

ENGLISH

Flipkart Finance Private Limited

Fair Practices Code

Version 0.4

Table of Contents

1. Introduction and Background	2
2. Objective of the Code	2
3. Fair Practices:	2
a) Application for processing of loans	2
b) Loan appraisal and terms/conditions	3
c) Penal charges in loan accounts	4
d) Disbursement of loans including changes in terms and conditions.....	4
e) Privacy & Confidentiality	4
f) Regulation of excessive interest charged.....	5
g) Loans sourced over Digital Lending Platforms.....	5
h) Collections of dues	6
i) Complaint and Grievance Redressal	6
j) General Provisions	6
4. Review of Code	7

1. Introduction and Background

Flipkart Finance Private Limited (hereinafter referred to as 'the Company' or 'FFPL'), is a non-deposit taking Non-Banking Financial Company (Investment and Credit Company) registered with the Reserve Bank of India. FFPL is currently categorized as Base Layer NBFC. The Company is engaged in the business of extending unsecured loans and undertaking investments.

The RBI has issued guidelines on Fair Practices Code for NBFCs thereby setting standards for fair business and corporate practices while dealing with their customers vide Chapter VII of Master Direction – Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation Directions, 2023 as may be updated from time to time.

Accordingly, the Company has put in place the Fair Practices Code (Code) in compliance with the Chapter VII of Master Direction – Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation Directions, 2023 as amended from time to time and it has been duly approved by the Board of Directors. The Code applies to all categories of products and services offered by the Company (currently offered and which may be offered in the future), in line with applicable laws and to all employees of the Company and third parties authorized to represent the Company in the course of business.

2. Objective of the Code

The Company has framed and implemented this Code to create a transparent lending structure such as to promote equal and fair treatment to all the borrowers of the Company. The Company is committed to offer its credit services in a fair, equitable and consistent manner to all prospective borrowers. The Fair Practices Code sets out the principles for fair practices/standards to be adopted by the Company while dealing with its customers.

The objective of the code is:

- a. Uphold fair and trustworthy practices while dealing with the customers and promote trust by setting clear minimum standards, fostering customer confidence in the company.
- b. Provide customers with greater transparency to enable the customers to have a better understanding of what they can reasonably expect of the services.
- c. Promote a fair and cordial relationship between the customers and the Company.
- d. Recovery and enforcement, where necessary, is conducted following due process of law.
- e. Ensure that customers are fully informed about the terms and conditions of products and services before committing to any transaction.
- f. To ensure compliance of applicable regulations prescribed by RBI relating to fair practices and dealing with customers.

3. Fair Practices:

a) Application for processing of loans

FFPL believes in offering its services in simplest possible manner to reach maximum number of customers. The company operates on following practices in terms of loan application and their processing:

- i. The Loan application forms, will include necessary information which affects the interest of the borrower so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other lenders can be made and an informed decision can be taken by the borrower of his own free will. The loan application form will indicate the documents required to be submitted along with the application form.
- ii. The Company shall help the customer to choose products and services, in accordance with their needs and other requirements, and give the customers clear information explaining the key features of the services and products that they are interested in. Accordingly, the Company shall

provide a Key Fact Statement ('KFS') to all its prospective borrowers in a standardized format before the execution of the contract in a standardized format for all digital lending products. The KFS should be written in a language understood by the borrowers and the contents of the KFS shall be explained to the borrower.

- iii. The Company shall inform the customers about the documents and information that the Company needs from them to establish the customer's true identity and address, and other documents to comply with legal and regulatory requirements. These documents and information will be the basis of initial credit screening and later credit appraisal of the loan application
- iv. Borrowers who have evinced interest in availing the loan from the Company should fill up the loan application form, complete in all aspects and should submit the same to the Company, digitally signed.

All communications to the customer by FFPL shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower.

b) Loan appraisal and terms/conditions

The loan appraisal process of the Company is based on the following practices:

- i. The Company will consider all the information provided and collected, verify the creditworthiness of the borrower and evaluate the proposal based on the credit evaluation factors specified in the credit policy of the Company. In case any additional information or documents are required, the company will convey the same to the borrower within a reasonable time.
- ii. The Company will inform the borrower regarding the rejection or approval of the loan application through, SMS or any other written mode of communication. The company may also ask for any clarification or any additional documents/information for the credit screening or appraisal of the loan application.
- iii. FFPL shall convey key terms and conditions of the proposed loan in writing in vernacular language or a language as is understood by the customer), by means of Sanction letter. The said letter will also contain the amount of loan sanctioned along with terms and conditions including the annualized rate of interest and the method of application of the rate of interest.
- iv. In case, the borrower accepts the sanction terms of the Company, a loan agreement will be executed between the customer and the borrower with all the detailed terms and conditions specified in such loan agreement. Acceptance of terms and conditions by the borrower will be kept on record. Further, the Company will mention the penal charges in bold in the loan agreement and sanction letter. The Company shall not include any additional element to the interest rate.
- v. The loan agreements to be executed will be based on the sanction terms accepted by the borrower and the borrower shall have the access to verify the details mentioned on the loan agreement before executing the same. The Company shall obtain an acknowledgement from the borrower confirming that he/she has understood the KFS. Further, the KFS shall also be included as a summary box to be exhibited as part of the loan agreement.
- vi. The KFS shall have a validity period, of at least three working days for loans having tenor of seven days or more, and a validity period of one working day for loans having tenor of less than seven days, within which the borrower can agree to the terms of the loan. The Company shall be bound by the terms of loans indicated in the KFS, if agreed to by the borrower during the validity period. Further, the borrower shall be given an explicit option to exit digital loan by paying the principal and the proportionate APR without any penalty during the cooling-off period as determined by the Board.
- vii. FFPL shall furnish a copy of the loan agreement in English or vernacular language as understood by the borrower along with copy of all relevant enclosures quoted in the loan agreement to all the borrowers at the time of sanction/disbursement of the loan and shall be duly approved by the customer. FFPL shall also provide the standard loan agreement on its website in the key vernacular languages. The Company will ensure that the loan agreement and sanction letter and all enclosures furnished to all borrowers contains the terms and conditions and the rate of interest in the form of a Term Sheet, which will be annexed to the loan agreement/sanction letter.
- viii. The Company will strictly comply with the agreed terms and conditions specified in the loan agreement during the tenure of the loan/credit facility.
- ix. The borrower will be required to comply with all the terms and conditions mentioned in the loan agreement to support the Company in monitoring and operations of its extended credit facilities to the borrower.

- x. Charges recovered from the borrower on behalf of third-party service providers on actual basis, such as insurance charges, legal charges etc., the Company shall provide the receipts and related documents to the borrower for each payment, within a reasonable time.
- xi. The Company shall not charge the borrower any fees, charges, etc. which are not mentioned in the KFS, at any stage during the term of the loan, without explicit consent of the borrower.

c) Penal charges in loan accounts

- i. A separate policy on interest and penal charges has been adopted and approved by the Board of FFPL and has been placed on FFPL website. .
- ii. Penalty, if charged, for non-compliance of material terms and conditions of loan contract by the borrower shall be treated as 'penal charges' and shall not be levied in the form of 'penal interest'.
- iii. FFPL shall transparently disclose the amount and rationale behind penal charges to customers in the loan agreement, as well as in the most critical terms and conditions or KFS. This information should also be prominently displayed on the Company's website under the 'Interest Rates and Service Charges' section.
- iv. There shall be no capitalization of penal charges i.e., no further interest computed on such charges. However, this will not affect the normal procedures for compounding of interest in the loan account.
- v. The Company shall not introduce any additional component to the rate of interest and ensure compliance to these guidelines in both letter and spirit.
- vi. The quantum of penal charges shall be reasonable and commensurate with the non-compliance of material terms and conditions of loan contract without being discriminatory within a particular loan/product category.
- vii. FFPL shall communicate details of the Penal charges (along with underlying reasons) with reminders of the borrower's non-compliance to essential terms and conditions of the loan.
The penal charges in case of loans sanctioned to 'individual borrowers, for purposes other than business', shall not be higher than the penal charges to non-individual borrowers for similar non-compliance of material terms and conditions.

d) Disbursement of loans including changes in terms and conditions

The Company shall follow the below mentioned practices for disbursement of loans:

- i. The loan amount sanctioned by the Company will be disbursed based on the schedule mentioned in the sanction terms as accepted by the borrower. The borrower needs to comply with all the pre-disbursement conditions mentioned in the sanction terms of the Company. The company will disburse the sanctioned amount post confirming the compliance of pre-disbursement conditions.
- ii. FFPL shall give notice in English or in the vernacular language as is understood by the customer regarding any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges etc.
- iii. The decision of the Company to recall / accelerate payment or performance under the agreement shall be in accordance with the terms and conditions of the loan agreement and shall be acknowledged by the borrower.
- iv. The Company shall give reasonable time to the borrowers before recalling the loan or asking for accelerating the payment or performance subject to the terms and conditions contained in the loan agreement and other related documents. Before recalling the loan or asking for accelerating the payment or performance, the Company shall provide time to the borrower in accordance with the terms of the loan agreement and sanction letter.
- v. The Company shall ensure that all loan disbursements are made directly into the bank account of the borrower. Exceptions shall be limited to cases expressly permitted under statutory or regulatory mandates (issued by the RBI or any other regulator), co-lending transactions involving flow of funds between regulated entities (REs), and disbursals made for a specific end-use, where the amount is credited directly into the bank account of the identified end-beneficiary. Under no circumstances shall the Company disburse loan amounts to any third-party account, unless explicitly allowed as per regulatory directions.

e) Privacy & Confidentiality

The Company is committed to treating all personal information as private and confidential, unless explicitly authorized by the borrower. The Company will not disclose transaction details of borrowers to any other parties, except under the following circumstances:

- i. When required to provide information in accordance with regulatory directives to statutory or regulatory bodies.
- ii. In cases where there is a legal or ethical duty to disclose information in the public interest.
- iii. When necessary to protect the interests of our borrowers, including cases related to fraud prevention or security concerns.
- iv. When the borrower has provided explicit authorization for the Company to share such information with its group, associate entities, companies, or any other person/entity, as mutually agreed upon.

f) Regulation of excessive interest charged

- i. To ensure that there the Customers are not charged excessive interest rate and charges on loans and advances by the Company, the Board of the Company has adopted an interest rate model for determining the rate of interest to be charged on loans and advances, processing and other charges taking into account relevant factors such as, cost of funds, margin, and risk premium, etc. as a part of the Interest Rate Policy'. This policy shall be displayed on the website of the Company at all times. This policy follows an interest rate model considering relevant factors such as cost of funds, margin and risk premium and determine the rate of interest to be charged for loans and advances.
- ii. The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the borrower or customer in the application form and communicated explicitly in the sanction letter.
- iii. The rates of interest and the approach for gradation of risks shall also be made available on the website. The information published on the website or otherwise published should be updated whenever there is a change in the rates of interest.
- iv. The Company will also ensure that changes in interest rates and charges are affected only prospectively. A suitable condition to this effect will be incorporated in the loan agreement and sanction letter.
- v. The interest rate will further be an annualized rate so that the borrower is aware of the exact rates to be charged to the account. The Company shall also upfront disclose the Annual Percentage Rate ('APR').
- vi. Further the Board of the Company also undertakes periodical review of the Interest Rate Policy.
- vii. Schedule of charges for processing and other charges will be in place and disclosed on the website or at the registered office of the Company.
- viii. Company will disclose the annualized rates of interest and the approach for gradation of risks on the website or at the registered office of the Company and will update whenever there is a change in the rates of interest.
- ix. The borrower shall be charged interest from the date of actual disbursement of the funds to the borrower. Further, disbursal or repayment of loans during the course of the month interest in the form of broken period interest will be charged only for the period for which the loan was outstanding and not for the entire month.
- x. In case the Company collects one or more instalments in advance or takes a down payment, interest will be charged only on the loan amount which was outstanding and not the entire disbursed amount including the advance installments collected.

g) Loans sourced over Digital Lending Platforms

- i. Names of digital lending platforms engaged as sourcing agents (referred to as agents, hereinafter) shall be disclosed on the website of FFPL.
- ii. Digital lending platforms engaged as agents shall be directed to disclose upfront to the customer, FFPL's name and FFPL will disclose the agents name on whose behalf they are interacting with him.
Immediately after sanction but before execution of the loan agreement, the sanction letter shall be Presented to the borrower on the letter head.
- iii. Effective oversight and monitoring shall be ensured over the digital lending platforms engaged by FFPL.

- iv. Adequate efforts shall be made towards creation of awareness about the grievance redressal mechanism.
- v. The Company will ensure that its DLAs or DLAs of its LSPs, shall at on-boarding/sign-up stage, prominently display information relating to the product features, loan limit and cost, etc.
- vi. The Company must ensure that digitally signed documents (on the letter head of the Company) viz., KFS, summary of loan product, sanction letter, terms and conditions, account statements, privacy policies of the LSPs/DLAs with respect to borrowers' data, etc. shall automatically flow to the borrowers on their registered and SMS upon execution of the loan contract/ transactions.

h) Collections of dues

- i. The Board the Company has put in place a policy on collections of dues from the customers which is built on the principles of courtesy, fair treatment, and persuasion.
- ii. FFPL shall provide the Customers with all the information regarding their dues and provide reasonable time for payment of the same.
- iii. FFPL shall, while protecting its interest adopt reasonable and lawful measures to recover its dues from defaulting Borrowers.
- iv. FFPL shall ensure that the staff is adequately trained to deal with the Customers in an appropriate manner.
- v. The Company shall communicate to the borrower, at the time of sanctioning of the loan and also at the time of passing on the recovery responsibilities to an LSP or change in the LSP responsible for recovery, the details of the LSP acting as recovery agent who is authorized to approach the borrower for recovery. Further, at the time of sanction of loan, the borrower may be conveyed the name of empaneled agents authorized to contact the borrower in case of loan default. However, if the loan turns delinquent and the recovery agent has been assigned to the borrower, the particulars of such recovery agent assigned must be communicated to the borrower through email/SMS before the recovery agent contacts the borrower for recovery.
- vi. The Company shall ensure that all repayments, servicing of loans, and related transactions are executed by the borrower directly into the Company's designated bank account. No repayments shall be routed through or processed via any pass-through or pool account held by third parties, including LSPs.
- vii. In instances of loan delinquency, the Company may deploy physical recovery measures involving cash collection. Such cash recoveries shall be fully recorded and reflected in the borrower's account on the same day.
- viii. In the matter of recovery of loans, the Company shall not resort to any harassment – such as persistently bothering the borrowers at odd hours (before 8:00 a.m. and after 7:00 p.m.), use of muscle power for recovery of loans, etc. Further, the employee/agents will be adequately trained to deal with the borrowers in an appropriate manner, within the regulatory boundaries as per the Indian law. The senior management of the Company will oversee the recovery process of overdue payments from the borrowers.

i) Complaint and Grievance Redressal

Customer Service is of utmost importance for FFPL, and the Company shall take all possible measures to maintain an effective Grievance Redressal Mechanism. This Company has put in place a detailed board-approved policy on 'Grievance Redressal Policy'. The senior management of the Company will also periodically review the functioning of the grievance redressal mechanism. A consolidated report of such reviews will be submitted to the Board at regular intervals, as may be prescribed by it.

The Company has put together a detailed structure to ensure that borrower complaints and grievances are addressed in a fair and quick manner, within a given framework of rules and regulations. The same can be referred in the Company's duly Board approved Policy on Grievance Redressal Mechanism available at the registered office of the Company/ at Company's website.

j) General Provisions

- i. All communications to the customer by FFPL shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower.

- ii. The Company shall refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless information, not earlier disclosed by the borrower, has been noticed).
- iii. In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrowal account, the consent or otherwise i.e., objection of the company, if any, should be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.
- iv. Any agency to whom various activities are outsourced/entrusted will have to be short listed and empaneled as per the company policies issued from time to time.
- v. The Company believes in aligning compensation methods for field staff/partners with its core values of exceptional service, ethical conduct, and borrower satisfaction. The compensation structure places greater emphasis on these critical factors, rather than solely on quantitative measures such as the number of loans mobilized or recovery rates. Penalties may be imposed in cases of non-compliance by field staff/partners to code of conduct and ethical values.
 - Advertising, Marketing & Sales- the Company shall ensure that:
All Company advertising and promotional material will be clear and not misleading. Any advertisement mentioning an interest rate will also include details of applicable fees and charges. Full terms and conditions are available upon request.

4. Review of Code

This Code should be reviewed yearly unless some changes occur in the Fair Practice Code process which requires immediate changes to be made in the Policy. Any changes in the RBI regulations in relation with the policy will be applicable for the NBFC and will be followed *mutatis mutandis* and will not require specific Board approval.

The Compliance Department will review change requests and recommend / reject any proposed revisions. Board will review the recommendation and accept / reject the proposed revision. If accepted, the Compliance Department will ensure that appropriate revisions are incorporated, and a new version is circulated to relevant users.

HINDI

फ़्लिपकार्ट फ़ाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड
निष्पक्ष अभ्यास संहिता
संस्करण 0.4

विषयसूची

1. परिचय और पृष्ठभूमि	3
2. संहिता का उद्देश्य	3
3. निष्पक्ष अभ्यास:	3
a) लोन की प्रोसेसिंग के लिए आवेदन	3
b) लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें	4
c) लोन खातों में दंडात्मक शुल्क	5
d) नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित लोन का वितरण	5
e) निजता और गोपनीयता	6
f) अत्यधिक ब्याज प्राप्ति का विनियमन	6
g) डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्मों के माध्यम से लोन प्राप्त करना	7
h) बकाया राशि का संग्रह	7
i) परिवाद और शिकायत निवारण	8
j) सामान्य प्रावधान	8
4. संहिता की समीक्षा	8

1. परिचय और पृष्ठभूमि

फ्लिपकार्ट फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (जिसे आगे 'कंपनी' या 'FFPL' कहा जाएगा), भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ पंजीकृत एक गैर-जमा राशि स्वीकार करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (निवेश और ऋण कंपनी) है। FFPL को वर्तमान में बेस लेयर एनबीएफसी के रूप में वर्गीकृत किया गया है। कंपनी असुरक्षित ऋण देने और निवेश करने के व्यवसाय में लगी हुई है।

आरबीआई ने NBFCs के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं, जिससे मास्टर निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन निर्देश, 2023 के अध्याय VII के अनुसार अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यापार और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानक निर्धारित किए जा सकते हैं, जिन्हें समय-समय पर अपडेट किया जा सकता है।

तदनुसार, कंपनी ने समय-समय पर संशोधित मास्टर निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन निर्देश, 2023 के अध्याय VII के अनुपालन में निष्पक्ष व्यवहार संहिता (संहिता) लागू की है, जिसे निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित किया गया है। यह संहिता, लागू कानूनों के अनुरूप, कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी प्रकार के उत्पादों और सेवाओं (वर्तमान में उपलब्ध तथा भविष्य में प्रदान की जा सकने वाली) पर लागू होती है। साथ ही, यह कंपनी के सभी कर्मचारियों तथा व्यवसाय के दौरान कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत तृतीय पक्षों पर भी लागू होती है।

2. संहिता का उद्देश्य

कंपनी ने एक पारदर्शी ऋण संरचना स्थापित करने के उद्देश्य से इस संहिता को तैयार और लागू किया है, ताकि सभी उधारकर्ताओं के साथ समान एवं निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा दिया जा सके। कंपनी सभी संभावित उधारकर्ताओं को निष्पक्ष, समान और सुसंगत तरीके से ऋण सेवाएँ प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता, ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय कंपनी द्वारा अपनाए जाने वाले निष्पक्ष व्यवहार एवं मानकों के सिद्धांतों को निर्धारित करती है।

संहिता के उद्देश्य इस प्रकार से हैं:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष और विश्वसनीय व्यवहार को बनाए रखना तथा स्पष्ट न्यूनतम मानक निर्धारित करके विश्वास को बढ़ावा देना, जिससे कंपनी में ग्राहकों का विश्वास बढ़े।
- ग्राहकों को अधिक पारदर्शिता प्रदान करना, ताकि वे इस बात को बेहतर ढंग से समझ सकें कि वे सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकते हैं।
- ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
- जहाँ आवश्यक हो, वहाँ प्राप्ति और प्रवर्तन, विधि सम्मत प्रक्रिया का पालन करते हुए किया जाता है।
- किसी भी लेन-देन से पहले यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों को उत्पादों और सेवाओं की शर्तों के बारे में पूरी जानकारी हो।
- ग्राहकों के साथ निष्पक्ष अभ्यास और व्यवहार से संबंधित आरबीआई द्वारा निर्धारित लागू विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना।

3. निष्पक्ष अभ्यास:

a) लोन की प्रोसेसिंग के लिए आवेदन

FFPL अधिकतम ग्राहकों तक पहुँचने के लिए अपनी सेवाएँ सरलतम तरीके से प्रदान करने में विश्वास रखता है। कंपनी ऋण आवेदन और उनकी प्रक्रिया के संबंध में निम्नलिखित प्रक्रियाओं पर कार्य करती है:

- i. लोन आवेदन पत्र में उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होगी, ताकि अन्य ऋणदाताओं द्वारा प्रस्तुत नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता अपनी इच्छा से एक सूचित निर्णय ले सके। लोन आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा।
- ii. कंपनी ग्राहकों को उनकी ज़रूरतों और अन्य आवश्यकताओं के अनुसार उत्पाद और सेवाएँ चुनने में मदद करेगी और उन्हें उन सेवाओं और उत्पादों की मुख्य विशेषताओं की स्पष्ट जानकारी देगी जिनमें उनकी रुचि है। तदनुसार, कंपनी सभी डिजिटल लोन उत्पादों के लिए अनुबंध के निष्पादन से पहले अपने सभी संभावित उधारकर्ताओं को एक मानकीकृत प्रारूप में एक मुख्य तथ्य विवरण ('KFS') प्रदान करेगी। KFS उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखा जाना चाहिए और KFS की विषयवस्तु उधारकर्ता को समझाई जानी चाहिए।
- iii. कंपनी ग्राहकों को उन दस्तावेजों और सूचनाओं के बारे में सूचित करेगी, जो ग्राहक की वास्तविक पहचान एवं पते की पुष्टि करने के लिए आवश्यक हैं, साथ ही कानूनी और नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन हेतु अन्य दस्तावेजों की भी। ये दस्तावेज और सूचनाएँ, लोन आवेदन की प्रारंभिक क्रेडिट स्क्रीनिंग तथा तत्पश्चात क्रेडिट मूल्यांकन का आधार बनेंगी।
- iv. जिन उधारकर्ताओं ने कंपनी से लोन प्राप्त करने में रुचि दिखाई है, उन्हें लोन आवेदन पत्र को सभी पहलुओं से पूर्ण करके डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित करके कंपनी को प्रस्तुत करना चाहिए।

FFPL द्वारा ग्राहक के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

b) लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें

कंपनी की लोन मूल्यांकन प्रक्रिया निम्नलिखित अभ्यासों पर आधारित है:

- i. कंपनी प्रदान की गई और एकत्रित की गई सभी सूचनाओं पर विचार करेगी, उधारकर्ता की ऋण-योग्यता की पुष्टि करेगी और कंपनी की लोन नीति में निर्दिष्ट लोन मूल्यांकन कारकों के आधार पर प्रस्ताव का मूल्यांकन करेगी। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी या दस्तावेज की आवश्यकता होगी, तो कंपनी उसे उचित समय के भीतर उधारकर्ता को सूचित करेगी।
- ii. कंपनी लोन आवेदन की अस्वीकृति या स्वीकृति के बारे में उधारकर्ता को SMS या किसी अन्य लिखित माध्यम से सूचित करेगी। कंपनी लोन आवेदन की क्रेडिट जाँच या मूल्यांकन के लिए कोई स्पष्टीकरण या अतिरिक्त दस्तावेज/जानकारी भी मांग सकती है।
- iii. FFPL प्रस्तावित लोन की मुख्य शर्तें स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में स्वीकृति पत्र के माध्यम से बताएगा। उक्त पत्र में स्वीकृत लोन राशि, नियम व शर्तें, वार्षिक ब्याज दर और ब्याज दर लागू करने की विधि भी शामिल होगी।
- iv. यदि उधारकर्ता कंपनी की स्वीकृति शर्तों को स्वीकार करता है, तो ग्राहक और उधारकर्ता के बीच एक लोन अनुबंध निष्पादित किया जाएगा जिसमें उस लोन अनुबंध में निर्दिष्ट सभी विस्तृत नियम और शर्तें शामिल होंगी। उधारकर्ता द्वारा नियमों और शर्तों की स्वीकृति को रिकॉर्ड में रखा जाएगा। इसके अलावा, कंपनी लोन अनुबंध और स्वीकृति पत्र में दंडात्मक शुल्कों का उल्लेख मोटे अक्षरों में करेगी। कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त तत्व शामिल नहीं करेगी।
- v. निष्पादित किए जाने वाले लोन अनुबंध, उधारकर्ता द्वारा स्वीकृत स्वीकृति शर्तों पर आधारित होंगे और उधारकर्ता को लोन अनुबंध पर हस्ताक्षर करने से पहले उसमें उल्लिखित विवरणों को सत्यापित करने का अधिकार होगा। कंपनी उधारकर्ता से एक पावती प्राप्त करेगी जिसमें पुष्टि की जाएगी कि उसने KFS को समझ लिया है। इसके

अलावा, KFS को लोन अनुबंध के भाग के रूप में प्रदर्शित करने के लिए एक समरी (सारांश) बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जाएगा।

- vi. KFS की वैधता अवधि सात दिन या उससे अधिक अवधि वाले लोन के लिए कम से कम तीन कार्यदिवसों की होगी और सात दिन से कम अवधि वाले लोन के लिए एक कार्यदिवस की होगी, जिसके भीतर उधारकर्ता लोन की शर्तों से सहमत हो सकता है। यदि वैधता अवधि के दौरान उधारकर्ता सहमत होता है, तो कंपनी KFS में दर्शाई गई लोन की शर्तों से बंधी होगी। इसके अलावा, उधारकर्ता को बोर्ड द्वारा निर्धारित कूलिंग-ऑफ अवधि के दौरान बिना किसी जुर्माने के मूलधन और आनुपातिक वार्षिक ब्याज दर (एपीआर) का भुगतान करके डिजिटल लोन से बाहर निकलने का स्पष्ट विकल्प दिया जाएगा।
- vii. FFPL, लोन स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को लोन अनुबंध की एक प्रति अंग्रेजी या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, साथ ही लोन अनुबंध में उल्लिखित सभी प्रासंगिक अनुलग्नकों की प्रतियाँ उपलब्ध कराएगा और ग्राहक द्वारा विधिवत अनुमोदित किया जाएगा। FFPL अपनी वेबसाइट पर प्रमुख स्थानीय भाषाओं में मानक लोन अनुबंध भी उपलब्ध कराएगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी उधारकर्ताओं को दिए जाने वाले लोन अनुबंध, स्वीकृति पत्र और सभी अनुलग्नकों में नियम व शर्तें और ब्याज दर एक टर्म शीट के रूप में शामिल हों, जिसे लोन अनुबंध/स्वीकृति पत्र के साथ संलग्न किया जाएगा।
- viii. कंपनी लोन/ऋण सुविधा की अवधि के दौरान लोन अनुबंध में निर्दिष्ट सहमत नियमों और शर्तों का सख्ती से पालन करेगी।
- ix. उधारकर्ता को लोन अनुबंध में उल्लिखित सभी नियमों और शर्तों का पालन करना होगा, ताकि उधारकर्ता को दी गई ऋण सुविधाओं की निगरानी और संचालन में कंपनी को सहायता मिल सके।
- x. तृतीय पक्ष सेवा प्रदाताओं की ओर से उधारकर्ता से वास्तविक आधार पर वसूले गए शुल्क, जैसे बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क आदि, कंपनी प्रत्येक भुगतान के लिए उधारकर्ता को उचित समय के भीतर रसीदें और संबंधित दस्तावेज उपलब्ध कराएगी।
- xi. कंपनी लोन की अवधि के दौरान किसी भी स्तर पर, उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना, उधारकर्ता से कोई भी शुल्क, प्रभार आदि नहीं लेगी, जिसका उल्लेख KFS में नहीं किया गया है।

c) लोन खातों में दंडात्मक शुल्क

- i. FFPL के बोर्ड द्वारा ब्याज और दंडात्मक प्रभारों पर एक अलग नीति अपनाई और अनुमोदित की गई है तथा उसे FFPL की वेबसाइट पर डाल दिया गया है।
- ii. यदि उधारकर्ता द्वारा लोन अनुबंध की शर्तों का अनुपालन न करने पर जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा तथा उसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा।
- iii. FFPL को लोन अनुबंध में, साथ ही सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों या KFS में, ग्राहकों के लिए दंडात्मक शुल्क की राशि और उसके पीछे के औचित्य का पारदर्शी रूप से खुलासा करना होगा। यह जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर 'ब्याज दरें और सेवा शुल्क' अनुभाग में भी प्रमुखता से प्रदर्शित की जानी चाहिए।
- iv. दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा, अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालाँकि, इससे लोन खाते में ब्याज चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रिया प्रभावित नहीं होगी।
- v. कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी तथा इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- vi. दंडात्मक शुल्कों की राशि उचित होगी और यह किसी विशेष लोन/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना, लोन अनुबंध की शर्तों एवं नियमों के गैर-अनुपालन के अनुपात में निर्धारित की जाएगी।

- vii. FFPL उधारकर्ता द्वारा लोन की आवश्यक शर्तों का अनुपालन न करने पर, उसे याद दिलाते हुए दंडात्मक शुल्कों का विवरण (अंतर्निहित कारणों सहित) प्रदान करेगा। 'व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत लोन के मामले में दंडात्मक शुल्क, भौतिक नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए जाने वाले दंडात्मक शुल्कों से अधिक नहीं होंगे।

d) नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित लोन का वितरण

कंपनी लोन वितरण के लिए नीचे उल्लिखित अभ्यासों का पालन करेगी:

- कंपनी द्वारा स्वीकृत लोन राशि, उधारकर्ता द्वारा स्वीकृत स्वीकृति शर्तों में उल्लिखित अनुसूची के आधार पर वितरित की जाएगी। उधारकर्ता को कंपनी की स्वीकृति शर्तों में उल्लिखित सभी पूर्व-वितरण शर्तों का पालन करना होगा। कंपनी पूर्व-वितरण शर्तों के अनुपालन की पुष्टि के बाद स्वीकृत राशि वितरित करेगी।
- FFPL, संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के संबंध में अंग्रेजी में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में सूचना देगा।
- अनुबंध के तहत भुगतान वापस लेने/तेजी लाने या निष्पादन करने का कंपनी का निर्णय लोन अनुबंध की शर्तों के अनुसार होगा और उधारकर्ता द्वारा इसे स्वीकार किया जाएगा।
- कंपनी लोन अनुबंध और अन्य संबंधित दस्तावेजों में निहित नियमों और शर्तों के अधीन, लोन वापस लेने या भुगतान या निष्पादन में तेजी लाने का अनुरोध करने से पहले उधारकर्ताओं को उचित समय देगी। लोन वापस लेने या भुगतान या निष्पादन में तेजी लाने का अनुरोध करने से पहले, कंपनी लोन अनुबंध और स्वीकृति पत्र की शर्तों के अनुसार उधारकर्ताओं को समय प्रदान करेगी।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी लोन संवितरण सीधे उधारकर्ता के बैंक खाते में किए जाएँ। अपवाद केवल निम्न स्थितियों तक सीमित होंगे: वैधानिक या नियामक आदेशों (आरबीआई या अन्य नियामक द्वारा जारी) के तहत स्पष्ट रूप से अनुमत मामले। विनियमित संस्थाओं (आरई) के बीच धन प्रवाह से जुड़े सह-ऋण लेन-देन। किसी विशिष्ट अंतिम उपयोग हेतु किया गया संवितरण, जहाँ राशि सीधे पहचाने गए अंतिम लाभार्थी के बैंक खाते में जमा की जाती है। किसी भी परिस्थिति में कंपनी किसी तृतीय पक्ष के खाते में लोन राशि वितरित नहीं करेगी, जब तक कि नियामक निर्देशों के अनुसार स्पष्ट रूप से अनुमति न दी गई हो।

e) निजता और गोपनीयता

कंपनी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखने के लिए प्रतिबद्ध है, जब तक कि उधारकर्ता द्वारा स्पष्ट रूप से अधिकृत न किया गया हो। कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर, उधारकर्ताओं के लेन-देन का विवरण किसी अन्य पक्ष को नहीं बताएगी:

- जब वैधानिक या नियामक निकायों को नियामक निर्देशों के अनुसार जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो।
- ऐसे मामलों में जहाँ सार्वजनिक हित में जानकारी का खुलासा करना कानूनी या नैतिक कर्तव्य है।
- जब हमारे उधारकर्ताओं के हितों की रक्षा करना आवश्यक हो, जिसमें धोखाधड़ी की रोकथाम या सुरक्षा संबंधी चिंताएँ शामिल हैं।
- जब उधारकर्ता द्वारा कंपनी को अपने समूह, सहयोगी संस्थाओं, संबद्ध कंपनियों या किसी अन्य व्यक्ति/संस्था के साथ जानकारी साझा करने के लिए स्पष्ट प्राधिकरण प्रदान किया गया हो, और यह साझा करना पक्षों के बीच पारस्परिक सहमति के अनुरूप हो।

f) अत्यधिक ब्याज प्राप्ति का विनियमन

- i. यह सुनिश्चित करने के लिए कि कंपनी द्वारा ग्राहकों से लोन और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज दर और शुल्क न प्राप्त किए जाएँ, कंपनी के बोर्ड ने लोन और अग्रिमों, प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों पर ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने के लिए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है, जिसमें निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखा जाएगा। यह नीति कंपनी की वेबसाइट पर हर समय प्रदर्शित की जाएगी। यह नीति निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों पर विचार करते हुए एक ब्याज दर मॉडल का पालन करती है और लोन और अग्रिमों पर ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करती है।
- ii. ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण तथा विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर प्राप्त करने के औचित्य का खुलासा उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में किया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- iii. ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण का तरीका भी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यत्र प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अपडेट किया जाना चाहिए।
- iv. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही लागू हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त लोन अनुबंध और स्वीकृति पत्र में शामिल की जाएगी।
- v. ब्याज दर वार्षिकीकृत होगी ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगने वाली सटीक दरों की जानकारी हो। कंपनी वार्षिक प्रतिशत दर ('एपीआर') का भी पहले ही खुलासा करेगी।
- vi. इसके अलावा, कंपनी का बोर्ड ब्याज दर नीति की समय-समय पर समीक्षा भी करता है।
- vii. प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों की अनुसूची तैयार की जाएगी और कंपनी की वेबसाइट या पंजीकृत कार्यालय में उसका खुलासा किया जाएगा।
- viii. कंपनी अपनी वेबसाइट या पंजीकृत कार्यालय में वार्षिक ब्याज दरों और जोखिमों के वर्गीकरण की प्रक्रिया का खुलासा करेगी और ब्याज दरों में किसी भी बदलाव के बारे में जानकारी अपडेट करेगी।
- ix. उधारकर्ता से धनराशि के वास्तविक वितरण की तिथि से ब्याज लिया जाएगा। इसके अलावा, महीने के दौरान लोन के वितरण या पुनर्भुगतान पर, खंडित अवधि के रूप में ब्याज केवल उस अवधि के लिए लिया जाएगा जिसके लिए लोन बकाया था, पूरे महीने के लिए नहीं।
- x. यदि कंपनी एक या अधिक किस्तें अग्रिम रूप से प्राप्त करती है या अग्रिम भुगतान लेती है, तो ब्याज केवल बकाया लोन राशि पर ही लिया जाएगा, न कि एकत्रित अग्रिम किस्तों सहित संपूर्ण वितरित राशि पर।

g) डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्मों के माध्यम से लोन प्राप्त करना

- i. सोर्सिंग एजेंट (जिन्हें आगे एजेंट कहा जाएगा) के रूप में नियुक्त डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्म के नाम FFPL की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
- ii. एजेंट के रूप में नियुक्त डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्म को ग्राहक को FFPL का नाम पहले ही प्रकट करने का निर्देश दिया जाएगा और FFPL उस एजेंट का नाम प्रकट करेगा जिसकी ओर से वे उससे संपर्क कर रहे हैं। स्वीकृति के तुरंत बाद लेकिन लोन अनुबंध के निष्पादन से पहले, स्वीकृति पत्र उधारकर्ता को लेटर हेड पर प्रस्तुत किया जाएगा।
- iii. FFPL द्वारा नियोजित डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्मों पर प्रभावी निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
- iv. शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।
- v. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके DLA या उसके LSP के DLA, ऑन-बोर्डिंग/साइन-अप चरण में, उत्पाद की विशेषताओं, लोन सीमा और लागत आदि से संबंधित जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित करें।

- vi. कंपनी को यह सुनिश्चित करना होगा कि डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित दस्तावेज़ (कंपनी के लेटर हेड पर) जैसे KFS, लोन उत्पाद का सारांश, स्वीकृति पत्र, नियम और शर्तें, खाता विवरण, उधारकर्ताओं के डेटा के संबंध में LSP/DLA की गोपनीयता नीतियाँ आदि लोन अनुबंध/लेन-देन के निष्पादन पर स्वचालित रूप से उधारकर्ताओं को उनके पंजीकृत और एसएमएस पर प्रवाहित होंगे।

h) बकाया राशि का संग्रह

- i. कंपनी के बोर्ड ने ग्राहकों से बकाया राशि प्राप्त करने के लिए एक नीति बनाई है जो शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय-विनय के सिद्धांतों पर आधारित है।
- ii. FFPL ग्राहकों को उनकी बकाया राशि के बारे में सभी जानकारी प्रदान करेगा और भुगतान के लिए उचित समय प्रदान करेगा।
- iii. FFPL अपने हितों की रक्षा करते हुए, चूककर्ता उधारकर्ताओं से अपनी बकाया राशि पाने के लिए उचित और वैध उपाय अपनाएगा।
- iv. FFPL यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया गया है।
- v. कंपनी, लोन स्वीकृत करते समय और किसी LSP को धन संग्रह की ज़िम्मेदारियाँ सौंपते समय या धन संग्रह के लिए ज़िम्मेदार LSP में बदलाव करते समय, उधारकर्ता को रिकवरी एजेंट के रूप में कार्यरत LSP का विवरण बताएगी, जो धन संग्रह के लिए उधारकर्ता से संपर्क करने के लिए अधिकृत है। इसके अलावा, लोन स्वीकृत करते समय, उधारकर्ता को लोन चूक की स्थिति में उधारकर्ता से संपर्क करने के लिए अधिकृत सूचीबद्ध एजेंटों के नाम बताए जा सकते हैं। हालाँकि, यदि लोन चुकाने में चूक होती है और उधारकर्ता के लिए रिकवरी एजेंट नियुक्त कर दिया गया है, तो रिकवरी एजेंट द्वारा उधारकर्ता से धन संग्रह के लिए संपर्क करने से पहले, नियुक्त किए गए ऐसे रिकवरी एजेंट का विवरण उधारकर्ता को ईमेल/SMS के माध्यम से सूचित किया जाना चाहिए।
- vi. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी पुनर्भुगतान, लोन चुकौती और संबंधित लेन-देन उधारकर्ता द्वारा सीधे कंपनी के निर्दिष्ट बैंक खाते में किए जाएँ। कोई भी पुनर्भुगतान किसी भी तृतीय पक्ष, जिसमें LSP भी शामिल है, के पास-थ्रू या पूल खाते के माध्यम से नहीं किया जाएगा या संसाधित नहीं किया जाएगा।
- vii. लोन चूक के मामलों में, कंपनी नकद प्राप्ति सहित भौतिक प्राप्ति उपाय लागू कर सकती है। ऐसी नकद प्राप्ति पूरी तरह से दर्ज की जाएगी और उसी दिन उधारकर्ता के खाते में दिखाई देगी।
- viii. लोन की प्राप्ति के मामले में, कंपनी किसी भी प्रकार का उत्पीड़न नहीं करेगी - जैसे कि उधारकर्ताओं को विषम समय (सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद) लगातार परेशान करना, लोन की प्राप्ति के लिए बल प्रयोग आदि। इसके अलावा, कर्मचारियों/एजेंटों को भारतीय कानून के अनुसार नियामक सीमाओं के भीतर, उधारकर्ताओं के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा। कंपनी का वरिष्ठ प्रबंधन उधारकर्ताओं से अतिदेय भुगतानों की धन संग्रह प्रक्रिया की देखरेख करेगा।

i) परिवाद और शिकायत निवारण

ग्राहक सेवा FFPL के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है और कंपनी एक प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र बनाए रखने के लिए हर संभव उपाय करेगी। कंपनी ने 'शिकायत निवारण नीति' पर एक विस्तृत बोर्ड-अनुमोदित नीति लागू की है। कंपनी का वरिष्ठ प्रबंधन समय-समय पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा भी करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर (जैसा कि बोर्ड द्वारा निर्धारित किया जा सकता है) बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

कंपनी ने यह सुनिश्चित करने के लिए एक विस्तृत संरचना तैयार की है कि उधारकर्ताओं की शिकायतों और शिकायतों का निपटारा नियमों और विनियमों के एक निश्चित ढांचे के भीतर निष्पक्ष और त्वरित तरीके से किया जाए। इसका उल्लेख कंपनी के पंजीकृत कार्यालय/कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध शिकायत निवारण तंत्र पर कंपनी के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति में किया जा सकता है।

j) सामान्य प्रावधान

- i. FFPL द्वारा ग्राहक के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
 - ii. कंपनी लोन अनुबंध की शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई जानकारी का पता न चल गया हो)।
 - iii. उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा, यदि कोई आपत्ति हो, तो अनुरोध प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित की जानी चाहिए। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
 - iv. किसी भी एजेंसी, जिसे विभिन्न गतिविधियाँ आउटसोर्स/सौंपी गई हैं, को समय-समय पर जारी कंपनी नीतियों के अनुसार सूचीबद्ध और सूचीबद्ध किया जाना होगा।
 - v. कंपनी अपने क्षेत्रीय कर्मचारियों/भागीदारों के लिए पारिश्रमिक विधियों को असाधारण सेवा, नैतिक आचरण और उधारकर्ता संतुष्टि जैसे अपने मूल मूल्यों के अनुरूप बनाने में विश्वास करती है। पारिश्रमिक संरचना में, केवल मात्रात्मक उपायों (जैसे कि जुटाए गए लोन की संख्या या धन संग्रह दर) के बजाय, इन महत्वपूर्ण कारकों पर अधिक जोर दिया जाता है। क्षेत्रीय कर्मचारियों/भागीदारों द्वारा आचार संहिता और नैतिक मूल्यों का पालन न करने पर जुर्माना लगाया जा सकता है।
- विज्ञापन, मार्केटिंग और बिक्री - कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि:
कंपनी के सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और भ्रामक न हों। ब्याज दर का उल्लेख करने वाले किसी भी विज्ञापन में लागू फीस और शुल्कों का विवरण भी शामिल होना चाहिए। अनुरोध पर पूरी नियम और शर्तें उपलब्ध हैं।

4. संहिता की समीक्षा

इस संहिता की वार्षिक समीक्षा की जानी चाहिए, जब तक कि निष्पक्ष व्यवहार संहिता प्रक्रिया में कोई ऐसा परिवर्तन न हो जिसके लिए नीति में तत्काल परिवर्तन आवश्यक हों। नीति से संबंधित आरबीआई विनियमों में कोई भी परिवर्तन एनबीएफसी पर लागू होगा और उसका यथावश्यक परिवर्तनों के साथ पालन किया जाएगा और इसके लिए विशिष्ट बोर्ड अनुमोदन की आवश्यकता नहीं होगी।

अनुपालन विभाग परिवर्तन अनुरोधों की समीक्षा करेगा और किसी भी प्रस्तावित संशोधन की अनुशंसा/अस्वीकृति देगा। बोर्ड अनुशंसा की समीक्षा करेगा और प्रस्तावित संशोधन को स्वीकार/अस्वीकार करेगा। यदि स्वीकृत हो जाता है, तो अनुपालन विभाग यह सुनिश्चित करेगा कि उचित संशोधन शामिल किए जाएँ और संबंधित उपयोगकर्ताओं को एक नया संस्करण प्रसारित किया जाए।

MARATHI

फ्लिपकार्ट फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

न्याय्य सराव संहिता

संस्करण 0.4

अनुक्रमणिका

1. परिचय आणि पार्श्वभूमी -----	3
2. संहितेचा हेतू-----	3
3. निःपक्ष सरावः -----	3
a) कर्ज प्रक्रियेसाठी अर्ज-----	3
b) कर्ज मूल्यांकन आणि नियम/अटी-----	4
c) कर्ज खात्यांवर दंडात्मक शुल्क -----	5
d) कर्जाचे वितरण, यासह नियम आणि अटींमध्ये बदल-----	5
e) वैयक्तिकता आणि गोपनीयता-----	6
f) अत्यधिक व्याज प्राप्तीचे नियमन -----	6
g) डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मसंद्वारे कर्ज मिळविणे -----	7
h) बाकी रकमेची वसुली -----	7
i) तक्रार आणि गुन्हेगारी निवारण -----	8
j) सामान्य तरतुदी-----	8
4. संहितेची पुनरावृत्ती -----	8

1. परिचय आणि पार्श्वभूमी

फ्लिपकार्ट फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड (यापुढे 'कंपनी' किंवा 'FFPL' म्हणून संबोधले जाईल), ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेत नोंदणीकृत एक नॉन-डिपॉझिट स्वीकारणारी नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी (इन्व्हेस्टमेंट अँड लोन कंपनी) आहे. FFPL सध्या बेस लेयर NBFC म्हणून वर्गीकृत केलेली आहे. कंपनी अनसिक्युर्ड लोन देण्याच्या आणि गुंतवणूक करण्याच्या व्यवसायात सक्रिय आहे.

आरबीआयने एनबीएफसीसाठी निष्पक्ष व्यवहार संहितेवर मार्गदर्शक तत्वे जारी केली आहेत, जी मास्टर दिशानिर्देश - नॉन-बँकिंग फायनान्सियल कंपनी - स्केल आधारित नियमन दिशानिर्देश, 2023 च्या अध्याय VII नुसार त्यांच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष व्यापार आणि कॉर्पोरेट पद्धतींसाठी मानके ठरवू शकतात, जी वेळोवेळी अद्ययावत केली जाऊ शकतात.

त्यानुसार, कंपनीने वेळोवेळी दुरुस्त केलेल्या मास्टर दिशानिर्देश - नॉन-बँकिंग फायनान्सियल कंपनी - स्केल आधारित नियमन दिशानिर्देश, 2023 च्या अध्याय VII नुसार न्याय्य वर्तन संहिता (संहिता) लागू केली आहे, जी संचालक मंडळाद्वारे योग्यरित्या मंजूर करण्यात आली आहे. ही संहिता, लागू असलेल्या कायद्यांनुसार, कंपनीद्वारे पुरवल्या जाणाऱ्या सर्व प्रकारच्या उत्पादनांवर आणि सेवांवर (सध्या उपलब्ध असलेल्या आणि भविष्यात पुरवल्या जाणाऱ्या) लागू होते. तसेच, ही संहिता कंपनीच्या सर्व कर्मचाऱ्यांवर आणि व्यवसायादरम्यान कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत केलेल्या तृतीय पक्षांवर देखील लागू होते.

2. संहितेचा हेतू

कंपनीने सर्व कर्जदारांसोबत समान आणि न्याय्य वर्तनाला प्रोत्साहन देण्याच्या उद्देशाने हा संहिता तयार केला आहे आणि लागू केला आहे, ज्यामुळे पारदर्शी कर्ज रचना स्थापित होईल. कंपनी सर्व संभाव्य कर्जदारांना न्याय्य, समान आणि सुसंगत पद्धतीने कर्ज सेवा पुरविण्यासाठी वचनबद्ध आहे. हा न्याय्य वर्तन संहिता, ग्राहकांशी व्यवहार करताना कंपनीने अवलंबण्याच्या न्याय्य वर्तनाच्या तत्वांना आणि मानकांना निश्चित करतो.

संहितेची उद्दिष्टे पुढीलप्रमाणे आहेत:

- k) ग्राहकांशी वर्तन करताना निष्पक्ष आणि विश्वासाई वागणूक राखणे तथा स्पष्ट किमान मानके ठरवून विश्वास वाढवणे, ज्यामुळे कंपनीवरील ग्राहकांचा विश्वास वाढेल.
- l) ग्राहकांना अधिक पारदर्शिता पुरवणे, जेणेकरून ते सेवांपासून काय अपेक्षा ठेवू शकतात हे चांगल्या प्रकारे समजू शकेल.
- m) ग्राहक आणि कंपनी यांच्यातील न्याय्य आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे.
- n) जेथे आवश्यक असेल तेथे प्राप्ती आणि अंमलबजावणी, कायदेशीर प्रक्रियेचे पालन करून केली जाते.
- o) कोणत्याही व्यवहारापूर्वी हे सुनिश्चित करणे की ग्राहकांना उत्पादने आणि सेवांच्या अटीबद्दल संपूर्ण माहिती आहे.
- p) ग्राहकांशी न्याय्य आचरण आणि वर्तन यांच्याशी संबंधित आरबीआयने निर्धारित केलेल्या लागू नियमांचे पालन सुनिश्चित करणे.

3. निःपक्ष सराव:

a) कर्ज प्रक्रियेसाठी अर्ज

FFPL जास्तीत जास्त ग्राहकांपर्यंत पोहोचण्यासाठी आपल्या सेवा सर्वात सोप्या पद्धतीने पुरविण्यावर विश्वास ठेवते. कंपनी कर्ज अर्ज आणि त्याच्या प्रक्रियेशी संबंधित खालील प्रक्रियांवर काम करते:

- v. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट केली जाईल, जेणेकरून इतर कर्जदात्यांकडून सादर केलेल्या नियम आणि अटींशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदार स्वतःच्या इच्छेने माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक दस्तऐवजांचा उल्लेख असेल.
- vi. कंपनी ग्राहकांना त्यांच्या गरजा आणि इतर आवश्यकतांनुसार उत्पादने आणि सेवा निवडण्यात मदत करेल आणि त्यांना त्यांच्या रुचीच्या त्या सेवा आणि उत्पादनांच्या मुख्य वैशिष्ट्यांची स्पष्ट माहिती देईल. त्यानुसार, कंपनी सर्व डिजिटल कर्ज उत्पादनांसाठी कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी त्याच्या सर्व संभाव्य कर्जदारांना मानक स्वरूपात एक मुख्य तथ्य विवरण ('KFS') पुरवेल. केएफएस कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत लिहिलेले असावे आणि KFSमधील मजकूर कर्जदाराला समजावून सांगितला पाहिजे.
- vii. कंपनी ग्राहकांना त्या दस्तऐवजांविषयी आणि माहितीविषयी माहिती देईल, जी ग्राहकाची वास्तविक ओळख आणि पत्ता पुष्टीकरणासाठी आवश्यक आहे, तसेच कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी इतर दस्तऐवजांची देखील. हे दस्तऐवज आणि माहिती, कर्ज अर्जाच्या प्रारंभिक क्रेडिट स्क्रीनिंग आणि त्यानंतरच्या क्रेडिट मूल्यांकनाचा आधार बनतील.
- viii. ज्या कर्जदारांनी कंपनीकडून कर्ज घेण्यात रस दाखवला आहे, त्यांनी कर्ज अर्ज सर्व बाबींमध्ये पूर्ण करून डिजिटल स्वरूपात सही करून कंपनीकडे सादर करावा.

FFPL द्वारा ग्राहकांसोबत सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत केला जाईल.

b) कर्ज मूल्यांकन आणि नियम/अटी

कंपनीची कर्ज मूल्यांकन प्रक्रिया खालील पद्धतींवर आधारित आहे:

- xii. कंपनी प्रदान केलेल्या आणि गोळा केलेल्या सर्व माहितीचा विचार करेल, कर्जदाराची कर्जपात्रता पडताळेल आणि कंपनीच्या कर्ज धोरणात निर्दिष्ट केलेल्या कर्ज मूल्यांकन घटकांच्या आधारे प्रस्तावाचे मूल्यांकन करेल. जर कोणताही अतिरिक्त माहिती किंवा दस्तऐवज आवश्यक असेल, तर कंपनी योग्य वेळेत कर्जदाराला त्याची माहिती देईल.
- xiii. कंपनी कर्ज अर्जाच्या नाकारण्याबाबत किंवा मंजुरीबाबत कर्जदाराला एसएमएस किंवा इतर कोणत्याही लेखी माध्यमाद्वारे कळवेल. कंपनी कर्ज अर्जाच्या क्रेडिट तपासणीसाठी किंवा मूल्यांकनासाठी स्पष्टीकरण किंवा अतिरिक्त कागदपत्रे/माहिती देखील मागू शकते.
- xiv. FFPL प्रस्तावित कर्जाच्या मुख्य अटी स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत लेखी स्वीकृती पत्राद्वारे सांगेल. या पत्रात मंजूर केलेली कर्ज रक्कम, नियम व अटी, वार्षिक व्याज दर आणि व्याज दर लागू करण्याची पद्धत यांचा समावेश असेल.
- xv. जर कर्जदाराने कंपनीच्या मंजुरीच्या अटी स्वीकारल्या, तर ग्राहक आणि कर्जदार यांच्यात एक कर्ज करार केला जाईल ज्यामध्ये त्या कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व तपशीलवार नियम आणि अटी समाविष्ट असतील. कर्जदाराकडून नियम आणि अटींची स्वीकृती रेकॉर्डमध्ये ठेवली जाईल. याशिवाय, कंपनी कर्ज करार आणि स्वीकृती पत्रांमध्ये दंडात्मक शुल्कांचा उल्लेख ठळक अक्षरांमध्ये करेल. कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही.
- xvi. कर्ज करार, कर्जदाराने मान्य केलेल्या स्वीकृतीच्या अटींवर आधारित असतील आणि कर्जदाराला करारावर सही करण्यापूर्वी त्यात नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी करण्याचा अधिकार असेल. कंपनी कर्जदाराकडून एक पावती घेईल, ज्यामध्ये केएफएस समजून घेतल्याची पुष्टी केली जाईल. याशिवाय, केएफएसचा सारांश बॉक्स स्वरूपात कराराचा भाग म्हणून समावेश केला जाईल.

- xvii. केएफएसची वैधता कालावधी सात दिवस किंवा त्याहून अधिक कालावधीच्या कर्जासाठी किमान तीन कार्यदिवसांची असेल आणि सात दिवसांपेक्षा कमी कालावधीच्या कर्जासाठी एक कार्यदिवसाची असेल, ज्या कालावधीत कर्जदार कर्जाच्या अटींशी सहमत होऊ शकतो. वैधता कालावधीत कर्जदार सहमत झाल्यास, कंपनी केएफएसमध्ये नमूद केलेल्या कर्जाच्या अटींना बांधील असेल. याशिवाय, कर्जदाराला बोर्डाद्वारे निर्धारित केलेल्या क्लिंग-ऑफ कालावधीत कोणत्याही दंडाशिवाय मुददल आणि आनुपातिक वार्षिक व्याज दर (एपीआर) भरून डिजिटल कर्जातून बाहेर पडण्याचा स्पष्ट पर्याय दिला जाईल.
- xviii. FFPL, कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना इंग्रजी किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या स्थानिक भाषेतील कर्ज कराराची एक प्रत, तसेच करारात नमूद केलेल्या सर्व संबंधित परिशिष्टांच्या प्रती देईल आणि ग्राहकाने योग्यरित्या मंजूरी दिली पाहिजे. FFPL आपल्या वेबसाइटवर प्रमुख स्थानिक भाषांमध्ये मानक कर्ज करार देखील उपलब्ध करून देईल. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की सर्व कर्जदारांना दिल्या जाणाऱ्या कर्ज करार, मंजूरी पत्र आणि सर्व परिशिष्टांमध्ये नियम व अटी आणि व्याजदर टर्म शीट स्वरूपात समाविष्ट असतील, जे कर्ज करार/मंजूरी पत्रासोबत जोडले जाईल.
- xix. कंपनी कर्ज/ऋण सुविधेच्या कालावधीदरम्यान कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या सहमत नियम आणि अटींचे काटेकोरपणे पालन करेल.
- xx. उधारकर्त्याने कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व नियम आणि अटींचे पालन केले पाहिजे, जेणेकरून उधारकर्त्याला दिलेल्या कर्ज सुविधांच्या देखरेख आणि संचालनात कंपनीला मदत मिळू शकेल.
- xxi. तृतीय पक्ष सेवा प्रदात्यांकडून उधारकर्त्याकडून वास्तविक आधारावर वसूल केलेले शुल्क, जसे की विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी, कंपनी प्रत्येक पेमेंटसाठी उधारकर्त्याला योग्य वेळेत पावत्या आणि संबंधित कागदपत्रे उपलब्ध करून देईल.
- xxii. कंपनी कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही टप्प्यावर, कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय, कर्जदाराकडून अशी कोणतीही फी, शुल्क इत्यादी घेणार नाही, ज्याचा उल्लेख केएफएस मध्ये केलेला नाही.

c) कर्ज खात्यांवर दंडात्मक शुल्क

- viii. FFPL च्या मंडळाद्वारे व्याज आणि दंडात्मक शुल्कांवर एक स्वतंत्र धोरण स्वीकारले आणि मंजूर केले आहे ते FFPL च्या वेबसाइटवर प्रसिद्ध केले आहे.
- ix. जर उधारकर्त्याने कर्ज कराराच्या अटींचे पालन केले नाही तर त्यावर दंड ठोठावला जाईल व त्याला 'दंडात्मक शुल्क' समजले जाईल आणि ते 'दंडात्मक व्याज' म्हणून ठोठावले जाणार नाही.
- x. FFPLने कर्ज करारामध्ये, तसेच सर्वात महत्वाच्या नियमांमध्ये आणि अटींमध्ये किंवा केएफएसमध्ये, ग्राहकांसाठी दंडात्मक शुल्काची रक्कम आणि त्यामागील योग्य कारणे पारदर्शकपणे उघड करावीत. ही माहिती कंपनीच्या वेबसाइटवर 'व्याज दर आणि सेवा शुल्क' या विभागात प्रमुखतेने दर्शविली जावी.
- xi. दंडात्मक शुल्कांचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजे अशा शुल्कांवर कोणताही अतिरिक्त व्याज आकारला जाणार नाही. तथापि, यामुळे कर्ज खात्यातील व्याज चक्रवादीची नेहमीची प्रक्रिया प्रभावित होणार नाही.
- xii. कंपनी व्याजदरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्वांचे अक्षरशः पालन सुनिश्चित करेल.
- xiii. दंडात्मक शुल्काची रक्कम योग्य असेल आणि ती कर्ज कराराच्या अटी व नियमांच्या पालन न केल्याच्या प्रमाणात निश्चित केली जाईल, विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीत भेदभाव न करता.

