

ଏପିମନି ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

# ନିୟମାବଳୀ ପଢ଼ି ସଂହତା

---

ବିସ୍ତୃତ ନୀତି ଦସ୍ତାବେଜ

## ସୁଚୀ ପତ୍ର

କ୍ରମିକ ନଂବର	ବିବରଣୀ	ପୃଷ୍ଠା ସଂଖ୍ୟା
1	ପ୍ରିମିୟମ୍	3
2	ପରିଚୟ	3
3	ଯଥାର୍ଥ ଅଭ୍ୟାସର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ (“କୋଡ୍”)	3
4	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା	3
	4.1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ କାରବାର:	3
	4.2. ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା:	4
	4.3. ରଣ ଆବେଦନ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା	4
	4.4. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ / ବିଚାରଣ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ	4
	4.5. ରଣ ଖାତାରେ ଦଣ୍ଡମୂଳକ ଶୁଳ୍କ	5
	4.6. ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରୁ ସୋର୍ସ ହୋଇଥିବା ରଣ	5
	4.7. ସୁଧ ହାରର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ	6
	4.8. ଗୋପନୀୟତା	6
	4.9. ସାଧାରଣ	6
	4.10. ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା	7
	4.11. ବିବିଧ	7
5	ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା	8

## 1. ପ୍ରିମ୍‌ବୁଲ୍

ଏହି ଉଚିତ୍ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସମସ୍ତ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କୁ, ବିଶେଷ କରି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ତା'ର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକର ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖୁଛି । ଏହି ଉଚିତ୍ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("RBI") ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଛାପନ କରାଯାଇଛି ।

## 2. ପରିଚୟ

ଡୋମେନ୍ ନାମ flexiloans.com ("ୱେବସାଇଟ୍") ଏପିମନି ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ("କମ୍ପାନୀ") ଅଧୀନରେ ଅଛି । କମ୍ପାନୀଟି ଆରବିଆଇ ସହିତ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ ଯାହାର ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ନଂ. 249 ଏ, ଅମ୍ବୁଜାମ୍ବାଲ୍ ଷ୍ଟ୍ରିଟ୍, ଚିଟିକେ ରୋଡ୍ ଠାରୁ, ଆଲୱାରପେଟ୍, ଚେନ୍ନାଇ-600018 ଏବଂ ଏହାର କର୍ପୋରେଟ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ 7ମ ମହଲା, ଦକ୍ଷିଣ ଆନେକ୍ସ, ଟାୱାର 2, ଏନ୍ ଏଲ୍ ସେଣ୍ଟର, 841, ସେନାପତି ବାପଟ୍ ମାର୍ଗ, ଏଲ୍ଲୁନଶ୍ଵେନ୍, ସାଇଧମ୍ ନଗର, ଲୋଅର ପାରେଲ୍, ମୁମ୍ବାଇ -400013, ଭାରତରେ ଅବସ୍ଥିତ, ଯେଉଁଥିରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ମୂଲ୍ୟନ ରଖି, ଇନଭେସ୍ଟ୍/ଭେଣ୍ଚର ଫାଇନାନ୍ସିଂ ଏବଂ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସେବା ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ବ୍ୟବସାୟ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତି, ଭାଗୀଦାରୀ ସଂସ୍ଥା, କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆଇନଗତ ସଭା ସମେତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ସୁରକ୍ଷା ମୁକ୍ତ ରଖି ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ନିୟୋଜିତ ।

## 3. ଯଥାର୍ଥ ଅଭ୍ୟାସର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ("କୋଡ୍")

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ବ୍ୟବହାର କରିବା ସମୟରେ ଉତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ଏବଂ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ଜାତି, ବର୍ଣ୍ଣ, ରଙ୍ଗ, ଧର୍ମ, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ବୟସ, ବିକଳାଙ୍ଗତା ଇତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ ବୈଷମ୍ୟ ବିନା ଗ୍ରାହକ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ସମ୍ପର୍କ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।
- ରଖି ଅଗ୍ରମ ଆଦାୟ ସମ୍ପର୍କିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକରେ ଆଇନଗତ ମାନଦଣ୍ଡର ପାଳନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ ଗ୍ରାହକମାନେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ପଦକ୍ଷେପରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ରଖି ସୁବିଧାର ପ୍ରଚଳିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହୁଅନ୍ତି ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସୁଦୃଢ଼ କରିବା ।

