

एपिमनी प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

विस्तृत नीति दस्तावेज

विषय-सूची

क्रमांक	विवरण	पृष्ठ संख्या
1	प्रस्तावना	3
2	परिचय	3
3	उचित व्यवहार संहिता ("संहिता") के उद्देश्य	3
4	ग्राहकों के प्रति कंपनी की प्रमुख प्रतिबद्धताएं	3
	4.1 ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार	3
	4.2 ग्राहक शिक्षा	4
	4.3 ऋण आवेदन और प्रक्रिया	4
	4.4 ऋण मूल्यांकन / संवितरण और नियम/शर्तें	4
	4.5 ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क	5
	4.6 डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म से लिया गया ऋण	5
	4.7 ब्याज दर का विनियमन	5
	4.8 गोपनीयता	6
	4.9 सामान्य	6
	4.10 ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र	7
	4.11 विविध	7
5	नीति की समीक्षा	7

1. प्रस्तावना

यह उचित व्यवहार संहिता सभी हितधारकों, विशेष रूप से ग्राहकों को कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा अपनाए जाने वाले व्यवहारों का प्रभावी अवलोकन प्रदान करने के उद्देश्य से तैयार की गई है। यह उचित व्यवहार संहिता भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा निर्धारित विनियमों के अनुसार लागू की गई है।

2. परिचय

डोमेन नाम flexiloans.com ("वेबसाइट") एपिमनी प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") के स्वामित्व में है। कंपनी आरबीआई के साथ पंजीकृत एक गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी है, जिसका पंजीकृत कार्यालय नंबर 249 ए, अंबुजमल स्ट्रीट, ऑफ टीटीके रोड, अल्वारपेट, चेन्नई-600018 और इसका कॉर्पोरेट कार्यालय 7वीं मंजिल, साउथ एनेक्स, टॉवर 2, वन वर्ल्ड सेंटर, 841, सेनापति बापट मार्ग, एल्फिस्टन, सायधाम नगर, लोअर परेल, मुंबई-400013, भारत में स्थित है। यह व्यवसाय के लिए विभिन्न प्रकार के संपार्श्विक मुक्त ऋण प्रदान करने के व्यवसाय में है, जिसमें कार्यशील पूंजी ऋण, चालान/विक्रेता वित्तपोषण और संबद्ध सेवाएं आदि शामिल हैं। ये सेवाएं व्यक्तियों, साझेदारी फर्मों, कंपनियों और अन्य कानूनी इकाइयों सहित ग्राहकों को प्रदान की जाती हैं।

3. उचित व्यवहार संहिता ("संहिता") के उद्देश्य:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में अच्छी प्रथाओं को बढ़ावा देना और सुनिश्चित करना;
- ग्राहक और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष संबंध को बढ़ावा देना, जो जाति, धर्म, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु, विकलांगता आदि के आधार पर भेदभाव से मुक्त हो;
- अग्रिमों की वसूली से संबंधित मामलों में कानूनी मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित करना;
- यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों को हर कदम पर कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली क्रेडिट सुविधाओं की प्रचलित शर्तों और नियमों के बारे में अवगत कराया जाए; तथा
- ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना।

यह संहिता कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सभी सुविधाओं और सेवाओं पर लागू होती है, चाहे वे फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि द्वारा प्रदान की जाती हों, जिसका कंपनी वर्तमान में उपयोग कर रही हो या भविष्य की तारीख में पेश कर सकती है।

4. ग्राहकों के प्रति कंपनी की प्रमुख प्रतिबद्धताएं:

4.1 ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार:

- इस संहिता में कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के लिए प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना, साथ ही उन प्रक्रियाओं और प्रथाओं में जो कंपनी के कर्मचारी अपनाते हैं।
- यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करते हैं। ग्राहकों के साथ कंपनी का व्यवहार सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।

- समय सीमा के भीतर और कुशलता से मुद्दों और चिंताओं का समाधान करना।
- शिकायत निवारण तंत्र पर ग्राहकों को शिक्षित करना।

4.2 ग्राहक शिक्षा:

- वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करना।
- ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में उनके बारे में जानकारी प्रदान करना।
- ग्राहक को सही उत्पाद चुनने में मदद करना जो उसकी आवश्यकताओं को सर्वोत्तम रूप से पूरा करता है और उन्हें उन सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं को स्पष्ट करने वाली स्पष्ट जानकारी देना जिनमें वे रुचि रखते हैं।
- ग्राहकों को उस दस्तावेजी जानकारी के बारे में सूचित करना जो कंपनी को ग्राहक की वास्तविक पहचान और पते, और कानूनी एवं नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए अन्य दस्तावेजों को स्थापित करने के लिए चाहिए।