- xiv. FFPL कर्जदाराने कर्जाच्या आवश्यक अटीचे पालन न केल्यास, त्याला आठवण करून देणारी शिक्षा शुल्कांची तपशीलवार माहिती (अंतर्निहित कारणांसहित) प्रदान करेल. 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत शिक्षा शुल्क, भौतिक नियम आणि अटीच्या समान न पालनाबाबत वैयक्तिक नसलेल्या कर्जदारांना दिल्या जाणाऱ्या शिक्षा शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाहीत.

d) कर्जाचे वितरण, यासह नियम आणि अटींमध्ये बदल

कंपनी कर्ज वितरणासाठी खाली नमूद केलेल्या पद्धतींचे पालन करेल:

- vi. कंपनीद्वारा मंजूर केलेली कर्ज रक्कम, कर्जदाराने मान्य केलेल्या स्वीकृतीच्या अटींमध्ये नमूद केलेल्या वेळापत्रकानुसार वितरित केली जाईल. कर्जदाराने कंपनीच्या स्वीकृतीच्या अटींमध्ये नमूद केलेल्या सर्व पूर्व-वितरण अटींचे पालन करणे आवश्यक आहे. कंपनी पूर्व-वितरण अटींचे पालन झाल्याची पुष्टी केल्यानंतर मंजूर रक्कम वितरित करेल.
- vii. FFPL, वितरण अनुसूची, व्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क इत्यादीसह नियम व अटींमध्ये कोणताही बदल करताना इंग्रजीत किंवा ग्राहकाला समजेल अशा स्थानिक भाषेत माहिती देईल.
- viii. कंपनीचा अनुबंधाखाली पैसे परत घेणे/वाढवणे किंवा अंमलबजावणी करण्याचा निर्णय कर्ज अनुबंधाच्या अटींनुसार असेल आणि उधारकर्त्याने तो मान्य केला पाहिजे.
- ix. कंपनी कर्ज करार आणि इतर संबंधित कागदपत्रांमध्ये नमूद केलेल्या नियम आणि अटींनुसार, कर्ज परत घेण्याची किंवा पैसे भरण्याची किंवा अंमलबजावणीत गती आणण्याची विनंती करण्यापूर्वी कर्जदारांना योग्य वेळ देईल. कर्ज परत घेण्याची किंवा पैसे भरण्याची किंवा अंमलबजावणीत गती आणण्याची विनंती करण्यापूर्वी, कंपनी कर्ज करार आणि स्वीकृती पत्रातील अटींनुसार कर्जदारांना वेळ देईल.
- x. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की सर्व कर्ज वितरण थेट कर्जदाराच्या बँक खात्यात केले जातील. अपवाद फक्त खालील परिस्थितींपुरते मर्यादित असतील: वैधानिक किंवा नियामक आदेशानुसार (RBI किंवा इतर नियामकांनी जारी केलेले) स्पष्टपणे परवानगी असलेले प्रकरण. नियंत्रित संस्थां (RE) दरम्यानच्या निधी प्रवाहाशी संबंधित सह-कर्ज व्यवहार. कोणत्याही विशिष्ट अंतिम वापरासाठी केलेले वितरण, जेथे रक्कम थेट ओळखलेल्या अंतिम लाभधारकाच्या बँक खात्यात जमा केली जाते. कोणत्याही परिस्थितीत कंपनी तृतीय पक्षाच्या खात्यात कर्ज रक्कम वितरित करणार नाही, जोपर्यंत नियामक निर्देशानुसार स्पष्टपणे परवानगी दिलेली नसेल.

e) वैयक्तिकता आणि गोपनीयता

कंपनी सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय ठेवण्यासाठी वचनबद्ध आहे, जोपर्यंत कर्जदाराकडून स्पष्टपणे परवानगी दिलेली नसेल. कंपनी खालील परिस्थिती वगळता, कर्जदारांच्या व्यवहाराची माहिती कोणत्याही इतर पक्षाला देणार नाही:

- v. जेव्हा वैधानिक किंवा नियामक संस्थांना नियामक निर्देशानुसार माहिती पुरवणे आवश्यक असेल.
- vi. अशा प्रकरणांमध्ये जेथे सार्वजनिक हितासाठी माहिती उघड करणे कायदेशीर किंवा नैतिक कर्तव्य आहे.
- vii. जेव्हा आमच्या कर्जदारांच्या हितांचे रक्षण करणे आवश्यक असेल, ज्यामध्ये फसवणूक प्रतिबंध किंवा सुरक्षा संबंधी चिंता यांचा समावेश आहे.
- viii. जेव्हा उधारकर्त्याने कंपनीला त्याच्या गट, सहयोगी संस्था, संलग्न कंपन्या किंवा इतर कोणत्याही व्यक्ती/संस्थेशी माहिती सामायिक करण्यासाठी स्पष्ट परवानगी दिली असेल आणि हे सामायिक करणे पक्षांमधील परस्पर सहमतीनुसार असेल.

k) अत्यधिक व्याज प्राप्तीचे नियमन

- xi. कंपनीकडून ग्राहकांकडून कर्ज आणि अग्रिमांवर जास्त व्याजदर आणि शुल्क आकारले जाऊ नये याची खात्री करण्यासाठी, कंपनीच्या बोर्डाचे कर्ज आणि अग्रिमांवर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्कांवर आकारला जाणारा व्याजदर ठरवण्यासाठी एक व्याजदर मॉडेल स्वीकारले आहे. यामध्ये निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार केला जाईल. ही नीती कंपनीच्या वेबसाइटवर नेहमी प्रदर्शित केली जाईल. ही नीती निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून एका व्याजदर मॉडेलचे पालन करते आणि कर्ज आणि अग्रिमांवर आकारला जाणारा व्याजदर ठरवते.
- xii. व्याज दर आणि जोखीमच्या वर्गीकरणासाठीचा दृष्टिकोन तथा विविध श्रेणींच्या कर्जदारांकडून वेगवेगळ्या व्याज दरांच्या आकारणीचे औचित्य कर्जदार किंवा ग्राहक यांना अर्जपत्रिकेत स्पष्ट केले जाईल आणि मंजूरी पत्रिकेत स्पष्टपणे नमूद केले जाईल.
- xiii. व्याजदर आणि धोक्यांच्या वर्गीकरणाची पद्धत ही देखील वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा इतरत्र प्रकाशित केलेली माहिती व्याजदरांमध्ये बदल झाल्यास अद्ययावत केली जावी.
- xiv. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि फीमध्ये होणारे बदल केवळ भविष्यातील प्रभावापासूनच लागू होतील. यासंबंधीची एक योग्य अट कर्ज करार आणि स्वीकृती पत्रांमध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- xv. व्याजदर वार्षिक पद्धतीने मोजला जाईल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर लागू होणाऱ्या अचूक दरांची माहिती मिळेल. कंपनी वार्षिक टक्केवारी दर ('एपीआर') ची देखील आधीच घोषणा करेल.
- xvi. याशिवाय, कंपनीचे मंडळ व्याजदर धोरणाची वेळोवेळी समीक्षा करते.
- xvii. प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्कांची यादी तयार केली जाईल आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर किंवा नोंदणीकृत कार्यालयात ती प्रसिद्ध केली जाईल.
- xviii. कंपनी आपल्या वेबसाइटवर किंवा नोंदणीकृत कार्यालयात वार्षिक व्याजदर आणि जोखीम वर्गीकरणाची प्रक्रिया जाहीर करेल तसेच व्याजदरात कोणताही बदल झाल्यास ती माहिती अद्ययावत करेल.
- xix. उधारकर्त्याकडून रक्कम वास्तविक वितरित केल्या जाणाऱ्या तारखेपासून व्याज आकारले जाईल. याशिवाय, महिन्यादरम्यान कर्ज वितरित केले गेले किंवा फेडले गेले, तर खंडित कालावधीसाठी व्याज केवळ त्या कालावधीसाठी आकारले जाईल ज्यासाठी कर्ज बाकी होते, संपूर्ण महिन्यासाठी नाही.

जर कंपनी एक किंवा अधिक हप्ते अगोदर प्राप्त करते किंवा अग्रिम पेमेंट घेते, तर व्याज फक्त बाकी असलेल्या कर्जाच्या रकमेवरच घेतले जाईल, एकत्रित केलेल्या अग्रिम हप्त्यांसह संपूर्ण वितरित रकमेवर नाही.

I) डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मसंद्वारे कर्ज मिळविणे

- vii. सोर्सिंग एजंट (यांना पुढे एजंट म्हणून संबोधले जाईल) म्हणून नियुक्त केलेल्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मची नावे FFPL च्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जातील.
- viii. डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मवर एजंट म्हणून नियुक्त केलेल्यांना ग्राहकाला FFPL चे नाव आधीच कळवण्याचे निर्देश दिले जातील आणि FFPL त्या एजंटचे नाव सांगेल ज्याच्या वतीने ते ग्राहकाशी संपर्क साधत आहेत. मंजूरी मिळाल्यानंतर लगेच, पण कर्ज करारावर सही होण्यापूर्वी, मंजूरी पत्र उधार घेणाऱ्याला लेटर हेडवर सादर केले जाईल.
- ix. FFPLद्वारे नियोजित डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.
- x. तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.
- xi. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की तिचे DLA किंवा तिच्या LSP चे DLA, ऑन-बोर्डिंग/साइन-अप टप्प्यात, उत्पादनाच्या वैशिष्ट्यांसंबंधी माहिती, कर्ज मर्यादा आणि खर्च इत्यादी प्रमुखतेने प्रदर्शित करतील.

- xii. कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की डिजिटल स्वाक्षरीत दस्तऐवज (कंपनीच्या लेटरहेडवर) जसे की KFS, कर्ज उत्पादाचा सारांश, मंजूरी पत्र, नियम आणि अटी, खाते विवरण, कर्जदारांच्या डेटाशी संबंधित LSP/DLA ची गोपनीयता धोरणे इत्यादी कर्ज करार/व्यवहाराच्या अंमलबजावणीवर कर्जदारांना त्यांच्या नोंदणीकृत ईमेल आणि SMS वर स्वयंचलितपणे पाठवले जातील.

m) बाकी रकमेची वसुली

- ix. कंपनीच्या मंडळाने ग्राहकांकडून बाकी रक्कम वसूल करण्यासाठी एक धोरण तयार केले आहे, जे सौजन्य, निष्पक्ष वागणूक आणि विनवणी-विनंती या तत्वांवर आधारित आहे.
- x. FFPL ग्राहकांना त्यांच्या बाकी रकमेबाबत सर्व माहिती देईल आणि भरण्यासाठी योग्य वेळ देईल.
- xi. FFPL चुकीदार कर्जदारांकडून त्यांची बाकी रक्कम वसूल करण्यासाठी, स्वतःच्या हितांचे रक्षण करताना योग्य आणि कायदेशीर उपाय योजेल.
- xii. FFPL हे सुनिश्चित करेल की कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य रीतीने वागण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले गेले आहे.
- xiii. कंपनी, कर्ज मंजूर करताना आणि कोणत्याही LSP ला रक्कम वसुलीची जबाबदारी सोपवताना किंवा रक्कम वसुलीसाठी जबाबदार LSP मध्ये बदल करताना, कर्जदाराला रिकव्हरी एजंट म्हणून काम करणाऱ्या LSP ची माहिती सांगेल, जो रक्कम वसुलीसाठी कर्जदाराशी संपर्क साधण्यासाठी अधिकृत आहे. याव्यतिरिक्त, कर्ज मंजूर करताना, कर्जदाराला कर्जाची हप्ता चुकल्यास कर्जदाराशी संपर्क साधण्यासाठी अधिकृत असलेल्या यादीबद्ध एजंटची नावे सांगितली जाऊ शकतात. तथापि, जर कर्जाची हप्ता चुकली आणि कर्जदारासाठी रिकव्हरी एजंट नियुक्त केला असेल, तर रिकव्हरी एजंटने कर्जदाराशी रक्कम वसुलीसाठी संपर्क साधण्यापूर्वी, नियुक्त केलेल्या अशा रिकव्हरी एजंटची माहिती कर्जदाराला ईमेल/SMS द्वारे कळवली जाणे आवश्यक आहे.
- xiv. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की सर्व परतफेड, कर्ज फेडणी आणि संबंधित व्यवहार कर्जदाराकडून थेट कंपनीच्या निर्दिष्ट बँक खात्यात केले जातील. कोणतीही परतफेड कोणत्याही तृतीय पक्षाकडे, ज्यामध्ये LSP देखील समाविष्ट आहे, पास-थू किंवा पूल खात्याद्वारे केली जाणार नाही किंवा प्रक्रिया केली जाणार नाही.
- xv. कर्जाची हप्ता बाकी राहिल्यास, कंपनी रक्कम प्राप्त करण्यासाठी भौतिक पद्धती अवलंबू शकते. अशी प्राप्त झालेली रक्कम पूर्णपणे नोंदली जाईल आणि त्याच दिवशी कर्जदाराच्या खात्यात दिसेल.
- xvi. viii. कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी कोणत्याही प्रकारचा छळ करणार नाही - जसे की कर्जदारांना अवाजवी वेळी (सकाळी 8:00 च्या आधी आणि संध्याकाळी 7:00 नंतर) सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर इत्यादी. याशिवाय, कर्मचाऱ्यांना/एजंट्सना भारतीय कायदानुसार नियामक मर्यादांमध्ये, कर्जदारांशी योग्य रीतीने वागण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल. कंपनीचे वरिष्ठ व्यवस्थापन कर्जदारांकडून ओव्हरड्यू पेमेंट्सची रक्कम वसुली करण्याच्या प्रक्रियेचे निरीक्षण करेल.

n) तक्रार आणि गुन्हेगारी निवारण

ग्राहक सेवा FFPL साठी अत्यंत महत्वाची आहे आणि कंपनी एक प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा टिकवून ठेवण्यासाठी सर्व संभव उपाय करेल. कंपनीने 'तक्रार निवारण नीती' वर एक सविस्तर बोर्ड-मान्य नीती अंमलात आणली आहे. कंपनीचे वरिष्ठ व्यवस्थापन वेळोवेळी तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचे पुनरावलोकन देखील करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एक समेकित अहवाल नियमित अंतराने (बोर्डद्वारे ठरवल्याप्रमाणे) बोर्डसमोर सादर केला जाईल.

कंपनीने कर्जदारांच्या तक्रारी आणि गैरसोयी नियमांना आणि नियमनांच्या ठराविक चौकटीत न्याय्य आणि द्रुतपणे सोडवण्यासाठी एक तपशीलवार रचना तयार केली आहे. याचा उल्लेख कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयात/कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेवरील कंपनीच्या बोर्डाने मंजूर केलेल्या धोरणात केला जाऊ शकतो.

o) सामान्य तरतुदी

- vi. FFPL द्वारा ग्राहकांशी होणारा सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत केला जाईल.
 - vii. कंपनी कर्ज करारातील अटींमध्ये नमूद केलेल्या हेतूशिवाय कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणे टाळेल (जोपर्यंत कर्जदाराकडून आधी प्रकट न केलेल्या माहितीचा पत्ता लागत नाही).
 - viii. उधारकर्त्याकडून उधार खाते हस्तांतरणाची विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा, कोणतीही आक्षेप असल्यास, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवणे आवश्यक आहे. असे हस्तांतरण कायद्यानुसार पारदर्शी कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.
 - ix. कोणत्याही एजन्सीला, ज्याला विविध क्रियाकलाप आउटसोर्स/सोपवण्यात आले आहेत, त्यांना कंपनीच्या वेळोवेळी जारी केलेल्या धोरणांनुसार यादीबद्ध केले जावे आणि सूचीबद्ध केले जावे.
 - x. कंपनीचा विश्वास आहे की, तिच्या प्रादेशिक कर्मचाऱ्यांना/भागीदारांना देण्यात येणाऱ्या वेतनपद्धती तिच्या मूलभूत मूल्यांशी सुसंगत असल्यात, जसे की असाधारण सेवा, नैतिक आचरण आणि कर्जदारांची समाधानीता. वेतनसंरचनेत, केवळ संख्यात्मक उपाय (जसे की गोळा केलेल्या कर्जाची संख्या किंवा पैसा वसुलीचा दर) याऐवजी या महत्वाच्या घटकांवर अधिक भर दिला जातो. प्रादेशिक कर्मचाऱ्यांनी/भागीदारांनी आचारसंहिता आणि नैतिक मूल्यांचे पालन केले नाही तर त्यांना दंडित केले जाऊ शकते.
- जाहिरात, विपणन आणि विक्री - कंपनी हे सुनिश्चित करेल की:
कंपनीचे सर्व जाहिराती आणि प्रचार सामग्री स्पष्ट आणि भ्रामक नसावी. व्याजदराचा उल्लेख असलेल्या कोणत्याही जाहिरातीमध्ये लागू फी आणि शुल्कांचा तपशील देखील समाविष्ट असावा. विनंती केल्यास पूर्ण नियम आणि अटी उपलब्ध आहेत.

4. संहितेची पुनरावृत्ती

या संहितेचे वार्षिक पुनरावलोकन केले जावे, जोपर्यंत न्याय्य वर्तन संहिता प्रक्रियेत असे कोणतेही बदल झाले नाहीत ज्यांसाठी धोरणात तात्काळ बदल करणे आवश्यक असेल. धोरणाशी संबंधित आरबीआय नियमांमध्ये कोणताही बदल एनबीएफसीवर लागू होईल आणि त्याचे योग्य बदलांसह पालन केले जाईल. यासाठी विशिष्ट मंडळाच्या मंजूरीची आवश्यकता नाही.

अनुपालन विभाग बदल विनंत्यांची समीक्षा करेल आणि कोणत्याही प्रस्तावित सुधारणेची शिफारस/नकार देईल. मंडळाने शिफारसीची समीक्षा करून प्रस्तावित सुधारणा स्वीकारली/नाकारली जाईल. जर ती मंजूर झाली, तर अनुपालन विभाग योग्य सुधारणा समाविष्ट केल्या आहेत याची खात्री करेल आणि संबंधित वापरकर्त्यांना नवीन आवृत्ती प्रसारित करेल.

GUJARATI

ફ્લિપકાર્ટ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

નિષ્પક્ષ અભ્યાસ સંહિતા

સંસ્કરણ ૦.4

વિષયસૂચી

1. પરિચય અને

પૃષ્ઠભૂમિ.....
.....3

2. સંહિતાનો

હેતુ.....
.....3

3. નિષ્પક્ષ અભ્યાસ:

.....
.....3

a) લોન પ્રોસેસિંગ માટે

અરજી.....
.....3

b) લોન મૂલ્યાંકન અને

નિયમો/શરતો.....
.....4

c) લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક

શુલ્ક.....
.....4

d) લોનનું વિતરણ, નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર

સહિત.....5

e) વ્યક્તિગત ગોપનીયતા અને

પ્રાઈવેસી.....
.....5

f) અતિશય વ્યાજ પ્રાપ્તિનું

નિયમન.....
.....5

g) ડિજિટલ લોન પ્લેટફોર્મ્સ દ્વારા લોન

મેળવવું.....
.....6

h) બાકી રકમની

વસૂલાત.....
.....6

i) ફરિયાદ અને ફરિયાદ

નિવારણ.....
.....7

j) સામાન્ય

જોગવાઈઓ.....
.....7

4. સંહિતાની

સમીક્ષા.....
.....7

1. પરિચય અને પૃષ્ઠભૂમિ

ફ્લિપકાર્ટ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (જેને આગળ 'કંપની' અથવા 'FFLP' તરીકે ઓળખવામાં આવશે), ભારતીય રિઝર્વ બેંક સાથે નોંધાયેલી એક ગેર-જમા રકમ સ્વીકારતી ગેર-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની (નિવેશ અને લોન કંપની) છે. FFLP ને હાલમાં બેસ લેયર એનબીએફસી તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવી છે. કંપની અસુરક્ષિત લોન આપવા અને નિવેશ કરવાના વ્યવસાયમાં સક્રિય છે.

RBI એનબીએફસી માટે નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા પર દિશાનિર્દેશો જારી કર્યા છે, જે માસ્ટર નિર્દેશ - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન નિર્દેશ, 2023ના પ્રકરણ VII મુજબ તેમના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે નિષ્પક્ષ વ્યાપાર અને કોર્પોરેટ પ્રથાઓ માટે ધોરણો નક્કી કરી શકે છે, જે સમય-સમય પર અપડેટ કરી શકાય છે.

તદનુસાર, કંપનીએ સમય-સમયે સંશોધિત માસ્ટર નિર્દેશ - ગેર-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન નિર્દેશ, 2023ના અધ્યાય VII ના અનુસંધાનમાં નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા (સંહિતા) લાગુ કરી છે, જેને નિદેશક મંડળ દ્વારા વિધિવત્ મંજૂરી આપવામાં આવી છે. આ સંહિતા, લાગુ કાયદાઓની સાથે સુસંગત રીતે, કંપની દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતા તમામ પ્રકારના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ (વર્તમાનમાં ઉપલબ્ધ તેમજ ભવિષ્યમાં પ્રદાન કરી શકાય તેવી) પર લાગુ થાય છે. સાથે સાથે, તે કંપનીના તમામ કર્મચારીઓ અને વ્યવસાય દરમિયાન કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત તૃતીય પક્ષો પર પણ લાગુ થાય છે.

2. સંહિતાનો હેતુ

કંપનીએ પારદર્શી લોન સંરચના સ્થાપિત કરવાના ઉદ્દેશથી આ સંહિતા તૈયાર અને લાગુ કરી છે, જેથી બધા લોન લેનારાઓ સાથે સમાન અને નિષ્પક્ષ વ્યવહારને પ્રોત્સાહન આપી શકાય. કંપની બધા સંબંધિત લોન લેનારાઓને નિષ્પક્ષ, સમાન અને સુસંગત રીતે લોન સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. આ નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા, ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવતા નિષ્પક્ષ વ્યવહાર અને ધોરણોના સિદ્ધાંતોને નિર્ધારિત કરે છે.

સંહિતાના ઉદ્દેશ્યો આ પ્રમાણે છે:

- q) ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે નિષ્પક્ષ અને વિશ્વસનીય વર્તણૂક જાળવી રાખવી અને સ્પષ્ટ ન્યૂનતમ માપદંડો નક્કી કરીને વિશ્વાસને પ્રોત્સાહન આપવું, જેથી કંપની પ્રત્યે ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ વધારી શકાય.
- r) ગ્રાહકોને વધુ પારદર્શિતા પ્રદાન કરવી, જેથી તેઓ સેવાઓથી શું અપેક્ષા રાખી શકે છે તે વિશે વધુ સારી રીતે સમજી શકે.
- s) ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- t) જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં, પ્રાપ્તિ અને પ્રવર્તન, વિધિ સમ્મત પ્રક્રિયાનું પાલન કરીને કરવામાં આવે છે.
- u) કોઈપણ લેવડ-આપડ કરતા પહેલાં એ સુનિશ્ચિત કરવું કે ગ્રાહકોને ઉત્પાદનો અને સેવાઓની શરતો વિશે સંપૂર્ણ માહિતી હોય.
- v) f) ગ્રાહકો સાથે ન્યાયપૂર્ણ અભ્યાસ અને વ્યવહાર સંબંધિત આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત લાગુ વિનયમોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું.

3. નિષ્પક્ષ અભ્યાસ:

a) લોન પ્રોસેસિંગ માટે અરજી

FFLP મહત્તમ ગ્રાહકો સુધી પહોંચવા માટે તેની સેવાઓ સરળતમ રીતે પ્રદાન કરવામાં વિશ્વાસ રાખે છે. કંપની લોન અરજી અને તેની પ્રક્રિયા સંબંધિત નીચેની પ્રક્રિયાઓ પર કાર્ય કરે છે:

- ix. લોન અરજી પત્રમાં ઉધારકર્તાના હિતોને અસર કરતી જરૂરી માહિતી શામેલ હશે, જેથી અન્ય ઋણદાતાઓ દ્વારા પ્રસ્તુત કરેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને ઉધારકર્તા પોતાની ઇચ્છાથી સુચિત નિર્ણય લઈ શકે. લોન અરજી પત્રમાં અરજી પત્ર સાથે જમા કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોનો ઉલ્લેખ હશે.
- x. કંપની ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતો અને અન્ય આવશ્યકતાઓ અનુસાર ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવામાં મદદ કરશે અને તેમને તે સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની મુખ્ય વિશેષતાઓની સ્પષ્ટ માહિતી આપશે જેમાં તેમની રુચિ છે. તદનુસાર, કંપની તમામ ડિજિટલ લોન ઉત્પાદનો માટે કરારના અમલીકરણ પહેલાં તેના તમામ સંબંધિત ઉધારકર્તાઓને એક પ્રમાણભૂત ફોર્મેટમાં મુખ્ય તથ્ય વિવરણી ('KFS') પ્રદાન કરશે. KFS ઉધારકર્તાઓ દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં લખવામાં આવવું જોઈએ અને KFSની સામગ્રી ઉધારકર્તાને સમજાવવી જોઈએ.
- xi. કંપની ગ્રાહકોને તે દસ્તાવેજો અને માહિતી વિશે સૂચિત કરશે, જે ગ્રાહકની વાસ્તવિક ઓળખ અને સરનામાંની પુષ્ટિ કરવા માટે જરૂરી છે, સાથે જ કાનૂની અને નિયામક જરૂરીયાતોનું પાલન કરવા માટેના અન્ય દસ્તાવેજોની પણ. આ દસ્તાવેજો અને માહિતી, લોન અરજીની પ્રારંભિક કેડિટ સ્કીનિંગ અને ત્યારબાદના કેડિટ મૂલ્યાંકનનો આધાર બનશે.
- xii. જે ઉધાર લેનારાઓએ કંપની પાસેથી લોન મેળવવામાં રુચિ દર્શાવી છે, તેમણે લોન અરજી ફોર્મને બધા પાસાઓથી પૂર્ણ કરીને ડિજિટલ રીતે સહી કરી કંપનીને સબમિટ કરવી જોઈએ.

FFLP દ્વારા ગ્રાહક સાથેનો બધો સંચાર સ્થાનિક ભાષા અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હશે.

b) લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

કંપનીની લોન મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા નીચેના અભ્યાસો પર આધારિત છે:

- xxiii. કંપની પ્રદાન કરવામાં આવેલી અને એકત્રિત કરવામાં આવેલી તમામ માહિતીનું વિચારણા કરશે, ઉધાર લેનારની લોન લેવાની યોગ્યતા ચકાસશે અને કંપનીની લોન નીતિમાં નિર્દિષ્ટ લોન મૂલ્યાંકન પરિબલોના આધારે પ્રસ્તાવનું મૂલ્યાંકન કરશે. જો કોઈ વધારાની માહિતી અથવા દસ્તાવેજની જરૂર હોય, તો કંપની તેને યોગ્ય સમયગાળામાં ઉધાર લેનારને સૂચિત કરશે.
- xxiv. કંપની લોનના અરજીની નામંજૂરી અથવા મંજૂરી વિશે લેણદારને એસએમએસ અથવા કોઈપણ અન્ય લેખિત માધ્યમથી સૂચિત કરશે. કંપની લોન અરજીની કેડિટ તપાસ અથવા મૂલ્યાંકન માટે કોઈ સ્પષ્ટીકરણ અથવા વધારાના દસ્તાવેજો/માહિતીની માંગ પણ કરી શકે છે.
- xxv. FFLP પ્રસ્તાવિત લોનની મુખ્ય શરતો સ્થાનિક ભાષા અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં લેખિત સ્વીકૃતિ પત્ર દ્વારા જણાવશે. ઉક્ત પત્રમાં સ્વીકૃત લોન રકમ, નિયમો અને શરતો, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને વ્યાજ દર લાગુ કરવાની રીત પણ સમાવિષ્ટ હશે.
- xxvi. જો ઉધારકર્તા કંપનીની સ્વીકૃતિ શરતોને સ્વીકારે છે, તો ગ્રાહક અને ઉધારકર્તા વચ્ચે એક લોન કરાર કરવામાં આવશે જેમાં તે લોન કરારમાં નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલી તમામ વિસ્તૃત નિયમો અને શરતો શામેલ હશે. ઉધારકર્તા દ્વારા નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ રેકૉર્ડમાં રાખવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, કંપની લોન કરાર અને સ્વીકૃતિ પત્રમાં દંડાત્મક ફીનો ઉલ્લેખ મોટા અક્ષરોમાં કરશે. કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનું તત્વ શામેલ નહીં કરે.
- xxvii. ચૂકવણી કરવાના લોન કરાર, લેનદાર દ્વારા સ્વીકૃત સ્વીકૃતિ શરતો પર આધારિત હશે અને લેનદારને લોન કરાર પર સહી કરતા પહેલાં તેમાં દર્શાવેલ વિગતો ચકાસવાનો અધિકાર હશે. કંપની લેનદાર પાસેથી એક પ્રાપ્તિ પત્ર મેળવશે જેમાં ખાતરી કરવામાં આવશે કે તે KFS સમજી ગયો છે. વધુમાં, KFS ને લોન કરારના ભાગ રૂપે દર્શાવવા માટે સારાંશ બોક્સના રૂપમાં પણ શામેલ કરવામાં આવશે.
- xxviii. KFS ની માન્યતા અવધિ સાત દિવસ કે તેથી વધુ સમયના લોન માટે ઓછામાં ઓછા ત્રણ કાર્યદિવસની હશે અને સાત દિવસથી ઓછા સમયના લોન માટે એક કાર્યદિવસની હશે, જેના અંદર ઉધારકર્તા લોનની શરતો સાથે સહમત

થઈ શકે છે. જો માન્યતા અવધિ દરમિયાન ઉધારકર્તા સહમત થાય છે, તો કંપની KFS માં દર્શાવેલ લોનની શરતો સાથે બંધાયેલી રહેશે. આ ઉપરાંત, ઉધારકર્તાને બોર્ડ દ્વારા નિર્ધારિત ફ્લોંગ-ઓફ અવધિ દરમિયાન કોઈ પણ દંડ વગર મૂળધન અને આનુપાતિક વાર્ષિક વ્યાજ દર (APR) ચૂકવીને ડિજિટલ લોનમાંથી બહાર નીકળવાનો સ્પષ્ટ વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

- xxix. FFLP, લોન સ્વીકૃતિ/વિતરણના સમયે બધા ઉધારકર્તાઓને લોન કરારની એક પ્રતિ અંગ્રેજી અથવા ઉધારકર્તા દ્વારા સમજાતી સ્થાનિક ભાષામાં, સાથે જ લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત બધા સંબંધિત ઉપાક્ષરોની પ્રતિઓ પ્રદાન કરશે અને ગ્રાહક દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂર કરવામાં આવશે. FFLP તેની વેબસાઇટ પર મુખ્ય સ્થાનિક ભાષાઓમાં માનક લોન કરાર પણ ઉપલબ્ધ કરાવશે. કંપની આ બાબત સુનિશ્ચિત કરશે કે બધા ઉધારકર્તાઓને આપવામાં આવતા લોન કરાર, સ્વીકૃતિ પત્ર અને બધા ઉપાક્ષરોમાં નિયમો અને શરતો અને વ્યાજ દર એક ટર્મ શીટના રૂપમાં શામેલ હોય, જે લોન કરાર/સ્વીકૃતિ પત્ર સાથે જોડવામાં આવશે.
- xxx. કંપની લોન/ઋણ સુવિધાની અવધિ દરમિયાન લોન કરારમાં નિર્દિષ્ટ સહમત નિયમો અને શરતોનું કડકપણે પાલન કરશે.
- xxxi. ઉધારકર્તાએ લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ નિયમો અને શરતોનું પાલન કરવું જોઈએ, જેથી ઉધારકર્તાને આપવામાં આવેલી લોન સુવિધાઓના નિરીક્ષણ અને સંચાલનમાં કંપનીને સહાય મળી શકે.
- xxxii. તૃતીય પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ તરફથી લેણદાર પાસેથી વાસ્તવિક આધાર પર વસૂલવામાં આવેલ ફી, જેમ કે વીમા ફી, કાનૂની ફી વગેરે, કંપની દરેક ચુકવણી માટે લેણદારને યોગ્ય સમયમાં રસીદો અને સંબંધિત દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ કરાવશે.
- xxxiii. કંપની લોનની અવધિ દરમિયાન કોઈ પણ સ્તરે, ઉધારકર્તાની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના, ઉધારકર્તા પાસેથી કોઈ પણ ફી, ચાર્જ વગેરે લેશે નહીં, જેનો ઉલ્લેખ KFSમાં કરવામાં આવ્યો નથી.

c) લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

- xv. FFLP ના બોર્ડ દ્વારા વ્યાજ અને દંડાત્મક ચાર્જ પર એક અલગ નીતિ અપનાવવામાં અને મંજૂર કરવામાં આવી છે અને તે FFLP ની વેબસાઇટ પર અપલોડ કરવામાં આવી છે.
- xvi. જો ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કરારની શરતોનું પાલન ન કરવામાં આવે તો જુરમાનો લગાવવામાં આવશે, તેને 'દંડાત્મક ફી' ગણવામાં આવશે અને તેને 'દંડાત્મક વ્યાજ' તરીકે લગાવવામાં આવશે નહીં.
- xvii. FFLP ને લોન કરારમાં, તેમજ સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો અથવા KFS માં, ગ્રાહકો માટે દંડાત્મક ફીની રકમ અને તેની પાછળનું તર્ક સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવું જોઈએ. આ માહિતી કંપનીની વેબસાઇટ પર 'વ્યાજ દરો અને સેવા ફી' વિભાગમાં પ્રમુખતાથી પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ.
- xviii. દંડાત્મક શુલ્કોનું કોઈ પૂંજીકરણ થશે નહીં, એટલે કે આવા શુલ્કો પર કોઈ વધારાનું વ્યાજ લગાવવામાં આવશે નહીં. જો કે, આથી લોન ખાતામાં વ્યાજ ચક્રવૃદ્ધિની સામાન્ય પ્રક્રિયા પર અસર થશે નહીં.
- xix. કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક ઉમેરશે નહીં અને આ દિશાસૂચકોનું અક્ષરશઃ પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.
- xx. દંડાત્મક શુલ્કની રકમ વાજબી હશે અને તે કોઈ ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ કર્યા વિના, લોન કરારની શરતો અને નિયમોનું પાલન ન થાય તેના પ્રમાણમાં નક્કી કરવામાં આવશે.
- xxi. FFLP ઉધારકર્તા દ્વારા લોનની આવશ્યક શરતોનું પાલન ન કરવા પર, તેને યાદ અપાવતા દંડાત્મક શુલ્કોની વિગત (અંતર્ગત કારણો સહિત) પ્રદાન કરશે. 'વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટેના વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓ'ને

મંજૂર લોનના કિસ્સામાં દંડાત્મક શુલ્ક, ભૌતિક નિયમો અને શરતોના સમાન ગેર-પાલન માટે ગેર-વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓને આપવામાં આવતા દંડાત્મક શુલ્કો કરતાં વધુ નહીં હોય.

d) લોનનું વિતરણ, નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત

કંપની લોન વિતરણ માટે નીચે દર્શાવેલ પ્રણાલિકાનું પાલન કરશે:

- xi. કંપની દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલી લોન રકમ, ઉધાર લેનાર દ્વારા સ્વીકૃત કરેલી મંજૂરીની શરતોમાં દર્શાવેલ યોજના અનુસાર વિતરિત કરવામાં આવશે. ઉધાર લેનારે કંપનીની મંજૂરીની શરતોમાં દર્શાવેલી તમામ પૂર્વ-વિતરણ શરતોનું પાલન કરવું જરૂરી છે. કંપની પૂર્વ-વિતરણ શરતોનું પાલન થયું છે તેની પુષ્ટિ થયા પછી મંજૂર રકમ વિતરિત કરશે.
- xii. FFLP, વિતરણ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દરો, સર્વિસ ચાર્જ, પૂર્વ ચૂકવણી ફી વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર સંબંધિત માહિતી અંગ્રેજીમાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તેવી સ્થાનિક ભાષામાં જાહેર કરશે.
- xiii. કંપનીનું ચૂકવણી પાછી ખેંચવા/વેગ આપવા અથવા અમલ કરવાનું નિર્ણય લોન કરારની શરતો અનુસાર હશે અને લેનદાર દ્વારા તે સ્વીકારવામાં આવશે.
- xiv. કંપની લોન કરાર અને અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજોમાં નિહિત નિયમો અને શરતોના આધારે, લોન પાછું ખેંચવા અથવા ચૂકવણી અથવા અમલીકરણમાં ઝડપ લાવવાની વિનંતી કરતા પહેલાં ઉધારકર્તાઓને યોગ્ય સમય આપશે. લોન પાછું ખેંચવા અથવા ચૂકવણી અથવા અમલીકરણમાં ઝડપ લાવવાની વિનંતી કરતા પહેલાં, કંપની લોન કરાર અને સ્વીકૃતિ પત્રની શરતો અનુસાર ઉધારકર્તાઓને સમય આપશે.
- xv. કંપની આ સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ લોન વિતરણ સીધા ઉધાર લેનારના બેંક ખાતામાં કરવામાં આવશે. અપવાદ માત્ર નીચેની પરિસ્થિતિઓ સુધી મર્યાદિત રહેશે: કાયદાકીય અથવા નિયમનકારી આદેશો (આરબીઆઇ અથવા અન્ય નિયામક દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ) હેઠળ સ્પષ્ટ રૂપે મંજૂર કરેલા કેસો. નિયંત્રિત સંસ્થાઓ (આરઈ) વચ્ચેના ફંડ પ્રવાહ સાથે જોડાયેલા સહ-લોન લેવડદેવડ. કોઈ ચોક્કસ અંતિમ ઉપયોગ માટે કરવામાં આવેલ વિતરણ, જ્યાં રકમ સીધી ઓળખાયેલ અંતિમ લાભાર્થીના બેંક ખાતામાં જમા કરવામાં આવે છે. કોઈ પણ પરિસ્થિતિમાં કંપની કોઈ તૃતીય પક્ષના ખાતામાં લોન રકમ વિતરિત કરશે નહીં, જ્યાં સુધી નિયામક નિર્દેશો અનુસાર સ્પષ્ટ રૂપે મંજૂરી આપવામાં ન આવી હોય.

e) વ્યક્તિગત ગોપનીયતા અને પ્રાઈવેસી

કંપની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય રાખવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે, જ્યાં સુધી ઉધારકર્તા દ્વારા સ્પષ્ટ રીતે અધિકૃત ન કરવામાં આવે ત્યાં સુધી. નીચેની પરિસ્થિતિઓને બાદ કરતા, કંપની ઉધારકર્તાઓના લેવડ-દેવડની વિગતો કોઈપણ અન્ય પક્ષને જાહેર કરશે નહીં:

- ix. જ્યારે કાયદાકીય અથવા નિયામક સંસ્થાઓને નિયામક નિર્દેશો અનુસાર માહિતી પ્રદાન કરવી જરૂરી હોય.
- x. જે કિસ્સાઓમાં જાહેર હિતમાં માહિતી જાહેર કરવી કાનૂની અથવા નૈતિક ફરજ છે.
- xi. જ્યારે અમારા ઉધાર લેનારોના હિતોનું રક્ષણ કરવું જરૂરી હોય, જેમાં ઠગવૃત્તિની અટકાવ અથવા સુરક્ષા સંબંધિત ચિંતાઓનો સમાવેશ થાય છે.
- xii. જ્યારે ઉધાર લેનાર દ્વારા કંપનીને તેના સમૂહ, સહયોગી સંસ્થાઓ, સંલગ્ન કંપનીઓ અથવા કોઈપણ અન્ય વ્યક્તિ/સંસ્થા સાથે માહિતી શેર કરવા માટે સ્પષ્ટ પ્રાધિકરણ આપવામાં આવ્યું હોય, અને આ શેર કરવું પક્ષો વચ્ચેની પારસ્પરિક સહમતિ અનુસાર હોય.

f) અતિશય વ્યાજ પ્રાપ્તિનું નિયમન

- xx. કંપની દ્વારા ગ્રાહકો પાસેથી લોન અને અગ્રિમો પર અતિશય વ્યાજ દર અને ફી લેવામાં ન આવે તેની ખાતરી કરવા માટે, કંપનીના બોર્ડ લોન અને અગ્રિમો, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ફી પર લેવાતા વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટે એક વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવ્યું છે, જેમાં ફંડની ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે. આ નીતિ કંપનીની વેબસાઇટ પર હંમેશા પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. આ નીતિ ફંડની ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દર મોડેલનું પાલન કરે છે અને લોન અને અગ્રિમો પર લેવાતા વ્યાજ દર નક્કી કરે છે.
- xxi. વ્યાજ દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીઓના ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી અલગ-અલગ વ્યાજ દર લેવાના યોગ્ય કારણોની જાણકારી ઉધાર લેનારા અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં આપવામાં આવશે અને સ્વીકૃતિ પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે.
- xxii. વ્યાજ દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણની રીત પણ વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્ય પ્રકાશિત માહિતીને વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર થતા અપડેટ કરવી જોઈએ.
- xxiii. કંપની એ પણ ખાતરી કરશે કે વ્યાજ દરો અને ફીમાં ફેરફાર ફક્ત ભવિષ્યની અસરથી જ લાગુ થાય. આ સંબંધમાં લોન કરાર અને સ્વીકૃતિ પત્રમાં એક યોગ્ય શરત ઉમેરવામાં આવશે.
- xxiv. વ્યાજ દર વાર્ષિકરણ કરવામાં આવશે જેથી ઉધાર લેનારને ખાતા પર લાગતા ચોક્કસ દરોની માહિતી મળી શકે. કંપની વાર્ષિક ટકાવારી દર ('APR') પણ અગાઉથી જાહેર કરશે.
- xxv. ઉપરાંત, કંપનીનું બોર્ડ વ્યાજ દર નીતિની સમયાંતરે સમીક્ષા પણ કરે છે.
- xxvi. પ્રસંસ્કરણ અને અન્ય ફીની સૂચિ તૈયાર કરવામાં આવશે અને કંપનીની વેબસાઇટ અથવા રજિસ્ટર્ડ ઓફિસમાં તેનું જાહેરાત કરવામાં આવશે.
- xxvii. કંપની તેની વેબસાઇટ અથવા રજિસ્ટર્ડ ઓફિસમાં વાર્ષિક વ્યાજ દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણની પ્રક્રિયા જાહેર કરશે અને વ્યાજ દરોમાં કોઈપણ ફેરફાર વિશેની માહિતી અપડેટ કરશે.
- xxviii. ઉધારકર્તા પાસેથી ધનરાશિના વાસ્તવિક વિતરણની તારીખથી વ્યાજ લેવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, મહિના દરમિયાન લોનના વિતરણ અથવા પુનઃભુગતાન પર, ખંડિત અવધિ તરીકે વ્યાજ ફક્ત તે અવધિ માટે લેવામાં આવશે જેના માટે લોન બાકી હતું, સંપૂર્ણ મહિના માટે નહીં.
- xxix. જો કંપની એક અથવા વધુ કિસ્તો અગ્રિમ રૂપે પ્રાપ્ત કરે છે અથવા અગ્રિમ ભુગતાન લે છે, તો વ્યાજ ફક્ત બાકી રહેલી લોન રકમ પર જ લેવામાં આવશે, નહીં કે એકત્રિત અગ્રિમ કિસ્તો સહિતની સંપૂર્ણ વિતરિત રકમ પર.

g) ડિજિટલ લોન પ્લેટફોર્મ દ્વારા લોન મેળવવું

- xiii. સોર્સિંગ એજન્ટ (જેમને આગળ એજન્ટ તરીકે ઓળખવામાં આવશે) તરીકે નિયુક્ત ડિજિટલ લોન આપતા પ્લેટફોર્મના નામ FFLP ની વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવશે.
- xiv. ડિજિટલ લોન આપતા પ્લેટફોર્મને એજન્ટ તરીકે નિયુક્ત કરવામાં આવે ત્યારે ગ્રાહકને FFLPનું નામ અગાઉથી જાહેર કરવાની સૂચના આપવામાં આવશે અને FFLP તે એજન્ટનું નામ જાહેર કરશે જેની તરફથી તેઓ ગ્રાહક સાથે સંપર્ક કરી રહ્યા છે. સ્વીકૃતિ તરત જ, પરંતુ લોન કરારના અમલીકરણ પહેલાં, સ્વીકૃતિ પત્ર લેટર હેડ પર લોન લેનારને સોંપવામાં આવશે.
- xv. FFLP દ્વારા નિયોજિત ડિજિટલ લોન પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક નિરીક્ષણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

- xvi. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વિશે જાગૃતિ ફેલાવવા માટે પર્યાપ્ત પ્રયાસો કરવામાં આવશે.
- xvii. કંપની આ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના DLA અથવા તેના LSP ના DLA, ઓન-બોર્ડિંગ/સાઇન-અપ તબક્કામાં, ઉત્પાદનની વિશેષતાઓ, લોન મર્યાદા અને ખર્ચ વગેરે સંબંધિત માહિતી મુખ્યત્વે પ્રદર્શિત કરે.
- xviii. કંપનીને આ સુનિશ્ચિત કરવું પડશે કે ડિજિટલ રીતે સહી કરેલ દસ્તાવેજો (કંપનીના લેટર હેડ પર) જેવા કે KFS, લોન ઉત્પાદનનો સારાંશ, સ્વીકૃતિ પત્ર, નિયમો અને શરતો, ખાતા વિવરણ, ઉધાર લેનારાઓના ડેટા સંબંધિત LSP/DLA ની ગોપનીયતા નીતિઓ વગેરે લોન કરાર/લેનદેનના નિષ્પાદન પર આપમેળે ઉધાર લેનારાઓને તેમના નોંધાયેલા ઇમેઇલ અને SMS પર મોકલવામાં આવશે.

h) બાકી રકમની વસૂલાત

- xvii. કંપનીના બોર્ડ ગ્રાહકો પાસેથી બાકી રકમ વસૂલવા માટે એક નીતિ બનાવી છે જે શિષ્ટાચાર, નિષ્પક્ષ વર્તન અને વિનંતી-અનુનયના સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે.
- xviii. FFLP ગ્રાહકોને તેમની બાકી રકમ વિશેની તમામ માહિતી પ્રદાન કરશે અને ચુકવણી માટે યોગ્ય સમય આપશે.
- xix. FFLP પોતાના હિતોનું રક્ષણ કરતી વખતે, ચુકવણી ન કરનારા ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી તેમની બાકી રકમ મેળવવા માટે યોગ્ય અને કાયદેસર ઉપાયો અપનાવશે.
- xx. FFLP ખાતરી કરશે કે કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વર્તવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.
- xxi. કંપની, લોન સ્વીકૃત કરતી વખતે અને કોઈ LSP ને ધન સંગ્રહની જવાબદારીઓ સોંપતી વખતે અથવા ધન સંગ્રહ માટે જવાબદાર LSP માં ફેરફાર કરતી વખતે, ઉધારકર્તાને રિકવરી એજન્ટ તરીકે કાર્યરત LSP ની વિગતો જણાવશે, જે ધન સંગ્રહ માટે ઉધારકર્તા સાથે સંપર્ક કરવા માટે અધિકૃત છે. આ ઉપરાંત, લોન સ્વીકૃત કરતી વખતે, ઉધારકર્તાને લોન ચુકવણીમાં ચૂક થાય ત્યારે ઉધારકર્તા સાથે સંપર્ક કરવા માટે અધિકૃત સૂચિબદ્ધ એજન્ટોના નામ જણાવી શકાય છે. જો કે, જો લોન ચુકવણીમાં ચૂક થાય અને ઉધારકર્તા માટે રિકવરી એજન્ટ નિયુક્ત કરવામાં આવે, તો રિકવરી એજન્ટ દ્વારા ઉધારકર્તા સાથે ધન સંગ્રહ માટે સંપર્ક કરતા પહેલા, નિયુક્ત કરવામાં આવેલા આવા રિકવરી એજન્ટની વિગતો ઉધારકર્તાને ઇમેઇલ/SMS દ્વારા સૂચિત કરવી જોઈએ.
- xxii. કંપની આ સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ ચુકવણી, લોન ચુકવણી અને સંબંધિત લેનદેન ઉધારકર્તા દ્વારા સીધા કંપનીના નિર્દિષ્ટ બેંક ખાતામાં કરવામાં આવશે. કોઈપણ ચુકવણી કોઈપણ તૃતીય પક્ષ, જેમાં LSP પણ સામેલ છે,ના પાસ-થ્રુ અથવા પૂલ ખાતા દ્વારા કરવામાં આવશે નહીં અથવા પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે નહીં.
- xxiii. લોન ચૂક થયેલા કિસ્સાઓમાં, કંપની નકદ પ્રાપ્તિ સહિત ભૌતિક પ્રાપ્તિના ઉપાયો લાગુ કરી શકે છે. આવી નકદ પ્રાપ્તિ સંપૂર્ણપણે રેકૉર્ડ કરવામાં આવશે અને તે જ દિવસે ઉધાર લેનારના ખાતામાં દેખાશે.
- xxiv. viii. લોન વસૂલાતના કિસ્સામાં, કંપની કોઈ પણ પ્રકારનું ઉત્પીડન કરશે નહીં – જેમ કે લોન લેનારાઓને અસમય (સવાર 8:00 કરતાં પહેલાં અને સાંજ 7:00 કરતાં પછી) સતત હેરાન કરવા, લોન વસૂલવા માટે બળપ્રયોગ કરવો વગેરે. આ ઉપરાંત, કર્મચારીઓ/એજન્ટોને ભારતીય કાયદા અનુસાર નિયામક મર્યાદામાં, લોન લેનારાઓ સાથે યોગ્ય રીતે વર્તવા માટે પૂરતી રીતે તાલીમ આપવામાં આવશે. કંપનીનું વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટ લોન લેનારાઓ પાસેથી ઓવરડ્યૂ પેમેન્ટની દ્વંદ્વિ રકમ વસૂલવાની પ્રક્રિયાની દેખરેખ રાખશે.

i) ફરિયાદ અને ફરિયાદ નિવારણ

ગ્રાહક સેવા FFLP માટે અત્યંત મહત્વપૂર્ણ છે અને કંપની એક અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર જાળવી રાખવા માટે દરેક સંભવિત પગલાં લેશે. કંપનીએ 'ફરિયાદ નિવારણ નીતિ' પર એક વિસ્તૃત બોર્ડ-મંજૂર નીતિ લાગુ કરી છે. કંપનીનું વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટ સમય-સમય પર ફરિયાદ નિવારણ તંત્રના કામકાજની સમીક્ષા પણ કરશે. આવી સમીક્ષાઓની એક સંકલિત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલ પર (જેમ કે બોર્ડ દ્વારા નક્કી કરી શકાય છે) બોર્ડને સમર્પિત કરવામાં આવશે.

કંપનીએ એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે એક વિસ્તૃત રચના તૈયાર કરી છે કે ઉધાર લેનારાઓની ફરિયાદો અને ફરિયાદોનો નિકાલ નિયમો અને નિયમોના ચોક્કસ ઢાંચાની અંદર ન્યાયી અને ઝડપી રીતે થાય. આનો ઉલ્લેખ કંપનીના નોંધાયેલા કાર્યાલય/કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર પર કંપનીના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિમાં કરી શકાય છે.

j) સામાન્ય જોગવાઈઓ

- xi. FFLP દ્વારા ગ્રાહક સાથેની બધી જ વાતચીત સ્થાનિક ભાષા અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં હશે.
- xii. કંપની લોન કરારની શરતોમાં આપેલા ઉદ્દેશો સિવાય ઉધારકર્તાના કાર્યોમાં દખલ કરવાનું ટાળશે (જ્યાં સુધી ઉધારકર્તા દ્વારા પહેલાં જાહેર ન કરવામાં આવેલી માહિતીનો પતો ન લાગી જાય).
- xiii. ઉધાર લેનાર પાસેથી ઉધાર ખાતાના હસ્તાંતરણ માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થાય તે સ્થિતિમાં, કંપનીની સંમતિ અથવા અન્યથા, જો કોઈ આક્ષેપ હોય, તો તે વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જાણ કરવી જોઈએ. આનું હસ્તાંતરણ કાયદાને અનુરૂપ પારદર્શક સંપ્રદાયની શરતો મુજબ થશે.
- xiv. કોઈપણ એજન્સી, જેને વિવિધ ગતિવિધિઓ આઉટસોર્સ/સોંપવામાં આવી છે, તેને સમય-સમય પર જારી થયેલી કંપની નીતિઓ અનુસાર સૂચિબદ્ધ અને સુયોજિત કરવી જોઈએ.
- xv. કંપની તેના પ્રાદેશિક કર્મચારીઓ/ભાગીદારો માટે પારિશ્રમિક પદ્ધતિઓને અસાધારણ સેવા, નૈતિક આચરણ અને ઉધારકર્તા સંતુષ્ટિ જેવા તેના મૂળ મૂલ્યોને અનુરૂપ બનાવવામાં વિશ્વાસ રાખે છે. પારિશ્રમિક રચનામાં, માત્ર માત્રાત્મક માપદંડો (જેમ કે એકત્રિત કરેલા લોનની સંખ્યા અથવા ધન સંગ્રહ દર)ને બદલે, આ મહત્વપૂર્ણ પરિબલો પર વધુ ભાર આપવામાં આવે છે. પ્રાદેશિક કર્મચારીઓ/ભાગીદારો દ્વારા આચાર સંહિતા અને નૈતિક મૂલ્યોનું પાલન ન કરવા પર જુરમાનો લગાવી શકાય છે.

- જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ - કંપની આથી ખાતરી કરશે કે:

કંપનીના તમામ જાહેરાતો અને પ્રચાર સામગ્રી સ્પષ્ટ અને ભ્રામક ન હોવી જોઈએ. વ્યાજ દરનો ઉલ્લેખ કરતી કોઈપણ જાહેરાતમાં લાગુ ફી અને શુલ્કની વિગતો પણ શામેલ હોવી જોઈએ. વિનંતી કરવા પર સંપૂર્ણ નિયમો અને શરતો ઉપલબ્ધ છે.

4. સંહિતાની સમીક્ષા

આ સંહિતાની વાર્ષિક સમીક્ષા કરવી જોઈએ, જ્યાં સુધી નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા પ્રક્રિયામાં કોઈ એવો ફેરફાર ન થાય જેના માટે નીતિમાં તાત્કાલિક ફેરફાર જરૂરી હોય. નીતિ સાથે સંબંધિત આરબીઆઈ નિયમોમાં કોઈ પણ ફેરફાર એનબીએફસી પર લાગુ થશે અને તેનું યથાવશ્યક ફેરફારો સાથે પાલન કરવામાં આવશે. આ માટે વિશિષ્ટ બોર્ડ મંજૂરીની જરૂરિયાત નથી.

અનુપાલન વિભાગ પરિવર્તન અરજીઓની સમીક્ષા કરશે અને કોઈપણ પ્રસ્તાવિત સુધારાની ભલામણ/નામંજૂરી આપશે. બોર્ડ ભલામણની સમીક્ષા કરશે અને પ્રસ્તાવિત સુધારાને સ્વીકારશે/નામંજૂર કરશે. જો સ્વીકારવામાં આવે, તો અનુપાલન વિભાગ ખાતરી કરશે કે યોગ્ય સુધારા સામેલ કરવામાં આવે અને સંબંધિત વપરાશકર્તાઓને નવી આવૃત્તિ પ્રસારિત કરવામાં આવે.

