

ఎపిమోనీ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

# ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

---

వివరణాత్మక విధాన పత్రం

## విషయ సూచిక

సర్. నం	విశేషాలు	పేజీ నం
1	ఉపోద్ఘాతం	3
2	పరిచయం	3
3	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు ("కోడ్")	3
4	కస్టమర్లకు కంపెనీ యొక్క కీలక కట్టుబాట్లు	4
	4.1 కస్టమర్లతో సరసమైన లావాదేవీలు	4
	4.2 కస్టమర్ విద్య	4
	4.3 రుణ దరఖాస్తు మరియు ప్రక్రియ	4
	4.4 లోన్ అప్రైజల్ / డిస్పర్సెమెంట్ మరియు నిబంధనలు / షరతులు	5
	4.5 లోన్ ఖాతాలో జరిమానా ఛార్జీలు	5
	4.6 డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల నుండి రుణం తీసుకోబడింది	6
	4.7 వడ్డీ రేటు నిబంధనలు	6
	4.8 గోప్యత	7
	4.9 జనరల్	7
	4.10 కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం	8
5	విధానం యొక్క సమీక్ష	9

## 1. పీఠిక

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అన్ని వాటాదారులకు, ప్రత్యేకించి కస్టమర్లకు కంపెనీ తన కస్టమర్లకు అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ అనుసరించే పద్ధతుల యొక్క సమర్థవంతమైన అవలోకనాన్ని అందించడానికి ఉద్దేశించబడింది. ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ("RBI") సూచించిన నిబంధనల ప్రకారం ఉంచబడింది .

## 2. పరిచయం

డొమైన్ పేరు [flexiloans.com](http://flexiloans.com) ("వెబ్ సైట్") ఎవిమోనీ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("ది కంపెనీ ") యాజమాన్యంలో ఉంది . కంపెనీ RBIలో రిజిస్టర్ చేయబడిన నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ, దాని రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం నెం. నెం.119, 2వ అంతస్తు, గ్రీన్ వేస్ టవర్స్, సెయింట్ మేరీస్ రోడ్, అభిరామపురం, చెన్నై 600018, తమిళనాడు, భారతదేశం మరియు దాని కార్పొరేట్ కార్యాలయం 7వ అంతస్తు, సౌత్ అనెక్స్, టవర్ 2, వన్ వరల్డ్ సెంటర్, 841, సేనాపతి బాపట్ మార్గ్, ఎల్పిఎన్ స్టోన్, సాయిధమ్ నగర్, లోయర్ పరేల్, ముంబై-400013 , భారతదేశం వ్యాపారం కోసం వివిధ రకాల కొలేటరల్ ఉచిత లోన్లను అందించే వ్యాపారంలో ఉంది, ఇందులో వర్కింగ్ క్యాపిటల్ లోన్, ఇన్వాయిస్/వెండర్ ఫైనాన్సింగ్ మరియు అనుబంధ సేవలు మొదలైనవి ఉన్నాయి. వ్యక్తులు, భాగస్వామ్య సంస్థలు, కంపెనీలు మరియు ఇతర చట్టపరమైన సంస్థలతో సహా వినియోగదారులకు.

## 3. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("కోడ్") లక్ష్యాలు:

- వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంలో మంచి పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం మరియు మంచి పద్ధతులను నిర్ధారించడం;
- జాతి, కులం, రంగు, మతం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు, వైకల్యం మొదలైన వాటి ఆధారంగా వివక్ష లేకుండా కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం ;
- అడ్వాన్సుల రికవరీకి సంబంధించిన విషయాలలో చట్టపరమైన నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడం;
- కస్టమర్లు అడుగడుగునా, కంపెనీ అందించే క్రెడిట్ సౌకర్యాల యొక్క ప్రస్తుత నిబంధనలు మరియు షరతుల గురించి తెలుసుకునేలా చేయడానికి ; మరియు
- కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి యంత్రాంగాలను బలోపేతం చేయడం.

ఈ కోడ్ ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్లో లేదా కంపెనీ ప్రస్తుతం ఉపయోగిస్తున్న లేదా పరిచయం చేసే ఏదైనా ఇతర పద్ధతి ద్వారా అందించబడినా కంపెనీ అందించే అన్ని సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది. భవిష్యత్తు తేదీ.