ଏହି ସଂହିତା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ଯାହା ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଡାକ ଦ୍ଵାରା, ଇଣ୍ଟରଆକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଡିଭାଇସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ରେ କିମ୍ବା ଭବିଷ୍ୟତରେ କମ୍ପାନୀ ବର୍ତ୍ତମାନ ବ୍ୟବହାର କରୁଥିବା କିମ୍ବା ପରିଚୟ କରିପାରୁଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପଦ୍ଧତିରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି ।

## 4. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

### 4.1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ କାରବାର:

- କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ଏହି ସଂହିତାରେ ଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ମାନଦଣ୍ଡକୁ ପୂରଣ କରିବା, ଏବଂ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକରେ ମଧ୍ୟ ଏହାକୁ ପ୍ରତିଫଳିତ କରିବା ।

- ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ପୂରଣ କରୁଛି।  
ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବହାର ସତ୍ୟନିଷ୍ଠ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୈତିକ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ।
- ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ଦକ୍ଷତାର ସହିତ ସମସ୍ୟା ଏବଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିବା।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ଶିକ୍ଷିତ କରିବା।

#### 4.2. ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା:

- ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବା।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ସେମାନଙ୍କ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଭାବେ ପୂରଣ କରୁଥିବା ସଠିକ୍ ଉତ୍ପାଦ ବାଛିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ଏବଂ ସେମାନେ ଆଗ୍ରହୀ ହୋଇଥିବା ସେବା ଏବଂ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରି ସେମାନଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବା ଯେ କମ୍ପାନୀକୁ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକୃତ ପରିଚୟ ଏବଂ ଠିକଣା ସ୍ଥାପନ କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ ଆଇନଗତ ଓ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକ ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କଠାରୁ କେଉଁ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟାସନ୍ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ।

#### 4.3. ରଣ ଆବେଦନ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା/ଗ୍ରାହକ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଏକ ଭାଷାରେ ସେୟାର କରାଯିବ।
- କମ୍ପାନୀର ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଯେଉଁଥିରେ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ଏକ ତାଲିକା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଛି।
- କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାର କରିବା ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ। ଯେଉଁ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରାଯିବ, ତାହା ସ୍ୱୀକୃତିରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

#### 4.4. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ / ବିତରଣ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଏକ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ ସ୍ୱୀକୃତ ରଣ ପରିମାଣ, ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି, ବିଲମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡ ସୁଧ ସହିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଜଣାଇବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ୱୀକୃତିକୁ ନିଜ ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ।
- ରଣ ସ୍ୱୀକୃତି/ବିତରଣ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଏବଂ ଘୋଷିତ ଭାଷାରେ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅନୁଲମ୍ବକର ପ୍ରତି କପି ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଏକ ଭାଷାରେ ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ଅଗ୍ରିମ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବ। କମ୍ପାନୀ ଲିଖିତ ଭାବେ ଏବଂ/କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଅପଡେଟ୍ କରି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବ।

ଏବଂ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହିପରି ସମସ୍ତ ସଂଶୋଧନ ଭବିଷ୍ୟତମୁଖୀ ହେବ ଏବଂ ସେହି ବିଷୟଟି ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।

- ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ପୁନଃ ଆହ୍ୱାନ/ଆକ୍ତିଲରେଟ ପେମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମତା ନେବା ସମ୍ପର୍କିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ସୁସଙ୍ଗତ ହେବ ।
- ରଖିର ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀର ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଧାରଣାଧିକାର ସାପେକ୍ଷରେ ଯଦି କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ଜମା ଥାଏ, କମ୍ପାନୀ ତାହା ରିଲିଜ୍ କରିବ । ଯଦି ଏହିପରି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯିବ, ତେବେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପର୍କରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଏବଂ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦାବି ମାମା/ପରିଶୋଧ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ସୁରକ୍ଷାଗୁଡ଼ିକ ଧରି ରଖିବାର ହକଦାର ହେବାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ।

#### 4.5. ରଖି ଖାତାରେ ଦଣ୍ଡମୂଳକ ଶୁଳ୍କ

- ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକ ଦ୍ୱାରା ରଖି ଚୁକ୍ତିର ମୂଳ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରେ, ତାହା 'ଦଣ୍ଡମୂଳକ ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚିତ ହେବ ଏବଂ ତାହା 'ଦଣ୍ଡମୂଳକ ସୁଧ' ଆକାରରେ ଆରୋପିତ ହେବ ନାହିଁ । ଦଣ୍ଡମୂଳକ ଶୁଳ୍କର କୌଣସି ପୁଞ୍ଜୀକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଏହିପରି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- କମ୍ପାନୀ ରଖି ଖାତାରେ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ରଖି ପ୍ରଥା - ଦଣ୍ଡମୂଳକ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ଅନୁପାଳନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ଯଥାର୍ଥ ଭାବେ ଅନୁମୋଦିତ ଦଣ୍ଡମୂଳକ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କିତ ଏକ ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରିଛି ।
- ବିଳମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡମୂଳକ ସୁଧ ସମ୍ପର୍କିତ ଯେକୌଣସି ଧାରା ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ବୋଲ୍ଡରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