PUNJABI

ਫਲਿੱਪਕਾਰਟ ਫਾਇਨੇਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ-
ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਵਰਜਨ 0.4

ਵਿਸ਼ਯ ਸੂਚੀ

1. ਪਰੀਚਯ ਅਤੇ ਪਿਛੋਕੜ

.....

.....3

2. ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

.....

.....3

3. ਨਿਰਪੱਖ

ਵਿਹਾਰ:.....

.....3

a) ਲੋਣ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਲਈ

ਅਰਜ਼ੀ.....

..... 3

b) ਲੋਣ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

.....

...4

c) ਲੋਣ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ

.....

5

d) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ ਲੋਣ ਦਾ ਵੰਡ

.....	5
e) ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ	
.....	6
f) ਅਤਿ ਵਿਆਜ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦਾ ਨਿਯਮਨ	
.....	6
g) ਡਿਜਿਟਲ ਕਰਜ਼ਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਲੋਣ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ	
.....	6
h) ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦਾ ਵਸੂਲੀ	
.....	7
i) ਵਿਵਾਦ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ	
.....	7
j) ਆਮ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ	
.....	
.....	8
4. ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ	
.....	8

1. ਪਰੀਚਯ ਅਤੇ ਪਿਛੋਕੜ

ਫਲਿਪਕਾਰਟ ਫਾਇਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਜਿਸ ਨੂੰ ਅੱਗੇ 'ਕੰਪਨੀ' ਜਾਂ 'FFPL' ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ), ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਦਰਜ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (ਨਿਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਕੰਪਨੀ) ਹੈ। FFPL ਨੂੰ ਇਸ ਸਮੇਂ ਬੇਸ ਲੇਅਰ NBFC ਵਜੋਂ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਬਿਨਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇਣ ਅਤੇ ਨਿਵੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਲੱਗੀ ਹੋਈ ਹੈ।

RBI ਨੇ NBFC ਲਈ ਨਿਸ਼ਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਉੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਆਧਾਰਿਤ ਨਿਯਮਾਵਲੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਅਧਿਆਇ VII ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਸ਼ਪੱਖ ਵਪਾਰ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਮਲਾਂ ਲਈ ਮਿਆਰੀਆਂ ਤੈਅ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਮੁਤਾਬਕ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਆਧਾਰਿਤ ਨਿਯਮਾਵਲੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਅਧਿਆਇ VII ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਨਿਸ਼ਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ (ਸੰਹਿਤਾ) ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਵੱਲੋਂ ਬਰਕਰਾਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਸੰਹਿਤਾ, ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਕਿਸਮ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਮੌਜੂਦਾ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੀਆਂ) 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਵਪਾਰ ਦੌਰਾਨ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਤੀਜਿਆਂ ਪੱਖਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

2. ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇਹ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸੰਰਚਨਾ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸਮਾਨ ਅਤੇ ਨਿਆਇਕ ਵਰਤਾਰ ਨੂੰ ਵਧਾਵਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕੇ। ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਆਇਕ, ਸਮਾਨ ਅਤੇ ਸੰਗਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਇਹ ਨਿਆਇਕ ਵਰਤਾਰ ਕੋਡ, ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਰਤਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਅਪਨਾਏ ਜਾਂਦੇ ਨਿਆਇਕ ਵਰਤਾਰ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹਨ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਰਤਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਆਇਕ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਵਰਤਾਰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣਾ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਭਰੋਸਾ ਵਧਾਉਣਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਵਧੇ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਮਝ ਸਕਣ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਨਿਆਇਕ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਸੰਬੰਧ ਵਧਾਉਣਾ।
- ਜਿੱਥੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਉੱਥੇ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਰਣ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਆਇਕ ਅਭਿਆਸ ਅਤੇ ਵਰਤਾਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (RBI) ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।

3. ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ:

- ਲੈਣ ਪ੍ਰੇਸ਼ੈਸਿੰਗ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ

FFPL ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਗਾਹਕਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਭ ਤੋਂ ਸੌਖੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੰਬੰਧੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ:

- i. ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਹਿਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਜਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਕਰਜ਼ਾਦਾਤਿਆਂ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਤਰਕਸੰਗਤ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਆਪਣੀ ਇੱਛਾ ਨਾਲ ਇੱਕ ਜਾਣੂ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕੇ। ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਪੱਤਰ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਵੀ ਜ਼ਿਕਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ii. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਚੁਣਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਰੁਚੀ ਹੈ। ਇਸਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਲੇਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਉਧਾਰਕਰਤਿਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਵੇਰਵਾ ('KFS') ਕਰਾਰ ਦੇ ਨਿਭਾਅ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਏਗੀ। KFS ਉਧਾਰਕਰਤਿਆਂ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ KFS ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- iii. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਸਲ ਪਹਚਾਣ ਅਤੇ ਪਤੇ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਜਰੂਰੀ ਹਨ, ਨਾਲ ਹੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਨਿਯਮਕ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵੀ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਕਰੈਡਿਟ ਸਕ੍ਰੀਨਿੰਗ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਕਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦਾ ਆਧਾਰ ਬਣਨਗੇ।
- iv. ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਿਆਂ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਿਖਾਈ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਪੱਖਾਂ ਤੋਂ ਪੂਰਾ ਕਰਕੇ ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰਕੇ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

FFPL ਵੱਲੋਂ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

b) ਲੈਣ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਭਿਆਸਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੈ:

- i. ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਤੇ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗੀ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਾਰਕਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- ii. ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਐਸਐਮਐਸ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਲਿਖਤੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਂਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਲਈ ਕੋਈ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਮੰਗ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- iii. FFPL ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ। ਉਕਤ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- iv. ਜੇਕਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਸ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਤੱਤ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- v. ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਸ਼ਰਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਸ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ

ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਇਹ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਸਨੇ KFS ਨੂੰ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, KFS ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸੰਖੇਪ ਬਾਕਸ ਵਜੋਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- vi. KFS ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਸੱਤ ਦਿਨ ਜਾਂ ਵੱਧ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨ ਅਤੇ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ KFS ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਬੰਨ੍ਹੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੂਲਿੰਗ-ਆਫ ਪੀਰੀਅਡ ਦੌਰਾਨ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਮੂਲ ਅਤੇ ਅਨੁਪਾਤੀ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ) ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੋਨ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਨਿਕਲਣ ਦਾ ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- vii. FFPL ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਟੈਚਮੈਂਟਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। FFPL ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਮੁੱਖ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਅਟੈਚਮੈਂਟਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਟਰਮ ਸ਼ੀਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- viii. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਹਿਮਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।
- xi. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।
- x. ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਅਸਲ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਖਰਚਿਆਂ ਲਈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੀਮਾ ਫੀਸ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਫੀਸ ਆਦਿ, ਕੰਪਨੀ ਹਰੇਕ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਰਸੀਦਾਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- xi. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸ, ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ KFS ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

c) ਲੋਣ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸੁਲਕ

- i. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਿਆਂ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਵੱਖਰੀ ਨੀਤੀ FFPL ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ FFPL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- ii. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ' ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- iii. FFPL ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਾਂ KFS ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਦਾ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇ 'ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ' ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- iv. ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਭਾਵ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਆਮ ਮਿਸ਼ਰਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- v. ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਤੱਤ ਨਹੀਂ ਜੋੜੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਦੇਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।
- vi. ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਰਕਮ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਅਣਗਹਿਲੀ ਦੀ ਡਿਗਰੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ/ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- vii. FFPL ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਅਣਗਹਿਲੀ ਦੀ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਚਾਰਜ (ਮੁੱਖ ਕਾਰਨ ਸਮੇਤ) ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- 'ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ' ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਸਮਾਨ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਅਣਗਹਿਲੀ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਚਾਰਜ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

d) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ ਲੈਣ ਦਾ ਵੰਡ

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ:

- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਅਨੁਸੂਚੀ ਅਨੁਸਾਰ ਵੰਡੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਪੂਰਵ-ਵੰਡਣ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਪੂਰਵ-ਵੰਡਣ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਰਕਮ ਵੰਡੇਗੀ।
- FFPL ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਮਝਣ ਯੋਗ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਸਮਝੌਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ ਦੇਵੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਾ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਕਹਿਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮਾਂ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਸਿੱਧੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਅਪਵਾਦ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹੋਣਗੇ ਜਿੱਥੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਆਦੇਸ਼ਾਂ (RBI ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ) ਦੁਆਰਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (REs) ਵਿਚਕਾਰ ਫੰਡਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਹ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ, ਅਤੇ ਇੱਕ ਖਾਸ ਅੰਤ-ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵੰਡ, ਜਿੱਥੇ ਫੰਡ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਛਾਣੇ ਗਏ ਅੰਤ-ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਨਹੀਂ ਵੰਡੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਗਿਆ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।

e) ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਧਿਰ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ:

- ਜਦੋਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ।
- ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਜਨਤਕ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਨੈਤਿਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇ।
- ਜਦੋਂ ਸਾਡੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- ਜਦੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਸਮੂਹ, ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ, ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ/ਇਕਾਈ ਨਾਲ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਹੋਵੇ।

f) ਅਤਿ ਵਿਆਜ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦਾ ਨਿਯਮਨ

- i. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਨਾ ਵਸੂਲੇ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ 'ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ' ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਵਿਚਾਰਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਹਰ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ii. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰੀਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਤਰਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- iii. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰੀਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਵੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- iv. ਕੰਪਨੀ ਅੱਗੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- v. ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਗਈ ਸਹੀ ਦਰ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੋਵੇ। ਕੰਪਨੀ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ ('ਏਪੀਆਰ') ਦਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ।
- vi. ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।
- vii. ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਇੱਕ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- viii. ਕੰਪਨੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ 'ਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪੱਧਰੀਕਰਨ ਵਿਧੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਇਸਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕਰੇਗੀ।
- ix. ਵਿਆਜ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਅਸਲ ਵੰਡ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਉਸ ਮਿਆਦ ਲਈ ਵਿਆਜ ਜਿਸ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਬਕਾਇਆ ਸੀ ਅਤੇ ਪੂਰੇ ਮਹੀਨੇ ਲਈ ਨਹੀਂ।
- x. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਘੱਟ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਵਿਆਜ ਸਿਰਫ਼ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਹੀ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਨਾ ਕਿ ਪੂਰੀ ਵੰਡੀ ਗਈ ਰਕਮ 'ਤੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

g) ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਲੈਣ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ

- i. ਸੇਰਸਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਜਾਣੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ) ਵਜੋਂ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ FFPL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

- ii. ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ FFPL ਦਾ ਨਾਮ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਦੱਸ ਦੇਣ ਅਤੇ FFPL ਉਸ ਏਜੰਟ ਦਾ ਨਾਮ ਦੱਸੇ ਜਿਸਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਉਹ ਉਸ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ। ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਲੈਟਰਹੈੱਡ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- iii. FFPL ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- iv. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- v. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸਦਾ DLA ਜਾਂ ਇਸਦੇ LSP ਦਾ DLA, ਆਨ-ਬੋਰਡਿੰਗ/ਸਾਈਨ-ਅੱਪ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਉਤਪਾਦ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਲਾਗਤ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- vi. ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਡਿਜੀਟਲੀ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰਹੈੱਡ 'ਤੇ) ਜਿਵੇਂ ਕਿ KFS, ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਸੰਖੇਪ, ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਖਾਤਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਡੇਟਾ ਸੰਬੰਧੀ LSP/DLA ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀ ਆਦਿ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ/ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ ਅਤੇ SMS 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਆਪ ਪਹੁੰਚਾ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ।

h) ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦਾ ਵਸੂਲੀ

- i. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਨਾ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੈ।
- ii. FFPL ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬਕਾਏ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ ਦੇਵੇਗਾ।
- iii. FFPL, ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਡਿਫਾਲਟ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ।
- iv. FFPL ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ।
- v. ਕੰਪਨੀ, ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨੂੰ LSP ਨੂੰ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਜਾਂ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ LSP ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ LSP ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਸੂਚੀਬੱਧ ਏਜੰਟਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਅਜਿਹੇ ਨਿਯੁਕਤ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਈਮੇਲ/SMS ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- vi. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਿੱਧੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਾਮਜ਼ਦ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। LSP ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪਾਸ-ਬਰੂ ਜਾਂ ਪੂਲ ਖਾਤੇ ਰਾਹੀਂ ਕੋਈ ਵੀ ਅਦਾਇਗੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- vii. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨਕਦ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਭੌਤਿਕ ਰਿਕਵਰੀ ਉਪਾਅ ਤੈਨਾਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਨਕਦ ਵਸੂਲੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸੇ ਦਿਨ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਬਿੰਬਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- viii. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ - ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਸਾਧਾਰਨ ਘੰਟਿਆਂ (ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ) 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ/ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ

ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੇਗਾ।

i) ਵਿਵਾਦ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

FFPL ਲਈ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਉਪਾਅ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਨੇ 'ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ' 'ਤੇ ਇੱਕ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਬੋਰਡ-ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਬਣਾਈ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਵੀ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ)।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਢਾਂਚਾ ਬਣਾਇਆ ਹੈ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਇਸਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ / ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਬੋਰਡ-ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

j) ਆਮ ਪ੍ਰਵਾਨਾ

- i. FFPL ਵੱਲੋਂ ਕਲਾਇੰਟ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ।
 - ii. ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਪਤਾ ਨਹੀਂ ਲੱਗਦਾ)।
 - iii. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
 - iv. ਕੋਈ ਵੀ ਏਜੰਸੀ ਜਿਸਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ/ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ, ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕੰਪਨੀ ਨੀਤੀਆਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸੂਚੀਬੱਧ ਅਤੇ ਸੂਚੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - v. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ਼/ਭਾਈਵਾਲਾਂ ਲਈ ਮਿਹਨਤਾਨੇ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨੂੰ ਬੇਮਿਸਾਲ ਸੇਵਾ, ਨੈਤਿਕ ਆਚਰਣ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੇ ਆਪਣੇ ਮੁੱਖ ਮੁੱਲਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੀ ਹੈ। ਮਿਹਨਤਾਨੇ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਵਿੱਚ, ਸਿਰਫ਼ ਮਾਤਰਾਤਮਕ ਉਪਾਵਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਜਾਂ ਫੰਡ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਦੀ ਦਰ) ਦੀ ਬਜਾਏ, ਇਹਨਾਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਕਾਰਕਾਂ 'ਤੇ ਵਧੇਰੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਖੇਤਰੀ ਸਟਾਫ਼/ਭਾਈਵਾਲਾਂ ਦੁਆਰਾ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ - ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ: ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਪੂਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

4. ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਿਸ ਲਈ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਤੁਰੰਤ ਬਦਲਾਅ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਨੀਤੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ RBI ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲਾਅ NBFC 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

ਪਾਲਣਾ ਵਿਭਾਗ ਤਬਦੀਲੀ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਸੇਧ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼/ਰੱਦ ਕਰੇਗਾ। ਬੋਰਡ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਸੇਧ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਰੱਦ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਮਿਲ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਪਾਲਣਾ ਵਿਭਾਗ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਦੁਕਵੇਂ ਸੇਧਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਨਵਾਂ ਸੰਸਕਰਣ ਭੇਜਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ASSAMESE

ফ্লিপকাৰ্ট ফাইনেঞ্চ প্ৰাইভেট
লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা

সংস্কৰণ ০.৪

বিষয়বস্তুৰ তালিকা

1.পৰিচয় আৰু পটভূমি.....	3
2. সংহিতাৰ উদ্দেশ্য.....	3
3. ন্যায় পদ্ধতি:	3
a) ঋণ প্রক্রিয়াকৰণৰ বাবে আবেদন	3
b) ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত আৰু নিয়ম.....	4
c) ঋণ একাউণ্টৰ ওপৰত জৰিমনা চাৰ্জ.....	5
d) চৰ্ত আৰু নিয়মৰ পৰিৱৰ্তনৰ সৈতে ঋণ প্রদান.....	5
e) ব্যক্তিগত তথ্য আৰু গোপনীয়তা.....	6
f) অতিৰিক্ত আদায় কৰা সুতৰ নিয়ন্ত্ৰণ.....	6
g) ডিজিটেল ঋণ মঞ্চৰ জৰিয়তে লাভ কৰা ঋণ.....	6
h) বাবদ আদায়	7
i) অভিযোগ আৰু অভিযোগৰ সমাধান	7
j) সাধাৰণ প্ৰবিধানসমূহ	7
4. ক'ডৰ পৰ্যালোচনা.....	7

1. পৰিচয় আৰু পটভূমি

ফ্লিপকাৰ্ট ফাইনেন্স প্ৰাইভেট লিমিটেড (ইয়াৰ পিছত 'কোম্পানী' বা FFPL বুলি কোৱা হ'ব) হৈছে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকত পঞ্জীয়নভুক্ত নন-ডিপজিট লোৱা নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী (বিনিয়োগ আৰু ঋণ প্ৰদানকাৰী প্ৰতিষ্ঠান)। বৰ্তমান FFPLক ভিত্তি স্তৰ NBFC হিচাপে শ্ৰেণীভুক্ত কৰা হৈছে। কোম্পানীটোৱে খুচুৰা ঋণ আৰু বিনিয়োগৰ কামত নিয়োজিত।

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে NBFCs বাবে ন্যায্য ব্যৱসায়িক পদ্ধতি সংহিতাৰ ওপৰত নিৰ্দেশনা জাৰি কৰিছে, য'ত তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে ব্যৱসায় আৰু কৰ্পৰেট আচৰণত ন্যায্যপৰায়ণতা বজাই ৰখাৰ মাপকাঠী নিৰ্ধাৰণ কৰা হৈছে, যিটো মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন – নন-বেংকিং ফাইনেসিয়েল কোম্পানী – স্কেল বেছড ৰেগুলেচন ডাইৰেকচন, 2023ৰ সপ্তম অধ্যায়ত উল্লেখ কৰা হৈছে আৰু সময়ে সময়ে আপডেট কৰা হ'ব পাৰে।

গতিকে কোম্পানীয়ে মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন – নন-বেংকিং ফাইনেসিয়েল কোম্পানী – স্কেল বেছড ৰেগুলেচন ডাইৰেকচন, 2023ৰ অধ্যায় VII অনুসৰি সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা আৰু পৰিচালনা সমিতিৰ দ্বাৰা যথাযথভাৱে অনুমোদিত ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতা (কোড) প্ৰস্তুত কৰিছে। এই সংহিতা প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি কোম্পানীটোৰ সকলো ধৰণৰ পণ্য আৰু সেৱাৰ বাবে (বৰ্তমান প্ৰদান কৰা আৰু ভৱিষ্যতে প্ৰদান কৰা হ'বলগীয়া) আৰু কোম্পানীটোৰ সকলো কৰ্মচাৰী আৰু কোম্পানীটোৰ হৈ ব্যৱসায়িক কাৰ্যকলাপত কাম কৰা তৃতীয় পক্ষৰ বাবে প্ৰযোজ্য।

2. সংহিতাৰ উদ্দেশ্য

কোম্পানীয়ে এটা স্বচ্ছ ঋণৰ কাঠামো প্ৰস্তুত আৰু ৰূপায়ণ কৰিছে যিয়ে কোম্পানীটোৰ সকলো ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে সমান আৰু ন্যায্য ব্যৱহাৰ নিশ্চিত কৰে। কোম্পানীয়ে সকলো সম্ভাৱ্য ঋণগ্ৰহণকাৰীক ন্যায্য, ন্যায্য আৰু সামঞ্জস্যপূৰ্ণভাৱে নিজৰ ঋণ সেৱা প্ৰদান কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ। ন্যায্য আচৰণ বিধিয়ে কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত গ্ৰহণ কৰা ন্যায্য আচৰণৰ নীতিসমূহ উল্লেখ কৰে। আচৰণ বিধিৰ উদ্দেশ্যসমূহ হ'ল-

- গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেনত ন্যায্য আৰু বিশ্বাসযোগ্য আচৰণ বজাই ৰখা আৰু স্পষ্ট নূন্যতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি কোম্পানীটোৰ ওপৰত গ্ৰাহকৰ আস্থা বৃদ্ধি কৰা।
- গ্ৰাহকসকলক অধিক স্বচ্ছতা প্ৰদান কৰা যাতে তেওঁলোকে সেৱাসমূহৰ পৰা যুক্তিসংগতভাৱে কি আশা কৰিব পাৰে সেয়া ভালদৰে বুজিব পাৰে।
- গ্ৰাহক আৰু কোম্পানীটোৰ মাজত ন্যায্য আৰু সং সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলা।
- প্ৰয়োজন সাপেক্ষে আইনী পদ্ধতি অনুসৰণ কৰি আৰোগ্য আৰু বলবৎকৰণ নিশ্চিত কৰা।
- যিকোনো লেনদেনৰ প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়াৰ আগতে গ্ৰাহকক পণ্য আৰু সেৱাৰ চৰ্ত আৰু নিয়মৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণৰূপে অৱগত কৰি ৰখা।
- গ্ৰাহকৰ সৈতে ন্যায্য ব্যৱহাৰ আৰু কাৰ্যকলাপৰ বাবে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ নিয়মসমূহ সঠিকভাৱে পালন কৰাটো নিশ্চিত কৰা।

3. ন্যায্য পদ্ধতি:

a) প্রক্রিয়াকৰণৰ বাবে আবেদন

FFPLৰ মতে সৰ্বাধিক গ্ৰাহকৰ ওচৰলৈ যাবলৈ তেওঁলোকৰ সেৱাসমূহ অতি সুবিধাজনকভাৱে প্ৰদান কৰা উচিত। ঋণ আবেদন প্ৰক্ৰিয়া আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণত কোম্পানীয়ে তলত দিয়া নীতিসমূহ অনুসৰণ কৰে:

- ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত ঋণ লোৱাজনৰ স্বার্থত প্ৰভাৱ পেলোৱা প্ৰয়োজনীয় তথ্য থাকিব লাগিব, যাতে অন্য ঋণদাতাৰ চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পৰা যায় আৰু ঋণ লোৱাজনে নিজাববীয়াকৈ জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত জমা দিবলগীয়া নথি-পত্ৰৰ তালিকা থাকিব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ প্ৰয়োজন আৰু অন্যান্য প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি সামগ্ৰী আৰু সেৱা নিৰ্বাচন কৰাত সহায় কৰিব আৰু গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকে আগ্ৰহী সেৱা আৰু সামগ্ৰীসমূহৰ মূল বৈশিষ্ট্যসমূহ ব্যাখ্যা কৰি স্পষ্ট তথ্য প্ৰদান কৰিব। সেই অনুসৰি কোম্পানীয়ে ইয়াৰ সকলো সম্ভাৱ্য ঋণগ্ৰহণকাৰীক মানক আৰ্হিত এটা 'মূল তথ্য বিবৃতি' (KFS) প্ৰদান কৰিব লাগিব যিটো ঋণ চুক্তি কাৰ্য্যকৰী হোৱাৰ পূৰ্বে দিয়া হ'ব। KFS ঋণ লোৱাসকলে বুজিব পৰা ভাষাত লিখিব লাগিব আৰু KFSৰ বিষয়বস্তু ঋণ লোৱাজনক বুজাব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকসকলক জনাই দিব যে তেওঁলোকে তেওঁলোকৰ প্ৰকৃত পৰিচয় আৰু ঠিকনা স্থাপন কৰিবলৈ আৰু আইনী আৰু নিয়ন্ত্ৰণমূলক প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰিবলৈ কিছুমান নথি-পত্ৰ আৰু তথ্য প্ৰদান কৰিব লাগিব। এই নথি-পত্ৰ আৰু তথ্যসমূহে ঋণৰ আবেদনৰ প্ৰাৰম্ভিক ক্রেডিট স্ক্ৰিনিং আৰু পৰৱৰ্তী মূল্যায়নৰ ভিত্তি গঠন কৰিব।
- যিসকলে কোম্পানীটোৰ পৰা ঋণ ল'বলৈ আগ্ৰহ প্ৰকাশ কৰিছে তেওঁলোকে ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰ সম্পূৰ্ণৰূপে পূৰণ কৰি ডিজিটেল স্বাক্ষৰিত প্ৰ-পত্ৰখন কোম্পানীত জমা দিব লাগিব।

FFPLৰ পৰা গ্ৰাহকলৈ যিকোনো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা ভাষাত কৰা হ'ব।

b) ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত আৰু নিয়ম

কোম্পানীটোৰ ঋণ মূল্যায়ন প্ৰক্ৰিয়া তলত উল্লেখ কৰা নীতিসমূহৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি কৰা হয়:

- কোম্পানীয়ে লাভ কৰা আৰু সংগ্ৰহ কৰা সকলো তথ্য বিবেচনা কৰিব, ঋণ লোৱাজনৰ ঋণযোগ্যতা পৰীক্ষা কৰিব আৰু কোম্পানীটোৰ ঋণ নীতিত উল্লেখ কৰা ঋণ মূল্যায়ন কাৰকৰ ভিত্তিত প্ৰস্তাৱটোৰ মূল্যায়ন কৰিব। যদি কোনো অতিৰিক্ত তথ্য বা নথি-পত্ৰৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক সময়মতে অৱগত কৰিব।
- কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণৰ আবেদন প্ৰত্যাখ্যান বা অনুমোদনৰ বিষয়ে SMS বা আন যিকোনো লিখিত যোগাযোগৰ জৰিয়তে অৱগত কৰিব। ঋণৰ আবেদনৰ মূল্যায়ন বা পৰীক্ষণৰ বাবে অতিৰিক্ত তথ্য বা নথিপত্ৰ বা স্পষ্টীকৰণ বিচাৰিব পাৰিব।
- FFPLয়ে প্ৰস্তাৱিত ঋণৰ মূল চৰ্তসমূহ গ্ৰাহকে বুজি পোৱা ভাষাত স্থানীয় ভাষাত বা গ্ৰাহকে বুজি পোৱা ভাষাত অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে লিখিতভাৱে যোগাযোগ কৰিব। পত্ৰখনত অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ, চৰ্ত আৰু নিয়ম, বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ আৰু সুতৰ হাৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতিৰ বিষয়ে উল্লেখ কৰা হ'ব।
- যদি ঋণ লোৱাজনে কোম্পানীটোৰ অনুমোদনৰ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ গ্ৰহণ কৰে, তেন্তে গ্ৰাহক আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ মাজত বিশদ চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে ঋণ চুক্তি কাৰ্য্যকৰী কৰা হ'ব। চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ গ্ৰহণযোগ্যতা লিপিবদ্ধ কৰা হ'ব। ইয়াৰ উপৰিও কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তি আৰু অনুমোদন পত্ৰত জৰিমনা

সম্পর্কীয় চার্জৰ বিষয়ে স্পষ্টকৈ উল্লেখ কৰিব লাগিব। সুতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান যোগ কৰা নহ'ব।

- v. নিষ্পাদন কৰা ঋণ চুক্তিখন ঋণগ্রহণকাৰীয়ে গ্রহণ কৰা অনুমোদনৰ চৰ্তসমূহৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি হ'ব লাগিব আৰু ঋণগ্রহণকাৰীয়ে চুক্তিখনত উল্লেখ কৰা সবিশেষ পৰীক্ষা কৰিব পাৰিব। কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাজনৰ পৰা আশ্বাস ল'ব লাগিব যে তেওঁ (KFS) বুজি পাইছে। ঋণ চুক্তিৰ অংশ হিচাপে KFSক চুটি সাৰাংশ বাকচৰ ৰূপত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।
- vi. KFS ৰ বৈধতাৰ সময়সীমা হ'ব লাগিব, সাত দিন বা তাতকৈ অধিক টেন'ৰ থকা ঋণৰ বাবে কমেও তিনিটা কৰ্মদিনৰ, আৰু সাত দিনতকৈ কম টেন'ৰ থকা ঋণৰ বাবে এটা কৰ্মদিনৰ বৈধতাৰ সময়সীমা থাকিব, যাৰ ভিতৰত ঋণ লোৱাজনে ঋণৰ চৰ্তসমূহত সন্মতি দিব পাৰিব। কোম্পানীয়ে KFS ত উল্লেখ কৰা ঋণৰ চৰ্তসমূহৰ দ্বাৰা বান্ধ খাব লাগিব, যদিহে বৈধতাৰ সময়ছোৱাত ঋণ লোৱাজনে সন্মতি দিয়ে। তদুপৰি, ব'ৰ্ডে নিৰ্ধাৰণ কৰা অনুসৰি শীতল-অফ সময়ছোৱাত কোনো ধৰণৰ জৰিমনা বিনামূলীয়াকৈ মূলধন আৰু সমানুপাতিক এপিআৰ পৰিশোধ কৰি ঋণগ্রহণকাৰীক ডিজিটেল ঋণৰ পৰা ওলাই অহাৰ স্পষ্ট বিকল্প দিয়া হ'ব।
- vii. FFPLয়ে ঋণগ্রহণকাৰীক ঋণ চুক্তিৰ প্রতিলিপি ইংৰাজী বা ঋণগ্রহণকাৰীয়ে বুজিব পৰা ভাষাত আৰু চুক্তিখনত উল্লেখ কৰা সকলো প্রাসংগিক পৰিশিষ্ট প্রদান কৰিব লাগিব আৰু গ্ৰাহকৰ অনুমোদন লাভ কৰিব লাগিব। FFPLয়ে ইয়াৰ ৱেবছাইটত স্থানীয় প্রধান ভাষাসমূহতো মানক ঋণ চুক্তি প্রদৰ্শন কৰিব লাগিব। কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ঋণ চুক্তি, অনুমোদন পত্ৰ আৰু পৰিশিষ্টত চৰ্ত আৰু নিয়ম আৰু সুতৰ হাৰ টাৰ্ম শীটৰ আকাৰত থাকে, যিটো ঋণ চুক্তি/অনুমোদন পত্ৰৰ পৰিশিষ্ট হ'ব।
- viii. ঋণৰ সময়ছোৱাত কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ কঠোৰভাৱে মানি চলিব লাগিব।
- ix. ঋণগ্রহণকাৰীয়ে ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা সকলো চৰ্ত আৰু নিয়ম মানি চলিব লাগিব যাতে কোম্পানীয়ে বৰ্ধিত ঋণৰ সুবিধা নিৰীক্ষণ আৰু পৰিচালনা কৰিব পাৰে।
- x. কোম্পানীয়ে ঋণগ্রহণকাৰীক তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা প্রদানকাৰীয়ে গ্ৰাহকৰ পৰা আদায় কৰা প্রকৃত খৰচ যেনে বীমাৰ চার্জ, আইনী চার্জ আদিৰ ৰচিদ আৰু আনুষংগিক নথিপত্ৰ সময়মতে প্রদান কৰিব লাগিব।
- xi. ঋণৰ সময়ছোৱাত কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱা ব্যক্তিৰ স্পষ্ট সন্মতি অবিহনে KFSত উল্লেখ নকৰা কোনো মাচুল, চার্জ আদি লোৱা নহ'ব।

c) ঋণ একাউণ্টৰ ওপৰত জৰিমনা চার্জ

- i. মই। সুতৰ হাৰ আৰু জৰিমনা সম্পৰ্কে এক সুকীয়া নীতি গ্রহণ কৰি FFPLৰ ব'ৰ্ডে অনুমোদন জনাইছে আৰু FFPLৰ ৱেবছাইটত প্রকাশ কৰিছে।
- ii. ঋণগ্রহণকাৰীয়ে ঋণ চুক্তিৰ মূল চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ পালন নকৰাৰ বাবে জাৰি কৰা জৰিমনাক 'জৰিমনা চার্জ' হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব আৰু 'জৰিমনা সুত' হিচাপে আৰোপ কৰা নহ'ব।
- iii. FFPLয়ে ঋণ চুক্তিত আৰু আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়ম বা KFSত গ্ৰাহকক জৰিমনা চার্জৰ পৰিমাণ আৰু কাৰণ স্বচ্ছভাৱে প্রকাশ কৰিব লাগিব। এই তথ্য কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটৰ 'সুতৰ হাৰ আৰু সেৱাৰ চার্জ' অংশতো স্পষ্টভাৱে প্রদৰ্শিত হ'ব।
- iv. জৰিমনা চার্জৰ ওপৰত কোনো সুত যোগ কৰা নহ'ব, অৰ্থাৎ জৰিমনা চার্জৰ ওপৰত কোনো অতিৰিক্ত সুত গণনা কৰা নহ'ব। কিন্তু ইয়াৰ ফলত ঋণ একাউণ্টত সুতৰ সাধাৰণ কম্পাউণ্ডিং প্রক্ৰিয়াত কোনো প্রভাৱ নপৰে।
- v. কোম্পানীয়ে সুতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান যোগ কৰিব নালাগে আৰু এই নিৰ্দেশনাৰ আখৰ আৰু মনোভাৱ দুয়োটা মানি চলাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব।
- vi. জৰিমনা চার্জৰ পৰিমাণ যুক্তিসংগত আৰু ঋণ চুক্তিৰ মূল চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ অৱহেলাৰ মাত্ৰাৰ সৈতে সমানুপাতিক হ'ব লাগিব, আৰু নিৰ্দিষ্ট ঋণ/উৎপাদনৰ মাজত বৈষম্যমূলক নহ'ব।
- vii. FFPLয়ে ঋণগ্রহণকাৰীয়ে মূল চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ প্রতি অৱহেলা কৰাৰ সোঁৱৰাই দিয়াৰ লগতে জৰিমনা চার্জৰ সবিশেষ (মূল কাৰণকে ধৰি) প্রদান কৰিব লাগিব।

ব্যৱসায়ৰ বাহিৰেও ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক অনুমোদন জনোৱা ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, একেধৰণৰ মূল চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ অৱহেলা কৰাৰ বাবে অব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ ওপৰত আৰোপ কৰা জৰিমনা চাৰ্জৰ তুলনাত জৰিমনা চাৰ্জ বেছি হ'ব নালাগে।

d) চৰ্ত আৰু নিয়মৰ পৰিৱৰ্তনৰ সৈতে ঋণ প্ৰদান

কোম্পানীয়ে ঋণ প্ৰদানৰ বাবে তলত উল্লেখ কৰা পদ্ধতিসমূহ অনুসৰণ কৰিব লাগিব:

- কোম্পানীয়ে অনুমোদন জনোৱা ঋণৰ পৰিমাণ ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে গ্ৰহণ কৰা অনুমোদনৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত উল্লেখ কৰা সূচী অনুসৰি প্ৰদান কৰা হ'ব। ঋণ লোৱাজনে কোম্পানীটোৰ অনুমোদনৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত উল্লেখ কৰা সকলো প্ৰি-ডিবাৰ্ছমেণ্ট চৰ্ত মানি চলিব লাগিব। কোম্পানীয়ে প্ৰদানৰ পূৰ্বৰ চৰ্তসমূহ নিশ্চিত কৰাৰ পিছত অনুমোদিত ধনৰাশি প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- FFPLয়ে গ্ৰাহকৰ বুজিব পৰা ইংৰাজী বা স্থানীয় ভাষাত বিতৰণৰ সময়সূচী, সুতৰ হাৰ, সেৱা চাৰ্জ, প্ৰিপেমেন্ট চাৰ্জ আদিকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ জাননী দিব লাগিব।
- চুক্তি অনুসৰি কোম্পানীয়ে ধন পৰিশোধ বা পৰিৱেশন প্ৰত্যাহাৰ/ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়ম অনুসৰি হ'ব আৰু ঋণ লোৱাজনে গ্ৰহণ কৰিব।
- কোম্পানীয়ে ঋণ প্ৰত্যাহাৰ কৰাৰ আগতে বা ঋণ চুক্তি আৰু অন্যান্য আনুষংগিক নথিপত্ৰত থকা চৰ্ত আৰু নিয়মৰ অধীনত ঋণ পৰিশোধ বা পৰিৱেশন ত্বৰান্বিত কৰিবলৈ কোৱাৰ আগতে ঋণ লোৱাসকলক যুক্তিসংগত সময় দিব লাগিব। ঋণ প্ৰত্যাহাৰ কৰাৰ আগতে বা ধন পৰিশোধ বা পৰিৱেশন ত্বৰান্বিত কৰিবলৈ কোৱাৰ আগতে কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তি আৰু অনুমোদন পত্ৰৰ চৰ্ত অনুসৰি ঋণ লোৱাজনক সময় দিব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে সকলো ঋণ প্ৰদান ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বেংক একাউণ্টত পোনপটীয়াকৈ কৰা হয়। ব্যতিক্ৰমসমূহ এনে ক্ষেত্ৰত সীমাবদ্ধ থাকিব য'ত বিধিগত বা নিয়ন্ত্ৰণমূলক আদেশ (RBI বা অন্য কোনো নিয়ন্ত্ৰকে জাৰি কৰা), নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাসমূহৰ মাজত ধনৰ প্ৰবাহ (REs)ৰ সৈতে জড়িত সহ-ঋণ লেনদেন, আৰু এটা নিৰ্দিষ্ট শেষ ব্যৱহাৰৰ বাবে কৰা বিতৰণৰ দ্বাৰা স্পষ্টভাৱে অনুমতি দিয়া হ'ব, য'ত ধন প্ৰত্যক্ষভাৱে চিনাক্তকৃত শেষ হিতাধিকাৰীৰ বেংক একাউণ্টত জমা কৰা হয়। কোম্পানীয়ে কোনো পৰিস্থিতিত ঋণৰ পৰিমাণ কোনো তৃতীয় পক্ষৰ একাউণ্টলৈ প্ৰদান নকৰিব, যদিহে নিয়ন্ত্ৰণমূলক নিৰ্দেশনা অনুসৰি স্পষ্টভাৱে অনুমতি দিয়া নহয়।

e) ব্যক্তিগত তথ্য আৰু গোপনীয়তা

কোম্পানীয়ে সকলো ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় হিচাপে গণ্য কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ, যদিহে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে স্পষ্টভাৱে অনুমোদন নিদিয়। কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাসকলৰ লেনদেনৰ সবিশেষ তলত দিয়া পৰিস্থিতিৰ বাহিৰে আন কোনো পক্ষক প্ৰকাশ নকৰে:

- যেতিয়া বিধিগত বা নিয়ন্ত্ৰণকাৰী সংস্থাসমূহক নিয়ন্ত্ৰণমূলক নিৰ্দেশনা অনুসৰি তথ্য প্ৰদান কৰাৰ প্ৰয়োজন হয়।
- যিবোৰ ক্ষেত্ৰত জনস্বার্থত তথ্য প্ৰকাশ কৰাৰ আইনী বা নৈতিক বাধ্যবাধকতা থাকে।
- প্ৰয়োজন হ'লে আমাৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত কৰিবলৈ, প্ৰৱঞ্চনা প্ৰতিৰোধ বা নিৰাপত্তাৰ চিন্তাৰ সৈতে জড়িত বিষয়সমূহকে ধৰি।
- যেতিয়া ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে কোম্পানীক পাৰস্পৰিকভাৱে চুক্তিবদ্ধ হোৱাৰ দৰে, নিজৰ গোট, সংযুক্ত প্ৰতিষ্ঠান, কোম্পানী বা আন কোনো ব্যক্তি/সত্তাৰ সৈতে এনে তথ্য ভাগ-বতৰা কৰিবলৈ স্পষ্টভাৱে অনুমোদন জনাইছে।

f) অতিৰিক্ত আদায় কৰা সুতৰ নিয়ন্ত্ৰণ

- কোম্পানীয়ে যাতে ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ ওপৰত গ্ৰাহকৰ পৰা অত্যধিক সুতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জ লোৱা নহয়, তাৰ বাবে কোম্পানী বৰ্গে ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধন, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জৰ ওপৰত আৰোপ কৰিবলগীয়া সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে এটা সুতৰ হাৰৰ আৰ্হি গ্ৰহণ কৰিছে, য'ত ধনৰ ব্যয়, মাৰ্জিন আৰু ৰিস্ক প্ৰিমিয়াম আদিৰ দৰে প্ৰাসংগিক কাৰকসমূহক সুদৰ হাৰ নীতিৰ অংশ হিচাপে বিবেচনা কৰা হৈছে। এই নীতি কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত সকলো সময়তে প্ৰদৰ্শিত হ'ব। এই নীতিয়ে পুঁজিৰ খৰচ, মাৰ্জিন আৰু ৰিস্ক

- প্ৰিমিয়ামৰ দৰে প্ৰাসংগিক কাৰকসমূহ বিবেচনা কৰি সুতৰ হাৰৰ আৰ্হি অনুসৰণ কৰে আৰু ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ ওপৰত আৰোপ কৰিবলগীয়া সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰে।
- ii. সুতৰ হাৰ আৰু বিপদৰ স্তৰীয়কৰণ পদ্ধতি আৰু বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা বিভিন্ন সুতৰ হাৰ লোৱাৰ যুক্তি আবেদন প্ৰ-পত্ৰত ঋণগ্ৰহণকাৰী বা গ্ৰাহকক জনোৱা হ'ব আৰু অনুমোদন পত্ৰত স্পষ্টকৈ উল্লেখ কৰা হ'ব।
 - iii. সুতৰ হাৰ আৰু বিপদৰ স্তৰীয়কৰণৰ পদ্ধতিও ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব। সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তন হ'লে ৱেবছাইটত বা অন্য কোনো ধৰণে প্ৰকাশ কৰা তথ্যসমূহ আপডেট কৰিব লাগে।
 - iv. কোম্পানীয়ে আৰু নিশ্চিত কৰিব যে সুতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্য ভিত্তিতহে কাৰ্যকৰী হ'ব। এই সম্পৰ্কে এটা উপযুক্ত দফা ঋণ চুক্তি আৰু অনুমোদন পত্ৰত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।
 - v. সুতৰ হাৰ বাৰ্ষিক কৰা হ'ব যাতে ঋণ লোৱাজনে একাউণ্টত লোৱা সঠিক হাৰৰ বিষয়ে সচেতন হয়। কোম্পানীয়ে বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ ('APR') আগতীয়াকৈ প্ৰকাশ কৰিব লাগিব।
 - vi. ইয়াৰ উপৰিও কোম্পানীটোৰ ব'ৰ্ডে সময়ে সময়ে সুতৰ হাৰৰ নীতি পুনৰীক্ষণ কৰিব লাগিব।
 - vii. প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জৰ সময়সূচী থাকিব লাগিব আৰু কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইট বা পঞ্জীয়নভুক্ত কাৰ্যালয়ত প্ৰকাশ কৰিব লাগিব।
 - viii. কোম্পানীয়ে বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ আৰু বিপদ স্তৰীয়কৰণ পদ্ধতি কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইট বা পঞ্জীয়নভুক্ত কাৰ্যালয়ত প্ৰকাশ কৰিব লাগিব আৰু সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তন হ'লে ইয়াক আপডেট কৰিব লাগিব।
 - ix. ঋণগ্ৰহণকাৰীক ধন প্ৰকৃততে প্ৰদান কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা সুত লোৱা হ'ব। তদুপৰি, এমাহৰ ভিতৰত ঋণ পৰিশোধ বা পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত, গোটেই মাহটোৰ বাবে নহয়, যিটো সময়ৰ বাবে ঋণ বাকী আছিল, তাৰ সুত।
 - x. যদি কোম্পানীয়ে আগতীয়াকৈ এটা বা ততোধিক কিস্তি সংগ্ৰহ কৰে বা ডাউন পেমেণ্ট লয় তেন্তে কেৱল বাকী থকা ঋণৰ ধনৰ ওপৰত সুত লোৱা হ'ব আৰু আগতীয়াকৈ সংগ্ৰহ কৰা কিস্তিকে ধৰি সমগ্ৰ বিতৰণ কৰা ধনৰ ওপৰত নহয়।

g) ডিজিটেল ঋণ মঞ্চৰ জৰিয়তে লাভ কৰা ঋণ

- i. ছ'ৰ্টিং এজেণ্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মসমূহৰ নাম (ইয়াৰ পিছত এজেণ্ট বুলি কোৱা হ'ব) FFPLৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা হ'ব।
- ii. এজেণ্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মসমূহক গ্ৰাহকক আগতীয়াকৈ FFPLৰ নাম প্ৰকাশ কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিয়া হ'ব আৰু FFPLয়ে যিজন এজেণ্টৰ হৈ তেওঁৰ সৈতে যোগাযোগ কৰি আছে তেওঁৰ নাম প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। অনুমোদনৰ লগে লগে কিন্তু ঋণ চুক্তি কাৰ্যকৰী হোৱাৰ আগতে অনুমোদন পত্ৰখন ঋণ লোৱাজনৰ ওচৰত লেটাৰহেডত দাখিল কৰিব লাগিব।
- iii. FFPLয়ে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানৰ মঞ্চসমূহৰ ফলপ্ৰসূ তত্ত্বাৱধান আৰু নিৰীক্ষণ নিশ্চিত কৰিব লাগিব।
- iv. অভিযোগ নিৰাময় প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে সজাগতা সৃষ্টিৰ বাবে পৰ্যাপ্ত প্ৰচেষ্টা চলোৱা হ'ব।
- v. কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ইয়াৰ DLA বা ইয়াৰ LSPৰ DLAয়ে অন-বৰ্ডিং/চাইন-আপ পৰ্যায়ত পণ্যৰ বৈশিষ্ট্য, ঋণৰ সীমা আৰু খৰচ আদি সম্পৰ্কীয় তথ্য স্পষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰে।
- vi. কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ডিজিটেলভাৱে স্বাক্ষৰিত নথি-পত্ৰ (কোম্পানী লেটাৰহেডত) যেনে KFS, ঋণৰ সামগ্ৰীৰ সাৰাংশ, অনুমোদন পত্ৰ, চৰ্ত আৰু নিয়ম, একাউণ্ট ষ্টেটমেন্ট, ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ তথ্য সম্পৰ্কীয় LSP/DLAৰ গোপনীয়তা নীতি আদি ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ পঞ্জীয়নভুক্ত ইমেইল আৰু SMSত ঋণ চুক্তি/লেনদেন কাৰ্যকৰী হোৱাৰ পিছত স্বয়ংক্ৰিয়ভাৱে ঋণগ্ৰহণকাৰীলৈ প্ৰেৰণ কৰা হয়।

h) বাবদ আদায়

- i. কোম্পানীটোৰ ব'ৰ্ডে গ্ৰাহকৰ পৰা বাবদ আদায়ৰ বাবে এক নীতি প্ৰস্তুত কৰিছে যিটো সৌজন্যতা, ন্যায্য ব্যৱহাৰ আৰু প্ৰৰোচনাৰ নীতিৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি গঢ় লৈ উঠিছে।

- ii. FFPLয়ে গ্রাহকসকলক তেওঁলোকৰ বাবদ ধন সম্পৰ্কীয় সকলো তথ্য প্রদান কৰিব লাগিব আৰু তেওঁলোকৰ ধন পৰিশোধৰ বাবে যুক্তিসংগত সময় দিব লাগিব।
- iii. FFPLয়ে নিজৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত কৰাৰ লগতে ঋণগ্রহণ নকৰাৰ পৰা নিজৰ বাবদ ধন আদায়ৰ বাবে যুক্তিসংগত আৰু বৈধ পদক্ষেপ গ্রহণ কৰিব লাগিব।
- iv. FFPLয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে কৰ্মচাৰীসকলক গ্রাহকৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে মোকাবিলা কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দিয়া হৈছে।
- v. কোম্পানীয়ে ঋণ অনুমোদন কৰাৰ সময়ত আৰু আদায়ৰ দায়িত্ব LSP লৈ হস্তান্তৰ কৰাৰ সময়ত বা আদায়ৰ বাবে দায়বদ্ধ LSP সলনি কৰাৰ সময়ত ঋণগ্রহণকাৰীক আদায়ৰ বাবে ঋণ লোৱা এজেন্ট হিচাপে কাম কৰা LSP ৰ সবিশেষ অৱগত কৰিব লাগিব। ইয়াৰ উপৰিও ঋণ অনুমোদন কৰাৰ সময়ত ঋণ পৰিশোধ নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত ঋণগ্রহণকাৰীৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিবলৈ অনুমোদিত তালিকাভুক্ত এজেন্টৰ নাম ঋণগ্রহণকাৰীক জনোৱা হ'ব পাৰে। কিন্তু ঋণ পৰিশোধ নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত আৰু ঋণগ্রহণকাৰীৰ বাবে আদায় এজেন্ট নিযুক্তি দিয়া হ'লে আদায়ৰ বাবে ঋণগ্রহণকাৰীৰ সৈতে যোগাযোগ কৰাৰ পূৰ্বে এনে নিযুক্তিপ্ৰাপ্ত আদায় এজেন্টৰ সবিশেষ ইমেইল/SMSৰ জৰিয়তে ঋণগ্রহণকাৰীক জনোৱা হ'ব।
- vi. কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে সকলো পৰিশোধ, ঋণৰ চাৰ্ভিচিং আৰু আনুষংগিক লেনদেন ঋণ লোৱাজনে কোম্পানীয়ে মনোনীত কৰা বেংক একাউণ্টত পোনপটীয়াকৈ কৰিব লাগিব। LSPকে ধৰি কোনো তৃতীয় পক্ষৰ হাতত থকা কোনো পাছ-থ্ৰু বা পুল একাউণ্টৰ জৰিয়তে কোনো ধৰণৰ ধন পৰিশোধ কৰা নহ'ব।
- vii. ঋণ পৰিশোধ নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে নগদ ধন সংগ্ৰহৰ সৈতে জড়িত শাৰীৰিক আদায়ৰ ব্যৱস্থা গ্রহণ কৰিব পাৰে। এনে নগদ ধন আদায় সম্পূৰ্ণৰূপে লিপিবদ্ধ কৰা হ'ব আৰু একেদিনাই ঋণগ্রহণকাৰীৰ একাউণ্টত প্ৰতিফলিত হ'ব লাগিব।
- viii. ঋণ আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে কোনো ধৰণৰ হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় ল'ব নালাগে – যেনে অস্বাভাৱিক সময়ত (ৰাতিপুৱা ৪.০০ বজাৰ আগতে আৰু সন্ধিয়া ৭.০০ বজাৰ পিছত) ঋণ লোৱাসকলক অহৰহ অশান্তি দিয়া), ঋণ আদায়ৰ বাবে পেশীৰ শক্তি আদি ব্যৱহাৰ কৰা। তদুপৰি ভাৰতীয় আইন অনুসৰি নিয়ন্ত্ৰক সীমাৰ ভিতৰত ঋণগ্রহণকাৰীৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে মোকাবিলা কৰিবলৈ কৰ্মচাৰী/এজেন্টসকলক পৰ্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দিয়া হ'ব। কোম্পানীটোৰ জ্যেষ্ঠ ব্যৱস্থাপনাই ঋণ লোৱাসকলৰ পৰা বাবদ ধন আদায় কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়াটো তদাৰক কৰিব।

i) অভিযোগ আৰু অভিযোগৰ সমাধান

গ্রাহক সেৱা FFPLৰ বাবে সৰ্বোচ্চ গুৰুত্বপূৰ্ণ, আৰু কোম্পানীয়ে অভিযোগ নিৰাময় প্ৰক্ৰিয়াৰ ফলপ্ৰসূ ব্যৱস্থা বজাই ৰাখিবলৈ সকলো সম্ভাৱ্য ব্যৱস্থা গ্রহণ কৰিব লাগিব। কোম্পানীয়ে অভিযোগ নিৰাময় নীতিৰ ওপৰত ব'ৰ্ডৰ অনুমোদিত বিশদ নীতি স্থাপন কৰিছে। কোম্পানীটোৰ জ্যেষ্ঠ ব্যৱস্থাপনাইও সময়ে সময়ে অভিযোগ নিৰাময় প্ৰক্ৰিয়াৰ ফলপ্ৰসূতা পৰ্যালোচনা কৰিব লাগিব। এনে পৰ্যালোচনাৰ এক সমন্বিত প্ৰতিবেদন নিয়মীয়াকৈ ব'ৰ্ডত দাখিল কৰিব লাগিব, যিটো ব'ৰ্ডে নিৰ্ধাৰণ কৰিব পাৰে।

কোম্পানীয়ে এক বিশদ কাঠামো প্ৰস্তুত কৰিছে যাতে ঋণ লোৱাসকলৰ অভিযোগ আৰু অভিযোগসমূহ নিৰ্দিষ্ট নিয়ম আৰু বিধিৰ পৰিসৰৰ ভিতৰত ন্যায্য আৰু ক্ষিপ্ৰতাৰে সমাধান কৰা হয়। এই কথা কোম্পানীটোৰ ব'ৰ্ডৰ অনুমোদিত অভিযোগ নিৰাময় প্ৰক্ৰিয়া নীতিত যথাযথভাৱে উল্লেখ কৰিব পাৰি যিটো কোম্পানীটোৰ পঞ্জীয়নভুক্ত কাৰ্যালয়ত/কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ।

j) সাধাৰণ প্ৰবিধানসমূহ

- i. গ্রাহকক FFPLৰ দ্বাৰা কৰা সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব লাগিব।
- ii. ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাজনৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব লাগিব (যদিহে ঋণ লোৱাজনে পূৰ্বতে প্ৰকাশ নকৰা কোনো তথ্য তেওঁৰ জাননীত নাহে)।

- iii. ঋণ লোৱাজনৰ পৰা ঋণ একাউণ্ট হস্তান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত নিজৰ সন্মতি বা অন্যথা, অৰ্থাৎ যিকোনো আপত্তি দিব লাগিব। এনে বদলি আইন অনুসৰি স্বচ্ছ চুক্তিবদ্ধ চৰ্তত হ'ব লাগিব।
- iv. যিবোৰ সংস্থাক বিভিন্ন কাৰ্য্যকলাপ আউটচ'ৰ্চ/নিযুক্ত কৰা হয়, সেইবোৰ কোম্পানীয়ে সময়ে সময়ে জাৰি কৰা নীতি অনুসৰি চৰ্চালিষ্ট আৰু তালিকাভুক্ত কৰা হ'ব।
- v. কোম্পানীয়ে ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰী/সহযোগীসকলৰ ক্ষতিপূৰণ ব্যৱস্থাক ব্যতিক্ৰমী সেৱা, নৈতিক আচৰণ আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সন্তুষ্টিৰ মূল মূল্যবোধৰ সৈতে একাকাৰ কৰাত বিশ্বাস কৰে। ক্ষতিপূৰণৰ গাঁথনিৰে কেৱল ঋণ একত্ৰীকৰণ বা আদায়ৰ হাৰৰ দৰে পৰিমাণগত ব্যৱস্থাৰ পৰিৱৰ্তে এই গুৰুত্বপূৰ্ণ কাৰকসমূহৰ ওপৰত অধিক গুৰুত্ব আৰোপ কৰে। ক্ষেত্ৰৰ কৰ্মচাৰী/অংশীদাৰসকলে আচৰণ বিধি আৰু নৈতিক মূল্যবোধৰ নিয়ম মানি নচলে শাস্তিৰ সন্মুখীন হ'ব পাৰে।

- বিজ্ঞাপন, বিপণন আৰু বিক্ৰী - কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে:

কোম্পানীটোৰ সকলো বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰ সামগ্ৰী স্পষ্ট আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ নহ'ব। সুতৰ হাৰৰ কথা উল্লেখ কৰা যিকোনো বিজ্ঞাপনত প্ৰযোজ্য মাচুল আৰু চাৰ্জৰ সবিশেষও অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব লাগিব। অনুৰোধ কৰিলে সম্পূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়ম উপলব্ধ।

4. কণ্ডৰ পৰ্যালোচনা

এই সংহিতা বছৰি পৰ্যালোচনা কৰিব লাগে যদিহে ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা প্ৰক্ৰিয়াত কোনো পৰিৱৰ্তন নহয় যাৰ বাবে নীতিৰ তাৎক্ষণিক পৰিৱৰ্তনৰ প্ৰয়োজন হয়। নীতিৰ সৈতে জড়িত RBIৰ নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন NBFC ৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব আৰু প্ৰয়োজনীয় পৰিৱৰ্তন অনুসৰি অনুসৰণ কৰা হ'ব আৰু ইয়াৰ বাবে বিশেষ ব'ৰ্ডৰ অনুমোদনৰ প্ৰয়োজন নহ'ব।

অনুসৰণ বিভাগে পৰিৱৰ্তনৰ অনুৰোধ পৰ্যালোচনা কৰিব আৰু যিকোনো প্ৰস্তাৱিত সংশোধনীৰ পৰামৰ্শ/প্ৰত্যাখ্যান কৰিব। ব'ৰ্ডে পৰামৰ্শটো পৰ্যালোচনা কৰি প্ৰস্তাৱিত সংশোধনীসমূহ গ্ৰহণ/প্ৰত্যাখ্যান কৰিব। যদি গ্ৰহণ কৰা হয়, তেন্তে অনুসৰণ বিভাগে নিশ্চিত কৰিব যে উপযুক্ত সংশোধনীসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হয় আৰু সংশ্লিষ্ট ব্যৱহাৰকাৰীসকলৰ মাজত নতুন সংস্কৰণ প্ৰচাৰ কৰা হয়।

