல்களையும் நிறுவனம் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதுகிறது; வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எங்களுக்குச் செலுத்த வேண்டிய அனைத்துப் பணத்தையும் திருப்பிச் செலுத்திய பின்னரும் இது பொருந்தும்.
- பின்வரும் நிகழ்வுகளைத் தவிர வேறு எந்த நபருக்கும் பரிவர்த்தனை விவரங்களை நிறுவனம் வெளிப்படுத்தாது:
 - ஏதேனும் கடன் அல்லது அதனுடன் தொடர்புடைய சேவைகளைப் பெறுவதற்காகத் தகவலை வெளிப்படுத்த வாடிக்கையாளர் கோரினால்/ நிறுவனத்தை அனுமதித்தால்.
 - வாடிக்கையாளருடன் தொடர்புடைய தகவல்களை சட்டப்படி அல்லது அரசு, சட்டப்பூர்வ, ஒழுங்குமுறை ஆணையத்தின் உத்தரவின் கீழ் வழங்க வேண்டும் என்றால்.
 - NBFCகள் மூலம் நிதிச் சேவைகளை அவுட்சோர்சிங் செய்வதில் அபாயங்கள் மற்றும் நடத்தை விதிகளை நிர்வகிப்பதற்கான RBI வழிகாட்டுதலின்படி நிறுவனம் அவுட்சோர்சிங் ஏற்பாட்டில்

நுழைந்து, அந்த விதிகளின்படி 'தெரிந்து கொள்ள வேண்டும்' என்ற அடிப்படையில் சேவை வழங்குநருக்குத் தகவல் அளித்தால்.

- தகவல்களை வெளிப்படுத்தும் கடமை பொதுமக்களுக்கு இருந்தால்;
- நிறுவனத்தின் நலன்கள் அவர்கள் தகவலை வழங்க வேண்டும் என்றால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க) ஆனால் அது வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் [வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட] பற்றிய தகவலை வேறு யாருக்கும் வழங்குவதற்கு ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படாது;
- வாடிக்கையாளரின் கணக்கின் நடத்தை பற்றிய தகவலை வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவித்த பிறகு, கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு நிறுவனம் வழங்கலாம்.

4.9 பொது

- கடன் ஒப்பந்தம் / எம்ஐடிசி / ஒப்புதல் கடிதம் / கேள்புள்ஸ் (வாடிக்கையாளரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல், கவனத்திற்கு வராத பட்சத்தில்) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களுக்காக தவிர, வாடிக்கையாளரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும். நிறுவனத்தின்).
- கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தலில் ஈடுபடாது. நடத்தை விதிகளை நிர்வகிக்கும் கொள்கையில் உள்ள கொள்கைகளை அது பின்பற்ற வேண்டும், அதன் பணியாளர்கள் நெறிமுறையற்ற மீட்பு வழிகளை நாடவில்லை என்பதை உறுதிப்படுத்துகிறது.
- வாடிக்கையாளர்களை (மாற்றுத்திறனாளிகளின் உரிமைகள் உட்பட) பொருத்தமான முறையில் கையாள்வதற்கும், நடத்தை விதிகளின் வடிவத்தில் உள்ள வாரியத்தின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையைப் பின்பற்றுவதற்கும் ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- கடன் வாங்கிய கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையை வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெற்றால், ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபனைகள் ஏதேனும் இருந்தால், எந்தவொரு கோரிக்கையும் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

4.10 வாடிக்கையாளர் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறை

- வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு, வாடிக்கையாளர் சேவைத் தலைவர், இணக்கத் தலைவர் மற்றும் குறை தீர்க்கும் அலுவலர் ஆகியோரைக் கொண்ட நிறுவனத்திற்குள் ஒரு குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையானது இது தொடர்பாக எழும் சர்ச்சைகளைத் தீர்ப்பதற்காக அமைக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த கருத்துக்களம், நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளின் விளைவாக எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.
- நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் சட்டத்தின் இணக்கம் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் செயல்பாடுகள் குறித்து அவ்வப்போது ஆய்வு செய்யப்படும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை வழக்கமான இடைவெளியில் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.
- இந்த குறியீடு மற்றும் வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் கொள்கையுடன் பின்வரும் விவரங்கள் உட்பட, நிறுவனம் வணிகம் செய்யும் இடத்தில் (களில்) முக்கியமாக வைக்கப்படும், எந்தவொரு நிறுவனத்தின் சேவைகள் தொடர்பாகவும் ஏதேனும் வாடிக்கையாளர் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கும் அதைத் தீர்ப்பதற்கும் கீழே அமைக்கப்பட்டுள்ளபடி:

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

பெயர்: **திருமதி பிரனாலி சாவந்த்**

முகவரி: 4வது தளம், தெற்கு இணைப்பு, டவர் 2, ஒன் வேர்ல்ட் சென்டர், 841, சேனாபதி பாபட் மார்க், எல்பின்ஸ்டோன், சைதம் நகர், கீழ் பரேல், மும்பை-400013, இந்தியா.

தொலைபேசி: **8879758863**

மின்னஞ்சல்: **nodal.grievance@epimoney.com**

- திருமதி பிரனாலி சாவந்த் FinTech/ Digital ஐ கடன் வழங்குபவராகக் கையாள்வதற்கான நோடல் குறைதீர்க்கும் அதிகாரியாகவும், கடன் தொடர்பான புகார்களுக்கு LSP மற்றும் அவுட்சோர்சிங் நடவடிக்கைகளுக்காகவும் உள்ளார் என்பதைக் குறிப்பிடலாம்.

நிறுவனம் தங்க நகைகள் அல்லது வணிக வாகன நிதி அல்லது பாதுகாப்பான கடன்கள் அல்லது மிதக்கும் வட்டி விகிதங்கள்

அல்லது தனிநபர் கடன்களைக் கொண்ட கடன் தயாரிப்புகளின் பிணையத்திற்கு எதிராக கடன் வழங்கும் போதெல்லாம், அத்தகைய கடன்களை வழங்குவதற்கு முன் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு ஏற்ப, குறியீடு புதுப்பிக்கப்படும். RBI மூலம்.

5. கொள்கையின் மதிப்பாய்வு

இந்தக் கொள்கையானது நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் ஆண்டதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்படும்.