4.3 ऋण आवेदन और प्रक्रिया

- ग्राहकों के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा/ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में साझा किए जाएंगे।
- कंपनी के ऋण आवेदन पत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो ग्राहक के हित को प्रभावित करती है, जिसमें ऋण आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की सूची शामिल है।
- कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगी। ऋण आवेदनों के निपटान की समय सीमा पावती में इंगित की जाएगी।

4.4 ऋण मूल्यांकन / संवितरण और नियम/शर्तें

- कंपनी ग्राहक को स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से स्वीकृत ऋण की राशि के साथ-साथ नियम और शर्तों को संप्रेषित करेगी, जिसमें वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि, देर से पुनर्भुगतान के लिए देय दंडात्मक ब्याज शामिल हैं और इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को ग्राहक के रिकॉर्ड पर रखेगी।
- कंपनी ऋण स्वीकृति/संवितरण के समय ग्राहक द्वारा समझी और घोषित भाषा में सभी ग्राहकों को ऋण अनुबंध की एक प्रति के साथ-साथ ऋण अनुबंध में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति प्रदान करेगी।
- कंपनी ग्राहक को स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नियम और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगी, जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं। कंपनी नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के लिए लिखित रूप में और/या कंपनी की वेबसाइट पर अपडेट करके संवाद कर सकती है, और यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसे सभी संशोधन भविष्य में प्रभावी हों और ऋण अनुबंध में उचित रूप से शामिल किए जाएं।
- अनुबंध के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/त्वरित करने का निर्णय संबंधित ऋण अनुबंध के अनुरूप होगा।

- कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या किसी अन्य दावे के लिए किसी वैध अधिकार या धारणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी जो कंपनी के पास ग्राहक के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट ऑफ का ऐसा अधिकार प्रयोग किया जाना है, तो ग्राहक को शेष दावों और उन शर्तों के पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में सूचना दी जाएगी जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटान/भुगतान तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

4.5 ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

- जहां कंपनी ग्राहक द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने के लिए जुर्माना लगाती है, तो इसे 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा अर्थात ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी।
- कंपनी ने निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित दंडात्मक शुल्क पर एक नीति अपनाई है, ताकि ऋण खातों में उचित ऋण प्रथा - दंडात्मक शुल्क के संबंध में अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके।
- देर से पुनर्भुगतान के लिए लिए गए दंडात्मक ब्याज से संबंधित कोई भी खंड ऋण अनुबंध में बोल्ट में निर्दिष्ट किया जाएगा।

4.6 डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म से लिया गया ऋण

- स्रोत एजेंटों (जिन्हें इसके बाद "एजेंट" कहा जाता है) के रूप में लगे डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्मों के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
- एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को ग्राहक को कंपनी का नाम अग्रिम रूप से प्रकट करने का निर्देश दिया जाएगा और वे उस एजेंट का नाम भी प्रकट करेंगे जिनकी ओर से वे ग्राहक से बातचीत कर रहे हैं।
- स्वीकृति के तुरंत बाद लेकिन ऋण अनुबंध के निष्पादन से पहले, स्वीकृति पत्र और/या महत्वपूर्ण तथ्य विवरण (KFS) कंपनी के लेटर हेड पर ग्राहक को जारी किया जाएगा।
- ऋण स्वीकृति/संवितरण के समय सभी ग्राहकों को अत्यंत महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (MITC) ऋण अनुबंध की एक प्रति के साथ-साथ MITC/ऋण अनुबंध में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति/ई-कापी प्रदान की जाएगी।
- कंपनी द्वारा लगाए गए डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर प्रभावी निगरानी और निरीक्षण सुनिश्चित किया जाएगा।
- शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।
- कंपनी आरबीआई द्वारा जारी डिजिटल लेंडिंग पर दिशानिर्देशों का पालन करेगी, जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया गया है।

4.7 ब्याज दर का विनियमन

- कंपनी ने ब्याज दर, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के लिए एक बोर्ड अनुमोदित नीति को लागू किया है और निधि की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए

एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है और ऋणों और अग्रिमों के लिए वसूले जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित की है। ब्याज की दर और जोखिम के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण और ग्राहकों की विभिन्न श्रेणियों से भिन्न ब्याज दर वसूलने का तर्क आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्पष्ट रूप से स्वीकृति पत्र में संप्रेषित किया जाएगा। ब्याज की दरें और जोखिम के श्रेणीकरण का दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा जब भी ब्याज दरों में परिवर्तन होता है।

- ब्याज की दर वार्षिकी होगी।
- कंपनी व्यक्तिगत ग्राहकों को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत की गई फ्लोटिंग दर वाली सावधि ऋणों (यदि कोई हो) पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