BENGALI

ফ্লিপকার্ট ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড
ন্যায্য অনুশীলন কোড

সংস্করণ ০.৪

সূচীপত্র

1. ভূমিকা এবং পটভূমি	3
2. কোডের উদ্দেশ্য	3
3. ন্যায্য অনুশীলন:	3
a) ঋণ প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন	3
b) ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী	4
c) ঋণ অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জ	5
d) নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ	5
e) ব্যক্তিগত তথ্যাদি এবং গোপনীয়তা	6
f) অতিরিক্ত চার্জযুক্ত সুদের নিয়ন্ত্রণ	6
g) ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে প্রাপ্ত ঋণ	6
h) বকেয়া পাওনা আদায়	7
i) অভিযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি	7
j) সাধারণ প্রবিধান	7
4. কোডের পর্যালোচনা	7

1. ভূমিকা এবং পটভূমি

ফ্লিপকার্ট ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড (যেটিকে এখানে ‘কোম্পানি’ বা FFPL বলা হবে) একটি অ-ডিপোজিট গ্রহণকারী নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি (বিনিয়োগ ও ঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান) যা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইণ্ডিয়াতে রেজিস্টার্ডকৃত। FFPL বর্তমানে বেস লেয়ার NBFC হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ। কোম্পানিটি বেসামরিক ঋণ প্রদানে এবং বিনিয়োগ কার্যক্রমে নিয়োজিত।

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইণ্ডিয়া NBFC-এর জন্য ন্যায্য ব্যবসায়িক আচরণবিধি (ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড) সংক্রান্ত নির্দেশিকা জারি করেছে, যা তাদের গ্রাহকদের সঙ্গে ব্যবসায় এবং কর্পোরেট আচরণে ন্যায্যতা রক্ষার মানদণ্ড নির্ধারণ করে, যা মাস্টার ডিরেকশন - নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল বেসড রেগুলেশন ডিরেকশনস, 2023 এর সপ্তম অধ্যায়ে উল্লেখ রয়েছে এবং সময়ে সময়ে আপডেট হতে পারে।

অতএব, কোম্পানি মাস্টার ডিরেকশন - নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল বেসড রেগুলেশন ডিরেকশনস, 2023 এর সপ্তম অধ্যায়ের সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড (কোড) তৈরি করেছে, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়েছে এবং বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের দ্বারা যথাযথভাবে অনুমোদিত হয়েছে। এই কোড কোম্পানির সকল প্রকার পণ্য ও সেবার (বর্তমানে প্রদানকৃত এবং ভবিষ্যতে প্রদানযোগ্য) ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, প্রযোজ্য আইন অনুসারে, এবং কোম্পানির সকল কর্মচারী ও ব্যবসায়িক কার্যক্রমে কোম্পানির পক্ষে প্রতিনিধিত্বকারী তৃতীয় পক্ষের জন্য প্রযোজ্য।

2. কোডের উদ্দেশ্য

কোম্পানি একটি স্বচ্ছ ঋণ প্রদানের কাঠামো তৈরি ও বাস্তবায়ন করেছে যা কোম্পানির সমস্ত ঋণগ্রহীতাদের সমান ও ন্যায্য আচরণ নিশ্চিত করে। কোম্পানি তার ঋণসেবা সুষ্ঠু, সাম্যবিচারপূর্ণ এবং ধারাবাহিকভাবে সমস্ত সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের কাছে প্রদানের জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। ন্যায্য আচরণবিধি কোম্পানির গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের সময় গ্রহণযোগ্য ন্যায্য আচরণের মূলনীতি নির্ধারণ করে।

আচরণবিধির উদ্দেশ্য হলো:

- গ্রাহকদের সাথে লেনদেনে ন্যায্য ও বিশ্বাসযোগ্য আচরণ বজায় রাখা এবং স্পষ্ট ন্যূনতম মান নির্ধারণের মাধ্যমে কোম্পানির প্রতি গ্রাহকের আস্থা বৃদ্ধি করা।
- গ্রাহকদের আরও বেশি স্বচ্ছতা প্রদান করা যেন তারা পরিষেবাগুলো থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে কী আশা করতে পারে তা ভালোভাবে বুঝতে পারে।
- গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে ন্যায্য ও আন্তরিক সম্পর্ক উন্নীত করা।
- প্রয়োজনে পুনঃপ্রাপ্তি এবং আইনানুগ প্রক্রিয়া অনুসরণ করে প্রয়োগ সুনিশ্চিত করা।
- কোনো লেনদেনে বাধ্যবাধকতা স্বীকারের আগে গ্রাহকদের পণ্য ও সেবার শর্তাবলী সম্পর্কে সম্পূর্ণরূপে অবহিত রাখা।
- গ্রাহকদের সাথে ন্যায্য আচরণ ও কার্যাবলীর জন্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইণ্ডিয়ার প্রবিধানসমূহের যথাযথ পালন সুনিশ্চিত করা।

3. ন্যায্য অনুশীলন:

a) ঋণ প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন

FFPL বিশ্বাস করে তার সেবা সবচেয়ে সহজভাবে প্রদান করার মাধ্যমে সর্বাধিক সংখ্যক গ্রাহকের কাছে পৌঁছানো উচিত। ঋণ আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণের ক্ষেত্রে কোম্পানিটি নিম্নলিখিত নীতিমালা অনুসরণ করে:

- i. ঋণ আবেদন ফর্মে প্রয়োজনীয় এমন তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্য ঋণদাতাদের শর্তাবলীর সাথে অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা তার নিজস্ব ইচ্ছায় সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে পারে। ঋণ আবেদন ফর্মে জমা দিতে হবে এমন কাগজপত্রের তালিকা উল্লেখ থাকবে।
 - ii. কোম্পানি গ্রাহকদের তাদের চাহিদা এবং অন্যান্য প্রয়োজন অনুযায়ী পণ্য ও সেবা বেছে নিতে সহায়তা করবে এবং গ্রাহকদের কাছে পরিষ্কার তথ্য প্রদান করবে যা তাদের আগ্রহী সেবা ও পণ্যের মূল বৈশিষ্ট্যগুলি ব্যাখ্যা করবে। সেই অনুযায়ী, কোম্পানি তার সমস্ত সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের জন্য একটি মানক ফরম্যাটে 'কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট' (KFS) প্রদান করবে যা ঋণ চুক্তি কার্যকর করার পূর্বে দেওয়া হবে। KFS এমন ভাষায় লেখা থাকবে যা ঋণগ্রহীতার বুঝতে পারে এবং KFS-এর বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতাকে ব্যাখ্যা করা হবে।
 - iii. কোম্পানি গ্রাহকদের জানাবে যে তাদের প্রকৃত পরিচয় ও ঠিকানা প্রতিষ্ঠার জন্য এবং আইনগত ও নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা পূরণের জন্য কোন কোন কাগজপত্র ও তথ্য সরবরাহ করতে হবে। এই কাগজপত্র ও তথ্য প্রাথমিক ক্রেডিট স্ক্রিনিং এবং পরবর্তীতে ঋণ আবেদন মূল্যায়নের ভিত্তি হবে।
 - iv. যারা কোম্পানির কাছে থেকে ঋণ নিতে আগ্রহ প্রকাশ করেছেন, তাদের পূর্ণাঙ্গভাবে ঋণ আবেদন ফর্ম পূরণ করে ডিজিটাল স্বাক্ষরিত ফর্মটি কোম্পানির কাছে জমা দিতে হবে।
- FFPL -এর পক্ষ থেকে গ্রাহকের কাছে যেকোনো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বুঝতে পারা ভাষায় করা হবে।

b) ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

কোম্পানির ঋণ মূল্যায়ন প্রক্রিয়া নিম্নলিখিত নীতিমালার ওপর ভিত্তি করে পরিচালিত হয়:

- i. কোম্পানি প্রাপ্ত এবং সংগ্রহকৃত সকল তথ্য বিবেচনা করবে, ঋণগ্রহীতার ক্রেডিটযোগ্যতা যাচাই করবে এবং কোম্পানির ক্রেডিট নীতিতে নির্ধারিত ক্রেডিট মূল্যায়ন উপাদানের ভিত্তিতে প্রস্তাব মূল্যায়ন করবে। অতিরিক্ত কোন তথ্য বা দলিল প্রয়োজন হলে, কোম্পানি সময়মতো ঋণগ্রহীতাকে তা জানাবে।
- ii. ঋণ আবেদন প্রত্যাখ্যান বা অনুমোদনের বিষয়ে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে SMS বা অন্য কোন লিখিত যোগাযোগের মাধ্যমে অবহিত করবে। ঋণ আবেদন মূল্যায়ন বা স্ক্রিনিংয়ের জন্য অতিরিক্ত তথ্য বা দলিল বা স্পষ্টকরণ চাওয়াও হতে পারে।
- iii. FFPL প্রস্তাবিত ঋণের মূল শর্তাবলী গ্রাহকের বোঝার ভাষায় (স্থানীয় ভাষায় বা গ্রাহক যেটি বুঝে) লিখিতভাবে অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে জানাবে। ওই চিঠিতে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, শর্তাবলী, বার্ষিক সুদের হার এবং সুদের হার প্রয়োগের পদ্ধতি উল্লেখ থাকবে।
- iv. ঋণগ্রহীতা কোম্পানির অনুমোদন শর্তাবলী গ্রহণ করলে, গ্রাহক ও ঋণগ্রহীতার মধ্যে বিস্তারিত শর্তাবলী সহ ঋণ চুক্তি সম্পাদিত হবে। শর্তাবলী গ্রহণের নথিপত্র সংরক্ষিত হবে। এছাড়াও, কোম্পানি জরিমানা সংক্রান্ত চার্জগুলি ঋণ চুক্তি ও অনুমোদন পত্রে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করবে। সুদের হারে কোন অতিরিক্ত উপাদান যোগ করা হবে না।
- v. সম্পাদিত ঋণ চুক্তি ঋণগ্রহীতার গ্রহণকৃত অনুমোদন শর্তের ওপর ভিত্তি করে হবে এবং ঋণগ্রহীতা চুক্তিপত্রে উল্লেখিত বিবরণ যাচাই করতে পারবেন। কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে সুনিশ্চিত্য নেবে যে তিনি/তিনি (KFS) বুঝেছেন। KFS ঋণ চুক্তির অংশ হিসেবে সংক্ষিপ্ত সারাংশ বক্স আকারে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- vi. KFS-এর মেয়াদ থাকবে, সাত দিন বা তার বেশি মেয়াদের ঋণের জন্য কমপক্ষে তিন কার্যদিবস এবং সাত দিনের কম মেয়াদের ঋণের জন্য এক কার্যদিবসের মেয়াদ থাকবে, যার মধ্যে ঋণগ্রহীতা ঋণের শর্তাবলীতে সম্মত হতে পারবেন। বৈধতার সময়কালে ঋণগ্রহীতা যদি সম্মত হন, তাহলে কোম্পানি KFS-এ নির্দেশিত ঋণের শর্তাবলী মেনে চলতে বাধ্য থাকবে। অধিকন্তু, বোর্ড কর্তৃক নির্ধারিত কুলিং-অফ পিরিয়ডের সময় ঋণগ্রহীতাকে কোনও জরিমানা ছাড়াই মূলধন এবং আনুপাতিক APR পরিশোধ করে ডিজিটাল ঋণ থেকে বেরিয়ে আসার একটি স্পষ্ট বিকল্প দেওয়া হবে।

- vii. FFPL ঋণ অনুমোদন বা বিতরণের সময় ইংরেজি অথবা ঋণগ্রহীতার বোঝার ভাষায় ঋণ চুক্তিপত্রের একটি কপি এবং চুক্তিতে উল্লিখিত সকল প্রাসঙ্গিক সংযোজনের কপি ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করবে এবং গ্রাহকের অনুমোদন নেবে। FFPL তার ওয়েবসাইটে প্রধান স্থানীয় ভাষায় মানসম্মত ঋণ চুক্তিপত্র ও প্রদর্শন করবে। কোম্পানি সুনিশ্চিত করবে যে ঋণ চুক্তি, অনুমোদন পত্র এবং সংযোজনপত্রসমূহে শর্তাবলী ও সুদের হার একটি টার্ম শিট আকারে অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যা ঋণ চুক্তি/অনুমোদন পত্রের সংযোজন হবে।
- viii. ঋণের মেয়াদে কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে নির্দিষ্ট শর্তাবলীর কঠোর পালন করবে।
- ix. ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত সমস্ত শর্তাবলী মেনে চলতে হবে যাতে কোম্পানি তার সম্প্রসারিত ঋণ সুবিধার তদারকি ও পরিচালনায় সহায়তা পায়।
- x. তৃতীয় পক্ষের সেবা প্রদানকারীদের পক্ষ থেকে গ্রাহক থেকে আদায়কৃত যেমন বীমা চার্জ, আইনগত চার্জ ইত্যাদি বাস্তব খরচের রসিদ ও সংশ্লিষ্ট দলিলগুলি কোম্পানি সময়মতো ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করবে।
- xi. ঋণের মেয়াদে কোম্পানি KFS-এ উল্লিখিত না থাকা কোন ফি, চার্জ ইত্যাদি ঋণগ্রহীতার স্পষ্ট সম্মতি ছাড়া আদায় করবে না।

c) ঋণ অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জ

- i. FFPL-এর বোর্ড দ্বারা সুদের হার এবং জরিমানা সংক্রান্ত একটি পৃথক নীতি গ্রহণ ও অনুমোদিত হয়েছে এবং তা FFPL-এর ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়েছে।
- ii. ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ চুক্তির মূল শর্তাবলীর অবহেলার জন্য ধার্যকৃত জরিমানা 'জরিমানা চার্জ' হিসেবে গণ্য হবে এবং এটি 'জরিমানা সুদ' হিসেবে ধার্য করা হবে না।
- iii. FFPL ঋণ চুক্তিতে এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী বা KFS-এ গ্রাহকদের কাছে জরিমানা চার্জের পরিমাণ ও কারণ স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করবে। এই তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইটের 'সুদের হার ও সেবা চার্জ' বিভাগেও স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে।
- iv. জরিমানা চার্জের উপর কোন সুদ যোগ করা হবে না, অর্থাৎ জরিমানা চার্জের উপর অতিরিক্ত সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের স্বাভাবিক কম্পাউন্টিং প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত করবে না।
- v. কোম্পানি সুদের হারে কোন অতিরিক্ত উপাদান সংযোজন করবে না এবং এই নির্দেশিকার শাসনিক ও আর্থিক উভয় দিকেই সম্মতি নিশ্চিত করবে।
- vi. জরিমানা চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং ঋণ চুক্তির মূল নিয়ম ও শর্তাবলীর অবহেলার মাত্রার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে, এবং নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্যের মধ্যে বৈষম্যমূলক হবে না।
- vii. FFPL জরিমানা চার্জের বিস্তারিত বিবরণ (মূল কারণসমেত) ঋণগ্রহীতার মূল নিয়ম ও শর্তাবলীর অবহেলার বিষয়ে স্মরণ করিয়ে দেওয়ার সঙ্গে সঙ্গে জানাবে। 'ব্যবসা ছাড়া ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের' জন্য অনুমোদিত ঋণের ক্ষেত্রে জরিমানা চার্জ, অনুরূপ মূল নিয়ম ও শর্তাবলীর অবহেলার জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জরিমানা চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।

d) নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

কোম্পানি ঋণ বিতরণের জন্য নিচে উল্লিখিত পদ্ধতিগুলি অনুসরণ করবে:

- i. কোম্পানি কর্তৃক অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ ঋণগ্রহীতা কর্তৃক গৃহীত অনুমোদন শর্তাবলীতে উল্লিখিত সময়সূচী অনুযায়ী বিতরণ করা হবে। ঋণগ্রহীতাকে কোম্পানির অনুমোদন শর্তাবলীতে উল্লিখিত সমস্ত প্রাক-বিতরণ শর্তাবলী মেনে চলতে হবে। কোম্পানি প্রাক-বিতরণ শর্তাবলী সুনিশ্চিত করার পর অনুমোদিত পরিমাণ বিতরণ করবে।
- ii. FFPL গ্রাহকের বোধগম্য ইংরেজি বা স্থানীয় ভাষায় বিতরণ সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, পূর্ব পরিশোধ চার্জ ইত্যাদি সহ নিয়ম ও শর্তাবলী পরিবর্তনের বিষয়ে নোটিশ দেবে।

- iii. চুক্তি অনুযায়ী অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার কোম্পানির সিদ্ধান্তে ঋণ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে এবং ঋণগ্রহীতা কর্তৃক স্বীকৃত হবে।
- iv. ঋণ চুক্তি এবং অন্যান্য সম্পর্কিত নথিতে থাকা শর্তাবলী সাপেক্ষে ঋণ প্রত্যাহার করার আগে বা অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা ত্বরান্বিত করার জন্য বলার আগে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের যুক্তিসঙ্গত সময় দেবে। ঋণ প্রত্যাহার করার আগে বা অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা ত্বরান্বিত করার জন্য বলার আগে, কোম্পানি ঋণ চুক্তি এবং অনুমোদন পত্রের শর্তাবলী অনুযায়ী ঋণগ্রহীতাকে সময় দেবে।
- v. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সমস্ত ঋণ বিতরণ সরাসরি ঋণগ্রহীতার ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে করা হয়েছে, ব্যতিক্রমগুলি বিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক আদেশ (RBI বা অন্য কোনো নিয়ন্ত্রক কর্তৃক জারি করা) দ্বারা স্পষ্টভাবে অনুমোদিত ক্ষেত্রে, নিয়ন্ত্রিত সত্তা (RES) এর মধ্যে তহবিলের প্রবাহ জড়িত সহ-ঋণ লেনদেন, এবং একটি নির্দিষ্ট শেষ-ব্যবহারের জন্য করা বিতরণ, যেখানে অর্থ সরাসরি চিহ্নিত শেষ-উপকারভোগীর ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে জমা হয়, তার মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে। নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলী অনুযায়ী স্পষ্টভাবে অনুমতি না থাকলে, কোম্পানি কোন পরিস্থিতিতে কোন তৃতীয় পক্ষের অ্যাকাউন্টে ঋণের পরিমাণ বিতরণ করবে না।

এ) ব্যক্তিগত তথ্যাদি এবং গোপনীয়তা

কোম্পানি সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যকে ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ, যদি না ঋণগ্রহীতা দ্বারা স্পষ্টভাবে অনুমোদিত হয়। কোম্পানি নিম্নলিখিত পরিস্থিতি ব্যতীত অন্য কোন পক্ষের কাছে ঋণগ্রহীতাদের লেনদেনের বিবরণ প্রকাশ করবে না:

- i. বিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক সংস্থাগুলিতে নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুসারে তথ্য সরবরাহ করার প্রয়োজন হলে।
- ii. এমন ক্ষেত্রে যেখানে জনস্বার্থে তথ্য প্রকাশ করার আইনি বা নৈতিক বাধ্যবাধকতা রয়েছে।
- iii. আমাদের ঋণগ্রহীতাদের স্বার্থ রক্ষা করার জন্য যখন প্রয়োজন, যার মধ্যে জালিয়াতি প্রতিরোধ বা নিরাপত্তা সংক্রান্ত উদ্বেগ সম্পর্কিত বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত।
- iv. যখন ঋণগ্রহীতা কোম্পানিকে তার গোষ্ঠী, সহযোগী সংস্থা, কোম্পানি বা অন্য কোন ব্যক্তি/সত্তার সাথে এই ধরনের তথ্য শেয়ার করার জন্য সুস্পষ্ট অনুমোদন দিয়েছে, যেমনটি পারস্পরিকভাবে সম্মত হয়েছে।

গ) অতিরিক্ত চার্জযুক্ত সুদের নিয়ন্ত্রণ

- i. কোম্পানি কর্তৃক ঋণ ও অগ্রিমের উপর গ্রাহকদের কাছ থেকে অতিরিক্ত সুদের হার এবং চার্জ আদায় করা হচ্ছে না তা সুনিশ্চিত করার জন্য, কোম্পানির বোর্ড ঋণ ও অগ্রিম, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জের উপর ধার্য করা সুদের হার নির্ধারণের জন্য একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে, যেখানে তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদির মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি সুদের হার নীতি-এর অংশ হিসাবে বিবেচনা করা হয়েছে। এই নীতিটি সর্বদা কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে। এই নীতিটি তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনা করে একটি সুদের হার মডেল অনুসরণ করে এবং ঋণ ও অগ্রিমের জন্য ধার্য করা সুদের হার নির্ধারণ করে।
- ii. সুদের হার এবং ঝুঁকির স্তরবিন্যাসের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে বিভিন্ন সুদের হার আদায়ের যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহককে জানানো হবে এবং অনুমোদন পত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।
- iii. সুদের হার এবং ঝুঁকির স্তরবিন্যাসের পদ্ধতিও ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে। সুদের হারে পরিবর্তন হলে ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যভাবে প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা উচিত।
- iv. কোম্পানি আরও নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে। এই প্রভাবের জন্য একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তি এবং অনুমোদন পত্রে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- v. সুদের হার বার্ষিক হার হবে যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে ধার্য করা সঠিক হার সম্পর্কে অবগত থাকেন। কোম্পানি বার্ষিক শতাংশ হার ('APR') অগ্রিম প্রকাশ করবে।

- vi. উপরন্তু, কোম্পানির বোর্ড সুদের হার নীতির পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনাও করে থাকে।
- vii. প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জের সময়সূচী থাকবে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইট বা রেজিস্টার্ড অফিসে প্রকাশ করা হবে।
- viii. কোম্পানি বার্ষিক সুদের হার এবং ঝুঁকির স্তরবিন্যাসের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইট বা রেজিস্টার্ড অফিসে প্রকাশ করবে এবং সুদের হারে পরিবর্তন হলে আপডেট করবে।
- ix. ঋণগ্রহীতাকে তহবিল প্রকৃত বিতরণের তারিখ থেকে সুদ ধার্য করা হবে। উপরন্তু, মাসের মধ্যে ঋণ বিতরণ বা পরিশোধের ক্ষেত্রে ভাঙা সময়ের সুদ শুধুমাত্র সেই সময়ের জন্য ধার্য করা হবে যার জন্য ঋণ বকেয়া ছিল এবং পুরো মাসের জন্য নয়।
- x. যদি কোম্পানি এক বা একাধিক কিস্তি অগ্রিম সংগ্রহ করে বা ডাউন পেমেন্ট নেয়, তাহলে সুদ শুধুমাত্র বকেয়া ঋণের পরিমাণের উপর ধার্য করা হবে এবং অগ্রিম সংগৃহীত কিস্তি সহ পুরো বিতরণকৃত পরিমাণের উপর নয়।

গ) ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে প্রাপ্ত ঋণ

- i. FFPL-এর ওয়েবসাইটে সোর্সিং এজেন্ট (এরপর থেকে এজেন্ট হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলির নাম প্রকাশ করা হবে।
- ii. এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলিকে গ্রাহকের কাছে FFPL-এর নাম অগ্রিম প্রকাশ করার নির্দেশ দেওয়া হবে এবং FFPL এজেন্টের নাম প্রকাশ করবে যার পক্ষ থেকে তারা তার সাথে যোগাযোগ করছে।
অনুমোদনের অবিলম্বে কিন্তু ঋণ চুক্তি কার্যকর করার আগে, অনুমোদনপত্রটি লেটার হেডে ঋণগ্রহীতাকে উপস্থাপন করা হবে।
- iii. FFPL দ্বারা নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলির উপর কার্যকর তত্ত্বাবধান এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।
- iv. অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া সম্পর্কে সচেতনতা তৈরির জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা করা হবে।
- v. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার DLA বা তার LSP-এর DLA, অন-বোর্ডিং/সাইন-আপ পর্যায়ে, পণ্যের বৈশিষ্ট্য, ঋণের সীমা এবং খরচ ইত্যাদি সম্পর্কিত তথ্য স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে।
- vi. কোম্পানিকে অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে ডিজিটালভাবে স্বাক্ষরিত নথি (কোম্পানির লেটার হেডে) যেমন, KFS, ঋণ পণ্যের সারাংশ, অনুমোদনপত্র, নিয়ম ও শর্তাবলী, অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট, ঋণগ্রহীতাদের ডেটা সম্পর্কিত LSP/DLA-এর গোপনীয়তা নীতি ইত্যাদি ঋণ চুক্তি/লেনদেন কার্যকর হওয়ার পর স্বয়ংক্রিয়ভাবে তাদের নিবন্ধিত ইমেল এবং SMS-এ ঋণগ্রহীতাদের কাছে পৌঁছে যাবে।

হ) বকেয়া পাওনা আদায়

- i. কোম্পানি বোর্ড গ্রাহকদের কাছ থেকে বকেয়া আদায়ের জন্য একটি নীতি তৈরি করেছে যা সৌজন্য, ন্যায্য আচরণ এবং প্ররোচনার নীতির উপর ভিত্তি করে তৈরি।
- ii. FFPL গ্রাহকদের তাদের বকেয়া সংক্রান্ত সমস্ত তথ্য সরবরাহ করবে এবং সেগুলির পরিশোধের জন্য যুক্তিসঙ্গত সময় দেবে।
- iii. FFPL, তার স্বার্থ রক্ষা করার সময়, খেলাপি ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে তার বকেয়া আদায়ের জন্য যুক্তিসঙ্গত এবং আইনসম্মত ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।
- iv. FFPL নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে মোকাবিলা করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।
- v. কোম্পানি ঋণ মঞ্জুর করার সময় এবং পুনরুদ্ধারের দায়িত্ব একটি LSP-কে হস্তান্তর করার সময় বা পুনরুদ্ধারের জন্য দায়ী LSP পরিবর্তন করার সময়, ঋণগ্রহীতাকে পুনরুদ্ধার এজেন্ট হিসাবে কাজ করা LSP-এর বিবরণ জানাবে, যিনি পুনরুদ্ধারের জন্য ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ করার জন্য অনুমোদিত। উপরন্তু,

ঋণ মঞ্জুর করার সময়, ঋণ খেলাপি হলে ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ করার জন্য অনুমোদিত তালিকাভুক্ত এজেন্টদের নাম ঋণগ্রহীতাকে জানানো যেতে পারে। তবে, যদি ঋণ খেলাপি হয় এবং পুনরুদ্ধার এজেন্টকে ঋণগ্রহীতার জন্য নিযুক্ত করা হয়, তবে পুনরুদ্ধার এজেন্ট পুনরুদ্ধারের জন্য ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ করার আগে ইমেল/SMS-এর মাধ্যমে এই ধরনের নিযুক্ত পুনরুদ্ধার এজেন্টের বিবরণ ঋণগ্রহীতাকে জানাতে হবে।

- vi. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সমস্ত পরিশোধ, ঋণের পরিশেবা এবং সম্পর্কিত লেনদেনগুলি ঋণগ্রহীতা সরাসরি কোম্পানির মনোনীত ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে সম্পন্ন করবে। কোনো পরিশোধ তৃতীয় পক্ষ, LSP সহ, দ্বারা ধারণকৃত কোনো পাস-বুক বা পুল অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে পরিচালিত বা প্রক্রিয়া করা হবে না।
- vii. ঋণ খেলাপি হওয়ার ক্ষেত্রে, কোম্পানি নগদ সংগ্রহের সাথে জড়িত শারীরিক পুনরুদ্ধার ব্যবস্থা মোতাবেক করতে পারে। এই ধরনের নগদ পুনরুদ্ধারগুলি সম্পূর্ণরূপে রেকর্ড করা হবে এবং একই দিনে ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্টে প্রতিফলিত হবে।
- viii. ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি কোনো হয়রানির আশ্রয় নেবে না – যেমন অস্বাভাবিক সময়ে (সকাল 8:00 টার আগে এবং সন্ধ্যা 7:00 টার পরে) ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তির ব্যবহার ইত্যাদি। উপরন্তু, কর্মচারী/এজেন্টদের ভারতীয় আইন অনুযায়ী নিয়ন্ত্রণ সীমার মধ্যে ঋণগ্রহীতাদের সাথে যথাযথভাবে মোকাবিলা করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত করা হবে। কোম্পানির উর্ধ্বতন ব্যবস্থাপনা ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে বকেয়া পরিশোধের পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া তত্ত্বাবধান করবে।

i) অভিযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি

গ্রাহক পরিশেবা FFPL-এর জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ, এবং কোম্পানি একটি কার্যকর অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া বজায় রাখার জন্য সম্ভাব্য সমস্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। এই কোম্পানি 'অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি'-এর উপর একটি বিস্তারিত বোর্ড-অনুমোদিত নীতি স্থাপন করেছে। কোম্পানির উর্ধ্বতন ব্যবস্থাপনাও পর্যায়ক্রমে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি একত্রিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে, যা বোর্ড দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে।

কোম্পানি একটি বিস্তারিত কাঠামো তৈরি করেছে যাতে ঋণগ্রহীতাদের অভিযোগ এবং ক্ষেত্র একটি নির্দিষ্ট নিয়মাবলী এবং প্রবিধানের কাঠামোর মধ্যে ন্যায্য এবং দ্রুত উপায়ে সমাধান করা হয়। এটি কোম্পানির যথাযথভাবে বোর্ড-অনুমোদিত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া নীতিতে উল্লেখ করা যেতে পারে যা কোম্পানির রেজিস্টার্ড কার্যালয়ে/কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ।

j) সাধারণ প্রবিধান

- i. FFPL কর্তৃক গ্রাহকের কাছে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় হবে।
- ii. কোম্পানি ঋণ চুক্তির শর্তাবলী ও নিয়মাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না ঋণগ্রহীতা কর্তৃক পূর্বে প্রকাশ করা হয়নি এমন কোনো তথ্য নজরে আসে)।
- iii. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, কোম্পানির সম্মতি বা অন্যথায় অর্থাৎ, কোনো আপত্তি থাকলে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো উচিত। এই ধরনের স্থানান্তর আইন অনুযায়ী স্বচ্ছ চুক্তিভিত্তিক শর্তাবলী অনুসারে হবে।
- iv. যে কোন সংস্থাকে বিভিন্ন কার্যক্রম আউটসোর্স/দায়িত্ব দেওয়া হবে তাকে কোম্পানির সময়ে সময়ে জারি করা নীতি অনুযায়ী সংক্ষিপ্ত তালিকাভুক্ত এবং তালিকাভুক্ত করতে হবে।
- v. কোম্পানি ব্যতিক্রমী পরিশেবা, নৈতিক আচরণ এবং ঋণগ্রহীতা সন্তুষ্টির মূল মূল্যবোধের সাথে ফিল্ড স্টাফ/পার্টনারদের ক্ষতিপূরণ পদ্ধতি সারিবদ্ধ করতে বিশ্বাস করে। ক্ষতিপূরণ কাঠামো শুধুমাত্র ঋণ সংহতকরণ বা পুনরুদ্ধারের হারের মতো পরিমাণগত পরিমাপের পরিবর্তে এই গুরুত্বপূর্ণ বিষয়গুলির উপর বেশি জোর দেয়। আচরণবিধি এবং নৈতিক মূল্যবোধের প্রতি ফিল্ড স্টাফ/পার্টনারদের অ-অনুসরণের ক্ষেত্রে জরিমানা আরোপ করা হতে পারে।

- বিজ্ঞাপন, বিপণন ও বিক্রয়- কোম্পানি সুনিশ্চিত করবে যে:
কোম্পানির সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান স্পষ্ট এবং বিভ্রান্তিকর হবে না। সুদের হার উল্লেখ করে এমন কোন
বিজ্ঞাপনে প্রযোজ্য ফি এবং চার্জের বিবরণও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। সম্পূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী অনুরোধের
ভিত্তিতে উপলব্ধ।

4. কোডের পর্যালোচনা

এই কোডটি বার্ষিক পর্যালোচনা করা উচিত যদি না ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড প্রক্রিয়ায় কিছু পরিবর্তন ঘটে যার জন্য নীতিতে অবিলম্বে পরিবর্তন করা প্রয়োজন। নীতিমালার সাথে সম্পর্কিত RBI প্রবিধানের যেকোনো পরিবর্তন NBFC-এর জন্য প্রযোজ্য হবে এবং প্রয়োজনীয় পরিবর্তন অনুসারে তা অনুসরণ করা হবে এবং এর জন্য নির্দিষ্ট বোর্ডের অনুমোদনের প্রয়োজন হবে না।

সম্মতি বিভাগ পরিবর্তনের অনুরোধ পর্যালোচনা করবে এবং প্রস্তাবিত যেকোন সংশোধনের সুপারিশ/প্রত্যাখ্যান করবে। বোর্ড সুপারিশ পর্যালোচনা করবে এবং প্রস্তাবিত সংশোধন গ্রহণ/প্রত্যাখ্যান করবে। গৃহীত হলে, সম্মতি বিভাগ সুনিশ্চিত করবে যে যথাযথ সংশোধনগুলি অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে এবং প্রাসঙ্গিক ব্যবহারকারীদের কাছে একটি নতুন সংস্করণ প্রচার করা হয়েছে।

ODIYA

ଫ୍ଲିପକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍
ନିଷ୍ପତ୍ତି ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା
ସଂସ୍କରଣ ୦.4

ସୂଚୀପତ୍ର

1. ପରିଚୟ ଏବଂ ପୃଷ୍ଠଭୂମି	2
2. ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	2
3. ନିରପେକ୍ଷ ଅଭିପ୍ରାୟ:	2
a) ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ	2
b) ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ	3
c) ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ଉପରେ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ	4
d) ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବନ୍ଦନ	4
e) ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା	5
f) ଅତିରିକ୍ତ ଶୁଳ୍କ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ	5
g) ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ରଣ	5
h) ବେୟାର ଆଦାନ	6
i) ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର	6
j) ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା	7
4. କୋଡ୍ ସମୀକ୍ଷା	7

1. ପରିଚୟ ଏବଂ ପୃଷ୍ଠଭୂମି

ଫ୍ଲିପକାର୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏଠାରେ 'କମ୍ପାନୀ' କିମ୍ବା FFPL ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି) ଏକ ଅଣ-ଜମା ଗ୍ରହଣକାରୀ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (ନିବେଶ ଏବଂ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ସଂସ୍ଥା) ଯାହା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ। FFPL ବର୍ତ୍ତମାନ ଏକ ମୂଳ ସ୍ତର NBFC ଭାବରେ ବର୍ଗୀକୃତ। କମ୍ପାନୀ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ନିବେଶ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ନିୟୋଜିତ।

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ NBFC ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବସାୟ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି କରିଛି, ଯାହା ସେମାନଙ୍କର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ଆଚରଣରେ ନିଷ୍ପକ୍ଷ ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ ମାନବଶ୍ରେଣୀ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରେ, ଯାହା ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା - ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ସ୍କେଲ୍ ଆଧାରିତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା, 2023 ର ଅଧ୍ୟାୟ VII ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇପାରେ।

ତେଣୁ, କମ୍ପାନୀ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା - ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ସ୍କେଲ୍ ଆଧାରିତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2023 ର ଅଧ୍ୟାୟ VII ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା (କୋଡ୍) ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି, ଯାହା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଛି। ଏହି ସଂହିତା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା (ବର୍ତ୍ତମାନ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା) ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ପକ୍ଷରୁ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟିକ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ।

2. ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

କମ୍ପାନୀ ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ରଣ ଭାଷା ବିକଶିତ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିଛି ଯାହା କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି ସମାନ ଏବଂ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବହାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ। କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ, ସମାନ ଏବଂ ସ୍ଥିର ଭାବରେ ଏହାର ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ। ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଆଚରଣ ସଂହିତା ତାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ଗ୍ରହଣୀୟ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଆଚରଣର ନୀତିଗୁଡ଼ିକୁ ସ୍ଥିର କରେ।

ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି:

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରିବାରେ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ବିଶ୍ୱସ୍ତ ଆଚରଣ ବଜାୟ ରଖିବା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନବଶ୍ରେଣୀ ସ୍ଥିର କରି କମ୍ପାନୀରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ବିଶ୍ୱାସ ବୃଦ୍ଧି କରିବା।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅଧିକ ସ୍ପଷ୍ଟତା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ସେବାଗୁଡ଼ିକରୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କ'ଣ ଆଶା କରିପାରିବେ ତାହା ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ।
- ଗ୍ରାହକ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ଆନ୍ତରିକ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା।
- ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ଆଇନଗତ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗୁଡ଼ିକର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏବଂ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।

- e. ଯେକୌଣସି କାରବାର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାର ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଗତ ରଖିବା।
- f. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସ ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିୟମାବଳୀର ଉପଯୁକ୍ତ ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।

3. ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ:

a) ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

FFPL ବିଶ୍ୱାସ କରେ ଯେ ସର୍ବାଧିକ ସଂଖ୍ୟକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରେ ପହଞ୍ଚିବା ପାଇଁ ଏହାର ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ସହଜତା ଉପାୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ। କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତିଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁସରଣ କରେ:

- i. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ରହିବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ରଣଦାତାଙ୍କ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିଜସ୍ୱ ଏକ ସୂଚନାପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବ। ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ଏକ ତାଲିକା ରହିବ।
- ii. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ଚୟନ କରିବାରେ ସହାୟତା କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଆଗ୍ରହୀ ସେବା ଏବଂ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରି ସୁସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ। ତଦନ୍ତସାରେ, କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ମାନକ ଫର୍ମାଟରେ ଏକ 'ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି' (KFS) ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଦିଆଯିବ। KFS ଏପରି ଭାଷାରେ ଲେଖାଯିବ ଯାହାକୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝି ପାରିବ ଏବଂ KFS ର ବିଷୟବସ୍ତୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯିବ।
- iii. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକୃତ ପରିଚୟ ଏବଂ ଠିକଣା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା ଏବଂ ଆଇନଗତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଥିବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସୂଚନା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବ। ଏହି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସୂଚନା ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରାରମ୍ଭିକ କ୍ରେଡିଟ୍ ସ୍କିନିଂ ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ ଆଧାର ଗଠନ କରିବ।
- iv. ଯେଉଁମାନେ କମ୍ପାନୀଠାରୁ ରଣ ପାଇବା ପାଇଁ ଆଗ୍ରହ ପ୍ରକାଶ କରିଛନ୍ତି ସେମାନେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପୂରଣ କରିବେ ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିବା ପରେ ଏହାକୁ କମ୍ପାନୀକୁ ଦାଖଲ କରିବେ।

FFPL ରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯେକୌଣସି ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ।

b) ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

କମ୍ପାନୀର ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ:

- i. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ପ୍ରାପ୍ତ ଏବଂ ସଂଗୃହୀତ ସୂଚନାକୁ ବିଚାର କରିବ, ରଣଗ୍ରହୀତାର କ୍ରେଡିଟ୍ ଯୋଗ୍ୟତା ଯାଞ୍ଚ କରିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର କ୍ରେଡିଟ୍ ନୀତିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କାରକ ଉପରେ ଆଧାରିତ ପ୍ରସ୍ତାବର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବ। ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା କିମ୍ବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଉପଯୁକ୍ତ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବ।
- ii. କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କିମ୍ବା ଅନୁମୋଦନ ସମ୍ପର୍କରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ SMS କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଲିଖିତ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଇବ। କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନର କ୍ରେଡିଟ୍ ସ୍କିନିଂ କିମ୍ବା ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ ଯେକୌଣସି ସ୍ୱୀକ୍ଷାକରଣ କିମ୍ବା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ/ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ମାଗିପାରେ।
- iii. FFPL ପ୍ରସ୍ତାବିତ ରଣର ମୁଖ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଶୁଝା ଭାଷାରେ (ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାସୁଝା ଭାଷାରେ) ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ। ଚିଠିରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ପରିମାଣ, ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସୁଧ ହାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାର ପଦ୍ଧତି ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
- iv. ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା କମ୍ପାନୀର ମଞ୍ଜୁରୀ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ବିସ୍ତୃତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ସହିତ ଏକ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯିବ। ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରହଣର ଏକ ରେକର୍ଡ ରଖାଯିବ। ଏହା ସହିତ, କମ୍ପାନୀ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଶୁଳ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ। ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ଯୋଡାଯିବ ନାହିଁ।
- v. କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ମଞ୍ଜୁରୀ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ବିବରଣୀ ଯାଞ୍ଚ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ ହେବେ। କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଏକ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ନେବ ଯେ ସେ KFS ବୁଝିଛନ୍ତି। KFS ର ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ସାରାଂଶ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଅଂଶ ଭାବରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

- vi. KFS ର ବୈଧତା ଅବଧି ରହିବ, ସାତ ଦିନ କିମ୍ବା ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ ଅବଧିର ଋଣ ପାଇଁ ଅତି କମରେ ତିନି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ଏବଂ ସାତ ଦିନରୁ କମ ଅବଧିର ଋଣ ପାଇଁ ଗୋଟିଏ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ, ଯାହା ମଧ୍ୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତା ଋଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ରାଜି ହୋଇପାରିବେ। ଯଦି ବୈଧତା ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତା ରାଜି ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ କମ୍ପାନୀ KFS ରେ ସୂଚିତ ଋଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଦ୍ଵାରା ଆବଦ୍ଧ ହେବ। ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ବୋର୍ଡ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କୁଲି-ଅଫ୍ ଅବଧିରେ କୌଣସି ଜରିମାନା ବିନା ମୂଳ ଏବଂ ଆନୁପାତିକ APR ଦେଇ ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣରୁ ବାହାରି ଯିବା ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ।
- vii. FFPL ଋଣ ମଞ୍ଜୁର କିମ୍ବା ବର୍ଦ୍ଧନ ସମୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଇଂରାଜୀରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ଏବଂ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ପରିଶିଷ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମୋଦନ ନେବ। FFPL ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରମୁଖ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ମାନକ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ। କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା, ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ଏବଂ ପରିଶିଷ୍ଟରେ ଏକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପତ୍ର ଆକାରରେ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସୁଧ ହାର ଥାଏ, ଯାହା ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା/ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରର ଏକ ସଂଲଗ୍ନ ହେବ।
- viii. ଋଣ ଅବଧି ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ କଟାକଟି ପାଳନ କରିବ।
- ix. ଋଣଗ୍ରହୀତା ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ କରିବେ ଯାହା ଦ୍ଵାରା କମ୍ପାନୀକୁ ତାର ବିସ୍ତାରିତ ଋଣ ସୁବିଧାର ତଦାରଖ ଏବଂ ପରିଚାଳନାରେ ସହାୟତା କରାଯାଇପାରିବ।
- x. କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ସଂଗୃହିତ ପ୍ରକୃତ ଖର୍ଚ୍ଚର ରସିଦ୍ ଏବଂ ସମ୍ପର୍କିତ ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟ ଯେପରିକି ବୀମା ଦେୟ, ଆଇନଗତ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି ସମୟାନୁସାରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- xi. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ସମ୍ମତି ବିନା କମ୍ପାନୀ ଋଣ ଅବଧି ସମୟରେ KFS ରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇନଥିବା କୌଣସି ଫି, ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।

c) ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ଉପରେ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ

- i. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ଉପରେ ଏକ ପୃଥକ ନୀତି FFPL ବୋର୍ଡ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଛି ଏବଂ FFPL ର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇଛି।
- ii. ଋଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ଵାରା ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ମୁଖ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ଦଣ୍ଡକୁ 'ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ 'ଜରିମାନା ସୁଧ' ଭାବରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ।
- iii. FFPL ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ କିମ୍ବା KFS ରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ। ଏହି ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟର 'ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ' ବିଭାଗରେ ମଧ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।
- iv. ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କରେ କୌଣସି ସୁଧ ଯୋଡାଯିବ ନାହିଁ, ଅର୍ଥାତ୍ ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ। ତଥାପି, ଏହା ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସୁଧର ସାଧାରଣ ମିଶ୍ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ।
- v. କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ଯୋଡାଯିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଅକ୍ଷର ଏବଂ ଆତ୍ମା ସହିତ ଅନୁପାଳନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ।
- vi. ଜରିମାନା ଦେୟର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ମୂଳ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅବହେଳାର ମାତ୍ରା ସହିତ ସମାନ ହେବ, ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଋଣ / ଉପାଦାନ ମଧ୍ୟରେ ପାତର ଅନ୍ତରକାରୀ ହେବ ନାହିଁ।
- vii. FFPL ଜରିମାନା ଦେୟର ବିବରଣୀ (ମୁଖ୍ୟ କାରଣ ସହିତ) ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମୂଳ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅବହେଳାର ସ୍ଥରଣ କରାଇବ। 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ' ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଋଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମାନ ମୂଳ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅବହେଳା ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଉପରେ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ଜରିମାନା ଦେୟଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।

d) ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

ଋଣ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବ:

- i. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ମଞ୍ଜୁରୀ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଋଣ ରାଶି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଋଣଗ୍ରହୀତା କମ୍ପାନୀର ମଞ୍ଜୁରୀ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ

- ଉଲ୍ଲେଖିତ ସମସ୍ତ ପୂର୍ବ-ବିତରଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ କରିବେ। ପୂର୍ବ-ବିତରଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରାଶି ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- ii. FFPL ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବୁଝାମଣାଯୋଗ୍ୟ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ବଣ୍ଟନ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ-ପ୍ରଦାନ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନର ସୂଚନା ଦେବ।
 - iii. ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଉରାନ୍ଦିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ।
 - iv. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମ୍ପର୍କିତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ଉରାନ୍ଦିତ କରିବାକୁ କହିବା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ଦେବ। ରଣ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ଉରାନ୍ଦିତ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିବା ପୂର୍ବରୁ, କମ୍ପାନୀ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସମୟ ଦେବ।
 - v. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ରଣ ପ୍ରଦାନ ସିଧାସଳଖ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କରାଯିବ। ବ୍ୟତିକ୍ରମଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ସୀମିତ ରହିବ ଯେଉଁଠାରେ ଆଇନଗତ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ (RBI କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ନିୟାମକ ଦ୍ଵାରା ଜାରି) ଦ୍ଵାରା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଇଛି, ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା (RES) ମଧ୍ୟରେ ପାଣ୍ଠି ପ୍ରବାହ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସହ-ରଣ କାରବାର ଏବଂ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଶେଷ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ବଣ୍ଟନ କରାଯାଇଛି, ଯେଉଁଠାରେ ପାଣ୍ଠି ସିଧାସଳଖ ଟିକ୍ସ ଶେଷ ଲାଭାର୍ଥୀଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା କରାଯାଇଛି। କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ପରିସ୍ଥିତିରେ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ରଣ ରାଶି ପ୍ରଦାନ କରିବ ନାହିଁ, ଯଦି ନାହିଁ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଇ ନାହିଁ।

e) ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା

କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ, ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ଵାରା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଇନଥାଏ। କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପକ୍ଷକୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାରବାରର ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ:

- i. ଯେତେବେଳେ ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକୁ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ।
- ii. ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଜନସ୍ୱାର୍ଥରେ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ ଆଇନଗତ କିମ୍ବା ନୈତିକ ବାଧ୍ୟତା ଥାଏ।
- iii. ଯେତେବେଳେ ଠକେଇ ନିବାରଣ କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷା ଚିକିତ୍ସା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ସମେତ ଆମର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ସୁରକ୍ଷା ଦେବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ।
- iv. ଯେତେବେଳେ ରଣଗ୍ରହୀତା କମ୍ପାନୀକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଏପରି ସୂଚନା ଡାକ୍ ଗୋଷ୍ଠୀ, ସହଯୋଗୀ, କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି/ସଂସ୍ଥା ସହିତ ଅଂଶୀଦାର କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଥାନ୍ତି, ଯେପରିକି ପାରସ୍ପରିକ ରାଜିନାମା ଅନୁଯାୟୀ।

f) ଅତିରିକ୍ତ ଶୁଳ୍କ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

- i. କମ୍ପାନୀ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ ନ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ଼ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରିଛି, ଯେଉଁଠାରେ ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍କିଟ୍ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣଗୁଡ଼ିକୁ 'ସୁଧ ହାର ନୀତି'ର ଅଂଶ ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯାଇଛି। ଏହି ନୀତି ସର୍ବଦା କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ। ଏହି ନୀତି ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍କିଟ୍ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଭଳି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାର କରି ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଅନୁସରଣ କରେ ଏବଂ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ଉପରେ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରେ।
- ii. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ସ୍ତରୀକରଣ ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତି ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
- iii. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ସ୍ତରୀକରଣ ପଦ୍ଧତି ମଧ୍ୟ ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ। ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ, ଖେତ୍ରସାଇଟରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବା ଉଚିତ।
- iv. କମ୍ପାନୀ ଆହୁରି ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦେୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଏକ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଆଧାରରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ। ଏହି ପ୍ରଭାବ ପାଇଁ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଧାରା ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

- v. ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ କରାଯିବ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଆଦାୟ ହେଉଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ। କମ୍ପାନୀ ପୂର୍ବରୁ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର ('ଏପିଆର') ପ୍ରକାଶ କରିବ।
- vi. ଏହା ସହିତ, କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ସମୟାନ୍ତରାରେ ସୁଧ ହାର ନୀତି ସମୀକ୍ଷା କରିବ।
- vii. ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟର ଏକ ସୂଚୀ ରହିବ ଏବଂ ଏହା କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟ୍ କିମ୍ବା ପଞ୍ଜିକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ।
- viii. କମ୍ପାନୀ କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟ୍ କିମ୍ବା ପଞ୍ଜିକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦ ସ୍ତରୀକରଣ ପଦ୍ଧତି ପ୍ରକାଶ କରିବ ଏବଂ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଏହାକୁ ଅନ୍ୟତମ କରିବ।
- ix. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରକୃତ ପାଣି ପ୍ରଦାନ ତାରିଖରୁ ସୁଧ ଆଦାୟ କରାଯିବ। ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯେଉଁ ଅବଧି ପାଇଁ ରଣ ବାକି ଥିଲା ସେହି ସମୟ ପାଇଁ ସୁଧ ଆଦାୟ କରାଯିବ ଏବଂ ସମଗ୍ର ମାସ ପାଇଁ ନୁହେଁ।
- x. ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଆଗୁଆ ଗୋଟିଏ କିମ୍ବା ଅଧିକ କିଛି ସଂଗ୍ରହ କରେ କିମ୍ବା ଡାଉନପେମେଣ୍ଟ କରେ, ତେବେ କେବଳ ବକେୟା ରଣ ପରିମାଣ ଉପରେ ସୁଧ ନିଆଯିବ ଏବଂ ଆଗୁଆ ସଂଗ୍ରହୀତ କିଛି ସହିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବଣ୍ଟନ ପରିମାଣ ଉପରେ ନୁହେଁ।

g) ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ରଣ

- i. ସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ନାମ (ଏଠାରେ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି) FFPL ର ଖେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
- ii. ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ FFPL ର ନାମ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ ଏବଂ FFPL ଯେଉଁ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ସେମାନେ ତାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁଛନ୍ତି ତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବ। ମଞ୍ଜୁରୀ ପରେ ତୁରନ୍ତ କିଛି ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ଲେଟରହେଡରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯିବ।
- iii. FFPL ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ତଦାରଖ ନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ।
- iv. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ।
- v. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର DLA କିମ୍ବା ଏହାର LSP ର DLA, ଅନ-ବୋର୍ଡିଂ/ସାଇନ୍-ଅପ୍ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ, ଉପାଦି ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ, ରଣ ସୀମା ଏବଂ ମୂଲ୍ୟ ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ପର୍କରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରେ।
- vi. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା/ କାରବାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପରେ ଡିଜିଟାଲ୍ ସ୍ଵାକ୍ଷରିତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ (କମ୍ପାନୀ ଲେଟରହେଡରେ) ଯେପରିକି KFS, ରଣ ଉପାଦି ସାରାଂଶ, ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ତଥ୍ୟ ସମ୍ପର୍କରେ LSP/DLA ର ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ଇତ୍ୟାଦି ସ୍ପର୍ଶକାଳିତ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ପହଞ୍ଚାଯିବ।

h) ଦେୟ ଆଦାୟ

- i. କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କଠାରୁ ପାଉଣା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଏକ ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି ଯାହା ସୌଜନ୍ୟ, ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ପ୍ରଲୋଭନର ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ।
- ii. FFPL ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ପାଉଣା ସମ୍ପର୍କରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଦେୟ ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ଦେବ।
- iii. FFPL, ଏହାର ସ୍ଵାର୍ଥକୁ ସୁରକ୍ଷା ଦେବା ସହିତ, ଖୁଲାପୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଏହାର ପାଉଣା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଆଇନଗତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ।
- iv. FFPL ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ।
- v. କମ୍ପାନୀ, ରଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଦାୟିତ୍ଵକୁ LSPକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବା ସମୟରେ କିମ୍ବା ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଦାୟୀ LSPକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ସମୟରେ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା LSP ର ବିବରଣୀ ଜଣାଇ ଯିଏ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ଅଧିକୃତ। ଏହା ସହିତ, ରଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ସମୟରେ, ଖୁଲାପୀ କ୍ଷେତ୍ରରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ଅଧିକୃତ ତାଲିକାଭୁକ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ନାମ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଇପାରେ। ତଥାପି, ରଣ ଖୁଲାପ ହେଲେ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଜଣେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ ନିଯୁକ୍ତ ହେଲେ, ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏପରି ନିଯୁକ୍ତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ବିବରଣୀ

ଇମେଲ୍/SMS ମାଧ୍ୟମରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯିବ ।

- vi. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧ, ଋଣର ସେବା ଏବଂ ସମ୍ବନ୍ଧିତ କାରବାର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ମନୋନୀତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସିଧାସଳଖ କରାଯିବ । LSP ସମେତ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଦ୍ଵାରା ରଖାଯାଇଥିବା କୌଣସି ପାସ୍-ଆଉଟ୍ କିମ୍ବା ପୁଲ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ କୌଣସି ପରିଶୋଧ କରାଯିବ ନାହିଁ କିମ୍ବା ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- vii. ଋଣ ଖୁଲାପ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ ନଗଦ ସଂଗ୍ରହ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଭୌତିକ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପଦକ୍ଷେପ ନିୟୋଜନ କରିପାରିବ । ଏପରି ନଗଦ ଆଦାୟ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ରେକର୍ଡ କରାଯିବ ଏବଂ ସେହି ଦିନ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପ୍ରତିଫଳିତ ହେବ ।
- viii. ଋଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ - ଯେପରିକି ଅସ୍ଵାଭାବିକ ସମୟରେ (ସକାଳ 8:00 ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00 ପରେ) ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଲଗାତାର ବିଚଳିତ କରିବା, ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ମାସପେଶୀ ବଳ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି । ଏହା ସହିତ, କର୍ମଚାରୀ/ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ଭାରତୀୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ନିୟାମକ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ । କମ୍ପାନୀର ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ପାଉଣା ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ତଦାରଖ କରିବେ ।

i) ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର

FFPL ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ, ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ପଦକ୍ଷେପ ନେବ । କମ୍ପାନୀ 'ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି' ଉପରେ ଏକ ବିସ୍ତୃତ ବୋର୍ଡ-ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ପ୍ରଣୟନ କରିଛି । କମ୍ପାନୀର ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା ମଧ୍ୟ ସମୟାନୁସାରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପ୍ରଭାବଶାଳୀତା ସମୀକ୍ଷା କରିବେ । ବୋର୍ଡ ଦ୍ଵାରା ସ୍ଥିରୀକୃତ ହେବା ଅନୁଯାୟୀ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ବୋର୍ଡକୁ ଏପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ରିପୋର୍ଟ ଦାଖଲ କରାଯିବ । କମ୍ପାନୀ ଏକ ବିସ୍ତୃତ ଢାଞ୍ଚା ବିକଶିତ କରିଛି ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀର ଢାଞ୍ଚା ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଦ୍ଵିତୀୟ ଉପାୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇପାରିବ । ଏହା କମ୍ପାନୀର ପଞ୍ଜିକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ / କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ବୋର୍ଡ-ଅନୁମୋଦିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନୀତିରେ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇପାରେ ।

j) ସାଧାରଣ ପ୍ରବିଧାନ

- i. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ FFPL ଦ୍ଵାରା ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ ।
- ii. ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇନଥିବା କୌଣସି ସୂଚନା ତାଙ୍କ ନଜରକୁ ନ ଆସେ) କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ ।
- iii. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କର ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ଅର୍ଥାତ୍ କୌଣସି ଆପତ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ସ୍ପଷ୍ଟ ଚୁକ୍ତିନାମା ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ହେବ ।
- iv. ଯେକୌଣସି ଏଜେଣ୍ଟ ଯାହାକୁ ବିଭିନ୍ନ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ବାହାରକୁ ଦିଆଯାଏ / ନ୍ୟସ୍ତ କରାଯାଏ, ସେମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ତାଲିକାଭୁକ୍ତ ଏବଂ ତାଲିକାଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।
- v. କମ୍ପାନୀ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀ / ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ କ୍ଷତିପୂରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଅସାଧାରଣ ସେବା, ନୈତିକ ଆଚରଣ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସନ୍ତୋଷର ମୂଳ ମୂଲ୍ୟ ସହିତ ସମାନ କରିବାରେ ବିଶ୍ଵାସ କରେ । କ୍ଷତିପୂରଣ ଗଠନ କେବଳ ଋଣ ଏକତ୍ରୀକରଣ କିମ୍ବା ପୁନରୁଦ୍ଧାର ହାର ପରି ପରିମାଣାତ୍ମକ ପଦକ୍ଷେପ ଅପେକ୍ଷା ଏହି ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ କାରଣଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଅଧିକ ଗୁରୁତ୍ଵ ଦିଏ । କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀ/ଭାଗୀନାମା ଆଚରଣ ସଂହିତା ଏବଂ ନୈତିକ ମୂଲ୍ୟବୋଧ ପାଳନ ନ କଲେ ଦଣ୍ଡ ହୋଇପାରେ ।

- ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ - କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ:

କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରଚାରମୂଳକ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ଭ୍ରାମ୍ୟକ ହେବ ନାହିଁ । ସୁଧ ହାର ଉଲ୍ଲେଖ କରୁଥିବା ଯେକୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଫି ଏବଂ ଦେୟର ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ଅନୁରୋଧ କଲେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉପଲବ୍ଧ ।

4. କୋଡ୍ ସମୀକ୍ଷା

ଏହି କୋଡ୍ ପ୍ରତିବର୍ଷ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବା ଉଚିତ ଯଦି ନାହିଁ ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ନହୁଏ ଯାହା ପାଇଁ ନୀତିରେ ତୁରନ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆବଶ୍ୟକ। ନୀତି ସହିତ ଜଡିତ RBI ନିୟମାବଳୀରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ NBFC ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁସରଣ କରାଯିବ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦନ ଆବଶ୍ୟକ ହେବ ନାହିଁ।

ଅନୁପାଳନ ବିଭାଗ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନୁରୋଧ ସମୀକ୍ଷା କରିବ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ପ୍ରସ୍ତାବିତ ସଂଶୋଧନକୁ ସୁପାରିଶ/ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବ। ବୋର୍ଡ ସୁପାରିଶ ସମୀକ୍ଷା କରିବ ଏବଂ ପ୍ରସ୍ତାବିତ ସଂଶୋଧନକୁ ଗ୍ରହଣ/ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବ। ଯଦି ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ, ତେବେ ଅନୁପାଳନ ବିଭାଗ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଉପଯୁକ୍ତ ସଂଶୋଧନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇଛି ଏବଂ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବ୍ୟବହାରକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ନୂତନ ସଂସ୍କରଣ ପ୍ରସାରିତ ହୋଇଛି।

ஃப்ளிப்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட்
லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு

பதிப்பு 0.4

பொருளடக்கம்

1.	அறிமுகம் மற்றும் பின்னணி -----	3
2.	குறியீட்டின் நோக்கம் -----	3
3.	நியாயமான பயிற்சி: -----	4
a)	லோன் செயலாக்கத்திற்கான விண்ணப்பம் -----	4
b)	கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் -----	4
c)	கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணம் -----	6
d)	விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உள்ளிட்ட கடன் விநியோகம் -----	6
e)	தனியுரிமை மற்றும் இரகசியம் -----	7
f)	அதிக வட்டி வசூலிப்பதை ஒழுங்குபடுத்துதல் -----	7
g)	டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் மூலம் கடன் பெறுதல் -----	8
h)	நிலுவைத் தொகை வசூல் -----	9
i)	குறை கூறுதல் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை -----	10
j)	பொதுவான விதிகள் -----	10
4.	குறியீட்டுத் திருத்தம் -----	11

1. அறிமுகம் மற்றும் பின்னணி

ஃப்ளிப்ப்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் (இனிமேல் 'நிறுவனம்' அல்லது 'FFPL' என குறிப்பிடப்படும்), ரிசர்வ் வங்கியுடன் பதிவு செய்யப்பட்ட, வைப்புத்தொகை ஏற்காத வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் (முதலீடு மற்றும் கடன் நிறுவனம்) ஆகும். FFPL தற்போது அடிப்படை அடுக்கு NBFC ஆக வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. நிறுவனம் பாதுகாப்பற்ற கடன் வழங்குதல் மற்றும் முதலீடு செய்யும் தொழிலில் ஈடுபட்டுள்ளது.