#### 4. కస్టమర్లకు కంపెనీ కీలక కట్టుబాట్లు:

##### 4.1 వినియోగదారులతో న్యాయమైన లావాదేవీలు:

- ఈ కోడ్లోని కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా, కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు మరియు దాని సిబ్బంది అనుసరించే విధానాలు మరియు అభ్యాసాలలో.
- కంపెనీ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవడం. కస్టమర్లతో కంపెనీ వ్యవహారాలు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.
- సమస్యలు మరియు ఆందోళనలను సమయానుకూలంగా మరియు సమర్థవంతంగా పరిష్కరించడం.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంపై వినియోగదారులకు అవగాహన కల్పించడం.

##### 4.2 కస్టమర్ విద్య :

- ఆర్థికపరమైన చిక్కులను వివరిస్తున్నారు.
- కస్టమర్(లు) అర్థం చేసుకున్న భాషలో వారి గురించి సమాచారాన్ని అందించడం.
- కస్టమర్ తన/ఆమె అవసరాలకు అనుగుణంగా సరైన ఉత్పత్తిని ఎంచుకోవడంలో సహాయపడండి.  
మరియు వారికి ఆసక్తి ఉన్న సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను వివరిస్తూ వారికి స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించండి.
- కస్టమర్ యొక్క నిజమైన గుర్తింపు మరియు చిరునామా మరియు చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఇతర పత్రాలను స్థాపించడానికి కంపెనీ వారి నుండి అవసరమైన డాక్యుమెంటరీ సమాచారం గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయండి.

##### 4.3 రుణ దరఖాస్తు మరియు ప్రక్రియ

- కస్టమర్లకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు మాతృభాషలో/కస్టమర్కు అర్థమయ్యే భాషలో పంపుకోవాలి.
- కంపెనీ యొక్క లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్లు కస్టమర్ యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్తో సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితాతో సహా.

- అన్ని లోన్ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం రసీదు ఇచ్చే విధానాన్ని కంపెనీ రూపొందిస్తుంది. లోన్ దరఖాస్తులు ఏ సమయ వ్యవధిలో పరిష్కరించబడతాయో అక్నాలెడ్జ్మెంట్లో సూచించబడుతుంది.

#### 4.4 లోన్ అప్రైజల్ / డిస్పర్సమెంట్ మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు పద్ధతితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరైన రుణ మొత్తాన్ని కంపెనీ స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్ అర్థం చేసుకున్న భాషలో కస్టమర్(ల)కి లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. దాని దరఖాస్తు, ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది మరియు కస్టమర్ ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని దాని రికార్డులో ఉంచండి.
- కస్టమర్ అర్థం చేసుకున్న మరియు ప్రకటించిన భాషలో రుణాల మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో కస్టమర్లందరికీ రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు కంపెనీ రుణ ఒప్పందం కాపీని అందజేస్తుంది.
- చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు గురించి కస్టమర్కు స్థానిక భాషలో లేదా వినియోగదారు అర్థం చేసుకున్న భాషలో కంపెనీ నోటీసు ఇస్తుంది. కంపెనీ వ్రాతపూర్వకంగా మరియు/ లేదా కంపెనీ యొక్క వెబ్సైట్లో అప్డేట్ చేయడం, నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు మరియు అటువంటి అన్ని పునర్విమర్శలు సంభావ్యంగా అమలు చేయబడతాయని నిర్ధారించుకోండి మరియు అదే విధంగా రుణ ఒప్పందంలో తగిన విధంగా కవర్ చేయబడుతుంది.
- రీకాల్ / చెల్లింపును వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం లేదా ఒప్పందం ప్రకారం పనితీరు సంబంధిత రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది, అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడం లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా కంపెనీ కస్టమర్పై కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్కు లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో కస్టమర్కు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

#### 4.5 లోన్ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

- కస్టమర్ రుణ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు కంపెనీ పెనాల్టీని వసూలు చేస్తే, అది 'పెనాల్ ఛార్జీలు'గా పరిగణించబడుతుంది మరియు 'పెనాల్ వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు.