4.8 गोपनीयता

- कंपनी ग्राहक की सभी जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी; यह तब भी लागू होगा जब ग्राहक द्वारा हमें देय सभी धनराशि का पुनर्भुगतान कर दिया गया हो।
- कंपनी निम्नलिखित मामलों को छोड़कर किसी अन्य व्यक्ति को लेनदेन का विवरण प्रकट नहीं करेगी:
 - यदि ग्राहक किसी ऋण या संबद्ध सेवाओं का लाभ उठाने के उद्देश्य से जानकारी प्रकट करने के लिए कंपनी से अनुरोध करता है/अनुमति देता है।
 - यदि कानून द्वारा या सरकार, सांविधिक, नियामक प्राधिकरण के आदेश के तहत ग्राहक से संबंधित जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो।
 - यदि कंपनी ने NBFCs द्वारा वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन और आचार संहिता पर RBI दिशानिर्देशों के अनुसार एक आउटसोर्सिंग व्यवस्था की है और उक्त प्रावधानों के अनुसार 'जानने की आवश्यकता' के आधार पर सेवा प्रदाता को जानकारी प्रदान कर रही है।
 - यदि जानकारी प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कर्तव्य है;
 - यदि कंपनी के हितों को जानकारी देने की आवश्यकता होती है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग किसी और को ग्राहक या ग्राहक खातों [ग्राहक का नाम और पता सहित] के बारे में जानकारी देने के कारण के रूप में नहीं किया जाएगा;
 - कंपनी ग्राहकों को सूचित करने के बाद क्रेडिट सूचना कंपनियों को ग्राहक के खाते के संचालन के बारे में जानकारी दे सकती है।

4.9 सामान्य

- कंपनी ऋण अनुबंध / MITC / स्वीकृति पत्र / KFS की शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि ग्राहक द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में नहीं आई हो)।
- ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी। यह आचार संहिता को नियंत्रित करने वाली अपनी नीति में निहित सिद्धांतों का पालन करेगी, जिसमें यह सुनिश्चित करना शामिल है कि इसके कर्मचारी वसूली के अनैतिक तरीकों का सहारा नहीं लेते हैं।

- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों (विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों सहित) से निपटने और आचार संहिता के रूप में लागू बोर्ड अनुमोदित नीति का पालन करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षित किया जाता है।
- उधार लिए गए खाते के हस्तांतरण के लिए ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा आपत्तियां, यदि कोई हों, किसी भी अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर ग्राहक को सूचित की जाएगी।

4.10 ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र

- इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर ग्राहक सेवा टीम, ग्राहक सेवा प्रमुख, अनुपालन प्रमुख और शिकायत निवारण अधिकारी को शामिल करते हुए एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया गया है। यह मंच यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए।
- प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।
- किसी भी ग्राहक शिकायत के संबंध में कंपनी की सेवाओं को संबोधित करने और हल करने के उद्देश्य से, यह संहिता निम्नलिखित विवरण सहित ग्राहक शिकायत निवारण नीति के साथ उन स्थानों पर प्रमुखता से रखी जाएगी जहां कंपनी व्यवसाय करती है और वह निम्नानुसार है:

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

नाम: श्री मनीष लूनिया

पता: 7वीं मंजिल, साउथ एनेक्स, टॉवर 2, वन वर्ल्ड सेंटर, 841, सेनापति बापट मार्ग, एल्फिंस्टन, सायधाम नगर, लोअर परेल, मुंबई-400013, भारत।

फ़ोन: 022-68219546

ईमेल: nodal.grievance@epimoney.com

- ध्यान दिया जाए कि श्री मनीष लूनिया ऋणदाता और LSP के रूप में फिनटेक /डिजिटल से संबंधित शिकायतों के साथ-साथ आउटसोर्सिंग गतिविधियों और लोकपाल योजना के तहत नोडल अधिकारी के रूप में भी नोडल शिकायत निवारण अधिकारी हैं।

4.11 विविध

जब भी कंपनी सोने के आभूषणों या वाणिज्यिक वाहन वित्त या सुरक्षित ऋणों या ऐसे ऋण उत्पादों के संपार्श्विक पर उधार देती है जिनमें अस्थिर ब्याज दरें या व्यक्तिगत ऋण होते हैं, तो RBI द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुरूप, ऐसे ऋणों का विस्तार करने से पहले और उचित रूप से संहिता को अद्यतन किया जाएगा।

5. नीति की समीक्षा

इस नीति की समीक्षा वार्षिक आधार पर कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा की जाएगी और उसकी स्वीकृति दी जाएगी।