ரிசர்வ் வங்கி (RBI), அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்படக்கூடிய மாஸ்டர் டைரக்ட்ஷன் - வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவீடு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்கள், 2023 இன் VII அத்தியாயத்தின்படி, NBFC-க்கள் தங்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் பழகும் போது நியாயமான வர்த்தகம் மற்றும் கார்ப்பரேட் நடைமுறைகளுக்கான தரநிலைகளை அமைக்க உதவும் வகையில், NBFC-களுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த வழிகாட்டுதல்களை வெளியிட்டுள்ளது.

அதன்படி, நிறுவனம் அவ்வப்போது திருத்தப்பட்ட மாஸ்டர் வழிமுறை - வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவீடு சார்ந்த ஒழுங்குமுறை வழிமுறை, 2023 இன் அத்தியாயம் VII இன் இணக்கமாக நியாயமான நடத்தைக் குறியீடு (கோட்) அமல்படுத்தப்பட்டுள்ளது, இது இயக்குநர் குழுவால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்டது. இந்தக் குறியீடு, பொருந்தும் சட்டங்களுக்கு ஏற்ப, நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து வகையான தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு (தற்போது கிடைக்கக்கூடிய மற்றும் எதிர்காலத்தில் வழங்கப்படக்கூடியவை) பொருந்தும். மேலும், இது நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்கள் மற்றும் வணிகத்தின் போது நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகாரம் பெற்ற மூன்றாம் தரப்பினருக்கும் பொருந்தும்.

2. குறியீட்டின் நோக்கம்

நிறுவனம் ஒரு வெளிப்படையான கடன் கட்டமைப்பை நிறுவுவதற்கான நோக்குடன் இந்த நெறிமுறையை உருவாக்கி அமல்படுத்தியுள்ளது. இதன் மூலம் அனைத்து கடன் பெறுபவர்களுடனும் சமமான மற்றும் நியாயமான நடத்தையை ஊக்குவிக்க முடியும். நிறுவனம் அனைத்து சாத்தியமான கடன் பெறுபவர்களுக்கும் நியாயமான, சமமான மற்றும் ஒத்துப்போகும் வழியில் கடன் சேவைகளை வழங்குவதற்கு உறுதிபூண்டுள்ளது. இந்த நியாயமான நடத்தை நெறிமுறை, வாடிக்கையாளர்களுடன் நடந்துகொள்ளும் போது நிறுவனம் பின்பற்றும் நியாயமான நடத்தை மற்றும் தரநிலைகளின் கொள்கைகளை வரையறுக்கிறது.

குறியீட்டின் நோக்கம்:

- வாடிக்கையாளர்களுடன் நடந்துகொள்ளும் போது நியாயமான மற்றும் நம்பகமான நடத்தையை பேணுவதுடன், தெளிவான குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பதன் மூலம் நம்பிக்கையை ஊக்குவிக்க வேண்டும். இதன் மூலம் நிறுவனத்தில் வாடிக்கையாளர்களின் நம்பிக்கை அதிகரிக்கும்.
- வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதிக வெளிப்படைத்தன்மையை வழங்குவது, இதன் மூலம் அவர்கள் சேவைகளிலிருந்து என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை அவர்கள் நன்கு புரிந்துகொள்ள முடியும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் நிறுவனத்திற்கு இடையே நியாயமான மற்றும் நட்புறவான உறவை ஊக்குவித்தல்.
- அவசியமான இடங்களில், சட்டத்திற்கு இணங்கிய செயல்முறைகளைப் பின்பற்றி, பெறுதல் மற்றும் செயல்படுத்துதல் மேற்கொள்ளப்படுகிறது.
- எந்தவொரு பரிவர்த்தனைக்கு முன்பும், வாடிக்கையாளர்களுக்கு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் நிபந்தனைகள் பற்றி முழுமையான தகவல் உள்ளது என்பதை உறுதிப்படுத்துதல்.

- j) வாடிக்கையாளர்களுடன் நியாயமான நடைமுறை மற்றும் நடத்தை தொடர்பான RBI-யால் விதிக்கப்பட்ட பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்தல்.

3. நியாயமான பயிற்சி:

a) லோன் செயலாக்கத்திற்கான விண்ணப்பம்

FFPL அதிகபட்ச வாடிக்கையாளர்களைச் சென்றடைய அதன் சேவைகளை எளிமையான முறையில் வழங்குவதில் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளது. கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம் சம்பந்தமாக நிறுவனம் பின்வரும் நடைமுறைகளைச் செயல்படுத்துகிறது:

- கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில், கடன் வாங்குபவரின் நலன்களைப் பாதிக்கக்கூடிய தேவையான தகவல்கள் இடம்பெற வேண்டும், இதனால் பிற கடன் வழங்குநர்கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து, கடன் வாங்குபவர் தனது விருப்பப்படி ஒரு தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில், விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய தேவையான ஆவணங்களின் விவரங்கள் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.
- நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகள் மற்றும் பிற விருப்பங்களுக்கு ஏற்ப, தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைத் தேர்ந்தெடுக்க உதவும். மேலும், வாடிக்கையாளர்கள் விரும்பும் சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களைப் பற்றிய தெளிவான தகவல்களை அவர்களுக்கு வழங்கும். அதற்கிணங்க, நிறுவனம் அனைத்து டிஜிட்டல் கடன் தயாரிப்புகளுக்கும் ஒப்பந்தம் கையெழுத்திடுவதற்கு முன்பு, அதன் சாத்தியமான கடன் வாங்குபவர்கள் அனைவருக்கும் ஒரு தரப்படுத்தப்பட்ட படிவத்தில் முக்கியமான விவர அறிக்கை (KFS) ஒன்றை வழங்கும். KFS கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் புரியும் மொழியில் எழுதப்பட வேண்டும், மேலும் KFS-இல் உள்ள உள்ளடக்கம் கடன் வாங்குபவருக்கு விளக்கப்பட வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளரின் உண்மையான அடையாளத்தையும் முகவரியையும் உறுதிப்படுத்த தேவையான ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்களையும், சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணங்க தேவையான பிற ஆவணங்களையும் நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கும். இந்த ஆவணங்களும் தகவல்களும் கடன் விண்ணப்பத்தின் ஆரம்ப கடன் பரிசோதனைக்கும், அதன் பிறகு கடன் மதிப்பீட்டிற்கும் அடிப்படையாக இருக்கும்.
- நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் பெற ஆர்வமுள்ள கடன் வாங்குபவர்கள், கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தை அனைத்து அம்சங்களிலும் முழுமையாக பூர்த்தி செய்து, டிஜிட்டல் முறையில் கையொப்பமிட்டு நிறுவனத்திடம் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

FFPL மூலம் வாடிக்கையாளருடனான அனைத்துத் தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழி அல்லது கடன் வாங்குபவரால் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில் இருக்கும்.

b) கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

நிறுவனத்தின் கடன் மதிப்பீட்டு செயல்முறை பின்வரும் நடைமுறைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டது:

- நிறுவனம் வழங்கப்பட்ட மற்றும் சேகரிக்கப்பட்ட அனைத்து தகவல்களையும் கருத்தில் கொள்ளும், கடன் வாங்குபவரின் கடன் தகுதியை உறுதி செய்யும். மேலும் நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடன் மதிப்பீட்டு காரணிகளின் அடிப்படையில் திட்டத்தை மதிப்பீடு செய்யும். கூடுதல் தகவல் அல்லது ஆவணம் தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் உரிய நேரத்தில் கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிக்கும்.
- கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டாலோ அல்லது ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டாலோ, நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு எஸ்எம்எஸ் மூலமாகவோ அல்லது வேறு ஏதேனும்

- எழுத்துப்பூர்வமான முறையிலோ தெரிவிக்கும். கடன் விண்ணப்பத்தின் கடன் சரிபார்ப்பு அல்லது மதிப்பீட்டிற்காக நிறுவனம் விளக்கம் அல்லது கூடுதல் ஆவணங்கள்/தகவல்களைக் கோரலாம்.
- iii. *FFPL* நிறுவனம் முன்மொழியப்பட்ட கடனுக்கான முக்கிய விதிமுறைகளை, உள்ளூர் மொழி அல்லது வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில், எழுத்துப்பூர்வமான ஒப்புதல் கடிதம் மூலம் தெரிவிக்கும். அக்கடிதத்தில் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், ஆண்டு வட்டி விகிதம் மற்றும் வட்டி விகிதம் எவ்வாறு பயன்படுத்தப்படுகிறது என்பதும் அடங்கும்.
- iv. கடன் வாங்குபவர் நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டால், வாடிக்கையாளர் மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கு இடையே ஒரு கடன் ஒப்பந்தம் நிறைவேற்றப்படும், அதில் அந்த கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து விரிவான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளும் அடங்கும். கடன் வாங்குபவரால் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டது பதிவில் வைக்கப்படும். மேலும், நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் ஒப்புதல் கடிதத்தில் அபராதக் கட்டணங்களை தடித்த எழுத்துகளில் குறிப்பிடும். நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் கூடுதல் கூறுகளை சேர்க்காது.
- v. கடன் ஒப்பந்தங்கள் செயல்படுத்தப்பட வேண்டியவை, கடன் வாங்குபவர் ஒப்புக்கொண்ட ஒப்புதல் நிபந்தனைகளின் அடிப்படையில் இருக்கும், மேலும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கையெழுத்திடுவதற்கு முன் அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விவரங்களைச் சரிபார்க்க கடன் வாங்குபவருக்கு உரிமை உண்டு. நிறுவனம், கடன் வாங்குபவர் கே.எஃப்.எஸ்.ஐப் புரிந்து கொண்டதாக உறுதிப்படுத்தும் ஒரு ஒப்புதல் வாக்குமூலத்தைப் பெறும். மேலும், *KFS*, கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாகக் காண்பிக்கப்படும் வகையில், சுருக்கப் பெட்டியாகவும் (*Summary Box*) சேர்க்கப்படும்.
- vi. *KFS*-ன் செல்லுபடியாகும் காலம் ஏழு நாட்கள் அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட கால அளவுள்ள கடன்களுக்கு குறைந்தபட்சம் மூன்று வேலை நாட்களாகவும், ஏழு நாட்களுக்குக் குறைவான கால அளவுள்ள கடன்களுக்கு ஒரு வேலை நாளாகவும் இருக்கும். இந்தக் காலத்திற்குள் கடன் வாங்குபவர் கடன் விதிமுறைகளை ஏற்கலாம். செல்லுபடியாகும் காலத்தின்போது கடன் வாங்குபவர் ஒப்புக்கொண்டால், *KFS*-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடன் விதிமுறைகளுக்கு நிறுவனம் கட்டுப்படும். மேலும், வாரியத்தால் நிர்ணயிக்கப்பட்ட குளிர்விக்கும் காலத்தின்போது (*cooling-off period*) எந்தவித அபராதமும் இல்லாமல் அசல் மற்றும் விகிதாசார ஆண்டு வட்டி விகிதத்தை (*APR*) செலுத்தி, டிஜிட்டல் கடனிலிருந்து வெளியேறுவதற்கான தெளிவான விருப்பம் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- vii. *FFPL*, கடன் ஒப்புதல் / விநியோகத்தின்போது அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை ஆங்கிலத்திலோ அல்லது கடன் வாங்குபவரால் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய உள்ளூர் மொழியிலோ, அத்துடன் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து தொடர்புடைய இணைப்புகளின் நகல்களையும் வழங்கும், மேலும் வாடிக்கையாளரால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்படும். *FFPL* அதன் இணையதளத்தில் முக்கிய உள்ளூர் மொழிகளில் நிலையான கடன் ஒப்பந்தத்தையும் வழங்கும். நிறுவனம் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கப்படும் கடன் ஒப்பந்தங்கள், ஒப்புதல் கடிதங்கள் மற்றும் அனைத்து இணைப்புகளிலும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் வட்டி விகிதம் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தம் / ஒப்புதல் கடிதத்துடன் இணைக்கப்படும் ஒரு டேர்ம் ஷீட்டில் சேர்க்கப்பட்டுள்ளதை உறுதி செய்யும்.
- viii. கடன் வசதி காலத்தின்போது, கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை நிறுவனம் கண்டிப்பாக பின்பற்றும்.
- ix. கடன் வாங்கியவர், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் பின்பற்ற வேண்டும். இதன் மூலம், கடன் வாங்கியவருக்கு வழங்கப்பட்ட கடன் வசதிகளை கண்காணிப்பதற்கும் செயல்படுத்துவதற்கும் நிறுவனத்திற்கு உதவ முடியும்.
- x. மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்களிடமிருந்து கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் உண்மையான கட்டணங்கள், அதாவது காப்பீட்டு கட்டணங்கள், சட்ட கட்டணங்கள் போன்றவை, ஒவ்வொரு கட்டணத்திற்கும் நிறுவனம் சரியான நேரத்தில் கடன் வாங்குபவருக்கு ரசீதுகள் மற்றும் தொடர்புடைய ஆவணங்களை வழங்கும்.

- xi. கடன் காலத்தின் எந்த நிலையிலும், கடன் வாங்கியவரின் வெளிப்படையான சம்மதமின்றி, கே.எஃப்.எஸ்.ஸில் குறிப்பிடப்படாத எந்தவொரு கட்டணம், செலவு போன்றவற்றை கடன் வாங்கியவரிடம் இருந்து நிறுவனம் வசூலிக்காது.

c) **கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்**

- I. *FFPL* வாரியத்தால் வட்டி மற்றும் தண்டனை கட்டணங்களுக்கான தனி கொள்கை ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது, மேலும் அது *FFPL* இணையதளத்தில் பதிவேற்றப்பட்டுள்ளது.
- II. கடனளிப்பு ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளை கடன் வாங்குபவர் கடைபிடிக்கத் தவறினால், அபராதம் விதிக்கப்பட்டால், அது 'தண்டனை கட்டணம்' என்று கருதப்படும், மேலும் அது 'தண்டனை வட்டி' என விதிக்கப்படக்கூடாது.
- III. *FFPL* வாடிக்கையாளர்களுக்கான அபராதக் கட்டணத்தின் அளவு மற்றும் அதற்கான காரணம் ஆகியவற்றை கடன் ஒப்பந்தத்திலும், முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அல்லது *KFS*-லும் வெளிப்படையாக தெரிவிக்க வேண்டும். மேலும், இந்தத் தகவலை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் உள்ள 'வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள்' பிரிவில் முக்கியமாகக் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.
- IV. தண்டனை வட்டிக்கு மூலதனமாக்கல் இருக்காது, அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு கூடுதல் வட்டி வசூலிக்கப்பட மாட்டாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் வட்டி கூட்டுவதற்கான வழக்கமான செயல்முறையை பாதிக்காது.
- V. நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் எந்த கூடுதல் கூறுகளையும் சேர்க்காது மற்றும் இந்த வழிகாட்டுதல்களைக் கண்டிப்பாக பின்பற்றுவதை உறுதி செய்யும்.
- VI. தண்டனை கட்டணங்களின் தொகை நியாயமானதாக இருக்கும், மேலும் இது குறிப்பிட்ட கடன்/தயாரிப்பு வகைக்குள் பாகுபாடு காட்டாமல், கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததன் விகிதாசாரத்தில் தீர்மானிக்கப்படும்.
- VII. *FFPL* கடன் வாங்கியவர் கடனின் அத்தியாவசிய நிபந்தனைகளுக்கு இணங்கத் தவறினால், அபராதக் கட்டணங்களின் விவரங்களை (உள்ளடக்கிய காரணங்களுடன்) வழங்கும். 'வணிகம் தவிர்த்த பிற நோக்கங்களுக்காக தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு' வழங்கப்பட்ட கடன்களுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஒத்தவை அல்லாத இணக்கமின்மைக்காக தனிப்பட்டவர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களிடம் வசூலிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.

d) **விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன் விநியோகம்**

கடன் விநியோகம் செய்வதற்கு நிறுவனம் பின்வரும் நடைமுறைகளை பின்பற்றும்:

- i. கடன் வழங்குநரால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, கடன் வாங்குபவரால் ஏற்றுக் கொள்ளப்பட்ட ஒப்புதல் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அட்டவணைவின் அடிப்படையில் வழங்கப்படும். கடன் வாங்குபவர், கடன் வழங்குநரின் ஒப்புதல் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து முன்-பட்டுவாடா நிபந்தனைகளையும் பூர்த்தி செய்ய வேண்டும். முன்-பட்டுவாடா நிபந்தனைகள் பூர்த்தி செய்யப்பட்டதை உறுதி செய்த பிறகு, கடன் வழங்குநர் அங்கீகரிக்கப்பட்ட தொகையை வழங்குவார்.
- ii. *FFPL*, விநியோக அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால், அது குறித்து ஆங்கிலத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் உள்ளூர் மொழியிலோ அறிவிக்கும்.
- iii. ஒப்பந்தத்தின் கீழான பணத்தை திரும்பப் பெறுதல்/விரைவுபடுத்துதல் அல்லது செயல்படுத்துதல் குறித்த நிறுவனத்தின் முடிவு கடன் ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும் மற்றும் கடன் வாங்குபவரால் ஏற்றுக்கொள்ளப்படும்.
- iv. கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் பிற தொடர்புடைய ஆவணங்களில் உள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு, கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு அல்லது திருப்பிச் செலுத்துதல் அல்லது நிறைவேற்றுதலை விரைவுபடுத்துவதற்கு முன் கடன் வாங்கியவர்களுக்கு நிறுவனம் நியாயமான கால அவகாசம் அளிக்கும். கடன் ஒப்பந்தம்

மற்றும் ஒப்புதல் கடிதத்தின் விதிமுறைகளின்படி, கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு அல்லது திருப்பிச் செலுத்துதல் அல்லது நிறைவேற்றுதலை விரைவுபடுத்துவதற்கு முன், நிறுவனம் கடன் வாங்கியவர்களுக்கு கால அவகாசம் வழங்கும்.

- v. கடன் தொகைகள் அனைத்தும் நேரடியாக கடன் வாங்குபவரின் வங்கிக் கணக்கிலேயே செலுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். விதிவிலக்குகள் பின்வரும் சூழ்நிலைகளுக்கு மட்டுமே கட்டுப்படுத்தப்படும்: சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறை ஆணைகளின் கீழ் ரிசர்வ் வங்கி [Reserve Bank of India] அல்லது பிற ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளால் வெளியிடப்பட்டது) வெளிப்படையாக அனுமதிக்கப்படும் சந்தர்ப்பங்கள். ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு (RE) இடையே நிதிப் பரிமாற்றம் சம்பந்தப்பட்ட இணை-கடன் பரிவர்த்தனைகள். ஒரு குறிப்பிட்ட இறுதி பயன்பாட்டிற்காக செய்யப்படும் தொகை, அங்கு தொகை நேரடியாக அடையாளம் காணப்பட்ட இறுதி பயனாளியின் வங்கிக் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படும். ஒழுங்குமுறை வழி காட்டுதல்களின்படி வெளிப்படையாக அனுமதிக்கப்பட்டாலொழிய, எந்த சூழ்நிலையிலும்.

e) தனியுரிமை மற்றும் இரகசியம்

நிறுவனம் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்ட மற்றும் இரகசியமாக வைத்திருக்க உறுதியூண்டுள்ளது, கடன் பெறுபவர் வெளிப்படையாக அங்கீகரிக்காத வரை. நிறுவனம் பின்வரும் சூழ்நிலைகளைத் தவிர, கடன் பெறுபவர்களின் பரிவர்த்தனை விவரங்களை வேறு எந்த தரப்பிற்கும் வெளிப்படுத்தாது:

- சட்டரீதியான அல்லது ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளுக்கு, ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களின்படி தகவல்களை வழங்க வேண்டியிருக்கும்போது.
- பொது நலனுக்காக தகவலை வெளிப்படுத்துவது சட்டப்பூர்வமான அல்லது நெறிமுறைக் கடமையாக இருக்கும் சந்தர்ப்பங்களில்.
- எங்கள் கடன் பெறுவோரின் நலன்களைப் பாதுகாக்க வேண்டிய அவசியம் ஏற்படும் போது, இதில் மோசடி தடுப்பு அல்லது பாதுகாப்பு சம்பந்தப்பட்ட கவலைகள் அடங்கும்.
- கடன் பெறுபவரால் தனது குழு, இணை நிறுவனங்கள், அல்லது தொடர்புடைய நிறுவனங்கள் அல்லது வேறு எந்த நபர்/நிறுவனத்துடனும் தகவலைப் பகிர்வதற்கு நிறுவனத்திற்கு தெளிவான அங்கீகாரம் வழங்கப்பட்டிருக்கும் போது, மற்றும் இந்தப் பகிர்வு தரப்புகளுக்கு இடையே உள்ள பரஸ்பர ஒப்புதலுக்கு ஏற்புடையதாக இருக்கும்.

f) அதிக வட்டி வசூலிப்பை ஒழுங்குபடுத்துதல்

- வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான அதிகப்படியான வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களை நிறுவனம் வசூலிக்காமல் இருப்பதை உறுதி செய்வதற்காக, நிறுவனம் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் மீது வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிப்பதற்கு, நிதி திரட்டல் செலவு, லாப வரம்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற பொருத்தமான காரணிகளை கருத்தில் கொள்ளும் ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை அதன் நிர்வாகக் குழு ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. இந்த கொள்கை எப்போதும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்படும். இந்த கொள்கை நிதி திரட்டல் செலவு, லாப வரம்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற பொருத்தமான காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு, வட்டி விகித மாதிரியைப் பின்பற்றி, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்கிறது.
- வட்டி விகிதம் மற்றும் இடர் வகைப்பாட்டிற்கான அணுகுமுறை மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் பெறுபவர்களிடம் இருந்து வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களைப் பெறுவதற்கான நியாயம் கடன் பெறுபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு விண்ணப்ப படிவத்தில் வெளிப்படுத்தப்படும் மற்றும் ஒப்புதல் மடலில் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

- iii. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் இடர் வகைப்பாடு முறை ஆகியவை இணையதளத்தில் கிடைக்கப்பெறும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும்போது இணையதளத்தில் அல்லது பிற இடங்களில் வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்பட வேண்டும்.
- iv. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் வருங்கால விளைவுகளுடன் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதை நிறுவனமும் உறுதி செய்யும். இது சம்பந்தமான ஒரு பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் ஒப்புதல் கடிதத்தில் சேர்க்கப்படும்.
- v. வட்டி விகிதம் ஆண்டுதோறும் கணக்கிடப்படும், இதனால் கடன் வாங்குபவருக்கு கணக்கில் விதிக்கப்படும் சரியான விகிதங்கள் தெரியவரும். நிறுவனம் ஆண்டு வட்டி சதவீதம் ('APR') எவ்வளவு என்பதையும் முன்கூட்டியே வெளிப்படுத்தும்.
- vi. மேலும், நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு வட்டி விகிதக் கொள்கையை அவ்வப்போது மறு ஆய்வு செய்கிறது.
- vii. செயலாக்கக் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களின் அட்டவணை தயாரிக்கப்பட்டு நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலோ அல்லது பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகத்திலோ வெளியிடப்படும்.
- viii. நிறுவனம் தனது இணையதளம் அல்லது பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகத்தில் ஆண்டு வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் இடர் வகைப்பாடு செயல்முறை ஆகியவற்றை வெளிப்படுத்தும். மேலும், வட்டி விகிதங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் குறித்த தகவல்களை அவ்வப்போது புதுப்பிக்கும்.
- ix. கடனாளியிடம் நிதி உண்மையில் விநியோகிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து வட்டி வசூலிக்கப்படும். மேலும், மாதத்தில் கடன் விநியோகம் அல்லது திருப்பிச் செலுத்துதல் நடந்தால், துண்டு துண்டான காலத்திற்கான வட்டி, கடன் நிலுவையில் இருந்த காலத்திற்கு மட்டுமே வசூலிக்கப்படும், முழு மாதத்திற்கும் அல்ல.
- x. ஒரு நிறுவனம் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தவணைகளை முன்பே பெற்றாலோ அல்லது முன்பணமாகப் பெற்றாலோ, வசூலிக்கப்பட்ட முன்பணத் தவணைகள் உட்பட வழங்கப்பட்ட மொத்தத் தொகைக்கு அல்லாமல், நிலுவையில் உள்ள கடன் தொகைக்கு மட்டுமே வட்டி வசூலிக்கப்படும்.

g) டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் மூலம் கடன் பெறுதல்

- i. சோர்சிங் ஏஜென்ட்களாக (இனி ஏஜென்ட்கள் என்று குறிப்பிடப்படுபவர்கள்) நியமிக்கப்படும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் *FFPL* இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- ii. முகவராக நியமிக்கப்படும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளம், எஃப்எஃப்பிஎல்-ன் பெயரை வாடிக்கையாளருக்கு முன்பே வெளிப்படுத்த வேண்டும் என்றும், எஃப்எஃப்பிஎல் எந்த முகவர் தங்களின் சார்பில் அவரைத் தொடர்பு கொள்கிறாரோ அந்த முகவரின் பெயரை வெளிப்படுத்த வேண்டும் என்றும் அறிவுறுத்தப்படும். ஒப்புதல் அளித்த உடனேயே, ஆனால் கடன் ஒப்பந்தம் கையெழுத்திடுவதற்கு முன்பு, ஒப்புதல் கடிதம் கடன் வாங்குபவருக்கு நிறுவனத்தின் லெட்டர்ஹெட்டில் வழங்கப்படும்.
- iii. *FFPL* மூலம் பணியமர்த்தப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் தளங்களின் மீது பயனுள்ள கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்படும்.
- iv. புகார் நிவாரண முறைமை குறித்த விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்துவதற்கு போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும்.
- v. நிறுவனம், அதன் *DLA* அல்லது அதன் *LSP*-யின் *DLA*, பதிவு செய்யும்/உள்ளுழைவு கட்டத்தில், தயாரிப்பு விவரங்கள், கடன் வரம்பு மற்றும் கட்டணம் போன்ற தகவல்களைத் தெளிவாகவும் முக்கியத்துவத்துடனும் காண்பிப்பதை உறுதி செய்யும்.
- vi. கடன் ஒப்பந்தம்/பரிவர்த்தனை நிறைவேற்றப்பட்டவுடன், டிஜிட்டல் முறையில் கையொப்பமிடப்பட்ட ஆவணங்களான (நிறுவனத்தின் லெட்டர்ஹெட்டில்) *KFS*, கடன் தயாரிப்புச் சுருக்கம், ஒப்புதல் கடிதம், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், கணக்கு அறிக்கை, கடன் வாங்குபவர்களின் தரவு தொடர்பான *LSP/DLA*-வின் தனியுரிமைக்

கொள்கைகள் போன்றவை, கடன் வாங்குபவர்களின் பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் எஸ்எம்எஸ்-க்கு தானாகவே அனுப்பப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

h) நிலுவைத் தொகை வசூல்

- i. நிறுவனத்தின் வாரியம் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க ஒரு கொள்கையை உருவாக்கியுள்ளது. அது மரியாதை, நேர்மையான அணுகுமுறை மற்றும் இணக்கமான முறையில் கோரிக்கை வைக்கும் கொள்கைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டது.
- ii. FFPL வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் நிலுவைத் தொகை பற்றிய அனைத்து தகவல்களையும் வழங்கும் மற்றும் செலுத்துவதற்கு போதுமான நேரம் வழங்கும்.
- iii. FFPL தனது நலன்களைப் பாதுகாக்கும் அதே வேளையில், தவறிய கடனாளிகளிடமிருந்து தனக்கு வரவேண்டிய நிலுவைத் தொகையைப் பெறுவதற்கு நியாயமான மற்றும் சட்டப்பூர்வமான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும்.
- iv. FFPL ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களிடம் சரியான முறையில் நடந்துகொள்ள போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதி செய்யும்.
- v. நிறுவனம், கடனை அங்கீகரிக்கும் போது மற்றும் பணம் வசூலிப்பதற்கான பொறுப்புகளை எந்தவொரு LSP-க்கும் ஒப்படைக்கும் போது அல்லது பணம் வசூலிப்பதற்கான பொறுப்பான LSP-யில் மாற்றம் செய்யும் போது, கடனாளிக்கு வசூல் முகவராக செயல்படும் LSP-யின் விவரங்களைத் தெரிவிக்கும், இது பணம் வசூலிப்பதற்காக கடனாளியைத் தொடர்பு கொள்ள அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது. மேலும், கடனை அங்கீகரிக்கும் போது, கடன் தவறான நிலையில் கடனாளியைத் தொடர்பு கொள்ள அங்கீகரிக்கப்பட்ட பட்டியலிடப்பட்ட முகவர்களின் பெயர்களைக் கடனாளிக்குத் தெரிவிக்கலாம். எனினும், கடனை திருப்பிச் செலுத்துவதில் தவறு ஏற்பட்டு கடனாளிக்கு வசூல் முகவர் நியமிக்கப்பட்டிருந்தால், வசூல் முகவர் கடனாளியைப் பணம் வசூலிப்பதற்காகத் தொடர்பு கொள்வதற்கு முன்பு, அப்படி நியமிக்கப்பட்ட வசூல் முகவரின் விவரங்கள் கடனாளிக்கு மின்னஞ்சல்/SMS மூலம் அறிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- vi. நிறுவனம், அனைத்து திருப்பிச் செலுத்துதல்கள், கடன் திருப்பிச் செலுத்துதல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய பரிவர்த்தனைகள் கடன் பெறுபவரால் நேரடியாக நிறுவனத்தின் குறிப்பிடப்பட்ட வங்கிக் கணக்கில் செய்யப்படுவதை உறுதி செய்யும். எந்தவொரு திருப்பிச் செலுத்துதலும் எந்த மூன்றாம் தரப்பினரின் (LSP உட்பட) பாஸ்-தரூ அல்லது பூல் கணக்கின் மூலம் செய்யப்படாது அல்லது செயலாக்கம் செய்யப்படாது.
- vii. கடன் தவறுதல்களின் சந்தர்ப்பங்களில், நிறுவனம் பணம் பெறுதல் உட்பட உறுதியான வசூல் நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளலாம். இத்தகைய பணம் பெறுதல் முழுமையாக பதிவு செய்யப்படும் மற்றும் அதே நாளில் கடன் பெற்றவரின் கணக்கில் காண்பிக்கப்படும்.
- viii. கடன் வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் எந்த வகையான கொடுமையும் செய்யாது – எடுத்துக்காட்டாக, கடன் பெற்றவர்களை அசாதாரண நேரங்களில் (காலை 8:00 மணிக்கு முன்பு மற்றும் மாலை 7:00 மணிக்குப் பிறகு) தொடர்ச்சியாக தொந்தரவு செய்தல், கடனை வசூலிக்க பலம் காட்டுதல் போன்றவை. மேலும், ஊழியர்கள்/முகவர்கள் இந்திய சட்டத்தின்படி ஒழுங்குமுறை வரம்புகளுக்குள், கடன் பெற்றவர்களுடன் நியாயமான முறையில் நடந்துகொள்ளும் வகையில் போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படுவார்கள். நிறுவனத்தின் மூத்த மேலாண்மை கடன் பெற்றவர்களிடமிருந்து காலாவதியான பணத்தை வசூலிக்கும் செயல்முறையை கண்காணிக்கும்.

i) குறை கூறுதல் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

வாடிக்கையாளர் சேவை FFPL க்கு மிக முக்கியமானது, மேலும் நிறுவனம் ஒரு பயனுள்ள குறை தீர்க்கும் முறையை பராமரிக்க அனைத்து முயற்சிகளையும் எடுக்கும். நிறுவனம் 'குறை தீர்க்கும் கொள்கை' குறித்த விரிவான வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை செயல்படுத்தியுள்ளது. நிறுவனத்தின் மூத்த நிர்வாகம் அவ்வப்போது குறை தீர்க்கும் முறையின் செயல்பாட்டை மதிப்பாய்வு செய்யும். இத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை குறிப்பிட்ட இடைவெளியில் (வாரியத்தால் தீர்மானிக்கப்படலாம்) வாரியத்திற்கு சமர்ப்பிக்கப்படும்.

நிறுவனம் கடன் பெறுவோரின் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை ஒரு குறிப்பிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின் கட்டமைப்புக்குள் நியாயமான மற்றும் விரைவான முறையில் தீர்ப்பதை உறுதி செய்வதற்காக ஒரு விரிவான கட்டமைப்பை தயாரித்துள்ளது. இதன் விவரங்களை நிறுவனத்தின் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம், நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் கிடைக்கும் புகார் தீர்வு முறைமை குறித்த நிறுவனத்தின் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையில் காணலாம்.

j) பொதுவான விதிகள்

- i. FFPL வழங்கும் வாடிக்கையாளர் உடனான அனைத்துத் தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியிலோ இருக்கும்.
- ii. கடன் ஒப்பந்தத்தின் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் வாங்கியவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும் (கடன் வாங்கியவரால் முன்பு வெளிப்படுத்தப்படாத தகவல்கள் கண்டுபிடிக்கப்பட்டால் தவிர).
- iii. கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கு மாற்றத்திற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது வேறு வகையில், எந்தவொரு ஆட்சேபனையும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் அறிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய மாற்றம் சட்டத்திற்கு ஏற்ப வெளிப்படையான ஒப்பந்த நிபந்தனைகளின்படி நடைபெறும்.
- iv. எந்தவொரு நிறுவனத்திற்கும், பல்வேறு செயல்பாடுகள் அவுட்சோர்ஸ்/ஒப்படைக்கப்பட்டிருந்தால், அவை நிறுவனத்தின் நேரத்துக்கு நேரம் வெளியிடப்படும் கொள்கைகளின்படி பட்டியலிடப்பட்டு பராமரிக்கப்பட வேண்டும்.
- v. நிறுவனம், தனது பிராந்திய ஊழியர்கள்/பங்காளிகளுக்கான ஊதிய முறைகளை அசாதாரண சேவை, நெறிமுறை நடத்தை மற்றும் கடன் பெறுநர் திருப்தி போன்ற அதன் முக்கிய மதிப்புகளுடன் இணைக்கும் வகையில் வடிவமைக்கும் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளது. ஊதிய கட்டமைப்பில், அளவீட்டு நடவடிக்கைகள் (எடுத்துக்காட்டாக, திரட்டப்பட்ட கடன்களின் எண்ணிக்கை அல்லது பண வசூல் விகிதம்) போன்றவற்றை விட, இந்த முக்கியமான காரணிகளுக்கு அதிக முக்கியத்துவம் அளிக்கப்படுகிறது. பிராந்திய ஊழியர்கள்/பங்காளிகள் நெறிமுறைக் குறியீடு மற்றும் நெறிமுறை மதிப்புகளைப் பின்பற்றாதபோது அபராதம் விதிக்கப்படலாம்.
- விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை - நிறுவனம் பின்வருமாறு உறுதி செய்யும்:
நிறுவனத்தின் அனைத்து விளம்பரங்களும் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்களும் தெளிவாகவும், தவறான தகவல்களைத் தராமலும் இருக்க வேண்டும். வட்டி விகிதம் குறிப்பிடப்படும் எந்தவொரு விளம்பரத்திலும் பொருந்தும் கட்டணங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளின் விவரங்களும் சேர்க்கப்பட வேண்டும். கோரிக்கையின் பேரில் முழு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கிடைக்கும்.

5. குறியீட்டுத் திருத்தம்

இந்தக் குறியீட்டின் வருடாந்திர மதிப்பாய்வு செய்யப்பட வேண்டும், நியாயமான நடத்தைக் குறியீட்டு செயல்பாட்டில் எந்தவொரு மாற்றமும் ஏற்படாத வரை, அதற்கு கொள்கையில் உடனடி மாற்றம் தேவைப்படும். கொள்கை தொடர்பான ஆர்பிஐ விதிமுறைகளில் எந்தவொரு மாற்றமும் என்.பி.எப்.சி க்கு பொருந்தும் மற்றும் தேவையான மாற்றங்களுடன் அதைப் பின்பற்ற வேண்டும், இதற்கு குறிப்பிட்ட வாரிய ஒப்புதல் தேவையில்லை.

இணக்கப்பாடு பிரிவு மாற்றம் கோரிக்கைகளை மதிப்பாய்வு செய்து, எந்த முன்மொழியப்பட்ட திருத்தங்களுக்கும் பரிந்துரை/நிராகரிப்பை வழங்கும். வாரியம் பரிந்துரைகளை மதிப்பாய்வு செய்து, முன்மொழியப்பட்ட திருத்தங்களை ஏற்க/நிராகரிக்கும். ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டால், இணக்கப்பாடு பிரிவு சரியான திருத்தங்கள் சேர்க்கப்படுவதையும், தொடர்புடைய பயனர்களுக்கு புதிய பதிப்பு வழங்கப்படுவதையும் உறுதி செய்யும்.

TELUGU

ఫ్లిప్‌కార్డ్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

న్యాయమైన అభ్యాస సంహిత

సంచిక 0.4

విషయ సూచిక

1.	పరిచయం మరియు నేపథ్యం-----	3
2.	సంహిత యొక్క ఉద్దేశ్యం-----	3
3.	ష్పక్షపాత అభ్యాసం: -----	4
a)	లోన్ ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తు -----	4
b)	లోన్ మూల్యాంకనం మరియు నియమాలు/షరతులు -----	4
c)	లోన్ ఖాతాలలో దండనాత్మక రుసుము -----	5
d)	రుణాల పంపిణీతో పాటు నియమాలు మరియు షరతులలో మార్పులు -----	6
e)	గోప్యత మరియు రహస్యత -----	6
f)	అత్యధిక వడ్డీ వసూళ్ల నియంత్రణ -----	7
g)	డిజిటల్ లోన్ ప్లాట్‌ఫారమ్ల ద్వారా రుణం పొందడం -----	7
h)	బకాయి రాశుల వసూలు-----	8
i)	ఫిర్యాదు మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కారం -----	9
j)	సాధారణ నిబంధనలు -----	9
4.	సంహిత -----	9

1. పరిచయం మరియు నేపథ్యం

ఫ్లిప్‌కార్ట్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (దీనిని ఇకపై 'కంపెనీ' లేదా 'FFPL' అని పిలుస్తారు), భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్‌తో నమోదు చేయబడిన నాన్-డిపాజిట్ స్వీకరించని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ (ఇన్వెస్ట్‌మెంట్ మరియు లోన్ కంపెనీ). FFPL ప్రస్తుతం బేస్ లేయర్ NBFCగా వర్గీకరించబడింది. కంపెనీ అసురక్షిత రుణాలను ఇవ్వడం మరియు పెట్టుబడులు పెట్టే వ్యాపారంలో నిమగ్నమై ఉంది.

RBI NBFCల కోసం న్యాయమైన ప్రవర్తనా సంహితపై మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది, ఇది మాస్టర్ డైరెక్టివ్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ ఆధారిత నియంత్రణ మార్గదర్శకాలు, 2023లోని అధ్యాయ VII ప్రకారం తమ కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన వాణిజ్య మరియు కార్పొరేట్ పద్ధతులకు ప్రమాణాలను నిర్దేశించడానికి వీలు కల్పిస్తుంది, ఇవి కాలానుగుణంగా నవీకరించబడతాయి.

అందువల్ల, కంపెనీ సమయానుసారం సవరించబడిన మాస్టర్ డైరెక్టివ్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ ఆధారిత రెగ్యులేషన్ డైరెక్టివ్, 2023 లోని అధ్యాయ VII కు అనుగుణంగా న్యాయమైన ప్రవర్తనా సంహిత (కోడ్)ను అమలు చేస్తుంది, దీనిని డైరెక్టర్ల బోర్డ్ చట్టబద్ధంగా ఆమోదించింది. ఈ సంహిత, వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా, కంపెనీ అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు (ప్రస్తుతం అందుబాటులో ఉన్నవి మరియు భవిష్యత్తులో అందించబడేవి) పై వర్తిస్తుంది. అలాగే, ఇది కంపెనీలోని అన్ని ఉద్యోగులు మరియు వ్యాపార సమయంలో కంపెనీని ప్రాతినిధ్యం చేయడానికి అధికారం కలిగిన మూడవ పక్షాలపై కూడా వర్తిస్తుంది.

2. సంహిత యొక్క ఉద్దేశ్యం

కంపెనీ అన్ని రుణగ్రహీతలతో సమానమైన మరియు న్యాయమైన వ్యవహారాన్ని ప్రోత్సహించే లక్ష్యంతో ఈ నియమావళిని రూపొందించి, అమలు చేసింది. ఈ నియమావళి పారదర్శకమైన రుణ నిర్మాణాన్ని స్థాపించడానికి ఉద్దేశించబడింది. కంపెనీ అన్ని సంభావ్య రుణగ్రహీతలకు న్యాయమైన, సమానమైన మరియు స్థిరమైన రుణ సేవలను అందించడానికి కట్టుబడి ఉంది. ఈ న్యాయ వ్యవహార నియమావళి, కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు కంపెనీ అనుసరించే న్యాయమైన వ్యవహారం మరియు ప్రమాణాల సూత్రాలను నిర్ణయిస్తుంది.

సంహిత యొక్క ఉద్దేశ్యాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన మరియు నమ్మకమైన ప్రవర్తనను కొనసాగించడం మరియు స్పష్టమైన కనిష్ట ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం, ఇది కంపెనీలో కస్టమర్ల విశ్వాసాన్ని పెంచుతుంది.
- వినియోగదారులకు ఎక్కువ పారదర్శకతను అందించడం, తద్వారా వారు సేవల నుండి ఏమి ఆశించవచ్చో బాగా అర్థం చేసుకోవచ్చు.
- గ్రాహకులు మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం.
- అవసరమైన చోట, సాధన మరియు అమలు, చట్టబద్ధమైన ప్రక్రియను అనుసరించి జరుగుతుంది.
- ఏదైనా లావాదేవీకి ముందు, కస్టమర్లకు ఉత్పత్తులు మరియు సేవల నిబంధనల గురించి పూర్తి సమాచారం ఉందని నిర్ధారించుకోవడం.
- గ్రాహకులతో న్యాయమైన పద్ధతులు మరియు ప్రవర్తనకు సంబంధించిన ఆర్బిఐచే నిర్దేశించబడిన వర్తక నియమాలను పాటించడం నిర్ధారించడం.

3. షుక్లపాత అభ్యాసం:

a) లోన్ ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తు

FFPL గరిష్ఠ సంఖ్యలో కస్టమర్లను చేరుకోవడానికి తన సేవలను సరళమైన మార్గంలో అందించడంలో నమ్మకం కలిగి ఉంది. కంపెనీ రుణ అప్లికేషన్ మరియు వాటి ప్రక్రియకు సంబంధించిన క్రింది విధానాలపై పని చేస్తుంది:

- లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, తద్వారా ఇతర రుణదాతలు అందించే నియమాలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత తన ఇష్టం ప్రకారం సమాచారం పొందిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్లో, దరఖాస్తుతో పాటు సమర్పించవలసిన అవసరమైన డాక్యుమెంట్స్ గురించి ప్రస్తావించబడుతుంది.
- కంపెనీ కస్టమర్లకు వారి అవసరాలు మరియు ఇతర అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఎంచుకోవడంలో సహాయం చేస్తుంది మరియు వారికి ఆసక్తి ఉన్న ఆ సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల యొక్క ప్రధాన లక్షణాల గురించి స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. దీని ప్రకారం, కంపెనీ అన్ని డిజిటల్ లోన్ ఉత్పత్తులకు ఒప్పందం అమలు చేయడానికి ముందు, దాని అన్ని సంభావ్య రుణగ్రహీతలకు ప్రామాణిక ఫార్మాట్లో ఒక కీ ఫ్యాక్ట్ షీట్ (KFS)ని అందిస్తుంది. KFS రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకోగల భాషలో రాయబడాలి మరియు KFS యొక్క విషయం రుణగ్రహీతకు వివరించబడాలి.
- కంపెనీ, కస్టమర్ యొక్క నిజమైన గుర్తింపు మరియు చిరునామాను ధృవీకరించడానికి అవసరమైన డాక్యుమెంట్లు మరియు సమాచారం గురించి, అలాగే చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలను పాటించడానికి అవసరమైన ఇతర డాక్యుమెంట్ల గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది. ఈ డాక్యుమెంట్లు మరియు సమాచారం, లోన్ అప్లికేషన్ యొక్క ప్రాథమిక క్రెడిట్ స్కోరింగ్ మరియు తర్వాతి క్రెడిట్ మూల్యాంకనానికి ఆధారంగా ఉంటాయి.
- కంపెనీ నుండి లోన్ పొందడానికి ఆసక్తి చూపిన రుణగ్రహీతలు, లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్ను అన్ని అంశాలలో పూర్తిగా పూరించి, డిజిటల్ రూపంలో సంతకం చేసి, కంపెనీకి సమర్పించాలి.

FFPL ద్వారా వినియోగదారులతో జరిగే అన్ని సంభాషణలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.

b) లోన్ మూల్యాంకనం మరియు నియమాలు/షరతులు

కంపెనీ రుణ మూల్యాంకన ప్రక్రియ కింది అభ్యాసాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది:

- కంపెనీ అందజేసిన మరియు సేకరించిన అన్ని సమాచారాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది, రుణగ్రహీత యొక్క రుణయోగ్యతను ధృవీకరిస్తుంది మరియు కంపెనీ రుణ విధానంలో నిర్దేశించిన రుణ మూల్యాంకన కారకాల ఆధారంగా ప్రతిపాదనను మూల్యాంకనం చేస్తుంది. ఏదైనా అదనపు సమాచారం లేదా డాక్యుమెంట్ అవసరమైతే, కంపెనీ సరియైన సమయంలో రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది.
- రుణ దరఖాస్తు ఆమోదించబడిందా లేదా తిరస్కరించబడిందా అనే విషయాన్ని కంపెనీ రుణగ్రహీతకు SMS ద్వారా లేదా ఇతర లిఖితపూర్వక రూపంలో తెలియజేస్తుంది. రుణ దరఖాస్తు యొక్క క్రెడిట్ తనిఖీ లేదా మూల్యాంకనం కోసం కంపెనీ వివరణ లేదా అదనపు పత్రాలు/సమాచారం కూడా అభ్యర్థించవచ్చు.
- FFPL ప్రతిపాదించిన లోన్ యొక్క ప్రధాన నిబంధనలను స్థానిక భాష లేదా కస్టమర్ అర్థం చేసుకునే భాషలో లిఖిత రూపంలో అంగీకార పత్రం ద్వారా తెలియజేస్తుంది. ఈ పత్రంలో అంగీకరించబడిన లోన్ మొత్తం, నియమాలు మరియు నిబంధనలు, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు వడ్డీ రేటును వర్తింపజేసే పద్ధతి కూడా ఉంటాయి.
- ఉధారగాడు కంపెనీ ఆమోదించిన షరతులను అంగీకరిస్తే, కస్టమర్ మరియు ఉధారగాడు మధ్య ఒక రుణ ఒప్పందం నెరవేర్చబడుతుంది. ఈ ఒప్పందంలో నిర్దిష్టంగా పేర్కొన్న అన్ని వివరణాత్మక నియమాలు మరియు షరతులు ఉంటాయి. ఉధారగాడు నియమాలు మరియు

షరతులను అంగీకరించినది రికార్డులో ఉంచబడుతుంది. అదనంగా, కంపెనీ రుణ ఒప్పందం మరియు అంగీకార పత్రంలో దండనా రుసుములను బోల్డ్ అక్షరాలలో పేర్కొంటుంది. కంపెనీ వడ్డీ రేటులో ఏదైనా అదనపు అంశాన్ని చేర్చదు.

- v. అమలు చేయబడాల్సిన రుణ ఒప్పందాలు, రుణగ్రహీత ఆమోదించిన అంగీకార నిబంధనలపై ఆధారపడి ఉంటాయి మరియు రుణగ్రహీతకు రుణ ఒప్పందంపై సంతకం చేయడానికి ముందు దానిలో పేర్కొన్న వివరాలను ధృవీకరించే హక్కు ఉంటుంది. కంపెనీ రుణగ్రహీత నుండి ఒక అంగీకారాన్ని పొందుతుంది, దీనిలో అతను/ఆమె KFSని అర్థం చేసుకున్నట్లు ధృవీకరించబడుతుంది. అదనంగా, KFSని రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా ప్రదర్శించడానికి ఒక సారాంశం బాక్స్ రూపంలో కూడా చేర్చబడుతుంది.
- vi. KFS యొక్క చెల్లుబాటు కాలం ఏడు రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలం ఉన్న రుణాలకు కనీసం మూడు పని రోజులు మరియు ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలం ఉన్న రుణాలకు ఒక పని రోజు ఉంటుంది, ఈ కాలంలో రుణగ్రహీత రుణ షరతులతో అంగీకరించవచ్చు. చెల్లుబాటు కాలంలో రుణగ్రహీత అంగీకరిస్తే, కంపెనీ KFSలో పేర్కొన్న రుణ షరతులకు బద్ధమవుతుంది. అదనంగా, రుణగ్రహీతకు బోర్డు నిర్ణయించిన కూలింగ్-ఆఫ్ కాలంలో ఏదైనా జరిమానా లేకుండా ప్రధాన మొత్తం మరియు నిష్పాక్షిక వార్షిక వడ్డీ రేటు (APR) చెల్లించి డిజిటల్ రుణం నుండి బయటపడే స్పష్టమైన ఎంపిక ఇవ్వబడుతుంది.
- vii. FFPL, రుణం మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో, రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందం యొక్క ఒక ప్రతిని ఆంగ్లంలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో, అలాగే రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న సంబంధిత అనుబంధాల యొక్క ప్రతులను అందుబాటులో ఉంచుతుంది మరియు వినియోగదారుచే సక్రమంగా ఆమోదించబడుతుంది. FFPL తన వెబ్సైట్లో ప్రధాన స్థానిక భాషలో ప్రామాణిక రుణ ఒప్పందాన్ని కూడా అందుబాటులో ఉంచుతుంది. కంపెనీ, రుణగ్రహీతలందరికీ అందించే రుణ ఒప్పందాలు, ఆమోద పత్రం మరియు అన్ని అనుబంధాలలో నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు వడ్డీ రేటు ఒక టర్మ్ షీట్ రూపంలో ఉండేలా చూస్తుంది, దీనిని రుణ ఒప్పందం/ఆమోద పత్రంతో జతచేయబడుతుంది.
- viii. కంపెనీ రుణ/లోన్ సౌకర్యం కాలావధిలో, లోన్ ఒప్పందంలో నిర్దేశించిన సమ్మత నియమాలు మరియు షరతులను కఠినంగా పాటిస్తుంది.
- ix. రుణగ్రహీతకు మంజూరు చేసిన రుణ సదుపాయాలను పర్యవేక్షించడంలో మరియు నిర్వహించడంలో కంపెనీకి సహాయపడటానికి, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని నియమ నిబంధనలను రుణగ్రహీత తప్పనిసరిగా పాటించాలి.
- x. మూడవ పక్షం సేవా ప్రదాతల నుండి రుణగ్రహీత నుండి వాస్తవంగా వసూలు చేయబడిన ఫీజులు, ఉదాహరణకు బీమా ఫీజులు, చట్టపరమైన ఫీజులు మొదలైనవి, కంపెనీ ప్రతి చెల్లింపు కోసం రుణగ్రహీతకు సముచిత సమయంలో రసీదులు మరియు సంబంధిత డాక్యుమెంట్లను అందజేస్తుంది.
- xi. కంపెనీ రుణ కాలావధిలో ఎటువంటి స్థాయిలోనైనా, రుణగ్రహీత స్పష్టమైన సమ్మతి లేకుండా, KFSలో పేర్కొనబడని ఏదైనా ఫీజులు, ఛార్జీలు మొదలైనవాటిని రుణగ్రహీత నుండి వసూలు చేయదు.

c) లోన్ ఖాతాలలో దండనాత్మక రుసుము

- i. FFPL బోర్డు వడ్డీ మరియు శిక్షాత్మక ఛార్జీలపై ఒక ప్రత్యేక విధానాన్ని స్వీకరించి, ఆమోదించింది మరియు దానిని FFPL వెబ్సైట్లో ఉంచింది.
- ii. ఒక వ్యక్తి రుణ ఒప్పందం నిబంధనలను పాటించకపోతే, అతనికి విధించే జరిమానాన్ని 'దండనాత్మక రుసుము'గా పరిగణిస్తారు మరియు దానిని 'దండనాత్మక వడ్డీ'గా పరిగణించరు.
- iii. FFPL కు సంబంధించిన రుణ ఒప్పందంలో, అలాగే అత్యంత ముఖ్యమైన నియమాలు మరియు షరతులు లేదా KFS లో, కస్టమర్లకు వర్తించే దండనా ఫీజు మొత్తం మరియు దాని వెనుక ఉన్న సమర్థనను పారదర్శకంగా బహిర్గతం చేయాలి. ఈ సమాచారం కంపెనీ వెబ్సైట్లోని 'వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఫీజులు' విభాగంలో కూడా ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడాలి.