- ఫెయిర్ లెండింగ్ ప్రాక్టీస్ - లోన్ అకౌంట్లలో పెనాల్ ఛార్జీలకు సంబంధించి సమ్మతిని నిర్ధారించడానికి, కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ద్వారా సక్రమంగా ఆమోదించబడిన శిక్షా ఛార్జీలపై పాలసీని ఆమోదించింది .
- ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా వడ్డీకి సంబంధించిన ఏదైనా నిబంధన రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్‌లో పేర్కొనబడుతుంది.

#### 4.6 డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్ల నుండి రుణం తీసుకోబడింది

- సోర్సింగ్ ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్ల పేర్లు (ఇకపై ఏజెంట్లుగా సూచించబడతాయి) కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో బహిర్గతం చేయబడతాయి.
- ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్లు కస్టమర్‌కు కంపెనీ పేరును ముందుగా వెల్లడించమని నిర్దేశించబడతాయి మరియు ఎవరి తరపున వారు అతనితో ఇంటరాక్ట్ అవుతున్న ఏజెంట్ల పేరును బహిర్గతం చేస్తారు.
- మంజూరు చేసిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, కంపెనీ లెటర్ హెడ్‌పై కస్టమర్‌కు మంజూరు లేఖ మరియు / లేదా కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS) జారీ చేయబడుతుంది.
- MITC/లోన్ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్‌క్లోజర్‌లలో ప్రతి ఒక్కటి కాపీ / ఇ-కాపీతో పాటు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC) రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో వినియోగదారులందరికీ అందించబడుతుంది.
- కంపెనీ నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్లపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ నిర్ధారిస్తుంది.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించేందుకు తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.
- ఎప్పటికప్పుడు సవరించిన విధంగా, ఆర్బిఐ జారీ చేసిన డిజిటల్ లెండింగ్‌పై మార్గదర్శకాలకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది.

#### 4.7 వడ్డీ రేటు నిబంధనలు

- కంపెనీ వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీల కోసం బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించింది మరియు నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను స్వీకరించింది. రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేస్తారు. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క స్థాయిల విధానం మరియు వివిధ వర్గాల కస్టమర్‌లకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధత దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో బహిర్గతం చేయబడతాయి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా



తెలియజేయబడతాయి. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్కల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. సమాచారం వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించబడుతుంది లేదా ప్రచురించబడిన వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.

- వడ్డీ రేటు వార్షికంగా ఉంటుంది.
- వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత కస్టమర్లకు మంజూరైన ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై కంపెనీ ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు.

#### 4.8 గోప్యత

- కంపెనీ కస్టమర్ యొక్క మొత్తం సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది; కస్టమర్ నుండి మాకు చెల్లించాల్సిన మొత్తం డబ్బు తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత కూడా ఇది వర్తిస్తుంది.
- కంపెనీ లావాదేవీ వివరాలను ఈ క్రింది కేసులకు మినహా మరే ఇతర వ్యక్తికి వెల్లడించదు:
  - ఏదైనా రుణం లేదా అనుబంధ సేవలను పొందడం కోసం సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడానికి కస్టమర్ అభ్యర్థిస్తే/ కంపెనీని అనుమతించినట్లయితే.
  - కస్టమర్‌కు సంబంధించిన సమాచారాన్ని చట్టం ద్వారా లేదా ప్రభుత్వం, చట్టబద్ధమైన, నియంత్రణ అధికారం ప్రకారం అందించాల్సిన అవసరం ఉంటే.
  - ఎన్‌బిఎఫ్‌సిల ద్వారా ఆర్థిక సేవల అవుట్‌సోర్సింగ్‌లో రిస్కలు మరియు ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్వహించడంపై ఆర్‌బిఐ ఆదేశాల ప్రకారం కంపెనీ అవుట్‌సోర్సింగ్ ఏర్పాటుకు ప్రవేశించి, పేర్కొన్న నిబంధనలకు అనుగుణంగా 'తెలుసుకోవాల్సిన' ప్రాతిపదికన సర్వీస్ ప్రొవైడర్‌కు సమాచారాన్ని అందజేస్తుంటే.
  - సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం ప్రజల పట్ల విధిగా ఉంటే;
  - కంపెనీ ఆసక్తుల ప్రకారం వారు సమాచారాన్ని అందించాలని కోరితే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి) అయితే అది కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల గురించిన సమాచారాన్ని [కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా] మరెవరికైనా అందించడానికి కారణంగా ఉపయోగించబడదు;
  - కస్టమర్ ఖాతా యొక్క ప్రవర్తన గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేసిన తర్వాత కంపెనీ క్రెడిట్ ఇన్‌సూరెన్స్ కంపెనీలకు సమాచారాన్ని అందించవచ్చు.