#### 4.6. ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖି ପ୍ଲାଟଫର୍ମରୁ ସୋର୍ସ ହୋଇଥିବା ରଖି

- ସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟ (ଏଠାରେ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି) ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖି ପ୍ଲାଟଫର୍ମର ନାମଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।
- ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖି ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରେ କମ୍ପାନୀର ନାମ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଯାହାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ସେମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆଲୋଚନା କରୁଛନ୍ତି, ସେହି ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବେ ।
- ସ୍ୱୀକୃତି ତୁରନ୍ତ ପରେ କିନ୍ତୁ ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମା ସ୍ୱାକ୍ଷର ହେବା ପୂର୍ବରୁ, ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ଏବଂ/କିମ୍ବା ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (KFS) କମ୍ପାନୀର ଚିଠି ମୁଣ୍ଡରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାରି କରାଯିବ ।
- ସ୍ୱୀକୃତି/ବିଚାରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ MITC/ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସମସ୍ତ ଅନୁଲଗ୍ନକର ପ୍ରତ୍ୟେକ କପି/ଇ-କପି ସହିତ ସର୍ବାଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (MITC) ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖି ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ନୀରିକ୍ଷଣ ନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ।
- ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି ଦିଗରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ ।
- କମ୍ପାନୀ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇଥିବା ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଡିଜିଟାଲ୍ ରଖି ସମ୍ପର୍କିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ ।

#### 4.7. ସୁଧ ହାରର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

- କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ପାଇଁ ଏକ ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି ଏବଂ ପାଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ଜୋଖ୍ମ ପ୍ରମିୟମ ଇତ୍ୟାଦି ଭଳି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକଗୁଡ଼ିକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଏବଂ ରଖି ଏବଂ ଅଗ୍ରମ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛି। ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଜୋଖ୍ମର ଶ୍ରେଣୀକରଣ ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ଏବଂ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଶ୍ରେଣୀର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତି ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ରରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଜୋଖ୍ମ ଶ୍ରେଣୀକରଣ ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ। ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଯେତେବେଳେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।
- ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହେବ।
- କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ୱୀକୃତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ମିଆଦୀ ରଖି ଉପରେ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଫୋରକ୍ଲୋଜର୍ ଶୁଳ୍କ/ପୂର୍ବ-ପରିଶୋଧ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।

#### 4.8. ଗୋପନୀୟତା

- କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ସମସ୍ତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରିବ; ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଆମକୁ ଦେଇ ସମସ୍ତ ଅର୍ଥ ପରିଶୋଧ ପରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।
- ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଲେଣଦେଣ ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ:
  - ଯଦି ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ରଖି ବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସେବା ଉପଭୋଗ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀକୁ ଅନୁରୋଧ/ଅନୁମତି ଦିଅନ୍ତି।
  - ଯଦି ଆଇନ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ସରକାର, ବୈଧାନିକ, ନିୟମକ ପ୍ରାଧିକରଣଙ୍କ ଆଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ।
  - ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆର୍ଥିକ ସେବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂରେ ଜୋଖ୍ମ ପରିଚାଳନା ଏବଂ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଉପରେ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିଥାଏ ଏବଂ ଉକ୍ତ ପ୍ରାବଧାନ ଅନୁଯାୟୀ 'ଜାଣିବା ଆବଶ୍ୟକ' ଆଧାରରେ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରୁଛି।
  - ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି ଦାୟିତ୍ୱ ରହିଛି;
  - କମ୍ପାନୀର ସ୍ୱାର୍ଥ ଯଦି ସୂଚନା ଦେବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରେ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ପ୍ରତାରଣା ରୋକିବା ପାଇଁ) କିନ୍ତୁ ଏହି ସମାନ କାରଣ ଅନ୍ୟ କାହାରିକୁ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଖାତା [ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା ସମେତ] ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ;
  - କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବା ପରେ ରଖି ସୂଚନା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତା ପରିଚାଳନା ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ଦେଇପାରେ।

#### 4.9. ସାଧାରଣ

- କମ୍ପାନୀ ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମା / MITC / ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର / KFS ର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ (ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ

କରାଯାଇନଥିବା ଦୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ଧ୍ୟାନକୁ ଆସିନଥାଏ)।

- ଋଣ ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କମ୍ପାନୀ ଅନୁଚିତ ଉତ୍ପାଦନର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ। ଏହା ଆଚରଣ ସଂହିତା ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ନିଜର ନୀତିରେ ନିହିତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତଗୁଡ଼ିକ ଅନୁସରଣ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଅନୈତିକ ଉପାୟରେ ଆଦାୟ ଆଣିବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରୁନାହାନ୍ତି।
- କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଉପଯୁକ୍ତ ଜଙ୍ଗଲରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ (ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଧିକାର ସମେତ) ସହ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଆକାରରେ ବିଦ୍ୟମାନ ଥିବା ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁସରଣ କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛନ୍ତି।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଋଣ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ମତି ବା ଅନୁମତି ଆପଣ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତାହା ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ତାରିଖରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

#### 4.10. ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

- ଏହି ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ରହିଛି ଯାହା ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରମୁଖ, ଅନୁପାଳନ ପ୍ରମୁଖ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ନେଇ ଗଠିତ ଯାହା ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ଉତ୍ତର ଦେଉଥିବା ବିବାଦଗୁଡ଼ିକୁ ସମାଧାନ କରିବ। ଏହି ଫୋରମ୍ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ତର ଦେଉଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦ ଶୁଣାଯାଇଛି ଏବଂ ଅତି କମ୍ରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ହୋଇଛି।
- ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ସଂହିତା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ଅନୁପାଳନର ଏକ ଆବର୍ତ୍ତକ ସମୀକ୍ଷା ହେବ। ଏହିଭଳି ସମୀକ୍ଷାଗୁଡ଼ିକର ଏକ ଏକତ୍ରିତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ବୋର୍ଡକୁ ଦାଖଲ କରାଯିବ।
- ଏହି ସଂହିତା ସହିତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ସହ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତି ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟବସାୟ କରୁଛି, ସେହି ସ୍ଥାନ(ଗୁଡ଼ିକ)ରେ ପ୍ରମୁଖତା ସହ ରଖାଯିବ, ଯେକୌଣସି କମ୍ପାନୀ ସେବା ସମ୍ପର୍କିତ ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗକୁ ସମ୍ବେଧନ ଏବଂ ସମାଧାନ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି:

**ୱେବସାଇଟ୍:** <https://flexiloans.com/regulatory/>

**ନାମ:** ଶ୍ରୀ ମନୀଷ ଲୁନିଆ

**ଠିକଣା:** 7ମ ମହଲା, ଦକ୍ଷିଣ ପରିଶିଷ୍ଟ, ଟାଉର 2, ୱାନ୍ ୱଲ୍ଡ୍ ସେଣ୍ଟର, 841, ସେନାପତି ବାପଟ ମାର୍ଗ, ଏଲିଫାଣ୍ଟସ୍ଟୋନ୍, ସାଇଲେନ୍ସ ନଗର, ଲୋୟର ପ୍ୟାରେଲ୍, ମୁମ୍ବାଇ-400013, ଭାରତ।

**ଫୋନ୍:** 022-68219546

**ଇ-ମେଲ୍:** [nodal.grievance@epimoney.com](mailto:nodal.grievance@epimoney.com)

- ଏହା ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇପାରେ ଯେ ଶ୍ରୀ ମନୀଷ ଲୁନିଆ ମଧ୍ୟ ଫିନଟେକ୍ / ଡିଜିଟାଲକୁ ଏକ ଋଣ ଦାତା ଏବଂ ଋଣ ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ LSP ଭାବରେ ସମ୍ବେଧନ କରିବା ସହିତ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଏବଂ ଓମ୍ନିଭୁକ୍ସମ୍ୟାନ୍ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ ଭାବରେ ମଧ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଛନ୍ତି।

#### 4.11. ବିବିଧ

ଯେତେବେଳେ କମ୍ପାନୀ ସୁନା ଗହଣା କିମ୍ବା ବାଣିଜ୍ୟିକ ଯାନବାହନ ଫାଇନାନ୍ସ କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷିତ ଋଣ କିମ୍ବା ଭାସମାନ ସୁଧ ହାର ବିଶିଷ୍ଟ ଋଣ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣ ବିପକ୍ଷରେ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରେ, ସେତେବେଳେ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏହି ପ୍ରକାର ଋଣ ବିସ୍ତାର ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ସଂହିତାକୁ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।

## 5. ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା

ନୀତିଟି ବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅନୁମୋଦିତ ହେବ।