- iv. దండనాత్మక ఫీజులకు ఏ విధమైన మూలధనీకరణ జరగదు, అంటే అటువంటి ఫీజులపై ఏ అదనపు వడ్డీ విధించబడదు. అయితే, ఇది లోన్ ఖాతాలో వడ్డీ చక్రవృద్ధి యొక్క సాధారణ ప్రక్రియను ప్రభావితం చేయదు.
- v. కంపనీ వడ్డీ రేటులో ఎటువంటి అదనపు భాగాన్ని జోడించదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలను అక్షరాలా పాటించడాన్ని నిర్ధారిస్తుంది.
- vi. దండనాత్మక రుసుము మొత్తం సముచితంగా ఉంటుంది మరియు ఇది ఏదేని ప్రత్యేక లోన్/ఉత్పత్తి వర్గం లోపల వివక్షత చూపకుండా, లోన్ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు నియమాలకు అనుగుణంగా లేకపోవడం యొక్క స్థాయికి అనుపాతంలో నిర్ణయించబడుతుంది.
- vii. ఎఫ్ఎఫ్ఎల్ రుణగ్రహీత రుణం యొక్క అవసరమైన షరతులను పాటించడంలో విఫలమైతే, దాని గురించి గుర్తు చేస్తూ విధించే జరిమానా ఛార్జీల వివరాలను (అంతర్లీన కారణాలతో సహా) అందిస్తుంది.

వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు ఆమోదించిన రుణం విషయంలో, శిక్షాత్మక ఫీజులు, భౌతిక నియమాలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం కోసం వ్యక్తిగతతర రుణగ్రహీతలకు విధించే శిక్షాత్మక ఫీజుల కంటే ఎక్కువగా ఉండరు.

d) రుణాల పంపిణీతో పాటు నియమాలు మరియు షరతులలో మార్పులు

కంపనీ రుణాల పంపిణీ కోసం క్రింద పేర్కొన్న షరతులను అనుసరిస్తుంది:

- i. కంపనీ ద్వారా ఆమోదించబడిన రుణ మొత్తం, రుణగ్రహీత ద్వారా అంగీకరించబడిన షరతులలో పేర్కొన్న షెడ్యూల్ ప్రకారం విడుదల చేయబడుతుంది. రుణగ్రహీత కంపనీ షరతులలో పేర్కొన్న అన్ని ముందస్తు విడుదల షరతులను పాటించాలి. కంపనీ ముందస్తు షరతులను పాటిస్తున్నట్లు నిర్ధారించిన తర్వాత మాత్రమే ఆమోదించబడిన మొత్తాన్ని విడుదల చేస్తుంది.
- ii. FFPL, పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఫీజు, ముందస్తు చెల్లింపు ఫీజు మొదలైన నియమాలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పులకు సంబంధించి ఆంగ్లంలో లేదా కస్టమర్ అర్థం చేసుకునే స్థానిక భాషలో సమాచారం అందిస్తుంది.
- iii. కంపెనీ నిర్ణయం, అనుబంధంలో పేర్కొన్న షరతుల ప్రకారం చెల్లింపును వెనక్కి తీసుకోవడం, వేగవంతం చేయడం లేదా అమలు చేయడం అనేది రుణ ఒప్పందం నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీత దీన్ని అంగీకరిస్తాడు.
- iv. కంపెనీ రుణ ఒప్పందం మరియు ఇతర సంబంధిత డాక్యుమెంట్లలో పేర్కొన్న నియమాలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా, రుణాన్ని వెనక్కి తీసుకోవడానికి లేదా చెల్లింపు లేదా నిర్వహణను వేగవంతం చేయడానికి అభ్యర్థన చేసే ముందు, రుణగ్రహీతలకు సరైన సమయం ఇవ్వబడుతుంది. రుణాన్ని వెనక్కి తీసుకోవడానికి లేదా చెల్లింపు లేదా నిర్వహణను వేగవంతం చేయడానికి అభ్యర్థన చేసే ముందు, కంపెనీ రుణ ఒప్పందం మరియు అంగీకార పత్రం యొక్క షరతుల ప్రకారం రుణగ్రహీతలకు సమయం ఇస్తుంది.
- v. కంపనీ అన్ని రుణ వితరణలు నేరుగా రుణగ్రహీత బ్యాంక్ ఖాతాలో జరిగేలా నిర్ధారిస్తుంది. ఈ నియమానికి మినహాయింపులు కేవలం క్రింది పరిస్థితులకు మాత్రమే పరిమితం: చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ ఆదేశాల (RBI లేదా ఇతర నియంత్రణ సంస్థలచే జారీ చేయబడిన) క్రింద స్పష్టంగా అనుమతించబడిన సందర్భాలు. నియంత్రిత సంస్థల (REs) మధ్య డబ్బు ప్రవాహానికి సంబంధించిన సహ-రుణ లావాదేవీలు. నిర్దిష్ట అంతిమ ఉపయోగం కోసం చేసిన వితరణ, ఇక్కడ మొత్తం నేరుగా గుర్తించబడిన అంతిమ లాభాంశి బ్యాంక్ ఖాతాలో జమ చేయబడుతుంది. ఏదేమైనా, కంపనీ నియంత్రణ సూచనల ప్రకారం స్పష్టంగా అనుమతి లేనంతవరకు మూడవ పక్షం ఖాతాలో రుణ మొత్తాన్ని వితరించదు.

e) గోప్యత మరియు రహస్యత

కంపనీ అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్గా మరియు గోప్యంగా ఉంచడానికి కట్టుబడి ఉంది, తప్ప రుణగ్రహీత స్పష్టంగా అనుమతి ఇవ్వకపోతే. కంపనీ ఈ క్రింది పరిస్థితులను మినహాయించి, రుణగ్రహీతల లావాదేవీల వివరాలను ఇతర పక్షాలకు తెలియజేయదు:

- i. ఆధికారిక లేదా నియంత్రణ సంస్థలకు నియంత్రణ నిర్దేశికల ప్రకారం సమాచారం అందించడం అవసరమైనప్పుడు.
- ii. అటువంటి సందర్భాలలో, ప్రజా హితంలో సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం చట్టపరమైన లేదా నైతిక బాధ్యతగా భావించబడుతుంది.
- iii. మా రుణగ్రహీతల ప్రయోజనాలను రక్షించడం అవసరమైనప్పుడు, ఇందులో మోసం నివారణ లేదా భద్రత సంబంధిత ఆందోళనలు ఉంటాయి.
- iv. అప్పుడు రుణగ్రహీత తన సమూహం, అనుబంధ సంస్థలు, సంబంధిత కంపెనీలు లేదా ఏదైనా ఇతర వ్యక్తి/సంస్థతో సమాచారాన్ని పంచుకోవడానికి కంపెనీకి స్పష్టమైన అధికారం ఇచ్చినప్పుడు, మరియు ఈ పంపిణీ పక్షాల మధ్య పరస్పర ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటే.

f) అత్యధిక వడ్డీ వసూళ్ల నియంత్రణ

- i. కంపెనీ వినియోగదారుల నుండి రుణాలు మరియు ముందస్తు చెల్లింపులపై అధిక వడ్డీ రేట్లు మరియు ఫీజులు వసూలు చేయకుండా నిర్ధారించడానికి, కంపెనీ బోర్డు రుణాలు మరియు ముందస్తు చెల్లింపులు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఫీజులపై వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయించడానికి ఒక వడ్డీ రేటు మోడల్ను అమలు చేసింది. ఈ మోడల్లో ఫండుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలు పరిగణనలోకి తీసుకోబడతాయి. ఈ విధానం కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఎల్లప్పుడూ ప్రదర్శించబడుతుంది. ఈ విధానం ఫండుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని ఒక వడ్డీ రేటు మోడల్ను అనుసరిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు ముందస్తు చెల్లింపులపై వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయిస్తుంది.
- ii. రుణ రేటు మరియు నష్ట వర్గీకరణ కోసం అనుసరించే విధానం, అలాగే వేర్వేరు వర్గాల రుణగ్రహీతల నుండి వేర్వేరు రుణ రేట్లను వసూలు చేయడానికి గల కారణాలను దరఖాస్తు పత్రంలో రుణగ్రహీతకు లేదా వినియోగదారుకు తెలియజేయాలి మరియు ఆమోద పత్రంలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- iii. వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రమాదాల వర్గీకరణ పద్ధతి కూడా వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడిన లేదా ఇతర ప్రచురణలలో ఉన్న సమాచారం, వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు వచ్చినప్పుడు నవీకరించబడాలి.
- iv. వడ్డీ రేట్లు మరియు రుసుములలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే వర్తిస్తాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఈ మేరకు తగిన నిబంధనను రుణ ఒప్పందం మరియు అంగీకార పత్రంలో చేర్చబడుతుంది.
- v. వడ్డీ రేటు వార్షికీకరించబడుతుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు వర్తించే ఖచ్చితమైన రేట్లు గురించి తెలుసుకోవచ్చు. కంపెనీ వార్షిక శాతం రేటు ('APR')ని కూడా ముందుగానే బహిర్గతం చేస్తుంది.
- vi. అదనంగా, కంపెనీ బోర్డు వడ్డీ రేటు విధానాన్ని కాలక్రమేణా సమీక్షిస్తుంది.
- vii. "ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీల షెడ్యూల్ను తయారు చేసి కంపెనీ వెబ్సైట్లో లేదా రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయంలో బహిర్గతం చేయబడుతుంది."
- viii. కంపెనీ తన వెబ్సైట్ లేదా రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్లో వార్షిక వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్కుల వర్గీకరణ ప్రక్రియను బహిర్గతం చేస్తుంది మరియు వడ్డీ రేట్లలో ఏవైనా మార్పుల గురించి సమాచారాన్ని నవీకరిస్తుంది.
- ix. రుణగ్రహీతకు వాస్తవంగా డబ్బు పంపిణీ చేసిన తేదీ నుండి వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది. అంతేకాకుండా, నెలలో రుణం పంపిణీ చేసినా లేదా తిరిగి చెల్లించినా, రుణము ఎంత కాలం బకాయి ఉందో ఆ కాలానికి మాత్రమే వడ్డీని విడతల వారీగా లెక్కిస్తారు, నెల మొత్తానికి కాదు.
- x. కంపెనీ ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వాయిదాలను ముందుగానే స్వీకరించినట్లయితే లేదా ముందస్తు చెల్లింపు తీసుకున్నట్లయితే, వడ్డీని బకాయి లోన్ మొత్తంపే మాత్రమే వసూలు చేస్తారు, సేకరించిన ముందస్తు వాయిదాలతో సహా మొత్తం పంపిణీ చేయబడిన మొత్తంపే కాదు.

g) డిజిటల్ లోన్ ప్లాట్ఫారమ్ల ద్వారా రుణం పొందడం

- i. FFPL వెబ్‌సైట్‌లో డిజిటల్ రుణాలు అందించే ప్లాట్ఫారమ్‌లు పేర్లు సోర్సింగ్ ఏజెంట్ (తర్వాత ఏజెంట్ అని పిలుస్తారు)గా నియమించబడతాయి.
- ii. రుణ ఏజెంట్‌గా నియమించబడిన డిజిటల్ రుణ ప్లాట్‌ఫారమ్, కస్టమర్‌కు FFPL పేరును ముందుగానే వెల్లడించాలని ఆదేశించబడుతుంది మరియు FFPL వారు ఎవరి తరపున సంప్రదిస్తున్నారో ఆ ఏజెంట్ పేరును వెల్లడిస్తుంది. ఆమోదం పొందిన వెంటనే, కానీ రుణ ఒప్పందం అమలు చేయడానికి ముందు, ఆమోద పత్రాన్ని రుణగ్రహీతకు లెటర్ హెడ్‌పై అందజేయబడుతుంది.
- iii. FFPL ద్వారా నియోజించబడిన డిజిటల్ రుణ ప్లాట్ఫారమ్‌లపై ప్రభావవంతమైన పర్యవేక్షణ ఖచ్చితంగా నిర్ధారించబడుతుంది.
- iv. ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం గురించి అవగాహన కల్పించడానికి తగినంత ప్రయత్నాలు చేయబడతాయి.
- v. కంపెనీ తన DLA లేదా దాని LSP యొక్క DLA, ఆన్-బోర్డింగ్/సైన్-అప్ దశలో, ఉత్పత్తి లక్షణాలు, రుణ పరిమితి మరియు వ్యయం మొదలైన వాటికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని ప్రముఖంగా ప్రదర్శించేలా చూసుకుంటుంది.
- vi. రుణ ఒప్పందం/లావాదేవీ పూర్తయిన తర్వాత, KFS, రుణ ఉత్పత్తి సారాంశం, ఆమోద పత్రం, నిబంధనలు మరియు షరతులు, ఖాతా స్టేట్‌మెంట్‌లు, రుణగ్రహీతల డేటాకు సంబంధించి LSP/DLA యొక్క గోప్యతా విధానాలు వంటి డిజిటల్‌గా సంతకం చేయబడిన పత్రాలు (కంపెనీ లెటర్ హెడ్‌పై) రుణగ్రహీతలకు వారి రిజిస్టర్డ్ ఈమెయిల్ మరియు SMS ద్వారా స్వయంచాలకంగా పంపబడేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి.

h) బకాయి రాశుల వసూలు

- i. కంపెనీ బోర్డు వినయం, న్యాయమైన వ్యవహారం మరియు విన్నపం-అభ్యర్థన సూత్రాలపై ఆధారపడిన, కస్టమర్ల నుండి బకాయి రాబడిని పొందడానికి ఒక విధానాన్ని రూపొందించింది.
- ii. FFPL కస్టమర్లకు వారి బకాయి మొత్తం గురించి అన్ని సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు చెల్లింపు కోసం తగిన సమయాన్ని ఇస్తుంది.
- iii. FFPL తన హితాలను కాపాడుకుంటూ, చెల్లించని రుణగ్రహీతల నుండి తన బకాయి మొత్తాన్ని పొందడానికి సరైన మరియు చట్టబద్ధమైన చర్యలు తీసుకుంటుంది.
- iv. FFPL ఉద్యోగులకు కస్టమర్లతో సరిగ్గా వ్యవహరించడానికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడిందని నిర్ధారిస్తుంది.
- v. కంపెనీ, లోన్ ఆమోదించే సమయంలో మరియు ఏదైనా LSPకి డబ్బు వసూలు బాధ్యతలను అప్పగించే సమయంలో లేదా డబ్బు వసూలు కోసం బాధ్యతగా ఉన్న LSPలో మార్పు చేసే సమయంలో, రికవరీ ఏజెంట్ల పనిచేసే LSP యొక్క వివరాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది, ఇది డబ్బు వసూలు కోసం రుణగ్రహీతను సంప్రదించడానికి అధికారం కలిగి ఉంటుంది. అదనంగా, లోన్ ఆమోదించే సమయంలో, లోన్ డిఫాల్ట్ సందర్భంలో రుణగ్రహీతను సంప్రదించడానికి అధికారం ఇవ్వబడిన జాబితా చేయబడిన ఏజెంట్ల పేర్లు రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడతాయి. అయితే, లోన్ తిరిగి చెల్లించడంలో డిఫాల్ట్ ఏర్పడినట్లయితే మరియు రుణగ్రహీత కోసం రికవరీ ఏజెంట్ నియమించబడినట్లయితే, రికవరీ ఏజెంట్ రుణగ్రహీతను డబ్బు వసూలు కోసం సంప్రదించే ముందు, నియమించబడిన అటువంటి రికవరీ ఏజెంట్ యొక్క వివరాలు రుణగ్రహీతకు ఇమెయిల్/SMS ద్వారా తెలియజేయబడాలి.
- vi. కంపెనీ అన్ని రీపేమెంట్లు, లోన్ తిరిగి చెల్లింపులు మరియు సంబంధిత లావాదేవీలు రుణగ్రహీత నేరుగా కంపెనీ నిర్దేశించిన బ్యాంక్ ఖాతాలో చేస్తారని నిర్ధారిస్తుంది. ఏదైనా రీపేమెంట్ ఏదైనా మూడవ పక్షం, ఇందులో LSP కూడా ఉంది, యొక్క పాస్-థ్రూ లేదా పూల్ ఖాతా ద్వారా చేయబడదు లేదా ప్రాసెస్ చేయబడదు.
- vii. లోన్ చెల్లింపు లేని సందర్భాలలో, కంపెనీ నగదు స్వీకారంతో సహా భౌతిక స్వీకార చర్యలు అమలు చేయవచ్చు. ఈ నగదు స్వీకారం పూర్తిగా రికార్డు చేయబడుతుంది మరియు అదే రోజు రుణగ్రహీత ఖాతాలో కనిపిస్తుంది.
- viii. లోన్ వసూలు విషయంలో, కంపెనీ ఎలాంటి హింసను అనుసరించదు - ఉదాహరణకు, రుణగ్రహీతలను అసమయాల్లో (ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 7:00

గంటల తర్వాత) నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, లోన్ వసూలు కోసం బలప్రయోగం చేయడం మొదలైనవి. అదనంగా, ఉద్యోగులు/ఏజెంట్లు భారతీయ చట్టం ప్రకారం నియంత్రణ పరిమితుల్లో, రుణగ్రహీతలతో సరైన మార్గంలో వ్యవహరించడానికి తగినంత శిక్షణ పొందుతారు. కంపెనీ యొక్క సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ రుణగ్రహీతల నుండి అతిపెరిగిన చెల్లింపుల డబ్బు వసూలు ప్రక్రియకు పర్యవేక్షణ చేస్తుంది.

i) ఫిర్యాదు మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కారం

కస్టమర్ సేవ అనేది FFPL కు చాలా ముఖ్యమైనది మరియు సమర్థవంతమైన సమస్య పరిష్కార విధానాన్ని నిర్వహించడానికి కంపెనీ అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తుంది. కంపెనీ 'సమస్య పరిష్కార విధానం' పై వివరణాత్మకమైన బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని అమలు చేసింది. కంపెనీ యొక్క సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ కూడా ఎప్పటికప్పుడు సమస్య పరిష్కార విధానం పనితీరును సమీక్షిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను క్రమం తప్పకుండా (బోర్డు నిర్ణయించిన విధంగా) బోర్డుకు సమర్పిస్తారు.

కంపెనీ రుణగ్రహీతల ఫిర్యాదులు మరియు అభ్యర్థనలు నిబంధనలు మరియు నిబంధనల నిర్దిష్ట ఫ్రేమ్వర్క్ లోపల న్యాయమైన మరియు త్వరితమైన మార్గంలో పరిష్కరించబడేలా ఒక విస్తృత నిర్మాణాన్ని రూపొందించింది. దీనిని కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్/కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉన్న ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానంపై కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీలో ప్రస్తావించవచ్చు.

j) సాధారణ నిబంధనలు

- FFPL ద్వారా వినియోగదారులతో జరిగే అన్ని సంభాషణలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
- కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలలో పేర్కొన్న ఉద్దేశ్యాలను మినహాయించి, రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోవడాన్ని నివారిస్తుంది (రుణగ్రహీత ముందుగా బహిర్గతం చేయని సమాచారం బయటపడనంత వరకు).
- రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందినట్లయితే, కంపెనీ సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా ఏదైనా అభ్యంతరం ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- ఏజెన్సీకి అవుట్సోర్సింగ్/అప్పగించబడిన వివిధ కార్యకలాపాలను, కంపెనీ నియమాల ప్రకారం సమయానుసారం జాబితా చేయబడాలి మరియు నమోదు చేయబడాలి.
- కంపెనీ తన ప్రాంతీయ ఉద్యోగులు/భాగస్వాములకు పారితోషిక పద్ధతులను అసాధారణ సేవ, నైతిక ప్రవర్తన మరియు రుణగ్రహీత సంతృప్తి వంటి తన ప్రాథమిక విలువలకు అనుగుణంగా రూపొందించడంపై నమ్మకం కలిగి ఉంది. పారితోషిక నిర్మాణంలో, కేవలం పరిమాణాత్మక కొలతలు (ఉదాహరణకు, సేకరించిన రుణాల సంఖ్య లేదా నగదు సేకరణ రేటు) కంటే, ఈ ముఖ్యమైన అంశాలపై ఎక్కువ దృష్టి పెట్టబడుతుంది. ప్రాంతీయ ఉద్యోగులు/భాగస్వాములు నైతిక నియమావళి మరియు నైతిక విలువలను పాటించని సందర్భాల్లో జరిమానా విధించబడవచ్చు.
 - విజ్ఞాపన, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు - కంపెనీ ఇది నిర్ధారిస్తుంది:
 - కంపెనీ యొక్క అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి స్పష్టంగా మరియు భ్రమకరంగా ఉండకూడదు. వడ్డీ రేటును ప్రస్తావించే ఏదైనా ప్రకటనలో అమలు చేయదగిన ఫీజులు మరియు రుసుముల వివరాలు కూడా ఉండాలి. అభ్యర్థనపై పూర్తి నియమాలు మరియు షరతులు అందుబాటులో ఉంటాయి.

4. సంహిత సమీక్ష

ఈ సంహితకు వార్షిక సమీక్ష జరగాలి, న్యాయమైన వ్యవహార సంహితా ప్రక్రియలో ఏదైనా మార్పు వచ్చినప్పుడు, దానికి అనుగుణంగా విధానంలో తక్షణ మార్పులు అవసరమైతే మాత్రమే. విధానంతో

సంబంధం ఉన్న RBI నిబంధనలలో ఏదైనా మార్పులు NBFC లకు వర్తిస్తాయి మరియు అవసరమైన మార్పులతో సహా వాటిని అనుసరించాలి. దీనికి ప్రత్యేక బోర్డ్ ఆమోదం అవసరం లేదు.

అనుసరణ విభాగం మార్పు అభ్యర్థనలను సమీక్షించి, ఏదైనా ప్రతిపాదిత సవరణలకు సిఫారసు/తిరస్కరణను అందిస్తుంది. బోర్డు సిఫారసును సమీక్షించి, ప్రతిపాదిత సవరణను ఆమోదించవచ్చు/తిరస్కరించవచ్చు. ఒకవేళ ఆమోదించబడితే, అనుసరణ విభాగం సరైన సవరణలు చేర్చబడేలా మరియు సంబంధిత వినియోగదారులకు కొత్త వెర్షన్ పంపిణీ చేయబడేలా నిర్ధారిస్తుంది.

KANNADA

ಫ್ಲಿಪ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್
ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

ಆವೃತ್ತಿ 0.4

ವಿಷಯ ಸೂಚಿಕೆ

1) ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಹಿನ್ನೆಲೆ-----	3
2) ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ-----	3
3) ನಿಷ್ಪಕ್ಷ ಅಭ್ಯಾಸ:-----	4
k) ಸಾಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ -----	4
l) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು-----	4
m) ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡನಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು -----	5
n) ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ -----	6
o) ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯತೆ -----	7
p) ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ನಿಯಂತ್ರಣ-----	7
q) ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವುದು -----	8
r) ಬಾಕಿಯಿರುವ ಮೊತ್ತದ ಸಂಗ್ರಹಣೆ -----	8
s) ಪರಿವಾದ ಮತ್ತು ಫಿರ್ಯಾದಿ ನಿವಾರಣೆ-----	9
t) ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು -----	10
4) ಸಂಹಿತೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆ-----	10

1. ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಹಿನ್ನೆಲೆ

ಫ್ಲಿಪ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ 'ಕಂಪನಿ' ಅಥವಾ 'FFPL' ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತದೆ), ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನೊಂದಿಗೆ ನೋಂದಾಯಿತವಾದ ರೇವಣಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ (ಹೂಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಕಂಪನಿ). FFPL ಅನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತ ಬೇಸ್ ಲೇಯರ್ NBFC ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಅಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುವ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

RBI ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗಾಗಿ (NBFC) ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರಣೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಕುರಿತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದೆ, ಇದು ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರ ಅಧ್ಯಾಯ VII ರ ಪ್ರಕಾರ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುವ ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ತದನುಸಾರವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗೊಂಡ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರ ಅಧ್ಯಾಯ VII ರ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ನಡವಳಿಕೆಯ ಸಂಹಿತೆ (ಕೋಡ್) ಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದೆ, ಇದನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವಿಧ್ಯುಕ್ತವಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಒದಗಿಸಲ್ಪಡುವ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ (ಪ್ರಸ್ತುತ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬಹುದಾದ) ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಅಲ್ಲದೆ, ಇದು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ತೃತೀಯ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಮಾನ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಪಾರದರ್ಶಕ ಸಾಲ ರಚನೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರಚಿಸಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ, ಸಮಾನ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳ ತತ್ವಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹಾಗೂ ಸ್ಪಷ್ಟ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು, ಇದರಿಂದ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಹೆಚ್ಚಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು, ಇದರಿಂದ ಅವರು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.

- d. ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಡೆ, ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು ಜಾರಿ, ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- e. ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿ ಇದೆಯೆಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- f. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹರಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು.

3. ನಿಷ್ಪಕ್ಷ ಅಭ್ಯಾಸ:

a) ಸಾಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ

FFPL ಗರಿಷ್ಠ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಲುಪುವುದಕ್ಕಾಗಿ ತನ್ನ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸರಳವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡುವುದರಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಇಡುತ್ತದೆ. ಎಫ್‌ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ತನ್ನ ಗರಿಷ್ಠ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಲುಪಲು ಸರಳವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಂಬುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ:

- i. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಇದರಿಂದ ಇತರ ಸಾಲದಾತರು ಒದಗಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಸ್ವಇಚ್ಛೆಯಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳ ಉಲ್ಲೇಖವಿರುತ್ತದೆ.
- ii. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿರುವ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅದರಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಪ್ರಮುಖ ಸತ್ಯಾಂಶಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ('KFS') ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಅನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನ ವಿಷಯವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿವರಿಸಬೇಕು.
- iii. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಜವಾದ ಗುರುತು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಗ್ಗೆಯೂ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಆರಂಭಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕ್ರೀನಿಂಗ್ ಮತ್ತು ನಂತರದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕೆ ಆಧಾರವಾಗುತ್ತವೆ.
- iv. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯಲು ಆಸಕ್ತಿ ತೋರಿಸಿದ ಸಾಲಗಾರರು, ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಎಲ್ಲ ಅಂಶಗಳಲ್ಲಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಹಿ ಮಾಡಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

FFPL ನಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ.

b) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ:

- i. ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಲಾದ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಸಾಲಯೋಗ್ಯತೆಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಅಂಶಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಸ್ತಾಪವನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ii. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸುವ ಅಥವಾ ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಲಿಖಿತ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪರಿಶೀಲನೆ ಅಥವಾ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ದಾಖಲೆಗಳು/ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೂಡಾ ಕೋರಬಹುದು.
- iii. FFPL ಪ್ರಸ್ತಾವಿತ ಸಾಲದ ಮುಖ್ಯ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಸದರಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- iv. ಉದ್ಯಮಿ ಕಂಪನಿಯ ಅನುಮೋದನೆ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮಿಯ ನಡುವೆ ಒಂದು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಸೇರಿರುತ್ತವೆ. ಉದ್ಯಮಿಯಿಂದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- v. ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳು, ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಅಂಗೀಕಾರ ಷರತ್ತುಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೇಲೆ ಸಹಿ ಹಾಕುವ ಮೊದಲು ಅದರಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾನೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಒಂದು ಪಾವತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಅವನು ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಅನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾನೆ ಎಂದು ದೃಢೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಅನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಸಾರಾಂಶ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- vi. KFS ನ ಸಿಂಧುತ್ವದ ಅವಧಿಯು ಏಳು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಒಂದು ಕೆಲಸದ ದಿನವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಈ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಮ್ಮತಿಸಬಹುದು. ಸಿಂಧುತ್ವದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಇದರ ಜೊತೆಗೆ, ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ನಿರ್ಧರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಕೂಲಿಂಗ್-ಆಫ್ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ದಂಡವಿಲ್ಲದೆ ಅಸಲು ಮತ್ತು

ಅನುಪಾತದ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ('APR') ಪಾವತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಿಂದ ಹೊರಬರುವ ಸ್ಪಷ್ಟ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

- vii. FFPL ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಅನುಬಂಧಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸರಿಯಾಗಿ ಅನುಮೋದನೆ ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. FFPL ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಸಹ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಅನುಬಂಧಗಳು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಒಂದು ಟರ್ಮ್ ಶೀಟ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಇರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಇದನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದೊಂದಿಗೆ ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- viii. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ/ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಒಪ್ಪಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ.
- ix. ಕರಾರು ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಪಾಲಿಸಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಉದಾಹರಣೆಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲದ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಸಹಾಯವಾಗುತ್ತದೆ.
- x. ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ವಾಸ್ತವಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವಸೂಲು ಮಾಡಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕ, ಕಾನೂನು ಶುಲ್ಕ ಇತ್ಯಾದಿ, ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ರಸೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- xi. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕ, ಚಾರ್ಜ್ ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ, ಇದನ್ನು ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ಸಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿಲ್ಲ.

c) ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡನಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು

- i. FFPL ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ದಂಡನಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಒಂದು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ ಹಾಗೂ ಅದನ್ನು FFPL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಲಾಗಿದೆ.
- ii. ಅಗ್ರಾಹ್ಯವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅದನ್ನು 'ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕ' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು 'ದಂಡಾತ್ಮಕ ಬಡ್ಡಿ' ಎಂದು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- iii. FFPL ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ, ಹಾಗೆಯೇ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಅಥವಾ KFS ನಲ್ಲಿ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಅದರ ಹಿಂದಿನ ಸಮರ್ಥನೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ FFPL ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ 'ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು' ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಎದ್ದು ಕಾಣುವಂತೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

- iv. ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ, ಇದು ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಚಕ್ರವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.
- v. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಘಟಕವನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಪಾಲಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- vi. ದಂಡನಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತವು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ಧರಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.
- vii. FFPL ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲದ ಅಗತ್ಯ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅಂತರ್ಗತ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರವನ್ನು ಅವನಿಗೆ ನೆನಪಿಸಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ವ್ಯವಹಾರದ ಹೊರತು ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರು ಅನುಮೋದಿತ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಭೌತಿಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಪಾಲನೆಯಲ್ಲಿನ ಅದೇ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಾಗಿ ಅವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮೀರುವುದಿಲ್ಲ.

d) ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:

- i. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತವಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಅಂಗೀಕಾರ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವಿತರಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನು ಕಂಪನಿಯ ಅಂಗೀಕಾರ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಪೂರ್ವ-ವಿತರಣಾ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಪೂರ್ವ-ವಿತರಣಾ ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಅನುಮೋದಿತ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಿತರಿಸುತ್ತದೆ.
- ii. FFPL, ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕ, ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- iii. ಕಂಪನಿಯು ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ/ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಇದನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- iv. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಸಾಲವನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಅಥವಾ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ವೇಗವಾಗಿಸುವಂತೆ ಕೋರುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸಮಯ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಾಲವನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಅಥವಾ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ವೇಗವಾಗಿಸುವಂತೆ ಕೋರುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ

ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರದ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಮಯ ನೀಡುತ್ತದೆ.

- v. ಸಾಲ ವಿತರಣೆಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ವಿನಾಯಿತಿಗಳು ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆ: ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಆದೇಶಗಳ (ಆರ್‌ಬಿಐ ಅಥವಾ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕರಿಂದ ಹೊರಡಿಸಲ್ಪಟ್ಟ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅನುಮತಿಸಲಾದ ಪ್ರಕರಣಗಳು. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ (ಆರ್‌ಇ) ನಡುವಿನ ಹಣದ ಹರಿವಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಹ-ಸಾಲದ ವಹಿವಾಟುಗಳು. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆಗಾಗಿ ಮಾಡಿದ ವಿತರಣೆ, ಅಲ್ಲಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಅಂತಿಮ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿಯೂ, ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅನುಮತಿಸದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ತೃತೀಯ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಿತರಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

e) ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯತೆ

ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಇರಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪಕ್ಷಕ್ಕೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- i. ನಿಯಮಾವಳಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು ಅಗತ್ಯವಾದಾಗ.
- ii. ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನೈತಿಕ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ.
- iii. ನಮ್ಮ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯವಾದಾಗ, ಇದರಲ್ಲಿ ವಂಚನೆ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಸುರಕ್ಷತೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾಳಜಿಗಳು ಸೇರಿವೆ.
- iv. ಅಗ್ರಿಮರಿಂದ ಕಂಪನಿಗೆ ತನ್ನ ಗುಂಪು, ಸಹಯೋಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿ/ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿದಾಗ, ಮತ್ತು ಈ ಹಂಚಿಕೆಯು ಪಕ್ಷಗಳ ನಡುವಿನ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಗೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವಾಗ.

ಗ) ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ನಿಯಂತ್ರಣ

- i. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡದಂತೆ ಖಾತರಿಗೊಳಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯ ಬೋರ್ಡ್ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು, ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಒಂದು ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮುಂತಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸತತವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ

ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮುಂತಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.

- ii. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಬೇರೆ ಬೇರೆ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಮರ್ಥನೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
- iii. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಬೇರೆಡೆ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಬೇಕು.
- iv. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದ ಪರಿಣಾಮಗಳಿಂದ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನಾ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- v. ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾ ದರ ('APR') ಅನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- vi. ಇದರ ಜೊತೆಗೆ, ಕಂಪನಿಯ ಬೋರ್ಡ್ ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.
- vii. ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ತಯಾರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಥವಾ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ಅದರ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- viii. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಥವಾ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ವರ್ಗೀಕರಣದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.
- ix. ಕರ್ಮಾಂಕಿತರಿಂದ ಹಣದ ನಿಜವಾದ ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಬಡ್ಡಿ ವಸೂಲು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ತಿಂಗಳಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ ಪುನರ್ಭರ್ತಿ ನಡೆದರೆ, ಭಾಗಶಃ ಅವಧಿಗೆ ಸಾಲ ಬಾಕಿ ಇದ್ದು ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಬಡ್ಡಿ ವಸೂಲು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇಡೀ ತಿಂಗಳಿಗೆ ಅಲ್ಲ.
- x. ಒಂದು ವೇಳೆ ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಪಡೆದರೆ ಅಥವಾ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡರೆ, ಬಡ್ಡಿಯು ಕೇವಲ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಮುಂಗಡ ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ವಿತರಿಸಿದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಅಲ್ಲ.

g) ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವುದು

- i. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಏಜೆಂಟರು ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುವುದು) ಸೋಸಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟರಾಗಿ ನೇಮಿಸಲಾಗಿದ್ದು, FFPL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದು.
- ii. ಏಜೆಂಟರಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ FFPL ಹೆಸರನ್ನು ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ ಮತ್ತು FFPL ಯಾವ ಏಜೆಂಟನ ಪರವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಿದೆಯೋ ಆ ಏಜೆಂಟನ ಹೆಸರನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- ಅನುಮೋದನೆಯಾದ ತಕ್ಷಣ ಆದರೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಮೊದಲು, ಅನುಮೋದನಾ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲೆಟರ್‌ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- iii. FFPL ನಿಂದ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲಾಗುವುದು.
 - iv. ಫಿರ್ಯಾದಿ ನಿವಾರಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವುದು.
 - v. ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಅದರ DLA ಅಥವಾ ಅದರ LSP ಯ ಡಿಎಲ್‌ಎಗಳು, ಆನ್-ಬೋರ್ಡಿಂಗ್/ಸೈನ್-ಅಪ್ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಉತ್ಪನ್ನದ ವಿಶೇಷತೆಗಳು, ಸಾಲದ ಮಿತಿ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.
 - vi. ಕಂಪನಿಯು ಖಾತರಿಪಡಿಸಬೇಕಾದ ಅಂಶವೆಂದರೆ, ಡಿಜಿಟಲ್ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ದಾಖಲೆಗಳು (ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ) ಉದಾಹರಣೆಗೆ KFS, ಲೋನ್ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸಾರಾಂಶ, ಅಂಗೀಕಾರ ಪತ್ರ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಖಾತೆ ವಿವರಗಳು, ಸಾಲಗಾರರ ದತ್ತಾಂಶಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ LSP/DLA ದ ಗೋಪ್ಯತಾ ನೀತಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದ/ವಹಿವಾಟಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು SMS ಗೆ ಕಳುಹಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ.

h) ಬಾಕಿಯಿರುವ ಮೊತ್ತದ ಸಂಗ್ರಹಣೆ

- i. ಕಂಪನಿಯ ಬೋರ್ಡ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿ-ಪ್ರಾರ್ಥನೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದ ಒಂದು ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.
- ii. FFPL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- iii. FFPL ತನ್ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತ, ಚುಕ್ತಾದಾತರಿಂದ ತನ್ನ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸೂಕ್ತ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.
- iv. FFPL ನೌಕರರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- v. ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವಾಗ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ LSP ಗೆ ಹಣ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ವಹಿಸುವಾಗ ಅಥವಾ ಹಣ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವ LSP ಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಅಧಿಕೃತವಾಗಿರುವ, ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ LSP ಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಇದರ ಜೊತೆಗೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವಾಗ, ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ತಪ್ಪಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಅಧಿಕೃತವಾಗಿರುವ ಪಟ್ಟಿಮಾಡಲಾದ ಏಜೆಂಟರ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ತಪ್ಪಿದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟರನ್ನು ನೇಮಿಸಿದರೆ, ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟರು ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೊದಲು, ನೇಮಕಗೊಂಡಿರುವ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್/SMS ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

- vi. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿ, ಸಾಲ ತೀರುವೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು ನೇರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ನಿಗದಿತ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಮಾಡುವಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷ, ಇದರಲ್ಲಿ LSP ಸಹ ಸೇರಿದೆ, ಅವರ ಪಾಸ್-ಥ್ರೂ ಅಥವಾ ಪೂಲ್ ಖಾತೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- vii. ಸಾಲ ತಪ್ಪಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ನಗದು ಸ್ವೀಕಾರ ಸೇರಿದಂತೆ ಭೌತಿಕ ಸ್ವೀಕಾರ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದು. ಅಂತಹ ನಗದು ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದೇ ದಿನ ಸಾಲಗಾರನ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸುತ್ತದೆ.
- viii. ಸಾಲದ ವಸೂಲಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಹಿಂಸೆ ನಡೆಸುವುದಿಲ್ಲ - ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಅಸಮಯದಲ್ಲಿ (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ಗಂಟೆಗೆ ಮುಂಚೆ ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 7:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ) ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕಿರುಕುಳಿಸುವುದು, ಸಾಲದ ವಸೂಲಿಗೆ ಬಲಪ್ರಯೋಗ ಮಾಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಇದರ ಜೊತೆಗೆ, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳನ್ನು ಭಾರತೀಯ ಕಾನೂನು ಪ್ರಕಾರ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಿತಿಗಳೊಳಗೆ, ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಕಂಪನಿಯ ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ತಂಡವು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅತಿದೇರೆ ಪಾವತಿಗಳ ಹಣ ವಸೂಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು.

i) ಪರಿವಾದ ಮತ್ತು ಫಿರ್ಯಾದಿ ನಿವಾರಣೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ FFPL ಗೆ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಾಧ್ಯ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನೂ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು 'ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ನೀತಿ'ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ವಿವರವಾದ ಬೋರ್ಡ್-ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಂಡವು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸಮಯಕ್ಕೆ ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಸಂಯೋಜಿತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಅಂತರದಲ್ಲಿ (ಬೋರ್ಡ್ ನಿರ್ಧರಿಸಿದಂತೆ) ಬೋರ್ಡ್ ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಫಿರ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಭಾಯಿಸಲು ವಿವರವಾದ ರಚನೆಯನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದೆ. ಇದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಣಿ ಕಚೇರಿ/ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕುರಿತು ಕಂಪನಿಯ ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು.

j) ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

- i. FFPL ನಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು.
- ii. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಬಿಟ್ಟು, ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತದೆ (ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಮೊದಲು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮಾಹಿತಿಯು ಬಹಿರಂಗವಾಗದ ಹೊರತು).
- iii. ಉದ್ಧರಣೆದಾರರಿಂದ ಉದ್ಧರಣೆ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕೃತವಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಯಾವುದೇ ಆಕ್ಷೇಪವಿದ್ದರೆ,

ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆ ಕಾನೂನಿನ ಅನುಸಾರ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಡೆಯುತ್ತದೆ.

iv. ಯಾವುದೇ ಏಜೆನ್ಸಿಗೆ, ಅದಕ್ಕೆ ವಿವಿಧ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸ್‌/ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಮಯ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ ನೋಂದಾಯಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

v. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪಾಲುದಾರರಿಗೆ ಪ್ರತಿಫಲ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅಸಾಧಾರಣ ಸೇವೆ, ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ತೃಪ್ತಿಯಂತಹ ತನ್ನ ಮೂಲ ಮೌಲ್ಯಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ರೂಪಿಸುವಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಇಡುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಫಲ ರಚನೆಯಲ್ಲಿ, ಪರಿಮಾಣಾತ್ಮಕ ಅಳತೆಗಳು (ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ಹಣ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ದರ)ಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಈ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳ ಮೇಲೆ ಒತ್ತು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪಾಲುದಾರರು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ಮೌಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು.

• ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ - ಕಂಪನಿಯು ಇದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ: ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ತಪ್ಪು ತಿಳುವಳಿಕೆ ಕೊಡುವಂತಿರಬಾರದು. ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಫೀಸುಗಳ ವಿವರಗಳು ಸಹ ಸೇರಿಸಬೇಕು. ವಿನಂತಿಸಿದರೆ ಪೂರ್ಣ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

4. ಸಂಹಿತೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮಾಡಬೇಕು, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವರ್ತನೆ ಸಂಹಿತೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಸಂಭವಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅದಕ್ಕೆ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಕ್ಷಣದ ಬದಲಾವಣೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವುದಿಲ್ಲ. ನೀತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ RBI ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು NBFC ಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಬದಲಾವಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಇದಕ್ಕಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದನೆ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ.

ಅನುಪಾಲನಾ ವಿಭಾಗವು ಬದಲಾವಣೆ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಯಾವುದೇ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿತ ಸಂಶೋಧನೆಗಳಿಗೆ ಶಿಫಾರಸು/ನಿರಾಕರಣೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಮಂಡಳಿಯು ಶಿಫಾರಸನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಪ್ರಸ್ತಾಪಿತ ಸಂಶೋಧನೆಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು. ಅಂಗೀಕೃತವಾದರೆ, ಅನುಪಾಲನಾ ವಿಭಾಗವು ಸೂಕ್ತವಾದ ಸಂಶೋಧನೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಹೊಸ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ವಿತರಿಸಲು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

MALAYALAM

ഏപ്രിൽ ൨൦൨൦ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ്
ലിമിറ്റഡ്

നീതിപൂർവ്വമായ പരിശീലന സംഹിത

പതിപ്പ് 0.4

ഉള്ളടക്ക പട്ടിക

4.	പരിചയവും പശ്ചാത്തലവും-----	3
5.	സംഹിതയുടെ ഉദ്ദേശ്യം-----	3
6.	നിഷ്കുല പരിശീലനം: -----	4
	a) ലോൺ പ്രോസസ്സിംഗിനായുള്ള അപേക്ഷ -----	4
	b) ലോൺ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിയമങ്ങൾ/വ്യവസ്ഥകൾ-----	4
	c) ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ ശിക്ഷാത്മക ഫീസ് -----	5
	d) ലോൺ വിതരണം, നിയമങ്ങളും നിബന്ധനകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ-----	6
	e) സ്വകാര്യതയും രഹസ്യവും-----	7
	f) അമിത പലിശ നേട്ടത്തിന്റെ നിയന്ത്രണം-----	7
	g) ഡിജിറ്റൽ ലോൺ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിലൂടെ വായ്പ നേടുന്നത്-----	8
	h) ബാക്കിയായ തുകയുടെ വസൂലാത്ത്-----	8
	i) പരാതിയും പരിഹാരവും-----	9
	j) സാധാരണ വ്യവസ്ഥകൾ-----	9
4.	സംഹിതയുടെ സമീക്ഷ-----	10

1. പരിചയവും പശ്ചാത്തലവും

ഫ്ലിപ്പ്കാർട്ട് ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (ഇനിമുതൽ 'കമ്പനി' അല്ലെങ്കിൽ 'FFPL' എന്ന് വിളിക്കപ്പെടും), റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ഒരു നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനിയാണ് (നിക്ഷേപ, വായ്പാ കമ്പനി), ഇത് നിക്ഷേപങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നില്ല. FFPL നിലവിൽ ബേസ് ലെയർ NBFC-യായി തരം തിരിച്ചിരിക്കുന്നു. ഈ കമ്പനി സുരക്ഷിതമല്ലാത്ത വായ്പകൾ നൽകുന്നതിലും നിക്ഷേപം നടത്തുന്നതിലും ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു.

ആർബിഎ NBFC-കൾക്കായി നീതിപൂർവ്വമായ പെരുമാറ്റ സംഹിതയിലെ ദിശാനിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറത്തിറക്കിയിട്ടുണ്ട്. മാസ്റ്റർ ദിശാനിർദ്ദേശം - നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള റെഗുലേഷൻ ദിശാനിർദ്ദേശം, 2023ലെ അധ്യായം VII അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളോട് പെരുമാറുമ്പോൾ നീതിയുക്തമായ വ്യാപാര, കോർപ്പറേറ്റ് പ്രശസ്തികൾക്കായുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കാനും സമയാസമയം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യാനും ഇത് സഹായിക്കുന്നു.

അതനുസരിച്ച്, കമ്പനി സമയാസമയങ്ങളിൽ പരിഷ്കരിച്ച മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശം - നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള റെഗുലേഷൻ നിർദ്ദേശം, 2023 ലെ അധ്യായം VII യുമായി യോജിക്കുന്ന രീതിയിൽ നീതിപൂർവ്വമായ പെരുമാറ്റ സംഹിത (കോഡ്) നടപ്പാക്കിയിട്ടുണ്ട്, ഇത് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഔദ്യോഗികമായി അംഗീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ സംഹിത, ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, കമ്പനി നൽകുന്ന എല്ലാത്തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും (നിലവിൽ ലഭ്യമായതും ഭാവിയ്ക്ക് നൽകാൻ സാധ്യതയുള്ളവയും) ബാധകമാണ്. കൂടാതെ, ഇത് കമ്പനിയിലെ എല്ലാ ജീവനക്കാരെയും ബിസിനസ്സ് സമയത്ത് കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയ മൂന്നാം കക്ഷികളെയും ബാധിക്കുന്നു.

2. സംഹിതയുടെ ഉദ്ദേശ്യം

കമ്പനി എല്ലാ കടമെടുത്തവരോടും സമാനവും നീതിപൂർവ്വമായ പെരുമാറ്റം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കാനായി ഒരു വ്യക്തമായ വായ്പ ഘടന സ്ഥാപിക്കാനുള്ള ഉദ്ദേശ്യത്തോടെ ഈ കോഡ് തയ്യാറാക്കുകയും നടപ്പാക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. കമ്പനി എല്ലാ സാധ്യതയുള്ള കടമെടുത്തവർക്കും നീതിപൂർവ്വവും സമാനവും സ്ഥിരതയുള്ളതുമായ രീതിയിൽ വായ്പ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് പ്രതിബദ്ധത പ്രകടിപ്പിക്കുന്നു. ഈ നീതിപൂർവ്വ പെരുമാറ്റ കോഡ്, ഉപഭോക്താക്കളോട് പെരുമാറുമ്പോൾ കമ്പനി പാലിക്കേണ്ട നീതിപൂർവ്വ പെരുമാറ്റം, മാനദണ്ഡങ്ങൾ എന്നിവയുടെ തത്വങ്ങൾ നിർണ്ണയിക്കുന്നു.

സംഹിതയുടെ ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ ആണ്:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ നീതിപൂർവ്വവും വിശ്വസനീയവുമായ പെരുമാറ്റം നിലനിർത്തുകയും വ്യക്തമായ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ച് വിശ്വാസം വളർത്തുകയും ചെയ്യുന്നത് കമ്പനിയിലെ ഉപഭോക്താ വിശ്വാസം വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നു.
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കൂടുതൽ സുതാര്യത നൽകുന്നതിലൂടെ, സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് അവർ എന്താണ് പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്നതെന്ന് മികച്ച രീതിയിൽ മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയും.
- ഉപഭോക്താക്കളും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള നീതിയുക്തവും സൗഹൃദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
- ആവശ്യമുള്ളിടത്ത്, നേട്ടവും നടപ്പാക്കലും, നിയമാനുസൃതമായ പ്രക്രിയ പാലിച്ചുകൊണ്ടാണ് നടത്തുന്നത്.

- e. ഏതൊരു ഇടപാടിനും മുമ്പ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും നിബന്ധനകളെക്കുറിച്ച് പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- f. ഗ്രാഹകരോടുള്ള നീതിപൂർവ്വമായ പ്രവർത്തനരീതിയും പെരുമാറ്റവും സംബന്ധിച്ച് ആർബിട്രേ നിയമിച്ച ബാധകമായ നിയന്ത്രണങ്ങൾ പാലിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കുക.

3. നിഷ്പക്ഷ പരിശീലനം:

a) ലോൺ പ്രോസസ്സിംഗിനായുള്ള അപേക്ഷ

പരമാവധി ഉപഭോക്താക്കളിലേക്ക് എത്തിച്ചേരുന്നതിനായി ഏറ്റവും ലളിതമായ രീതിയിൽ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിൽ FFPL വിശ്വസിക്കുന്നു. വായ്പ അപേക്ഷയുടെയും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗിന്റെയും കാര്യത്തിൽ കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന രീതികൾ പിന്തുടരുന്നു:

- i. ലോൺ അപേക്ഷ ഫോമിൽ കടമെടുത്തയാളുടെ താല്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കും. ഇത് മറ്റ് വായ്പ ദാതാക്കൾ നൽകുന്ന നിയമങ്ങളും നിബന്ധനകളുമായി അർത്ഥപൂർണ്ണമായ താരതമ്യം ചെയ്യാനും കടമെടുത്തയാൾക്ക് സ്വന്തം ഇഷ്ടപ്രകാരം സുപ്രധാനമായ തീരുമാനം എടുക്കാനും സഹായിക്കും. ലോൺ അപേക്ഷ ഫോമിൽ അപേക്ഷ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട ആവശ്യമായ രേഖകളുടെ പട്ടിക ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കും.
- ii. കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെ അവരുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കും മറ്റ് ആവശ്യകതകൾക്കും അനുസൃതമായി ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സഹായിക്കും, അവരുടെ താല്പര്യമുള്ള ആ സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പ്രധാന സവിശേഷതകളെക്കുറിച്ച് വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും. അതനുസരിച്ച്, കമ്പനി എല്ലാ ഡിജിറ്റൽ ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും കരാർ നിർവ്വഹിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, അതിന്റെ എല്ലാ സാധ്യതയുള്ള കടക്കാർക്കും ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റിൽ ഒരു കീ ഫാക്സ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ('KFS') നൽകും. KFS കടക്കാർ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ എഴുതിയിരിക്കണം, കൂടാതെ KFS യുടെ ഉള്ളടക്കം കടക്കാരന് മനസ്സിലാക്കിക്കൊണ്ടു നൽകണം.
- iii. കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന്റെ യഥാർത്ഥ ഐഡൻറിറ്റിയും വിലാസവും സ്ഥിരീകരിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ രേഖകളെക്കുറിച്ചും വിവരങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. കൂടാതെ നിയമപരമായ, റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ മറ്റ് രേഖകളും സമർപ്പിക്കേണ്ടി വരും. ഈ രേഖകളും വിവരങ്ങളും ലോൺ അപേക്ഷയുടെ പ്രാഥമിക ക്രെഡിറ്റ് സ്ക്രീനിംഗിനും തുടർന്നുള്ള ക്രെഡിറ്റ് മൂല്യനിർണ്ണയത്തിനുമുള്ള അടിസ്ഥാനമായി ഉപയോഗിക്കും.
- iv. കമ്പനിയിൽ നിന്ന് വായ്പ ലഭിക്കാൻ താല്പര്യം പ്രകടിപ്പിച്ച കടമെടുത്തവർ, എല്ലാ വശങ്ങളിലും പൂർണ്ണമായി പൂരിപ്പിച്ച വായ്പ അപേക്ഷ ഫോം ഡിജിറ്റൽ രീതിയിൽ ഒപ്പിട്ട് കമ്പനിക്ക് സമർപ്പിക്കണം.

FFPL ഉപയോക്താവിനോടുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും സ്ഥാനീയ ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.

b) ലോൺ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിയമങ്ങൾ/വ്യവസ്ഥകൾ

കമ്പനിയുടെ വായ്പ മൂല്യനിർണ്ണയ പ്രക്രിയ ഇനിപ്പറയുന്ന പരിശീലനങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്:

- i. കമ്പനി നൽകിയതും ശേഖരിച്ചതുമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും പരിഗണിക്കുകയും കടമെടുത്തയാളുടെ വായ്പ യോഗ്യത സ്ഥിരീകരിക്കുകയും കമ്പനിയുടെ വായ്പ

- നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന വായ്പാ മൂല്യനിർണ്ണയ ഘടകങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ നിർദ്ദേശം മൂല്യനിർണ്ണയം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും. എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങളോ രേഖകളോ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനി അത് യുക്തിസഹമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ കടമെടുത്തയാളെ അറിയിക്കും.
- ii. കമ്പനി ലോൺ അപേക്ഷയുടെ നിരാകരണം അല്ലെങ്കിൽ അംഗീകാരത്തെക്കുറിച്ച് കടക്കാരെ എസ്എംഎസ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ലിഖിത മാധ്യമത്തിലൂടെ അറിയിക്കും. കമ്പനിക്ക് ലോൺ അപേക്ഷയുടെ ക്രെഡിറ്റ് പരിശോധനയ്ക്കോ മൂല്യനിർണ്ണയത്തിനോ വേണ്ടി വ്യക്തമായ വിശദീകരണം അല്ലെങ്കിൽ അധിക രേഖകൾ/വിവരങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടാനും കഴിയും.
 - iii. FFPL നിർദ്ദേശിച്ച വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകൾ സ്ഥാനീയ ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവ് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ എഴുതിയ രൂപത്തിൽ സ്വീകാര്യതാ കത്തിലൂടെ വിവരിക്കും. ഈ കത്തിൽ അംഗീകൃത വായ്പ തുക, നിയമങ്ങളും നിബന്ധനകളും, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, പലിശ നിരക്ക് ബാധകമാക്കുന്ന രീതി എന്നിവയും ഉൾപ്പെടും.
 - iv. ഉദ്ധാരണക്കാരൻ കമ്പനിയുടെ അംഗീകാര വ്യവസ്ഥകൾ സ്വീകരിക്കുന്ന പക്ഷം, ഗ്രാഹകനും ഉദ്ധാരണക്കാരനും തമ്മിൽ ഒരു വായ്പ ഉടമ്പടി ഒപ്പിടും. ഈ ഉടമ്പടിയിൽ വിശദമായ എല്ലാ നിയമങ്ങളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കും. ഉദ്ധാരണക്കാരൻ നിയമങ്ങളും വ്യവസ്ഥകളും സ്വീകരിച്ചതായി റെക്കോർഡിൽ സൂക്ഷിക്കും. കൂടാതെ, കമ്പനി വായ്പ ഉടമ്പടിയിലും അംഗീകാര പത്രത്തിലും ശിക്ഷാവിധികൾ ബോൾഡായ അക്ഷരങ്ങളിൽ പ്രത്യേകം രേഖപ്പെടുത്തും. കമ്പനി പലിശ നിരക്കിൽ ഒരു അധികമായി ഒന്നും ചേർക്കില്ല.
 - v. നടപ്പിലാക്കേണ്ട ലോൺ കരാറുകൾ കടമെടുത്തയാളിന് അംഗീകാരമായ അംഗീകാര നിബന്ധനകളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതായിരിക്കും. കടമെടുത്തയാളിന് ലോൺ കരാറിൽ ഒപ്പിടുന്നതിന് മുമ്പ് അതിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ സ്ഥിരീകരിക്കാനുള്ള അവകാശം ഉണ്ടായിരിക്കും. കമ്പനി കടമെടുത്തയാളിൽ നിന്ന് KFS മനസ്സിലാക്കിയെന്ന് സ്ഥിരീകരിക്കുന്ന ഒരു സ്വീകാര്യത രേഖ ലഭിക്കും. കൂടാതെ, KFS ലോൺ കരാറിന്റെ ഭാഗമായി പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിനായി ഒരു സംഗ്രഹ ബോക്സ് രൂപത്തിലും ഉൾപ്പെടുത്തും.
 - vi. KFS-ന്റെ സാധുതാവേള ഏഴു ദിവസമോ അതിൽ കൂടുതലോ കാലാവധിയുള്ള വായ്പയ്ക്ക് കുറഞ്ഞത് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളായിരിക്കും, ഏഴു ദിവസത്തിൽ കുറഞ്ഞ കാലാവധിയുള്ള വായ്പയ്ക്ക് ഒരു പ്രവൃത്തി ദിവസമായിരിക്കും. ഈ സമയത്തിനുള്ളിൽ വായ്പാവകാശിക്ക് വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളുമായി യോജിക്കാം. സാധുതാവേളയ്ക്കുള്ളിൽ വായ്പാവകാശി സമ്മതം നൽകിയാൽ, കമ്പനി KFS-ൽ വ്യക്തമാക്കിയ വായ്പാ നിബന്ധനകൾക്ക് ബാധ്യതയായിരിക്കും. കൂടാതെ, ബോർഡ് നിശ്ചയിച്ച ശീതീകരണ കാലയളവിൽ, വായ്പാവകാശിക്ക് ഒരു പിഴയും ഈടാക്കാതെ മൂലധനവും ആനുപാതിക വാർഷിക പലിശ നിരക്കും (APR) അടച്ച് ഡിജിറ്റൽ വായ്പയിൽ നിന്ന് പുറത്തുകടക്കാനുള്ള വ്യക്തമായ ഓപ്ഷൻ നൽകും.
 - vii. FFPL, വായ്പാ അനുമതി/വിതരണ സമയത്ത് എല്ലാ കടമുള്ളവർക്കും ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ കടമുള്ളവർ മനസ്സിലാക്കുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ വായ്പാ ഉടമ്പടിയുടെ ഒരു പകർപ്പ്, അതുപോലെ വായ്പാ ഉടമ്പടിയിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന എല്ലാ ബന്ധപ്പെട്ട അനുബന്ധങ്ങളുടെ പകർപ്പുകൾ നൽകുകയും ഉപഭോക്താവിനാൽ യഥാക്രമം അംഗീകരിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യും. FFPL തന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രധാന പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ സ്റ്റാൻഡേർഡ് വായ്പാ ഉടമ്പടിയും ലഭ്യമാക്കും. കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തുന്നത്, എല്ലാ കടമുള്ളവർക്കും നൽകുന്ന വായ്പാ ഉടമ്പടി, അനുമതി പത്രം, എല്ലാ അനുബന്ധങ്ങൾ എന്നിവയിൽ നിയമങ്ങളും നിബന്ധനകളും പലിശ നിരക്കും ഒരു ടോ ഷീറ്റ് രൂപത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കും, അത് വായ്പാ ഉടമ്പടി/അനുമതി പത്രത്തോടൊപ്പം ചേർക്കപ്പെടും.