#### 4.9 సాధారణ

- రుణ ఒప్పందం / MITC / మంజూరు లేఖ / KFS యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాలకు మినహా కస్టమర్ వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు (కస్టమర్ ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం, నోటీసుకు వస్తే తప్ప సంస్థ యొక్క).

- రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు. దాని సిబ్బంది రికవరీకి అనైతిక మార్గాలను ఆశ్రయించకుండా చూసుకోవడంతో పాటు ప్రవర్తనా నియమావళిని నియంత్రించే దాని పాలసీలో ఉన్న సూత్రాలను ఇది అనుసరిస్తుంది.
- కస్టమర్లతో (వికలాంగుల హక్కులతో సహా) తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి మరియు ప్రవర్తనా నియమావళి రూపంలో అమలులో ఉన్న బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని అనుసరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- అరువు తీసుకున్న ఖాతాను బదిలీ చేయడానికి కస్టమర్ నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా అభ్యంతరాలు ఏవైనా ఉంటే, ఏదైనా అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.

#### 4.10 కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ మెకానిజం

- ఈ విషయంలో తలెత్తే వివాదాలను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్, కస్టమర్ సర్వీస్ హెడ్, కంప్లైయన్స్ హెడ్ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారితో కూడిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ఏర్పాటు చేయబడింది. ఈ ఫోరమ్ సంస్థ యొక్క కార్యనిర్వాహకులు నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయికి విన్నవించబడి, పరిష్కరించేలా చేస్తుంది.
- కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై కాలానుగుణ సమీక్ష ఉంటుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదిక నిర్ణీత వ్యవధిలో బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.
- ఏదైనా కంపెనీ సేవలకు సంబంధించి ఏవైనా కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం మరియు పరిష్కరించడం కోసం, కంపెనీ వ్యాపారం చేసే స్థలం(ల)లో ఈ కోడ్తో పాటు కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంతో పాటు కింది వివరాలతో సహా ప్రముఖంగా ఉంచబడుతుంది. క్రింద పేర్కొన్న విధంగా:

వెబ్ సైట్: <https://flexiloans.com/regulatory/>

పేరు: **శ్రీమతి ప్రణాలి సావంత్**

చిరునామా: 4వ అంతస్తు, సాత్ అనెక్స్, టవర్ 2, వన్ వరల్డ్ సెంటర్, 841, సేనాపతి బాపట్ మార్గ్, ఎల్పిన్ స్టోన్, సాయిధమ్ నగర్, దిగువ పరేల్, ముంబై-400013, భారతదేశం.

ఫోన్: **8879758863**

ఇ-మెయిల్: **nodal.grievance@epimoney.com**



- శ్రీమతి ప్రణాలి సావంత్ కూడా ఫిన్‌పెక్/డిజిటల్‌తో రుణదాతగా వ్యవహరించడానికి నోడల్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ మరియు లెండింగ్-సంబంధిత ఫిర్యాదుల కోసం మరియు అవుట్‌సోర్సింగ్ కార్యకలాపాలకు కూడా LSP అని గమనించవచ్చు.

కంపెనీ బంగారు ఆభరణాలు లేదా వాణిజ్య వాహన పైనాన్స్ లేదా సురక్షిత రుణాలు లేదా ప్లాటింగ్ వడ్డీ రేట్లు లేదా వ్యక్తిగత రుణాలను కలిగి ఉన్న రుణ ఉత్పత్తులకు తాకట్టు పెట్టి రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, అటువంటి రుణాలను పొడిగించే ముందు మరియు నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా కోడ్ అప్‌డేట్ చేయబడుతుంది. RBI ద్వారా.

## 5. విధానం యొక్క సమీక్ష

పాలసీని కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు వార్షిక ప్రాతిపదికన సమీక్షించి ఆమోదించాలి.