- viii. കമ്പനി വായ്പ/ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യത്തിന്റെ കാലാവധിയിൽ വായ്പ ഉടമ്പടിയിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന സമ്മതിച്ച നിയമങ്ങളും നിബന്ധനകളും കർശനമായി പാലിക്കും.
- ix. വായ്പയെടുത്തയാൾക്ക് നൽകിയിട്ടുള്ള വായ്പാ സൗകര്യങ്ങളുടെ മേൽനോട്ടത്തിനും നടത്തിപ്പിനും കമ്പനിയെ സഹായിക്കുന്നതിന്, വായ്പാ കരാറിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പയെടുത്തയാൾ പാലിക്കണം.
- x. മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാക്കളുടെ പക്കൽ നിന്ന് കടമെടുത്തയാളിൽ നിന്ന് യഥാർത്ഥ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഈടാക്കിയ ഫീസ്, ഉദാഹരണത്തിന് ഇൻഷുറൻസ് ഫീസ്, നിയമ ഫീസ് തുടങ്ങിയവ, കമ്പനി ഓരോ പേയ്മെന്റിനും കടമെടുത്തയാൾക്ക് യോജ്യമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ രസീതുകളും ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകളും ലഭ്യമാക്കും.
- xi. കമ്പനി കടത്തിന്റെ കാലയളവിൽ ഏതെങ്കിലും തലത്തിൽ, കടമെടുത്തയാളുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതമില്ലാതെ, കടമെടുത്തയാളിൽ നിന്ന് KFS-ൽ പരാമർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത ഏതെങ്കിലും ഫീസ്, ചാർജ് മുതലായവ ഈടാക്കില്ല.

c) ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ ശിക്ഷാത്മക ഫീസ്

- i. FFPLന്റെ ബോർഡ് പലിശയും പിഴചുമത്തുന്ന ഫീസുകളും സംബന്ധിച്ച് ഒരു പ്രത്യേക നയം സ്വീകരിക്കുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ഈ നയം FFPLന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പോസ്റ്റ് ചെയ്യപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു.
- ii. ഒരു കടക്കാരൻ വായ്പ ഉടമ്പടിയുടെ നിബന്ധനകൾ പാലിക്കാതിരിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അയാൾക്ക് പിഴ ചുമത്താം. ഇത് 'ശിക്ഷാത്മക ഫീസ്' ആയി കണക്കാക്കപ്പെടുകയും 'ശിക്ഷാത്മക പലിശ' ആയി ചുമത്തപ്പെടുകയും ചെയ്തില്ല.
- iii. FFPLന് വായ്പാ ഉടമ്പടിയിൽ, അതുപോലെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിയമങ്ങളും നിബന്ധനകളും അല്ലെങ്കിൽ കെഎഫ്എസിലും, ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള ശിക്ഷാത്മക ഫീസിന്റെ തുകയും അതിന് പിന്നിലെ ന്യായീകരണവും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്. ഈ വിവരം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലെ 'പലിശ നിരക്കുകളും സേവന ഫീസും' എന്ന വിഭാഗത്തിൽ പ്രധാനമായും പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- iv. ശിക്ഷാത്മക ഫീസുകൾക്ക് ഒരു മൂലധനവൽക്കരണവും ഉണ്ടാകില്ല, അതായത് അത്തരം ഫീസുകൾക്ക് അധിക പലിശ ഈടാക്കില്ല. എന്നാൽ, ഇത് ലോൺ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശയുടെ നടപടി ക്രമങ്ങളെ ബാധിക്കുന്നതല്ല.
- v. കമ്പനി പലിശ നിരക്കിൽ യാതൊരു അധിക ഘടകവും ചേർക്കില്ല എന്നതിനോടൊപ്പം ഈ ദിശാനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ അക്ഷരാർത്ഥത്തിൽ പാലിക്കപ്പെടുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.
- vi. ശിക്ഷാത്മക ഫീസിന്റെ തുക യുക്തിസഹമായിരിക്കും, കൂടാതെ ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ, വായ്പ ഉടമ്പടിയുടെ നിബന്ധനകളും നിയമങ്ങളും പാലിക്കാത്തതിന്റെ അനുപാതത്തിൽ ഇത് നിശ്ചയിക്കപ്പെടും.
- vii. വായ്പയുടെ അവശ്യ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ പാലിക്കാത്തതിനെക്കുറിച്ചുള്ള ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകളോടൊപ്പം, FFPL ശിക്ഷാ ചാർജുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ (അടിസ്ഥാന കാരണങ്ങൾ സഹിതം) അറിയിക്കും..

വ്യവസായ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് പുറമെയുള്ള മറ്റ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത കടമെടുത്താക്കളെ അനുവദിച്ച വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ശിക്ഷാവിധി ഫീസ്, ഭൗതിക നിയമങ്ങൾ, നിബന്ധനകൾ എന്നിവ പാലിക്കാത്തതിന് ലഭിക്കുന്ന ശിക്ഷാവിധി ഫീസ്, വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത കടമെടുത്താക്കൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന ശിക്ഷാവിധി ഫീസിനേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കില്ല.

d) ലോൺ വിതരണം, നിയമങ്ങളും നിബന്ധനകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ

കമ്പനി വായ്പ വിതരണത്തിനായി ചുവടെ പറയുന്ന പ്രക്രിയകൾ പാലിക്കും:

- i. കമ്പനി അംഗീകരിച്ച വായ്പ തുക, കടമെടുത്തയാൾ അംഗീകരിച്ച അംഗീകാര നിബന്ധനകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പട്ടിക അനുസരിച്ച് വിതരണം ചെയ്യപ്പെടും. കടമെടുത്തയാൾ കമ്പനിയുടെ അംഗീകാര നിബന്ധനകളിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള എല്ലാ പ്രീ-ഡിസ്പെന്റൽ നിബന്ധനകളും പാലിക്കേണ്ടതാണ്. പ്രീ-ഡിസ്പെന്റൽ നിബന്ധനകളുടെ പാലനം സ്ഥിരീകരിച്ച ശേഷമേ കമ്പനി അംഗീകരിച്ച തുക വിതരണം ചെയ്യൂ.
- ii. FFPL, വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന ഫീസ്, മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കൽ ഫീസ് തുടങ്ങിയ നിയമങ്ങളിലും നിബന്ധനകളിലും ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾക്ക് സംബന്ധിച്ച് ഇംഗ്ലീഷിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അറിയിപ്പ് നൽകും.
- iii. കമ്പനിയുടെ തീരുമാനം, ലോൺ ഉടമ്പടിയുടെ നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ച് പണം തിരിച്ചെടുക്കൽ/ വേഗത്തിലാക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ നിറവേറ്റൽ എന്നിവയായിരിക്കും. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഇത് അംഗീകരിക്കും.
- iv. കമ്പനി ലോൺ ഉടമ്പടിയിലും മറ്റ് ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകളിലും ഉള്ള നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും വിധേയമായി, ലോൺ തിരിച്ചെടുക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ പണമടയ്ക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ നിഷ്കാദനം വേഗത്തിലാക്കാനുള്ള അഭ്യർത്ഥന നടത്തുന്നതിന് മുമ്പ് കടക്കാർക്ക് യുക്തിപരമായ സമയം നൽകും. ലോൺ തിരിച്ചെടുക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ പണമടയ്ക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ നിഷ്കാദനം വേഗത്തിലാക്കാനുള്ള അഭ്യർത്ഥന നടത്തുന്നതിന് മുമ്പ്, കമ്പനി ലോൺ ഉടമ്പടിയുടെയും സ്വീകാര്യ പത്രത്തിന്റേയും നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ച് വായ്പക്കാർക്ക് സമയം നൽകും.
- v. കമ്പനി എല്ലാ വായ്പ വിതരണങ്ങളും നേരിട്ട് കടക്കാരന്റെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ചെയ്യുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കും. ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രമേ ഒഴിവുകൾ അനുവദിക്കൂ: ചട്ടപ്രകാരമോ റെഗുലേറ്ററി ഉത്തരവുകളോ (RBI അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റികൾ നൽകിയത്) വ്യക്തമായി അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള കേസുകൾ. റെഗുലേറ്ററി എന്ററിറ്റികൾ (REs) തമ്മിലുള്ള ഫണ്ട് ഫ്ലോയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സഹ-വായ്പ ഇടപാടുകൾ. ഒരു പ്രത്യേക ഫൈനൽ യൂസിനായുള്ള വിതരണം, അവിടെ തുക നേരിട്ട് തിരിച്ചറിയപ്പെട്ട ഫൈനൽ ബൈനഫിഷ്യറിയുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നു. ഏത് സാഹചര്യത്തിലും കമ്പനി ഒരു മൂന്നാം കക്ഷിയുടെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് വായ്പ തുക വിതരണം ചെയ്തില്ല, റെഗുലേറ്ററി നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് വ്യക്തമായി അനുവദിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ.

e) സ്വകാര്യതയും രഹസ്യവും

കമ്പനി കടമെടുത്തയാളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യവുമായി സൂക്ഷിക്കാൻ പ്രതിബദ്ധമാണ്, കടമെടുത്തയാളുടെ വ്യക്തമായ അനുമതി ലഭിക്കാത്തതടത്തോളം. ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ ഒഴികെ, കമ്പനി കടമെടുത്തയാളുടെ ഇടപാടുകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ മറ്റൊരു കക്ഷിക്ക് വെളിപ്പെടുത്തുകയില്ല:

- i. നിയമപരമോ റെഗുലേറ്ററി പ്രാധികൃതമോ ആയ സംഘടനകൾക്ക് റെഗുലേറ്ററി നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് വിവരം നൽകേണ്ടത് ആവശ്യമായിരിക്കുമ്പോൾ.
- ii. അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, പൊതുനമയ്ക്കായി വിവരം വെളിപ്പെടുത്തുന്നത് നിയമപരമോ ധാർമ്മികമോ ആയ ചുമതലയാണ്.
- iii. ഞങ്ങളുടെ കടമുള്ളവരുടെ താല്പര്യങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കേണ്ടത് ആവശ്യമായിരിക്കുമ്പോൾ, അതിൽ വഞ്ചന തടയൽ അല്ലെങ്കിൽ സുരക്ഷാ ആശങ്കകൾ ഉൾപ്പെടുന്നു.

- iv. ഉദ്ധാരണക്കാരൻ തന്റെ ഗ്രൂപ്പ്, അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങൾ, അഫിലിയേറ്റഡ് കമ്പനികൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തി/സ്ഥാപനങ്ങളുമായി വിവരങ്ങൾ പങ്കിടാൻ കമ്പനിക്ക് വ്യക്തമായ അനുമതി നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിലും, ഈ പങ്കിടൽ ഇരുകക്ഷികൾക്കിടയിലെ പരസ്പര സമ്മതത്തിന് അനുസൃതമായിരിക്കുമ്പോൾ.

f) അമിത പലിശ നേട്ടത്തിന്റെ നിയന്ത്രണം

- i. ലോൺ, അഡ്വാൻസ്, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ് തുടങ്ങിയവയ്ക്ക് വാങ്ങുന്ന അതിരുകവിയുന്ന പലിശ നിരക്കും ഫീസും കമ്പനിയിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഈടാക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ, കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ അംഗീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഫണ്ടിന്റെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ ബന്ധപ്പെട്ട ഘടകങ്ങൾ ഇതിൽ കണക്കിലെടുക്കും. ഈ നയം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ എല്ലായ്പ്പോഴും പ്രദർശിപ്പിക്കും. ഫണ്ടിന്റെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ ഘടകങ്ങൾ പരിഗണിച്ചുകൊണ്ട് ഈ നയം ഒരു പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ പാലിക്കുകയും ലോൺ, അഡ്വാൻസ് എന്നിവയ്ക്കുള്ള പലിശ നിരക്ക് നിശ്ചയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.
- ii. കടക്കാരനോ ഉപഭോക്താവോ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ പലിശ നിരക്കും സാധ്യമായ അപകടസാധ്യതയുടെ വർഗ്ഗീകരണവും വിവിധ കാറ്റഗറി കടക്കാരിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിന്റെ യുക്തിയും വ്യക്തമാക്കണം. ഇത് അംഗീകാര പത്രത്തിൽ വ്യക്തമായി പ്രതിപാദിക്കും.
- iii. പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകളുടെ വർഗ്ഗീകരണ രീതിയും വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചതോ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും പ്രസിദ്ധീകരിച്ചതോ ആയ വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യേണ്ടതാണ്.
- iv. കമ്പനി പലിശ നിരക്കുകളിലെയും ഫീസുകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ ബാധകമാകൂ എന്ന് ഉറപ്പാക്കും. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു ഉചിതമായ വ്യവസ്ഥ വായ്പാ ഉടമ്പടിയിലും സ്വീകാര്യതാ പത്രത്തിലും ഉൾപ്പെടുത്തും.
- v. പലിശ നിരക്ക് വാർഷികമാക്കപ്പെടും, ഇതിലൂടെ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അക്കൗണ്ടിൽ ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് അറിയാനാകും. കമ്പനി വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് ('APR') മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.
- vi. കൂടാതെ, കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് പലിശ നിരക്ക് നയത്തിനെക്കുറിച്ച് കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം നടത്തുന്നു.
- vii. പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ഫീസുകൾ എന്നിവയുടെ ഒരു പട്ടിക തയ്യാറാക്കുകയും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലോ രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസിലോ അത് വെളിപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.
- viii. കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലോ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസിലോ വാർഷിക പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകളുടെ വർഗ്ഗീകരണ പ്രക്രിയയും വെളിപ്പെടുത്തുകയും പലിശ നിരക്കുകളിലെ ഏതെങ്കിലും മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
- ix. കടമെടുത്തയാളിൽനിന്ന് പണം യഥാർത്ഥമായി വിതരണം ചെയ്യുന്ന തീയതി മുതൽ പലിശ ഈടാക്കും. കൂടാതെ, വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്നതോ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതോ ആയ മാസത്തിൽ, ഭാഗിക കാലയളവിന് പലിശ ഈടാക്കുന്നത് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കേണ്ടിരുന്ന കാലയളവിന് മാത്രമായിരിക്കും, മുഴുവൻ മാസത്തേക്കല്ല.
- x. കമ്പനി ഒന്നോ അതിലധികമോ ഗഡുക്കൾ മുൻകൂർ രീതിയിൽ സ്വീകരിക്കുകയോ മുൻകൂർ പണം ഈടാക്കുകയോ ചെയ്താൽ, പലിശ ഈടാക്കുന്നത് നിലവിലുള്ള കടത്തിന്റെ തുകയിൽ മാത്രമായിരിക്കും,

g) ഡിജിറ്റൽ ലോൺ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിലൂടെ വായ്പ നേടുന്നത്

- i. ഡിജിറ്റൽ വായ്പ നൽകുന്ന പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ സോഫ്റ്റ് ഏജൻറായി (ഇനി മുതൽ ഏജൻ്റ് എന്ന് വിളിക്കുന്നു) നിയമിക്കപ്പെട്ടവരുടെ പേരുകൾ FFPL ന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.

- ii. ഡിജിറ്റൽ ലോൺ നൽകുന്ന പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ ഏജൻറായി നിയമിച്ചിരിക്കുന്നവർക്ക് ക്ലയന്റിന് FFPL ന്റെ പേര് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കപ്പെടും. FFPL ആ ഏജൻറിന്റെ പേര് വെളിപ്പെടുത്തും, ആരുടെ പേരിലാണ് അവർ ക്ലയന്റിനെ സമീപിക്കുന്നത് എന്നതും. അംഗീകാരം ലഭിച്ച ഉടൻ തന്നെ, എന്നാൽ ലോൺ കരാറിൽ ഒപ്പിടുന്നതിന് മുമ്പ്, അംഗീകാര പത്രം വായ്ക്കുവാൻ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ലെറ്റർ ഹെഡിൽ സമർപ്പിക്കപ്പെടും.
- iii. FFPL നിയോജിപ്പിച്ച ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ നിരീക്ഷണം ഉറപ്പാക്കും.
- iv. പരാതി നിവാരണ സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് യോഗ്യമായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തപ്പെടും.
- v. കമ്പനി അതിന്റെ DLA-കളോ അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ LSP-യുടെ DLA-കളോ, ഓൺ-ബോർഡിംഗ്/സൈൻ-അപ്പ് ഘട്ടത്തിൽ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ സവിശേഷതകൾ, ലോൺ പരിധി, ചെലവ് തുടങ്ങിയ വിവരങ്ങൾ പ്രധാനമായി പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പാക്കും.
- vi. കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടത്, ഡിജിറ്റലായി ഒപ്പിട്ട രേഖകൾ (കമ്പനിയുടെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ) എന്നപോലെ KFS, ലോൺ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ സംഗ്രഹം, അംഗീകാര പത്രം, നിയമങ്ങളും നിബന്ധനകളും, അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്, കടമെടുത്തവരുടെ ഡാറ്റയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട LSP/DLA യുടെ ഗോപ്യതാ നയങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ ലോൺ കരാറിന്റെ/ഇടപാടിന്റെ നിർവ്വഹണ സമയത്ത് സ്വയം-യാന്ത്രികമായി കടമെടുത്തവരുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ, SMS എന്നിവയിലേക്ക് ഒഴുകിവരുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.

h) ബാക്കിയായ തുകയുടെ വസൂലാത്ത്

- i. കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് തരാനുള്ള തുക വസൂലാക്കുന്നതിനായി ആചാരം, നീതിപൂർവ്വമായ പെരുമാറ്റം, അനുനയ-വിനയ തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഒരു നയം രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- ii. FFPL ഗ്രാഹകർക്ക് അവരുടെ പണമൊഴിയാത്ത തുകയെക്കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകുകയും പണമടയ്ക്കാൻ യോഗ്യമായ സമയം നൽകുകയും ചെയ്യും.
- iii. FFPL ന്റെ താല്പര്യങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുകയും, വായ്പ വാങ്ങിയവരിൽ നിന്ന് തങ്ങളുടെ പൊറുതി തുക പിരിച്ചെടുക്കാൻ യുക്തിപരവും നിയമാനുസൃതവുമായ മാർഗ്ഗങ്ങൾ സ്വീകരിക്കും.
- iv. FFPL ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് ഉപഭോക്താക്കളോട് യോജിച്ച രീതിയിൽ പെരുമാറാൻ ആവശ്യമായ പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.
- v. കമ്പനി, ലോൺ അനുവദിക്കുമ്പോൾ ഒരു എൽഎസ്ഐയെ ഫണ്ട് കളക്ഷൻ ചുമതലയായി നിയമിക്കുമ്പോഴോ ഫണ്ട് കളക്ഷൻ ചുമതലയുള്ള എൽഎസ്ഐയിൽ മാറ്റം വരുത്തുമ്പോഴോ, കടമെടുത്തയാളെ സമീപിക്കാൻ അധികൃതനായ ഫണ്ട് കളക്ഷൻ ഏജൻറായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന LSP യുടെ വിവരങ്ങൾ കടമെടുത്തയാളെ അറിയിക്കും. കൂടാതെ, ലോൺ അനുവദിക്കുമ്പോൾ, ലോൺ തിരിച്ചടവിൽ പിഴവ് സംഭവിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ കടമെടുത്തയാളെ സമീപിക്കാൻ അധികൃതരായ ലിസ്റ്റുചെയ്ത ഏജൻറുമാരുടെ പേരുകൾ കടമെടുത്തയാളെ അറിയിക്കാം. എന്നാൽ, ലോൺ തിരിച്ചടവിൽ പിഴവ് സംഭവിക്കുകയും കടമെടുത്തയാളെ സമീപിക്കാൻ ഒരു റിക്കവറി ഏജൻറ് നിയമിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്താൽ, റിക്കവറി ഏജൻറ് കടമെടുത്തയാളെ ഫണ്ട് കളക്ഷനായി സമീപിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, നിയമിച്ച റിക്കവറി ഏജൻറിന്റെ വിവരങ്ങൾ കടമെടുത്തയാളെ ഇമെയിൽ/എസ്എംഎസ് വഴി അറിയിക്കണം.
- vi. കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തുന്നത് എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളും, വായ്പാ പണമടയ്ക്കലുകളും, ബന്ധപ്പെട്ട ഇടപാടുകളും കടക്കാരുന് നേരിട്ട് കമ്പനിയുടെ നിശ്ചിത ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ചെയ്യണമെന്നാണ്. ഏതെങ്കിലും തിരിച്ചടവ് ഒരു മൂന്നാം

കക്ഷിയുടെ, LSP ഉൾപ്പെടെയുള്ള, പാസ്-ത്ര അല്ലെങ്കിൽ പൂൾ അക്കൗണ്ട് വഴി നടത്തുകയോ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുകയോ ചെയ്തില്ല.

- vii. ലോൺ തിരിച്ചടവ് താമസിക്കുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ, കമ്പനി ക്യാഷ് രസീത് ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഫിസിക്കൽ രസീത് നടപടികൾ ഏറ്റെടുക്കാം. ഇത്തരം ക്യാഷ് രസീത് പൂർണ്ണമായി രേഖപ്പെടുത്തപ്പെടുകയും അതേ ദിവസം കടക്കാരുടെ അക്കൗണ്ടിൽ പ്രതിഫലിക്കുകയും ചെയ്യും.
- viii. ലോൺ തിരിച്ചടവിനായി കമ്പനി യാതൊരു തരത്തിലുള്ള ഉപദ്രവവും നടത്തില്ല - ഉദാഹരണത്തിന്, കടക്കാരെ അസാധാരണ സമയങ്ങളിൽ (രാവിലെ 8:00 മുമ്പോ വൈകുന്നേരം 7:00 ന് ശേഷമോ) ആവർത്തിച്ച് ബുദ്ധിമുട്ടിക്കൽ, ലോൺ തിരിച്ചടവിനായി ബലപ്രയോഗം ചെയ്തൽ തുടങ്ങിയവ. ഇതുപോലെ, ജീവനക്കാർ/ഏജന്റുമാരെ ഇന്ത്യൻ നിയമങ്ങൾ അനുസരിച്ച് റെഗുലേറ്ററി പരിധികൾക്കുള്ളിൽ കടക്കാരുമായി യോജിച്ച രീതിയിൽ പെരുമാറാൻ ഉചിതമായ പരിശീലനം നൽകും. കമ്പനിയുടെ സീനിയർ മാനേജ്മെന്റ് കടക്കാരിൽ നിന്ന് ഓവർഡ്യൂ പേയ്മെന്റുകൾ വസൂലാക്കുന്ന പ്രക്രിയ ഉത്തരവാദിത്തത്തോടെ നിരീക്ഷിക്കും.

i) പരാതിയും പരിഹാരവും

ഉപഭോക്തൃ സേവനം FFPL-ന് അതീവ പ്രാധാന്യമർഹിക്കുന്ന ഒന്നാണ്, അതിനാൽ ഒരു ഫലപ്രദമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നിലനിർത്താൻ കമ്പനി സാധ്യമായ എല്ലാ നടപടികളും സ്വീകരിക്കും. കമ്പനി 'പരാതി പരിഹാര നയം' എന്ന ഒരു വിശദമായ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയം നടപ്പാക്കിയിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയുടെ ഉയർന്ന മാനേജ്മെന്റ് ഇടയ്ക്കിടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം അവലോകനം ചെയ്യും. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ (ബോർഡ് നിർണ്ണയിക്കുന്നതനുസരിച്ച്) ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.

കമ്പനി കടമെടുത്തവരുടെ പരാതികളും ഫിര്യാദകളും നിയമങ്ങളുടെയും റെഗുലേഷനുകളുടെയും ഒരു നിശ്ചിത ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിൽ നീതിപൂർവ്വവും വേഗത്തിലും പരിഹരിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കാൻ ഒരു വിശദമായ ഘടന തയ്യാറാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഇതിനെക്കുറിച്ച് കമ്പനിയുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസ്/കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ പരാതി പരിഹാര മെക്കാനിസത്തിൽ കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പോളിസിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

j) സാധാരണ വ്യവസ്ഥകൾ

- i. FFPL മുഖേനയുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.
- ii. കമ്പനി കട ഉടമ്പടിയിലെ നിബന്ധനകളിൽ വ്യക്തമാക്കിയ ലക്ഷ്യങ്ങൾ ഒഴികെ, കടക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നത് ഒഴിവാക്കും (കടക്കാരൻ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ മാത്രം).
- iii. കടം വാങ്ങിയ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും വിധത്തിൽ, അതായത് എതിർപ്പോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കണം. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ നിബന്ധനകൾ പ്രകാരമായിരിക്കും. ഏത് ഏജൻസിയെയും, വിവിധ പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഔട്ട്സോഴ്സ്/ഏൽപ്പിച്ചിട്ടുള്ളതിനെ, കമ്പനിയുടെ സമയാസമയം പുറത്തിറക്കുന്ന നയങ്ങൾ അനുസരിച്ച് പട്ടികപ്പെടുത്തുകയും രേഖപ്പെടുത്തുകയും വേണം.
- iv. കമ്പനി തന്റെ പ്രാദേശിക ജീവനക്കാരെ/പങ്കാളികളെ പ്രതിഫലപ്പെടുത്തുന്ന രീതികൾ അസാധാരണ സേവനം, നൈതികാചാരം, കടമുള്ളവരുടെ തൃപ്തി തുടങ്ങിയ കോർ വാല്യുകളുമായി യോജിക്കുന്നതായി ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു. പ്രതിഫല ഘടനയിൽ അളവുസംബന്ധമായ അളവുകൾ (അടിച്ചുവാങ്ങിയ വായ്പകളുടെ എണ്ണം അല്ലെങ്കിൽ പണം ശേഖരിച്ച നിരക്ക് പോലുള്ളവ) മാത്രമല്ല, ഈ പ്രധാന ഘടകങ്ങളിലും ഊന്നൽ നൽകുന്നു. പ്രാദേശിക ജീവനക്കാർ/പങ്കാളികൾ നൈതികാചാര സംഹിതയും മൂല്യങ്ങളും പാലിക്കാതിരിക്കുകയാണെങ്കിൽ പിഴ ചുമത്താവുന്നതാണ്.
 - പരസ്യം, മാർക്കറ്റിംഗ്, വിൽപന - കമ്പനി ഇത് ഉറപ്പാക്കും: കമ്പനിയുടെ എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രചാരണ സാമഗ്രികളും വ്യക്തവും തെറ്റില്ലാത്ത ഉണ്ടാക്കാത്തതുമായിരിക്കണം. പലിശ നിരക്ക് പരാമർശിക്കുന്ന ഏതൊരു പരസ്യത്തിലും ബാധകമായ ഫീസ്, ചുമതലകൾ എന്നിവയുടെ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. അഭ്യർത്ഥനയ്ക്ക് അനുസരിച്ച് പൂർണ്ണമായ നിയമങ്ങളും നിബന്ധനകളും ലഭ്യമാണ്.

4. സംഹിതയുടെ സമീക്ഷ

ഈ സംഹിതയുടെ വാർഷിക അവലോകനം നടത്തേണ്ടതാണ്, ന്യായമായ പെരുമാറ്റ സംഹിതാ പ്രക്രിയയിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വന്നാൽ അതിനനുസരിച്ച് നയത്തിൽ തൽക്കാല മാറ്റം ആവശ്യമായി വരുമ്പോൾ വരെ. നയവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട RBI നിയമങ്ങളിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം എൻബിഎഫ്ഐയിൽ ബാധകമാകുകയും ആവശ്യമായ മാറ്റങ്ങളോടെ അനുസരിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യും, ഇതിനായി പ്രത്യേക ബോർഡ് അനുമതി ആവശ്യമില്ല.

അനുപാലന വിഭാഗം മാറ്റം അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നവ അവലോകനം ചെയ്യുകയും ഏതെങ്കിലും നിർദ്ദേശിച്ച പരിഷ്കാരങ്ങളെക്കുറിച്ച് ശുപാർശ/നിരാകരണം നൽകുകയും ചെയ്യും. ബോർഡ് ശുപാർശ അവലോകനം ചെയ്ത് നിർദ്ദേശിച്ച പരിഷ്കാരങ്ങൾ

അംഗീകരിക്കുകയോ നിരാകരിക്കുകയോ ചെയ്യും. അംഗീകരിക്കപ്പെട്ടാൽ, അനുപാലന വിഭാഗം ഉചിതമായ പരിഷ്കാരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതും ബന്ധപ്പെട്ട ഉപയോക്താക്കൾക്ക് ഒരു പുതിയ പതിപ്പ് വിതരണം ചെയ്യുന്നതും ഉറപ്പാക്കും.

urdu

فلیپ کارٹ فنانس پر ائیویٹ لمیٹڈ منصفانہ طریقہ کار کا ضابطہ

ایڈیشن 0.4

فہرست مضامین

1. تعارف اور پس منظر -----
2. ضابطے کا مقصد -----
3. غیر جانبدار مشق: -----
- (a) لون کی پروسیسنگ کے لیے درخواست -----
- (b) لون کی تشخیص اور شرائط و ضوابط -----
- (c) قرض اکاؤنٹس پر جرمانہ چارجز -----
- (d) قرضے کا اجرا بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلی -----
- (e) نجی حیثیت اور رازداری -----
- (f) حد سے زیادہ سود کے حصول کی ضابطہ بندی -----
- (g) ڈیجیٹل قرض پلیٹ فارمز کے ذریعے قرض حاصل کرنا -----
- (h) بقایا رقم کی وصولی -----
- (i) گریوانس اور شکایت کی دادرسی -----
- (j) عمومی دفعات -----
4. ضابطے کا جائزہ -----

1. تعارف اور پس منظر

فلپ کارٹ فنانس پر انیویٹ لمیٹڈ (جسے بعد ازاں کمپنی FFLP کہا جائے گا)، بھارتی ریزرو بینک کے ساتھ رجسٹرڈ ایک غیر-جمع قبول کرنے والی غیر-بینکاری مالیاتی کمپنی (سرمایہ کاری اور قرض کمپنی) ہے۔ FFLP کو فی الحال بنیادی تہہ این بی ایف سی کے طور پر درجہ بند کیا گیا ہے۔ کمپنی غیر-محفوظ قرض فراہم کرنے اور سرمایہ کاری کرنے کے کاروبار میں سرگرم ہے۔

آر بی آئی نے این بی ایف سی کے لیے منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ اخلاق پر رہنما اصول جاری کیے ہیں، جس کے تحت ماسٹر ڈائریکشن - غیر بینکاری مالیاتی کمپنی - پیمانہ پر مبنی ریگولیشن ہدایات، 2023 کے باب ہفتم کے مطابق، اپنے صارفین کے ساتھ لین دین کرتے وقت منصفانہ کاروباری اور کارپوریٹ طریقوں کے لیے معیارات مقرر کیے جاسکتے ہیں، جنہیں وقتاً فوقتاً اپ ڈیٹ کیا جاسکتا ہے۔

اس کے مطابق، کمپنی نے وقتاً فوقتاً ترمیم شدہ ماسٹر ہدایات - نان-بینکنگ فنانشل کمپنی - اسکیل پر مبنی ریگولیشن ہدایات، 2023 کے باب VII کی تعمیل میں منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ (ضابطہ) نافذ کیا ہے، جسے بورڈ آف ڈائریکٹرز نے باقاعدہ طور پر منظور کیا ہے۔ یہ ضابطہ، نافذ العمل قوانین کے مطابق، کمپنی کی طرف سے فراہم کی جانے والی تمام قسم کی مصنوعات اور خدمات (جو فی الحال دستیاب ہیں اور جو مستقبل میں فراہم کی جاسکتی ہیں) پر لاگو ہوتا ہے۔ اس کے علاوہ، یہ کمپنی کے تمام ملازمین اور کاروبار کے دوران کمپنی کی نمائندگی کرنے کے لیے مجاز تیسرے فریقوں پر بھی لاگو ہوتا ہے۔

2. ضابطے کا مقصد

ضابطے کے مقاصد مندرجہ ذیل ہیں:

- صارفین سے پیش آنے وقت غیر جانبدارانہ اور قابل اعتماد رویہ برقرار رکھنا اور واضح کم سے کم معیارات مقرر کر کے اعتماد کو فروغ دینا، جس سے کمپنی پر صارفین کا اعتماد بڑھے۔
- صارفین کو زیادہ شفافیت فراہم کرنا، تاکہ وہ اس بات کو بہتر طور پر سمجھ سکیں کہ وہ خدمات سے کیا توقع کر سکتے ہیں۔
- گاہکوں اور کمپنی کے درمیان منصفانہ اور ہم آہنگ تعلق کو فروغ دینا۔
- جہاں ضروری ہو، وہاں حصول اور نفاذ، قانونی طریقہ کار کی پابندی کرتے ہوئے کیا جاتا ہے۔
- کسی بھی لین دین سے پہلے اس بات کو یقینی بنانا کہ صارفین کو مصنوعات اور خدمات کی شرائط و ضوابط کے بارے میں مکمل معلومات حاصل ہوں۔
- صارفین کے ساتھ منصفانہ طریقہ کار اور برتاؤ سے متعلق آر بی آئی کے مقرر کردہ قابل اطلاق ضوابط کی تعمیل کو یقینی بنانا۔

3. غیر جانبدار مشق:

(a) لون کی پروسیسنگ کے لیے درخواست

FFLP زیادہ سے زیادہ صارفین تک رسائی کے لیے اپنی خدمات سادہ ترین طریقے سے فراہم کرنے پر یقین رکھتا ہے۔ کمپنی قرض کی درخواست اور ان کے طریقہ کار کے سلسلے میں درج ذیل کارروائیوں پر عمل کرتی ہے:

- قرض درخواست فارم میں قرض لینے والے کے مفادات پر اثر انداز ہونے والی ضروری معلومات شامل ہوگی، تاکہ دیگر قرض دہندگان کی طرف سے پیش کردہ شرائط و ضوابط کے ساتھ بامعنی موازنہ کیا جاسکے اور قرض لینے والا اپنی مرضی سے ایک باخیز فیصلہ کر سکے۔ قرض درخواست فارم میں ان ضروری دستاویزات کا ذکر ہوگا جنہیں درخواست فارم کے ساتھ جمع کروانا ہوگا۔

i i کمپنی گاہکوں کو ان کی ضروریات اور دیگر تقاضوں کے مطابق مصنوعات اور خدمات منتخب کرنے میں مدد کرے گی اور انہیں ان مصنوعات کی اہم خصوصیات کی واضح معلومات فراہم کرے گی جن میں ان کی دلچسپی ہے۔ چنانچہ، کمپنی تمام ڈیجیٹل قرض کی مصنوعات کے لیے معاہدے پر عمل درآمد سے پہلے اپنے تمام ممکنہ قرض لینے والوں کو ایک معیاری فارمیٹ میں ایک کلیدی حقائق کا گوشوارہ (□□ کے ایف ایس □) فراہم کرے گی۔ کے ایف ایس قرض لینے والوں کی سمجھ میں آنے والی زبان میں لکھا جانا چاہیے اور کے ایف ایس کا مواد قرض لینے والے کو سمجھایا جانا چاہیے۔

i i i کمپنی صارفین کو ان دستاویزات اور معلومات کے بارے میں مطلع کرے گی جو صارف کی اصلی شناخت اور پتے کی تصدیق کے لیے ضروری ہیں، نیز قانونی اور ریگولیٹری تقاضوں کی تعمیل کے لیے درکار دیگر دستاویزات کی بھی۔ یہ دستاویزات اور معلومات قرض کی درخواست کی ابتدائی کریڈٹ اسکریننگ اور بعد ازاں کریڈٹ تشخیص کی بنیاد بنیں گی۔

i v جن قرض لینے والوں نے کمپنی سے قرض حاصل کرنے میں دلچسپی ظاہر کی ہے، انہیں قرض کی درخواست کا فارم تمام پہلوؤں سے مکمل کر کے ڈیجیٹل طور پر دستخط کر کے کمپنی کو جمع کرانا چاہیے۔

F F L P کی طرف سے گاہک کے ساتھ تمام مواصلات مقامی زبان میں یا قرض لینے والے کی سمجھی جانے والی زبان میں ہوں گے۔

(b) لون کی تشخیص اور شرائط و ضوابط

کمپنی کا لون تشخیص کا طریقہ کار مندرجہ ذیل طریقوں پر مبنی ہے:

i کمپنی فراہم کردہ اور جمع کی گئی تمام معلومات پر غور کرے گی، قرض لینے والے کی کریڈٹ اہلیت کی تصدیق کرے گی اور کمپنی کی قرض پالیسی میں بیان کردہ قرض کی تشخیص کے عوامل کی بنیاد پر تجویز کا جائزہ لے گی۔ اگر کسی اضافی معلومات یا دستاویز کی ضرورت ہوگی، تو کمپنی اسے مناسب وقت کے اندر قرض لینے والے کو مطلع کرے گی۔

i i کمپنی قرض لینے والے کو درخواست قرض کی منظوری یا نامنظوری کے بارے میں ایس ایم ایس کے ذریعے یا کسی اور تحریری ذریعے سے مطلع کرے گی۔ کمپنی درخواست قرض کی کریڈٹ کی جانچ یا تشخیص کے لیے کوئی وضاحت یا اضافی دستاویزات/معلومات بھی طلب کر سکتی ہے۔

i i i F F L P مجوزہ قرض کی بنیادی شرائط مقامی زبان یا گاہک کو قابل فہم زبان میں تحریری طور پر منظوری نامہ کے ذریعے مطلع کرے گا۔ مذکورہ خط میں منظور شدہ قرض کی رقم، ضوابط و شرائط، سالانہ شرح سود اور شرح سود لاگو کرنے کا طریقہ بھی شامل ہوگا۔

i v اگر قرض لینے والا کمپنی کی منظوری کی شرائط کو قبول کرتا ہے، تو گاہک اور قرض لینے والے کے درمیان ایک قرض معاہدہ طے پائے گا جس میں اس قرض معاہدے میں درج تمام تفصیلی شرائط و ضوابط شامل ہوں گے۔ قرض لینے والے کی طرف سے شرائط و ضوابط کی قبولیت کو ریکارڈ میں رکھا جائے گا۔ اس کے علاوہ، کمپنی قرض معاہدہ اور منظوری نامے میں جرماتوں کا ذکر جلی حروف میں کرے گی۔ کمپنی شرح سود میں کوئی اضافی عنصر شامل نہیں کرے گی۔

v قابل عمل قرض کے معاہدے قرض لینے والے کی منظور شدہ شرائط پر مبنی ہوں گے اور قرض لینے والے کو قرض کے معاہدے پر دستخط کرنے سے پہلے اس میں مذکور تفصیلات کی تصدیق کرنے کا حق ہوگا۔ کمپنی قرض لینے والے سے ایک اقرار نامہ حاصل کرے گی جس میں تصدیق کی جائے گی کہ اس نے K F S کو سمجھ لیا ہے۔ اس کے علاوہ، K F S کو قرض کے معاہدے کے حصے کے طور پر ظاہر کرنے کے لیے ایک خلاصہ (summary) باکس کی صورت میں بھی شامل کیا جائے گا۔

i v کے ایف ایس (K F S) کی توثیق کی مدت ایسے قرضوں کے لیے جن کی مدت سات دن یا اس سے زیادہ ہو، کم از کم تین کاروباری دنوں کی ہوگی، اور ایسے قرضوں کے لیے جن کی مدت سات دن سے کم ہو، ایک کاروباری دن کی ہوگی، جس کے اندر قرض لینے والا قرض کی شرائط سے اتفاق کر سکتا ہے۔ اگر توثیق کی مدت کے دوران قرض لینے والا اتفاق کرتا ہے، تو کمپنی K F S میں ظاہر کی گئی قرض کی شرائط کی پابند ہوگی۔ مزید برآں، قرض لینے والے کو بورڈ کی طرف

سے مقرر کردہ کولنگ آف مدت کے دوران، بغیر کسی جرمانے کے اصل رقم اور متناسب سالانہ شرح سود (A P R) کی ادائیگی کر کے ڈیجیٹل قرض سے نکلنے کا واضح اختیار دیا جائے گا۔

v i i F F L P قرض کی منظوری/تقسیم کے وقت، تمام قرض لینے والوں کو قرض کے معاہدے کی ایک کاپی انگریزی یا قرض لینے والے کی سمجھ میں آنے والی مقامی زبان میں فراہم کرے گا، نیز قرض کے معاہدے میں ذکر کردہ تمام متعلقہ منسلکات کی کاپیاں بھی فراہم کرے گا، اور (یہ معاہدہ) گاہک کے ذریعے باضابطہ طور پر منظور کیا جائے گا۔ F F L P اپنی ویب سائٹ پر اہم مقامی زبانوں میں معیاری قرض کا معاہدہ بھی دستیاب کرانے گا۔ کمپنی یہ یقینی بنائے گی کہ تمام قرض لینے والوں کو دیے جانے والے قرض کے معاہدے، منظوری کے خط اور تمام منسلکات میں شرائط و ضوابط اور شرح سود ایک ٹرم شیٹ کی شکل میں شامل ہوں، جسے قرض کے معاہدے/منظوری کے خط کے ساتھ منسلک کیا جائے گا۔

v i i i کمپنی قرض کی سہولت کی مدت کے دوران قرض کے معاہدے میں درج متفقہ شرائط و ضوابط کی سختی سے پابندی کرے گی۔

i x قرضدار کو قرض نامے میں درج تمام شرائط و ضوابط کی پابندی کرنا ہوگی تاکہ کمپنی کو قرضدار کو فراہم کردہ قرض کی سہولیات کی نگرانی اور انتظام میں معاونت حاصل ہو سکے۔

x تیسری فریق خدمت فراہم کنندگان کی جانب سے قرض لینے والے سے اصل بنیاد پر وصول کردہ فیس، جیسے کہ بیمہ فیس، قانونی فیس وغیرہ، کمپنی پر ادائیگی کے لیے قرض لینے والے کو مناسب وقت کے اندر رسیدیں اور متعلقہ دستاویزات فراہم کرے گی۔

x i کمپنی قرض کی مدت کے دوران کسی بھی مرحلے پر، قرض لینے والے کی واضح رضامندی کے بغیر، قرض لینے والے سے کوئی بھی ایسی فیس، چارج وغیرہ وصول نہیں کرے گی جس کا ذکر کے ایف ایس میں نہیں کیا گیا ہو۔

(c) قرض اکاؤنٹس پر جرمانہ چارجز

i F F L P کے بورڈ کی جانب سے سود اور تعزیری چارجز پر ایک علیحدہ پالیسی اپنائی اور منظور کی گئی ہے اور اسے F F L P کی ویب سائٹ پر آویزاں کر دیا گیا ہے۔

i i اگر قرض لینے والے کی جانب سے قرض کے معاہدے کی شرائط پر عمل نہ کرنے کی صورت میں جرمانہ عائد کیا جاتا ہے، تو اسے تعزیری چارج تصور کیا جائے گا اور اسے تعزیری سود کے طور پر عائد نہیں کیا جائے گا۔

i i i F F L P کو قرض کے معاہدے میں، اس کے ساتھ ساتھ سب سے اہم شرائط و ضوابط یا K F S میں، صارفین کے لیے تعزیری فیس کی رقم اور اس کے پیچھے کی توجیہ کا شفاف طریقے سے انکشاف کرنا ہوگا۔ یہ معلومات کمپنی کی ویب سائٹ پر سود کی شرحیں اور سروس چارجز کے سیکشن میں بھی نمایاں طور پر ظاہر کی جانی چاہیے۔

i v تعزیری چارجز کو اصل رقم میں شامل نہیں کیا جائے گا، یعنی ایسے چارجز پر کوئی اضافی سود نہیں لگایا جائے گا۔ تاہم، اس سے لون اکاؤنٹ میں مرکب سود کا عمومی عمل متاثر نہیں ہوگا۔

v کمپنی سود کی شرح میں کوئی اضافی جز شامل نہیں کرے گی اور ان ہدایات کی حرف بہ حرف تعمیل یقینی بنائے گی۔

v i تعزیری فیسوں کی رقم مناسب ہوگی اور یہ کسی خاص قرض/پروٹوٹکٹ کیٹیگری کے اندر امتیاز کیے بغیر، قرض کے معاہدے کی شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کے تناسب سے متعین کی جائے گی۔

v i i F F L P قرض لینے والے کی جانب سے قرض کی ضروری شرائط کی تعمیل نہ کرنے پر، اسے یاد دہانی کراتے ہوئے، تادیبی چارجز کی تفصیلات (بنیادی وجوہات سمیت) فراہم کرے گا۔ کاروبار کے علاوہ دیگر مقاصد کے لیے انفرادی قرض لینے والوں کو منظور کردہ قرضوں کے معاملے میں، تادیبی چارجز، اہم شرائط و ضوابط کی اسی طرح کی عدم تعمیل پر غیر انفرادی قرض لینے والوں پر عائد کیے جانے والے تادیبی چارجز سے زیادہ نہیں ہوں گے۔

(d) قرضے کا اجرا بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلی

کمپنی قرض کی تقسیم کے لیے مندرجہ ذیل طریقہ کار پر عمل کرے گی۔

- i. کمپنی کی طرف سے منظور شدہ قرض کی رقم، قرض لینے والے کی منظور کردہ قبولیت کی شرائط میں درج شیڈول کے مطابق جاری کی جائے گی۔ قرض لینے والے کو کمپنی کی منظوری کی شرائط میں درج تمام قبل از تقسیم شرائط کی پابندی کرنی ہوگی۔ کمپنی قبل از تقسیم شرائط کی تعمیل کی تصدیق کے بعد منظور شدہ رقم جاری کرے گی۔
- ii. F F L P، ادائیگی کے شیڈول، شرح سود، سروس چارجز، پیشگی ادائیگی کی فیس وغیرہ سمیت، ضوابط و شرائط میں کسی بھی تبدیلی کے متعلق، انگریزی میں یا صارف کی سمجھ میں آنے والی مقامی زبان میں مطلع کرے گا۔
- iii. معاہدے کے تحت ادائیگی کو واپس لینے، تیز کرنے یا اس پر عمل درآمد کرنے کا کمپنی کا فیصلہ قرض کے معاہدے کی شرائط کے مطابق ہوگا اور قرض لینے والے کی طرف سے اسے قبول کیا جائے گا۔
- iv. کمپنی قرض کے معاہدے اور دیگر متعلقہ دستاویزات میں موجود شرائط و ضوابط کے تحت، قرض کو واپس طلب کرنے یا اس کی ادائیگی یا اس کی تکمیل میں تیزی لانے کی درخواست کرنے سے پہلے قرض لینے والوں کو مناسب وقت دے گی۔ قرض کو واپس طلب کرنے یا اس کی ادائیگی یا اس کی تکمیل میں تیزی لانے کی درخواست کرنے سے پہلے، کمپنی قرض کے معاہدے اور منظوری نامے کی شرائط کے مطابق قرض لینے والوں کو وقت فراہم کرے گی۔
- v. کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ قرضوں کی تمام رقم کی تقسیم براہ راست قرض لینے والے کے بینک اکاؤنٹ میں کی جائے۔ استثنائی صورتیں صرف درج ذیل تک محدود ہوں گی: قانونی یا ضابطی احکامات (آر بی آئی یا کسی دوسرے ریگولیٹر کی جانب سے جاری کردہ) کے تحت واضح طور پر اجازت یافتہ معاملات۔ ریگولیٹڈ اداروں (آر ای) کے درمیان رقم کے بہاؤ سے متعلق مشترکہ قرض کے لین دین۔ کسی مخصوص حتمی استعمال کے لیے کی گئی رقم کی تقسیم، جہاں رقم براہ راست شناخت شدہ حتمی مستفید کنندہ کے بینک اکاؤنٹ میں جمع کی جاتی ہے۔ کسی بھی صورت حال میں کمپنی کسی تیسرے فریق کے اکاؤنٹ میں قرض کی رقم تقسیم نہیں کرے گی، جب تک کہ ریگولیٹری ہدایات کے مطابق واضح طور پر اجازت نہ دی گئی ہو۔

(e) نجی حیثیت اور رازداری

کمپنی تمام ذاتی معلومات کو نجی اور رازدارانہ رکھنے کے لیے ہر عزم ہے، جب تک کہ قرض لینے والے کی طرف سے واضح طور پر اجازت نہ دی گئی ہو۔ کمپنی درج ذیل حالات کے علاوہ، قرض لینے والوں کے لین دین کی تفصیلات کسی دوسرے فریق کو افشاء نہیں کرے گی:

- i. جب قانونی یا ریگولیٹری اداروں کو ریگولیٹری ہدایات کے مطابق معلومات فراہم کرنا ضروری ہو۔
- ii. ایسے معاملات میں جہاں عوامی مفاد میں معلومات کا افشاء کرنا قانونی یا اخلاقی فریضہ ہے۔
- iii. جب ہمارے قرض لینے والوں کے مفادات کا تحفظ کرنا ضروری ہو، جس میں دھوکہ دہی کی روک تھام یا حفاظتی خدشات شامل ہوں۔
- iv. جب قرض لینے والے کی جانب سے کمپنی کو اپنے گروپ، معاون اداروں، ملحقہ کمپنیوں یا کسی دیگر شخص/ادارے کے ساتھ معلومات شیئر کرنے کے لیے واضح اختیار فراہم کیا گیا ہو، اور یہ شیئرنگ فریقین کے درمیان باہمی رضامندی کے مطابق ہو۔

(f) حد سے زیادہ سود کے حصول کی ضابطہ بندی

- i. اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کہ کمپنی کی جانب سے گاہکوں سے قرضوں اور پیشگی ادائیگیوں پر ضرورت سے زیادہ سود اور فیس وصول نہ کی جائیں، کمپنی کے بورڈ نے قرضوں اور پیشگی ادائیگیوں، پروسیسنگ اور دیگر چارجز پر لی جانے والی شرح سود کا تعین کرنے کے لیے ایک شرح سود کا ماٹل اپنایا ہے، جس میں فنڈز کی لاگت، مارجن اور رسک پریمیم وغیرہ جیسے متعلقہ عوامل کو مدنظر رکھا جائے گا۔ یہ پالیسی کمپنی کی ویب سائٹ پر ہر وقت دکھائی جائے گی۔ یہ

پالیسی فنڈز کی لاگت، مارجن اور رسک پریمیم جیسے متعلقہ عوامل پر غور کرتے ہوئے ایک شرح سود کے ماٹل کی پیروی کرتی ہے اور قرضوں اور پیشگی ادائیگیوں پر لی جانے والی شرح سود کا تعین کرتی ہے۔

i i سود کی شرح اور خطرے کی درجہ بندی کے طریقہ کار، نیز مختلف زمروں کے قرض لینے والوں سے مختلف سود کی شرحیں وصول کرنے کے جواز کا انکشاف قرض لینے والے باگاہک کو درخواست فارم میں کیا جائے گا اور منظوری نامے میں واضح طور پر مطلع کیا جائے گا۔

i i i شرح سود اور خطرات کی درجہ بندی کا طریقہ بھی ویب سائٹ پر دستیاب کرایا جائے گا۔ ویب سائٹ پر شائع کردہ یا کسی اور جگہ شائع کردہ معلومات کو شرح سود میں تبدیلی ہونے پر اپ ڈیٹ کی جاتی چاہیے۔

i v چہارم۔ کمپنی اس بات کو بھی یقینی بنائے گی کہ شرح سود اور چارجز میں تبدیلیاں صرف آئندہ اثر کے ساتھ لاگو ہوں۔ اس ضمن میں ایک مناسب شرط معاہدہ قرض اور منظوری نامے میں شامل کی جائے گی۔

v شرح سود سالانہ ہوگی تاکہ قرض لینے والے کو اس کے اکاؤنٹ پر لاگو ہونے والی درست شرحوں کا علم ہو۔ کمپنی سالانہ فیصد شرح (اے پی آر) کا بھی پیشگی انکشاف کرے گی۔

i v اس کے علاوہ، کمپنی کا بورڈ سود کی شرح پالیسی کا وقتاً فوقتاً جائزہ بھی لیتا ہے۔

i i v پروسیسنگ اور دیگر فیسوں کا شیڈول تیار کیا جائے گا اور کمپنی کی ویب سائٹ پر رجسٹرڈ دفتر میں اسے ظاہر کیا جائے گا۔

i i v کمپنی اپنی ویب سائٹ پر رجسٹرڈ دفتر میں سالانہ شرح سود اور خطرات کی درجہ بندی کے طریقہ کار کا انکشاف کرے گی اور شرح سود میں کسی بھی تبدیلی کے بارے میں معلومات کو اپ ڈیٹ کرے گی۔

i x قرض لینے والے سے رقم کے اصل اجرا کی تاریخ سے سود لیا جائے گا۔ اس کے علاوہ، مہینے کے دوران قرض کے اجرا یا ادائیگی کی صورت میں، جزوی مدت کا سود صرف اس مدت کے لیے لیا جائے گا جس کے لیے قرض واجب الادا تھا، نہ کہ پورے مہینے کے لیے۔

اگر کمپنی ایک یا ایک سے زیادہ پیشگی اقساط یا پیشگی ادائیگی وصول کرتی ہے، تو سود صرف بقایا قرض کی رقم پر ہی لیا جائے گا، نہ کہ جمع شدہ پیشگی اقساط سمیت مکمل تقسیم شدہ رقم پر۔

(g) ڈیجیٹل قرض پلیٹ فارمز کے ذریعے قرض حاصل کرنا

i سورسنگ ایجنٹ (جنہیں آئندہ ایجنٹ کہا جائے گا) کے طور پر مقرر کردہ ڈیجیٹل قرض دینے والے پلیٹ فارمز کے نام F F L P کی ویب سائٹ پر شائع کیے جائیں گے۔

i i بطور ایجنٹ مقرر کیے گئے ڈیجیٹل قرض فراہم کرنے والے پلیٹ فارمز کو F F L P کا نام پہلے ہی ظاہر کریں، اور F F L P اس ایجنٹ کا نام ظاہر کرے گا جس کی جانب سے وہ ان سے رابطہ کر رہے ہیں۔ منظوری ملنے کے فوراً بعد لیکن قرض کے معاہدے پر عمل درآمد سے پہلے، منظوری نامہ قرض لینے والے کو لیٹر ہیڈ پر پیش کیا جائے گا۔

i i i F F L P کی جانب سے استعمال کیے جانے والے ڈیجیٹل قرض پلیٹ فارمز پر مؤثر نگرانی کو یقینی بنایا جائے گا۔

i v شکایات کے ازالے کے نظام کے بارے میں آگاہی پیدا کرنے کے لیے کافی کوششیں کی جائیں گی۔

v کمپنی یہ یقینی بنائے گی کہ اس کے D L A یا اس کے L S P کے D L A، آن بورڈنگ/سائن اپ کے مرحلے میں، پرائیکٹ کی خصوصیات، قرض کی حد اور لاگت وغیرہ سے متعلق معلومات نمایاں طور پر ظاہر کریں۔

v i . کمپنی کو یہ یقینی بنانا ہوگا کہ ڈیجیٹل طور پر دستخط شدہ دستاویزات (کمپنی کے لیٹر ہیڈ پر) جیسے K F S ، قرض کی مصنوعات کا خلاصہ، منظوری نامہ، شرائط و ضوابط، اکاؤنٹ کا اسٹیٹمنٹ، اور قرض لینے والوں کے ڈیٹا کے حوالے سے L S P / D L A کی رازداری کی پالیسیاں وغیرہ، قرض کے معاہدے / لین دین کے نفاذ پر، خود بخود قرض لینے والوں کو ان کے رجسٹرڈ ذرائع پر اور ایس ایم ایس کے ذریعے فراہم کیے جائیں گے۔

(h) بقایا رقم کی وصولی

- i . کمپنی کے بورڈ نے صارفین سے بقیہ رقم وصول کرنے کے لیے ایک پالیسی بنائی ہے جو شائستگی، منصفانہ سلوک اور نرمی و فہمائش کے اصولوں پر مبنی ہے۔
- i i . ایف ایف ایل پی صارفین کو ان کے بقایا جات کے بارے میں تمام معلومات فراہم کرے گا اور ادائیگی کے لیے مناسب وقت فراہم کرے گا۔
- i i i . F F L P اپنے مفادات کی حفاظت کرتے ہوئے، ناپیدہ قرض داروں سے اپنی واجب الادا رقم وصول کرنے کے لیے مناسب اور قانونی اقدامات اختیار کرے گا۔
- i v . F F L P اس بات کو یقینی بنائے گا کہ ملازمین کو گاہکوں کے ساتھ مناسب طریقے سے پیش آنے کے لیے کافی تربیت دی گئی ہو۔
- v . کمپنی، قرض منظور کرتے وقت اور رقم کی وصولی کی ذمہ داریاں کسی L S P کو سونپتے وقت یا رقم کی وصولی کے لیے ذمہ دار L S P میں تبدیلی کرتے وقت، قرض لینے والے کو ایسے L S P کی تفصیلات بتائے گی جو بطور وصولی ایجنٹ کام کر رہا ہو اور رقم کی وصولی کے لیے قرض لینے والے سے رابطہ کرنے کا مجاز ہو۔ مزید برآں، قرض منظور کرتے وقت، قرض لینے والے کو قرض کی عدم ادائیگی کی صورت میں اس سے رابطہ کرنے کے لیے مجاز فہرست شدہ ایجنٹوں کے نام بتائے جاسکتے ہیں۔ تاہم، اگر قرض کی ادائیگی میں تاخیر ہو رہی ہے اور قرض لینے والے کے لیے وصولی ایجنٹ مقرر کر دیا گیا ہے، تو وصولی ایجنٹ کی طرف سے قرض لینے والے سے رقم کی وصولی کے لیے رابطہ کرنے سے پہلے، مقرر کردہ ایسے وصولی ایجنٹ کی تفصیلات قرض لینے والے کو ای میل / MS S کے ذریعے مطلع کی جانی چاہیے۔

v i . کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ تمام ادائیگیاں، قرض کی ادائیگی اور متعلقہ لین دین قرض لینے والے کی طرف سے براہ راست کمپنی کے متعین بینک اکاؤنٹ میں کیے جائیں۔ کوئی بھی ادائیگی کسی بھی تیسرے فریق، جس میں ایف ایس پی (L S P) بھی شامل ہے، کے پاس تھرو یا پول اکاؤنٹ کے ذریعے نہیں کی جائے گی یا کارروائی نہیں کی جائے گی۔

i i v . قرض کی ناپیدگی کے معاملات میں، کمپنی نقد وصولی سمیت تھوس وصولی کے اقدامات نافذ کر سکتی ہے۔ ایسی نقد وصولی مکمل طور پر درج کی جائے گی اور اسی دن مقروض کے کھاتے میں ظاہر ہوگی۔

i i i v . قرض کی وصولی کے معاملے میں، کمپنی کسی بھی قسم کی ہراسانی نہیں کرے گی۔ مثلاً قرض داروں کو نامناسب اوقات میں (صبح 8:00 بجے سے پہلے اور شام 7:00 بجے کے بعد) مسلسل تنگ کرنا، قرض کی وصولی کے لیے جبر کا استعمال وغیرہ اس کے علاوہ، ملازمین / ایجنٹوں کو ہندوستانی قانون کے مطابق ریگولیٹری حدود کے اندر، قرض داروں کے ساتھ مناسب طریقے سے پیش آنے کے لیے مناسب حد تک تربیت دی جائے گی۔ کمپنی کی سینئر انتظامیہ قرض داروں سے واجب الادا ادائیگیوں کی رقوم کی وصولی کے عمل کی نگرانی کرے گی۔

(i) گریوانس اور شکایت کی داد رسی

گاہک خدمت F F L P کے لیے انتہائی اہم ہے اور کمپنی ایک مؤثر شکایات از الے کا نظام برقرار رکھنے کے لیے ہر ممکن اقدام کرے گی۔ کمپنی نے شکایات از الہ پالیسی کے ایک تفصیلی بورڈ سے منظور شدہ پالیسی نافذ کی ہے۔ کمپنی کی سینئر انتظامیہ وقتاً فوقتاً شکایات از الے کے نظام کے کام کاج کا جائزہ بھی لے گی۔ ایسے جائزوں کی ایک مربوط رپورٹ باقاعدہ وقفوں پر (جیسا کہ بورڈ کی طرف سے طے کیا جاسکتا ہے) بورڈ کو پیش کی جائے گی۔

کمپنی نے اس بات کو یقینی بنانے کے لیے ایک جامع ڈھانچہ تیار کیا ہے کہ قرض لینے والوں کی شکایات کا ازالہ قواعد و ضوابط کے ایک مقررہ دائرہ کار کے اندر منصفانہ اور فوری طریقے سے کیا جائے۔ اس کا ذکر کمپنی کے بورڈ کی منظور کردہ اس پالیسی میں کیا جاسکتا ہے جو شکایت کے ازالے کے نظام کے بارے میں ہے اور کمپنی کے رجسٹرڈ دفتر / کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب ہے۔

(ز) عمومی دفعات

- i. F F L P کی طرف سے گاہک کے ساتھ تمام تر مواصلات مقامی زبان یا قرض لینے والے کی سمجھ میں آنے والی زبان میں ہوں گے۔
- i i. کمپنی معاہدہ قرض کی شرائط میں دیے گئے مقاصد کے علاوہ قرض لینے والے کے معاملات میں مداخلت کرنے سے گریز کرے گی (جب تک کہ قرض لینے والے کی طرف سے پہلے ظاہر نہ کی گئی معلومات کا انکشاف نہ ہو جائے)۔
- i i i. قرض دار کی جانب سے قرض اکاؤنٹ کی منتقلی کے لیے درخواست موصول ہونے کی صورت میں، کمپنی کی رضامندی یا بصورت دیگر، اگر کوئی اعتراض ہو، تو درخواست موصول ہونے کی تاریخ سے 21 دنوں کے اندر مطلع کیا جانا چاہیے۔ ایسی منتقلی قانون کے مطابق شفاف معاہداتی شرائط کے تحت ہوگی۔
- i v. کسی بھی ایجنسی جسے مختلف سرگرمیاں آؤٹ سورس یا تفویض کی گئی ہیں، کو وقتاً فوقتاً جاری کردہ کمپنی پالیسیوں کے مطابق رجسٹرڈ کیا جانا ہوگا اور اس کی جانچ پڑتال کی جانی ہوگی۔
- v. کمپنی اپنے علاقائی ملازمین / شراکت داروں کے لیے معاوضے کے طریقوں کو غیر معمولی خدمات، اخلاقی طرز عمل اور مقروض کی اطمینان جیسے اپنے بنیادی اقدار کے مطابق بنانے میں یقین رکھتی ہے۔ معاوضے کے ڈھانچے میں، صرف مقداری پیمانوں (جیسے کہ حاصل کیے گئے قرضوں کی تعداد یا وصولی کی شرح) کے بجائے، ان اہم عوامل پر زیادہ زور دیا جاتا ہے۔ علاقائی ملازمین / شراکت داروں کی طرف سے ضابطہ اخلاق اور اخلاقی اقدار کی پاسداری نہ کرنے پر جرمانہ عائد کیا جاسکتا ہے۔

□ اشتہار، مارکیٹنگ اور فروخت - کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ:

کمپنی کے تمام اشتہارات اور تشہیری مواد واضح اور گمراہ کن نہ ہوں۔ جس اشتہار میں شرح سود کا ذکر ہو، اس میں قابل اطلاق فیسوں اور چارجز کی تفصیلات بھی شامل ہونی چاہئیں۔ مکمل شرائط و ضوابط درخواست پر دستیاب ہیں۔

4. ضابطے کا جائزہ

اس ضابطہ اخلاق کی سالانہ نظر ثانی کی جانی چاہیے، تاوقتیکہ منصفانہ طرز عمل کے ضابطے کے عمل میں کوئی ایسی تبدیلی نہ ہو جس کے لیے پالیسی میں فوری تبدیلیوں کی ضرورت ہو۔ پالیسی سے متعلق آر بی آئی کے ضوابط میں کوئی بھی تبدیلی این بی ایف سی پر نافذ العمل ہوگی اور اس کی حسب ضرورت تبدیلیوں کے ساتھ تعمیل کی جائے گی اور اس کے لیے بورڈ کی خصوصی منظوری کی ضرورت نہیں ہوگی۔

شعبہ تعمیل تبدیلی کی درخواستوں کا جائزہ لے گا اور کسی بھی مجوزہ ترمیم کی سفارش / نام منظوری دے گا۔ بورڈ سفارش کا جائزہ لے گا اور مجوزہ ترمیم کو منظور / نام منظور کرے گا۔ اگر منظور ہو جاتا ہے، تو شعبہ تعمیل اس بات کو یقینی بنائے گا کہ مناسب ترمیم شامل کی جائیں اور متعلقہ صارفین کو ایک نیا نسخہ جاری کیا جائے۔

SANSKRIT

फ़्लिपकार्ट फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड
फ़ेयर प्रैक्टिसेज़ कोड्

संस्करण 0.4

अनुक्रमणिका

1. प्रस्तावना च पृष्ठभूमि:-----	2
2. संहितायाः अभिप्रायः:-----	2
3. न्यायाचाराः:-----	2
a) ऋणप्रक्रियापर्याप्त्यै आवेदनम्-----	2
b) ऋणमूल्यांकनं तथा शर्ताः:-----	3
c) ऋणलेखासु दण्डभारः:-----	4
d) ऋणवितरणं, नियमपरिवर्तनसहितम् -----	4
e) गोपनीयता तथा रहस्यपालनम् -----	5
f) अत्यधिकव्याजस्य नियमनम् -----	5
g) साङ्केतिकऋणमञ्चैः प्रदत्तऋणानि -----	5
h) देयधनसंग्रहः:-----	6
i) अभियोगः तथा अभ्यर्थनानिवारणम्-----	6
j) सामान्यप्रावधानानि -----	7
4. संहितायाः समीक्षा-----	7

1. प्रस्तावना च पृष्ठभूमि:

फ्लिपकार्ट वित्त निजी सीमित (अधःपरम निर्दिष्टम् एफएफपीएल) नामकं संस्थानम् अभिनिवेशनऋणदायि
अर्बेकियवित्तसंस्थानम् अस्ति, यत् जमाः न गृह्णाति। तत् भारतीयरिजर्व्बैंक् इत्यस्मिन् पञ्जीकृतम् अस्ति।
एफएफपीएल अधुना आधारस्तर-अर्बेकियवित्तसंस्थानरूपेण वर्गीकृतम् अस्ति। कम्पनी निरधारऋणप्रदानं च
निवेशकार्यं च व्यवसायरूपेण करोति

भारतीयरिजर्व्बैंक् इत्यनेन अध्यायः सप्तमः अन्तर्गतं प्रधाननिर्देश - अर्बेकियवित्तसंस्थान -
पैमानेआधारितनियमनिर्देशाः, २०२३ इत्यस्मिन् न्यायाचारसंहितासम्बन्धिनः उपदेशाः प्रकाशिताः। एते उपदेशाः
ग्राहकेषु व्यवहारसमये न्यायपूर्णव्यवसायिकसांस्थानिकाचारस्य मानकानि स्थापयन्ति च कालानुगुणं परिवर्तितुं
शक्यन्ते।

अतः संस्था प्रधाननिर्देश - अर्बेकियवित्तसंस्थान - पैमानेआधारितनियमनिर्देशाः, २०२३ इत्यस्य अध्यायः सप्तमः
अनुसारं कालानुगुणपरिवर्तितं न्यायाचारसंहितां ("संहिता") स्वीकृतवती। एषा संहिता निदेशकमण्डलेन सम्यक्
अनुमोदिता। एषा संहिता संस्थायाः सर्वेषु उत्पादप्रकारेषु सेवासु च, याः अधुना प्रदत्ताः भविष्ये वा प्रदातुं शक्यन्ते,
प्रचलद्विधिनुसारं प्रवर्तते। सा संस्थायाः सर्वेषु कर्मचारिषु तृतीयपक्षेषु च, ये संस्थायाः प्रतिनिधित्वाय व्यवसाये
अधिकृताः, अपि प्रवर्तते।

2. संहितायाः अभिप्रायः

संस्था सर्वेषां स्वऋणग्राहकानां प्रति समत्वन्यायपूर्णव्यवहारं प्रवर्तयितुं पारदर्शकरूपं ऋणसंरचनं निर्मातुं, एषां
संहितां रूपयित्वा प्रवर्तितवती। संस्था सर्वेषां संभाव्यऋणग्राहकानां प्रति न्यायसमत्वनियतिपूर्णं ऋणसेवार्पणं कर्तुं
प्रतिबद्धा अस्ति। न्यायाचारसंहिता संस्थया स्वग्राहकसम्बन्धेषु अंगीकरणीयान् न्यायपूर्णचारमानकान् निर्दिशति।

संहितायाः उद्देश्यः अस्ति—

- ग्राहकेषु व्यवहारसमये न्यायसत्यपूर्णान् आचारान् पालनं कृत्वा, न्यूनतममानकानि स्पष्टतया स्थापित्य,
ग्राहकेषु संस्थायां विश्वासं संवर्धयितुं च।
- ग्राहकेभ्यः स्पष्टपारदर्शिकां सूचनां प्रदत्त्वा, ते यथायोग्यम् अपेक्षितसेवाः अधिकं सम्यक् अवगन्तुं
शक्नुयुः।
- ग्राहकानां संस्थायाश्च मध्ये निष्पक्षसौहार्दयोः संवर्धनं कुर्वीत।
- यथाविधिनियमप्रक्रियां अनुसृत्य, आवश्यकं सति पुनःप्राप्तिः प्रवर्तनं च क्रियते।
- कस्याञ्चिदपि व्यवहारप्रतिज्ञायां प्रविश्यतां पूर्वं, उत्पादसेवायाः सर्वशर्तिनियमेषु ग्राहकाः सम्यगवगताः
स्युः इति सुनिश्चितं कुर्यात्।
- निष्पक्षाचारग्राहकव्यवहारयोः सम्बन्धिषु भारतीयरिजर्व्बैंक्निर्दिष्टविवनियमपालनं सुनिश्चितुं।

3. न्यायाचाराः

a) ऋणप्रक्रियापर्याप्त्यै आवेदनम्

एफएफपीएल स्वसेवाः अत्यन्तसरलरूपेण प्रदातुं, यथा अधिकतमग्राहकान् सम्प्राप्नुयात्, तत् प्रति प्रतिबद्धम्
अस्ति। ऋणप्रार्थनासंबन्धि प्रक्रियासु संस्थया अनुयोज्यन्ते निम्नलिखिताः नियमाः।

- ऋणप्रार्थनापत्रेऽत्र तस्याः कर्तुं युक्ताः तु यथेष्टाः सूचनाः स्युः येषां ग्राहकेन हिते प्रभावः स्यात्, यथा तेन
अन्यैः ऋणदातृभिः प्रदत्तानां शर्तानां तुलनां कृत्वा स्वेच्छया सूचितनिर्णयः कर्तुं शक्यते। ऋणप्रार्थनापत्रे
सह प्रस्तुतव्याः अभिलेखाः निर्दिश्यन्ते।

- vi. संस्था ग्राहकेभ्यः तेषां आवश्यकतानुसारं उत्पादसेवयोः चयनं साहाय्यं दास्यति तथा ग्राहकेभ्यः इच्छितानां उत्पादसेवयोः प्रमुखविशेषाणां स्पष्टं विवरणं प्रदास्यति। तस्मात्, अनुबन्धस्य कृत्यपूर्वं संस्था सर्वेभ्यः संभाव्यऋणग्राहकान् समरूपेण दत्ते डिजिटलऋणवस्तुषु मुख्यतथ्यान्वितं पत्रं। मुख्यतथ्यपत्रम् ग्राहकैः अवगम्ये भाषायां लिखितं भवेत् तथा तदस्य वस्तु विस्मृत्या ग्राहकैः व्याख्यातव्यम्।
- vii. संस्था ग्राहकेभ्यः तेषां वास्तविकं परिचयं च आवासस्थानं च प्रमाणीकर्तुं आवश्यकानां अभिलेखानां सूचनां च तथा कानूनीनियमपालनाय अपेक्षितानां अन्यान्यपि अभिलेखानां विवरणं दास्यति। एते अभिलेखाः तथा सूचनाः ऋणप्रार्थनायाः प्रारम्भिकस्य ऋणपरीक्षणस्य अनन्तरं च ऋणमूल्याङ्कनस्य आधारं भविष्यन्ति।
- viii. संस्थातः ऋणं प्राप्नुमानाः इच्छन्तः ग्राहकाः ऋणप्रार्थनापत्रं सर्वतः पूर्णं कृत्वा संस्थायै डिजिटल हस्ताक्षरेण प्रस्तुतं कुर्युः।

एफ्एफ्पीएल् ग्राहकैः स्वदेशीयभाषायां वा ग्राहकेभ्यः अवगम्ये भाषायां संवादं कुर्यात्।

b) ऋणमूल्यांकनं तथा शर्ताः

संस्थायाः ऋणमूल्याङ्कनं निम्नलिखितानुसारं क्रियते।

- i. संस्था ऋणग्राहकात् प्रदत्तां तथा सङ्कलितां सर्वां जानकारीं परीक्ष्य तस्य वित्तीयक्षमत्वं प्रमाणयित्वा ऋणप्रस्तावं स्वस्य वित्तनीतौ निर्दिष्टानां क्रेडिट मूल्याङ्कनकारकाणां आधारेण मूल्याङ्कयिष्यति। यदि अतिरिक्तं विवरणं वा दस्तावेजाः आवश्यकाः स्युः, संस्था यथोचितसमये ऋणग्राहकं सूचयिष्यति।
- ii. कम्पनी ऋण-अनुप्रयोगस्य अनुमोदनं वा अस्वीकृतिं वा सम्बन्धिनं निवेदयिष्यति – संक्षिप्तसंदेशेन अथवा अन्येन लिखित-सम्प्रेषण-प्रकारेण। ऋण-अनुप्रयोगस्य ऋण-मूल्याङ्कनं वा परीक्षणं कर्तुं कृते कम्पनी स्पष्टीकरणं वा अन्यानी आवश्यकता-दस्तावेजानि/सूचनानि अपि याचितुं शक्नोति।
- iii. एफ्-एफ्-पी.-एल्. प्रस्तावित-ऋणस्य मुख्य-नियमाः शर्तयः च लिखितरूपेण, ग्राहकेन अवगम्यमानेन देशीयभाषायां वा तेन अवगम्यमानेन अन्यया भाषया च, अनुमोदनपत्रेण सूचयिष्यति। उक्तपत्रे अनुमोदितऋणराशिः, तस्य नियमाः शर्तयः च, वार्षिकी-कृतव्याजदरः, व्याजदरस्य प्रयोजनविधिः च निर्दिष्टाः भविष्यन्ति।
- iv. यदि ऋणग्रहिता कम्पनीनिर्धारितानुमोदनशर्तयः स्वीकुर्यात्, तर्हि विस्तृतनियमशर्तिसहितः ऋणसन्धिः ऋणग्रहितुः ग्राहकस्य च मध्ये निष्पादनीयो भवेत्। ऋणशर्तस्वीकृतिः लेख्यरूपेण सञ्चिकीभूत्या संग्रहीता भवेत्। अधिकदण्डशुल्कानि ऋणसन्धौ अनुमोदनपत्रे च स्थूललिप्या लिखितानि भवेरन्। व्याजदरे अतिरेकः अंशः कम्पनी न समावेशयेत्।
- v. निष्पादनीया ऋणसन्धयः ग्राहकेण स्वीकृतानुमोदनशर्तिप्रतिपन्नाः भवन्तु। ग्राहकः सन्धिपत्रे निर्दिष्टविवरणानि निष्पादनात् पूर्वं परीक्षणाय अवगन्तुं शक्नोति। प्रमुखवित्तसारपत्रे (मुख्यवित्तीयविवरणपत्रे) ग्राहकेण अवगतिः लेख्यस्वीकृत्या अभिप्रामाण्यताम् इति कम्पनी याचेत्। उक्तं सारपत्रं ऋणसन्धेः भागरूपेण प्रदर्श्य सारसंपुटरूपेण अपि सम्मिलितं भवेत्।
- vi. प्रमुखवित्तसारपत्रस्य वैधताकालः सप्तदिनाधिककालवधिसहितेषु ऋणेषु न्यूनतया त्रयः कर्मदिवसाः, सप्तदिनात् न्यूनकालवधिसहितेषु ऋणेषु एकः कर्मदिवसः। एषु अवधिषु ऋणग्रहिता ऋणशर्तयः स्वीकुर्यात्। उक्तवैधकालान्तर्गते स्वीकृतानां शर्तीनां पालनं कम्पनीकर्तव्यं भवेत्।

अपि च, शमनकालावधौ, ऋणग्रहिताय मूलधनं समुपयुक्तवार्षिकप्रतिशतव्याजं च दत्त्वा दण्डं विना ऋणात् निवर्तितुं स्पष्टः विकल्पः प्रदेयः।

- vii. कम्पनी ऋणसन्धेः प्रतिलिपिं – ग्राहकस्य अवगम्यमानया भाषा देशीयभाषा वा – सह सर्वैः संलग्नदस्तावेजैः ऋण-अनुमोदनकाले वा वितरणकाले सर्वेभ्यः ग्राहकेभ्यः प्रदास्यति, यत् ग्राहकेन अनुमोदितं भवेत्। स्वस्य जालपृष्ठे मुख्यदेशीयभाषासु मानकऋणसन्धिलिपिं अपि प्रदास्यति। कम्पनी सुनिश्चितयेत् यत् ऋणसन्धिः अनुमोदनपत्रं च, सह सर्वैः आरोपपत्रैः, शर्तयः व्याजदरः च “नियमपत्रिका” इत्याख्यया समालिखितः, या सन्धिपत्रे अनुमोदनपत्रे च संलग्न्या भवेत्।
- viii. ऋणकालावधौ कम्पनी ऋणसन्धौ निर्दिष्टान्यनुमोदितशर्तीनि कठोरतया पालयेत्।
- ix. ऋणग्रहिता ऋणसन्धौ उल्लिखितान्यखिलानि नियमशर्तीनि पालयेत्, येन कम्पनी प्रदत्तऋणसुविधानां निरीक्षणे संचालनकार्येषु च साहाय्यं लभेत्।
- x. तृतीयसेवाप्रदातृणां कृते ग्राहकेभ्यः वास्तविकरूपेण संगृहीतानि शुल्कानि – यथा बीमाशुल्कं, वैधानिकशुल्कं च – कम्पनी यथोचिते समये ग्राहकेभ्यः रसीदपत्रैः प्रमाणपत्रैश्च सह प्रदास्यति।
- xi. प्रमुखवित्तसारपत्रे निर्दिष्टानि न भवन्ति ये शुल्कादयः, तान् ऋणकालावधौ कम्पनी ग्राहकेभ्यः न आरोपयेत्, ग्राहकेन स्पष्टस्वीकृतिहीनत्वे।

c) ऋणलेखासु दण्डभारः

- i. एफएफपीएलस्य व्यवस्थापकसमितिना सूदशुल्कदण्डशुल्कयोः पृथक् नीति स्वीकृता अस्ति, या एफएफपीएल् जाले अपि प्रकाशितम् अस्ति।
- ii. यदि ऋणग्रहकः मुख्यऋणशर्तानां अनुवर्तनं न कृत्वा दण्डः शुल्कः आरोपितः तर्हि तद् ‘दण्डशुल्क’ इति मान्यते, ‘दण्डसूदः’ इति न।
- iii. एफएफपीएल् ऋणसम्झौते तथा मुख्यशर्तासु वा केएफएस इति दस्तावेजे ग्राहकेषु दण्डशुल्कस्य परिमाणं कारणं च स्पष्टतया प्रकाशयिष्यति। एषा सूचना कम्पनीजाले ‘सूददराः सेवा शुल्काः’ इति विभागे स्पष्टतया प्रदर्श्यते।
- iv. दण्डशुल्केषु सूदः न भविष्यति, किन्तु सामान्यः सूदसमायोजनः ऋणखाते यथावत् भविष्यति।
- v. संस्था सूदराशौ किञ्चन अतिरिक्तं घटकं न योजयिष्यति तथा नियमान् सम्यक् पालनं करिष्यति।
- vi. दण्डशुल्कः न्याय्यः भविष्यति तथा मुख्यऋणशर्तानां उल्लङ्घने अनुरूपः स्यात्, तथा कस्यापि ऋणवर्गस्य भेदेन अन्यायं न भविष्यति।
- vii. एफएफपीएल् दण्डशुल्कविवरणानि (तदन्तर्गतकारणैः सह) ऋणग्रहितुः आवश्यकऋणशर्तानां पालनाभावस्मरणपत्रैः सह सूचयेत्। यदा ‘व्यवसायव्यतिरिक्तकार्यार्थं स्वीकृतऋणप्राप्ताः व्यक्तिगतऋणग्रहकाः’ भवन्ति, तेषां दण्डशुल्कानि तादृश्यावरणविषये अव्यक्तिगतऋणग्रहकाणां दण्डशुल्केभ्यः अधिकानि न भवेत्।

d) ऋणवितरणं, नियमपरिवर्तनसहितम्

संस्था ऋणवितरणाय निम्नलिखिताः व्यवहाराः अनुवर्तिष्यति:

- i. कम्पन्या स्वीकृतऋणराशिः ऋणग्रहितेन स्वीकृतानुमोदनशर्तिषु निर्दिष्टवितरणकालिकानुसारं वितर्यते। ऋणग्रहिता कम्पन्याः अनुमोदनशर्तिषु उल्लिखितान् पूर्ववितरणनियमांश्च पालयेत्। पूर्ववितरणनियमपालनस्य पुष्टिं कृत्वा एव कम्पनी स्वीकृतराशिं वितरयेत्।
- ii. एफ्एफ्पीएल् ग्राहकाय अंग्रेजीभाषायां वा तस्य ज्ञातुं शक्यायां भाषायां ऋणशर्तानाम् परिवर्तनेषु सूचना प्रदास्यति, यथा वितरणवेलापट्टिका, सूदराशयः, सेवा शुल्काः, अग्रिमप्रदाने शुल्काः च।
- iii. ऋणपुनःप्राप्तिः शीघ्रतया भुगतानं वा कर्मपरिपालनं कर्तुं संस्थायाः निर्णयः ऋणसम्झौते निर्दिष्टानुसारः भविष्यति, यस्माद् ऋणग्राहकस्य अनुमोदनं आवश्यकम्।
- iv. कम्पनी ऋणपुनःआह्वानं कर्तुं वा, प्रदेयधनस्य अथवा कार्यस्य त्वरितं निर्वहनं याचितुं वा, ऋणसन्धौ अन्येषु च सम्बन्धितस्तावेजेषु निर्दिष्टशर्तिनियमानुसारं ऋणग्रहितेभ्यः युक्तकालावकाशं दास्यति। ऋणपुनःआह्वानात् पूर्वं वा, प्रदेयधनस्य अथवा कार्यस्य त्वरितनिवर्तनयाचनात् पूर्वं वा, कम्पनी ऋणसन्धेः अनुमोदनपत्रस्य च शर्तिनियमोपपन्नं कालावकाशं ऋणग्रहिताय प्रदास्यति।
- v. कम्पनी सर्वेषां ऋणवितरणानां निष्पादनं प्रत्यक्षं ऋणग्रहितुः बैंकखातायामेव सम्पन्नं भवेत् इति सुनिश्चितयेत्। अपवादाः केवलं तेषु प्रसङ्गेषु यत्र विधिसम्बद्धैः अथवा विनियामकप्राधिकारैः (यथा आर्.बी.आइ. अथवा अन्येन विनियामकेन) स्पष्टतया अनुमतं भवति, सहवितरणव्यवहारासु विनियमितसंस्थाः (विनियमितसत्ता) मध्ये निधिप्रवाहः यत्र भवति, तथा च निर्दिष्टकार्यनिमित्तं यत्र परिचिन्हितअन्त्यलाभिनः बैंकखाते प्रत्यक्षं धनराशेः प्रवेशः क्रियते। कदापि अपि कम्पनी नियामकनिर्देशानुसारं स्पष्टानुमत्याः रहितं तृतीयपक्षखाते ऋणराशिं न वितरयेत्।

e) गोपनीयता तथा रहस्यपालनम्

संस्था सर्वं व्यक्तिगतं सूचना निजता च गोपनीयता च रक्षिष्यति, यदि ऋणग्राहकः स्पष्टतया अनुमतिं न दत्ते तर्हि। संस्था ऋणग्राहकस्य व्यवहारविवरणं अन्येषां न प्रकाशयिष्यति यावत् निम्नलिखितेषु परिस्थितिषु वर्जितम् अस्ति:

- i. यदा नियामकादेशानुसारं विधिकायाः वा नियामकसंस्थायाः अधीनं सूचना दातव्या भवति।
- ii. यदा सार्वजनिकहिताय वैधानिकं वा नैतिकं दायित्वं सूचनां प्रकाशयितुं वर्तते।
- iii. यदा ऋणग्राहकस्य हितरक्षणाय आवश्यकी, यथा कपटनिरोधनाय वा सुरक्षा सम्बन्धि विषये।
- iv. यदा ऋणग्राहकः स्पष्टतया अनुमोदनं दत्तवान् यत् संस्था तां सूचना स्वगृहे, सम्बद्धसंपत्तिषु, कम्पनीषु वा अन्येषु सहमतेषु व्यक्तिषु वा संस्थासु वितरितुं शक्नोति।

f) अत्यधिकव्याजस्य नियमनम्

- i. कम्पनी ग्राहकेभ्यः प्रदेयेषु ऋणेषु आग्रेयानां च अत्यधिकं व्याजदरं शुल्कानि च आरोपणं न भवेत् इति सुनिश्चितयितुं, कम्पनीसमित्या व्याजदरनिर्धारणाय एकः व्याजदरमापनमॉडल् स्वीकृतः, यस्याः अन्तर्गतं निधिकोषस्य मूल्यं, लाभांशः, जोखिमप्रिमियमः इत्यादयः सम्बन्धिनः कारणाः परिगण्यन्ते। एषा “व्याजदरनीति” नाम नीतिः सदा कम्पनीस्य जालपृष्ठे प्रदर्शिता भवेत्। एषा नीतिः निधिकोषमूल्यं, लाभांशः, जोखिमप्रिमियमः इत्यादीन् कारणान्

- परिगणयन्ती, व्याजदरमापनमॉडल् अनुसरति, तेन ऋणेषु आग्रेयानां च प्रदेयव्याजदरः शुल्काश्च निश्चिताः भवन्ति।
- ii. व्याजदरः जोखिमपदार्थानां विभाजनपद्धतिः च विभिन्नधर्मिणः ऋणग्राहकाः किं कारणेन भिन्नं व्याजदरं दत्तव्यम् इति आवेदनपत्रे तथा स्वीकृतिपत्रे स्पष्टं प्रदत्तव्यम्।
 - iii. व्याजदरः जोखिमपदार्थवर्गीकरणपद्धतिः च संस्थायाः जालपृष्ठे उपलब्धा भूत्वा यदा यदा परिवर्तनं स्यात् अद्यतनं कर्तव्यम्।
 - iv. संस्थया व्याजदरपरिवर्तनं केवलं भविष्यत्सूचने कृता भूयात्, भूतकालिकेषु न। एषा शर्तः ऋणसम्झौते स्वीकृतिपत्रे च समाविष्टा भविष्यति।
 - ix. व्याजदरः वार्षिकदररूपेण प्रदत्तः भूयात्, यत् ऋणग्राहकः यथार्थं ज्ञातुं शक्नोति। संस्थया वार्षिकप्रतिशतदरः अपि स्पष्टं प्रकाशनीयं।
 - vi. संस्थायाः व्यवस्थापिका मंडलः समयसमये व्याजदरनीतिम् समीक्षा करोति।
 - x. प्रक्रमणशुल्कस्य अन्यानां शुल्कानां तालिका संस्थायाः जालपृष्ठे वा पञ्जीकृतकार्यालये उपलब्धा स्यात्।
 - viii. संस्थया वार्षिकव्याजदरः जोखिमवर्गीकरणपद्धतिः च जालपृष्ठे वा पञ्जीकृतकार्यालये प्रकाशितः स्यात्, यदा यदा परिवर्तनं स्यात् तदा अद्यतनं कर्तव्यम्।
 - ix. व्याजः केवलं निधीनां यथार्थप्रदानादारभ्य ऋणग्राहकं शुल्कितः स्यात्। मासे मध्ये ऋणप्रदानं वा पुनर्भरणं जातं चेत् व्याजः केवलं यः ऋणः तावत्कालः अस्ति तस्मै एव शुल्कितः स्यात्, न सम्पूर्णमासाय।
 - x. यदि संस्था अग्रिमकिस्तीनां वा पूर्वपरिशोधनस्य संकलनं करोति, तर्हि व्याजः केवलं शेषऋणराशेः एव शुल्कितः स्यात्, न पूर्णवितरितराशेः सह अग्रिमकिस्तिभिः।

g) साङ्केतिकऋणमञ्चैः प्रदत्तऋणानि

- i. डिजिटल् ऋणदानेन सहकार्यकर्तृभूतेभ्यः (एतान् 'एजेन्ट्' इति निर्दिश्यते) नामानि एफएफपीएल जालपृष्ठे प्रकाशनीयानि स्युः।
- ii. एजेन्ट् इत्यस्य डिजिटल् ऋणदानेन संस्थया ग्राहकाय एफएफपीएल नाम प्रथमं सूचयितव्यं। एफएफपीएल अपि ग्राहकसंपर्केण कार्यकर्तृनाम प्रदास्यति। ऋणस्वीकृतेः तत्पश्चात् किन्तु ऋणसम्झौता संपादने पूर्वं स्वीकृतिपत्रं संस्थापत्रपत्रिकायाम् ऋणग्राहकाय प्रदातव्यं।
- iii. एफएफपीएल द्वारा समन्वितानां डिजिटल् ऋणदानप्लेटफॉर्मस् विषये प्रभावपूर्णं निरीक्षणं च नियंत्रणं कर्तव्यम्।
- iv. शिकायतोपशमनप्रणाली विषये ग्राहकेभ्यः जागरूकता सृष्टुं संस्थया पर्याप्तप्रयत्नाः करणीयाः।
- v. संस्थया यथार्हं यत् तस्य डिजिटल् ऋणदाता एजेण्ट्स् वा तेषां सेवा प्रदाता ऑन-बोर्डिंग/साइन-अप् काले स्पष्टतया उत्पादनस्य विशेषताः, ऋणसीमा, व्ययादयः च दर्शयन्ति।
- vi. संस्थया सुनिश्चितं करिष्यति यत् डिजिटल् रूपेण संस्थापत्रपत्रिकायाम् हस्ताक्षरितानि दस्तावेजाः यथा केएफएस, ऋणस्य सारांशः, स्वीकृतिपत्रं, नियमाः, खाता विवरणानि, एलएसपी/डीएलएस् ग्राहकेभ्यः सम्बन्धित गोपनीयता नीतयः च ऋणसम्झौता सम्पन्नतया स्वचालितं ग्राहकेभ्यः पञ्जीकृतसंपर्केण तथा एसएमएस मध्ये प्रवाहितानि स्युः।

h) देयधनसंग्रहः

- i. संस्थायाः व्यवस्थापनेन ग्राहकैः ऋणसंग्रहणस्य नीति स्थापिताऽस्ति या सौजन्यं, न्यायं, च प्रेरणां आधारयति।
- ii. एफएफपीएल ग्राहकेभ्यः तेषां ऋणदायाः सर्वांशं सूचयेत् च तेषां निर्वाहाय यथोचितं समयं दत्तुम् उचितं कुर्वेत्।
- iii. एफएफपीएल स्वहितं रक्षित्वा उचितानि तथा विधिसम्मतानि उपायान् अपकृतिप्रदायिभ्यः ऋणदातृभ्यः वित्तपुनरुद्धारणाय अनुवर्तयेत्।
- iv. एफएफपीएल स्वकर्मचारिणः ग्राहकैः सह उचितं व्यवहारं कर्तुं सम्यक् प्रशिक्षिताः सन्ति इति सुनिश्चितं करिष्यति।
- v. कम्पनी ऋणपुनर्प्राप्तिकर्मणि कस्याञ्चन प्रकारायाम् अपमानजनकव्यवहारं न आचरति – यथा अयुक्तकाले (प्रातः अष्टवादनात् पूर्वं, सायं सप्तवादनात् परं च) ऋणग्रहितानां सततं उत्पीडनं, ऋणपुनर्प्राप्त्यर्थं बलप्रयोगः, इत्यादिकम्। अधिकारिणः/प्रतिनिधयः च नियमानुसारं भारतदेशीयकानूनस्य सीमाभ्यः अन्तरालये, ऋणग्रहितैः सह युक्तरूपेण व्यवहर्तुं पर्याप्तप्रशिक्षणेन सज्जाः करिष्यन्ते। कम्पनीया वरिष्ठव्यवस्थापनम् ऋणग्रहितेभ्यः बकायाधनपुनर्प्राप्तेः प्रक्रियायाः निरीक्षणं करिष्यति।
- vi. सर्वाणि ऋणप्रतिपूर्तयः च ऋणसेवानि च ऋणग्राहकैः प्रत्यक्षं संस्थायाः निर्दिष्टे बैंकखाते प्रवर्तनीयानि। तृतीयपक्षस्य वा संयुक्तखातस्य मार्फत् प्रतिपूर्तिः न स्यात्।
- vii. ऋणविलम्बे काले संस्थायाः नगदसंग्रहणं स्यात्। एवं सङ्ग्रहितं नगदम् तेनैव दिनाङ्के ऋणग्राहकस्य खातायां दर्जं करिष्यते।
- viii. ऋणसंग्रहणसमये संस्थया ग्राहकैः उपद्रवः न करणीयः – अनियमितसन्ध्यायाः पूर्वं वा पश्चात् (प्रातः ८ वादने पूर्वं वा सायं ७ वादने अनन्तरं) फोनकथाः न स्युः, बलप्रयोगः न क्रियेत। कर्मचारी तथा एजेन्ट् उचितं व्यवहाराय प्रशिक्षिताः स्युः तथा भारतीयनियमाः अनुगच्छेयुः। वरिष्ठप्रशासनं ऋणसंग्रहणं पर्यवेक्ष्यते।

i) अभियोगः तथा अभ्यर्थनानिवारणम्

एफएफपीएल संस्थायाम् ग्राहकसेवा अतीव महत्वपूर्णा अस्ति। संस्था यथाशक्तिं शक्यतां बलवतीं प्रभावशालीं अपवादनिवारणप्रणालीं स्थापयितुम् प्रयत्नं करिष्यति। संस्थया विस्तीर्णा मण्डलेन अनुमोदिता अपवादनिवारणनीति निर्मिता अस्ति। वरिष्ठप्रशासनं नियतकालं तस्य अपवादनिवारणप्रक्रियायाः कार्यस्य पुनरावलोकनं करिष्यति। एतेषां पुनरावलोकनानां संकलितं विवरणं नियमानुसारं नियमितं मण्डलाय समर्प्यते।

संस्थया स्पष्टं व्यवस्थां निर्मितवती या सुनिश्चितुम् यत् ऋणग्राहकैः याचिकाः समस्या च न्याय्यतया शीघ्रं च निराकर्तुं शक्यन्ते, नियमानां विधानानां च अन्तर्गतम्। एषा नीति संस्थायाः पञ्जीकृत कार्यालये च तस्याः जालपुटे च उपलब्धा अस्ति।

j) सामान्यप्रावधानानि

- i. सर्वाणि एफएफपीएल द्वारा ग्राहकेषु सम्प्रेषणानि स्थानीयराष्ट्रे वा ग्राहकेण ज्ञाताय भाषायां सन्ति।

- ii. संस्था ऋणग्राहकस्य कार्येषु हस्तक्षेपं न करिष्यति यावत् ऋणसम्झायाः नियमेषु निर्दिष्टं नास्ति (यद्यपि ग्राहकेन पूर्वं न दर्शितं सूचनं दृश्यते तदा अपि)।
- iii. यदि ऋणग्राहकः ऋणखाता हस्तान्तरणार्थं याचना करोति तर्हि संस्था तस्मै २१ दिनानि पर्यन्तं अनुग्रहम् वा आपत्तिं सूचयिष्यति। तस्य हस्तान्तरणस्य नियमाः स्पष्टाः, संविधानेन सह अनुकूलाः च स्युः।
- iv. या किमपि संस्था कृत्यं कर्तुं न्यास्ता स्यात्, सा कम्पनीनीतिनुसारं चयनिता एव स्वीकृता च भविष्यति।

फील्पकार्ट फाईनॅस प्राईवेट लिमिटेड

वाजिबु दस्तुरी कोड

तर्जुमो 0.4

- v. कम्पनी असाधारणसेवा-नैतिकाचार-ऋणग्राहकसंतोषलक्षणैः स्वकीयैर्मूल्यमानदण्डैः सह क्षेत्रीयकर्मचारिणां/भागिदाराणां पारिश्रमिकपद्धतिं समन्वयितुं विश्वासं धारयति। पारिश्रमिकसंरचना एतेषां प्रमुखकारणानां प्रति अधिकं महत्त्वं ददाति, न केवलं संख्यात्मकमापकान् यथा संकलितऋणसंख्या अथवा पुनर्प्राप्तिदरः इत्यादीन् आधारयति। क्षेत्रीयकर्मचारिभिः/भागिदारैः आचारसंहिताया नैतिकमूल्यानां च पालनाभावे दण्डाः अपि आरोपिताः भवितुम् अर्हन्ति।
- a. विज्ञापनम्, विपणनं च विक्रयः च - संस्था सुनिश्चितयिष्यति यत्:
कम्पन्याः सर्वाणि विज्ञापन-प्रचारसामग्रीन्यस्पष्टानि न च भविष्यन्ति, किन्तु स्पष्टानि एव। यत्र कुत्रापि विज्ञापने व्याजदरस्य उल्लेखः क्रियते, तत्र तस्मिन् सह लागूशुल्कव्ययविवरणानि अपि सामाविष्टानि भवन्ति। समग्रनियमशर्तयः ग्राहकेण याच्यमाने अवश्यं प्रदेयाः भवन्ति।

4. संहितायाः समीक्षा

अयं कोडः वार्षिकं पुनरवलोकनीयः, यदि फेयर् प्राक्टिस् कोड प्रक्रियायां तत्क्षणं परिवर्तनेषु न सन्ति। यदि आर.बी.आइ. नियमेषु काचित् परिवर्तनं भवति तर्हि तानि परिवर्तनेषु स्वतः एन.बी.एफ्.सी. मध्ये लागू भवन्ति न च विशेषं बोर्ड अनुमोदनं अपेक्षितम्।

अनुपालन विभागः परिवर्तन आवेदनानि परीक्ष्य स्वीकरोति वा अस्वीकरोति। बोर्ड तत्र सिफारिशां समीक्ष्य स्वीकृत्य वा अस्वीकृत्य निर्णयं करोति। यदि स्वीकृतं तर्हि अनुपालन विभागः यथोचित परिवर्तनानि क्रियते च नवीनं संस्करणं संबंधित उपयोगकर्तृभ्यः प्रसारितं करोति।



फहरसत

1.	मुंढ ऐं पसमंजर	2
2.	कोड जो मकस्द	2
3.	वाजिबु दस्तुरी: 2	
क)	कर्ज जे कार्वाहीअ जी अर्जी	2
ख)	कर्ज जो काथो ऐं शर्तु / हालितुं	3
ग)	कर्ज जे खातनि में भूंग जी रकम	4
घ)	शर्तु ऐं हालितुंनि में बदिलाउ सुधी वरहासत जी रकम	4
ङ)	पोशदगी ऐं गुझायप.....	5
च)	बेहद वयाज जी लागु कयलु रकम जो बंदोबस्त	5
छ)	डिजिटल ओधर वसिलनि मथां मुंढ कयलु कर्ज.....	5
ज)	बकाऐ जी वसुली.....	6
झ)	फरीयाद ऐं ऐजाउ जो निपिटारो.....	6
ञ)	रिवाजी रसद.....	7
4.	कोड जी परख	7

1. मुंडा एँ पसमंजर

फील्पकार्ट फाईनेंस प्राइवेट लिमिटेड (हिनबैदि डुसयो वेंदी 'कम्पनी' या 'FFPL' तौर), हिक अण-जमाकंदड अण-बैंकि माली कम्पनी (पुंजी सेडहीदड एँ ओधरडिंदड कम्पनी) जो कि पंजिकृत आहे रिजर्व बैंक आफ इण्डिया सां. FFPL जे हिंअर दर्ज कयो वयो आहे बेस लेअर NBFC तौर. कम्पनी रुधल आहे मेसर करण में अण-सोघा कर्ज एँ पुंजीनिवेश जे बंदोबसस में.

RBI हिदायतुं जारी कयूं आहिनि NBFCअनि लाई वाजिबु दस्तुर कोड ते, उन जरीए सां तरतीब कंदे सिधांतअ वाजिबु कारोबार एँ कार्परेट लाई संदुनि ग्राहकनि सां वहनवार नसबत मसलनि मुल डुसु जे बाबु VII- मुल डुसु-अण-बैंकी माली कम्पनी- नियमी हिदायतुंनि जे ओधार ते दर्जा, जिअं शल वाधारा वेंदा वक्त बे वक्त.

इन रित, कम्पनी जोडायो आहे वाजिबु बंदोबस्त कोड (कोड) जो कि फरमानबरदारी आहे मुल हिदायत बाबु VII सां - अण-बैंकि माली कम्पनी- दर्जे जे आधार जे नियम जी हिदायतुं, 2023 जिअं फेरबदल कयूं वयूं हुजिनि थयूं वक्त बे वक्त एँ खेनि वाजिबी तौर मंजुर कयो वयो आहे बोर्ड ऑफ डिरेक्टरनि पारां. कोड लागु थंदो समुरनि पदार्थनि एँ सेवाउनि मथां जो कि अछयूं वयूं वजिनि कम्पनी पारां (ताजो आछयूं पयूं वजिनि एँ जो कि शल आछयूं वेंदयूं मस्तकबील में),लागुथिंदड कानुन जे मोजिबु एँ कम्पनी जे समुरे मुलाजीमनि एँ टिहे धर जहिं खे मोकल आहे कम्पनी खे नुमाईदी करण लाई कारोबार हलिंदे.

2. कोड जो मक्सद

कम्पनी जोडयो एँ लागु कयो आहे हिउ कोड हिकु सफाफु ओधरडिंदड धांचो जिअं हिमिताए सघिजे हिकजेहिडो एँ वाजिबु वहनवारु कम्पनी जे समुरे ओधरघुरिंदडनि लाई. कम्पनी सरपद थिअल आहे आछण लाई संदुसि ओधर सेवायूनि खे हिक वाजिबु, हिकजडही एँ सांदहि नमुने सां समुरे उमेदि अधरघुरिंदडनि लाई. वाजिबु दस्तुनी कोड तरतीब कंदो सिधांतअ वाजिबु दस्तुरी / सिधांत जो कि अपनाया वेंदा कम्पनी पारां संदुसि ग्राहक सां सौदो कंदे

कोड डजो मकसद आहे:

- ग्राहकनि सां निभाअण महलअ वाजिबु एँ वेसाहुकंदड तरिका आपनाअण एँ हिमिताअण वेसाहु साफु घट में घट सिधांत जोडे, हिमिताअण ग्राहकनि जो वेसाहु कम्पनीअ मंझ.
- मेसर करण ग्राहकनि खे वडी सफाफअ सघेरो सरण लाई हिकु सुठी समिझाणी त छा हो वाजिबीतौर अमेदि था करे सघिनि सवायूं पारां.
- हिमिताअण हिक वाजिब एँ पुरतपाक वाटि ग्राहकनि एँ कम्पनीअ जे मंझ.
- वसुली एँ पोराउ, जिते जरूरी हुजे, लागु कयो वेंदो कानुन जे वाजिब तरिके सां.
- इन जी पक कंदा त ग्राहकनि खे पुरी रित जाण हुजे पदार्थनि एँ सेवायूनि नसबत शर्तुं एँ हालितुंनि बाबत का बि डेतेलेती कार्वाहित करण खां अवलअ
- वाजिबु तरिकनि एँ ग्राहकनि सां वहंवार सनबत RBI पारां डुसयलु लागुथिंदड नियमनि जी फरमानबरदारीअ खे पक परण लाई

3. वाजिब तरिका:

a) कर्ज जे अर्जी जी कार्वाहितपणो

FFPL वेसाहु कंदी आहे आछण में संदुसि सेवायूं मुमकिनी सहुले तरिके सां पुजण लाई वध में वध ग्राहकनि जी गणप झुहिं. कम्पनी कम पई कंदी आहे फलाणे तरिके सां कर्ज जी अर्जी ऐं संदुनि कार्वाहितपणे जे नसबत:

- i. कर्ज जी अर्जी जा फार्मनि में, मौजूद रहिंदी जरूरी जाण जहिं जो असर घुरिंदड जे वयाज जे पवंदो आहे जिअं कि मतलब जेडहि भेट करे सघिजे धारे कर्जु ड्रिंदड सां शर्तु ऐं हालितुं नसबत ऐं हिक जाणाईतो फैसिलो कयो वजी सघिजे घुरिंदड पारां संदुसि आजाद मर्जी सां. कर्ज जे अर्जी फार्म में इशारो कयो वेंदो दस्तावेजनि जो कि जमा करणा पवंदा अर्जी फार्म सुधा.
- ii. कम्पनी शल मदद कंदी ग्राहकनि खे चुंडण में पदार्थ ऐं सेवायूं, संदुनि खपत ऐं ब्रयूं जरूरतुनि जे मोजिबु. ऐं मेसर कंदी ग्राहकनि खे चिटी जाणि सेवायूं ऐं पदार्थनि बाबत जहिमं में हो चाहि रखिंदा हुजिनि. इन रित, कम्पनी शल मेसर कंदी हिक मुल सचा विचुड ('KFS') संदुसि समुरनि उमेदि कर्जु घुरिंदडनि खे हिक पैमाने नमुने में सौदे खे कार्वाहित करण खां अवलअ पौमैने नमुने में समुरे डिजिटल पदार्थनि लाई. KFS लाजमी तौर उन बोलीअ में लिख्या वणजा खपिनि जो कि समझी पई वजे कर्जु घुरिंदड पारां ऐं KFS जे मुवादु शल समिझाया वनिजि घुरिंदड खे.
- iii. कम्पनी शल जाणाईदी ग्राहकनि खे दस्तावेजनि बाबत ऐं जाणि बाबत जा कम्पनी खे खाईसि खपे थी ग्राहकनि जी सही सुजाणप ऐं सरनामो चिटी करण लाई, ऐं ब्रया दस्तावेज कानुनी ऐं नियमनि जी भरपाई करण लाई. हिउ दस्तावेजअ ऐं जाणियूं बुनियाद बणबी शुरुआती ओधर जे परख लाई ऐं पोई कर्ज जो अर्जी में ओधर जी परख करण लाई
- iv. कर्जु घुरिंदड जो कि कम्पनी खां कर्ज हासिल करण में चाहि था रखिनि से लाजमी तौर भरींदा कर्जु अर्जी फार्म, खेसि पुरे नमुने निबेरींदा ऐं लाजमी तौर जमा कंदा कम्पनी खे, डिजिटल नमुने सां सही करे

FFPL पारां समुरी लिकपडह इलाईकाणी बोलीअ या ऐहिडी बोलीअ में कई वेंदी जो कि घुरिंदड खे समझ में अचे.

b) कर्ज जी परख ऐं शर्तु / हालितुं

कम्पनीअ पारां कर्ज जे परख जी प्रक्रिया फलाणे अमलनि ते आधारीत आहे:

- i. कम्पनी शल विचार कंदी कठो ऐं मेसर कयल समुरे जाण ते, साबित कंदी कर्जु घुरिंदड जे ओधर जी लायकप ते ऐं परख कंदी प्रसताउ ते ओधर परख जे मापदंडनि जे आधार ते कम्पनी जे ओधर नितीअ में. इन हालत में जे का बि धार जाणि ऐं दस्तावेज खपिनि था, कम्पनी शल जाणाईदी घुरिंदड खे वाजिबु वक्त जे अंदर.
- ii. कम्पनी शल जाणाईदी ग्राहकनि खे कर्ज जे अर्जी जी कबूलियत या नाकारीअ बाबत, SMS या लिखत जे कहिं बि जरिऐ जे मार्फत लहविचुड कंदी. कम्पनी पिणि शल पुछी थी सघे कहिं बि सफाई या धार दस्तावेजअ / जाणि कर्ज जे अर्जी नसबत ओधर जी परख या जाचि काणि

- iii. FFPL शल जाणाईदी रथयलु कर्जअ जी मुल शर्तुं ऐं हालितुं इलाइकाणी बोली या हिक बो बोलीअ या तरिके में जो कि समझी वजे ग्राहक पारां, मंजुरी खत जे जरिऐ. इसयलु खत में पिणि इसयलु हुंदो मंजुर थिअल कर्जी जी राशी शर्तुं ऐं हालितुं सुधी सालाले कार्जजा अघ ऐं कर्ज जे अघ जे लागुपणे जो तरीको
- iv. इन हालत में, जे घुरिंदड कबूले थो कम्पनी जे मंजुरीअ जूं शर्तुं, कर्ज जो सौदो कर्वाहित कबो ग्राहक ऐं घुरिंदड जे विच में विचुडनि में शर्तुं ऐं हालितुं जाणाईदे ऐहिडो कर्ज जे ठाहि में. घुरिंदड पारां शर्तुं ऐं लाहितुनि जी कबूलियत रेकार्ड में रखयो वेंदो. वधिकअ कम्पनी शल जाणाईदी चिटे अखनि में पेनेल जा खर्च कर्ज जे ठाहि ऐं मंजुरी खत में. कम्पनी शल नाहे गंढिंदी वयाज जे अघ जो को धार अंगु.
- v. कर्ज जी ठाहि जा कार्वाहित थिंदी मंजुरी जे शर्तुनि ते जो कि कबूली वई हुअणी खपे थी घुरिंदड पारां ऐं घुरिंदड खे पहुच हुंदी विचुडवि खे जाचण लाई जो कि जाणायलु हुंदा कर्ज ठाहि में,खेसि कार्वाहित करण खां अवलअ. कम्पनी शल हासिल कंदी पहुच घुरिंदड पारां त हो/ हुन KFS खे चिटी रित समिझो आहे. इन खां वधिक, KFS शल पिणि सार बॉक्स में इसयो वेंदो जो कि कर्ज जे छाहि जो अंग बणिबो.
- vi. KFS खे शल हिक वाजबियत जो अर्सी रहिंदो, जो कि घटि में घटि ट्रे डिहिं थिंजो उन कर्ज लाई जहिं जो अर्सी सत डिहिं या वधिक हुजे थो, ऐं वाजबियात हिकु कामकाजी डिहिं हुंदो उन कर्ज लाई जहिं जो अर्सी सत डिहिं खां घटि हुजे थो, जहिं अर्से मंझ घुरिंदड खे कर्ज जूं शर्तुं मजणी पवंदयूं. कम्पनी शल बंधयलु हुदी KFS में जाणायलु शर्तुनि सां, जो कि मजी वयो हुजे थी घुरिंदड पारां वाजबि वक्त जे अर्से में. इन खां वधिकअ, घुरिंदड खे चिटी रित मेसर कबी वाजिबु विकल्प डिजिटल कर्ज मां पासिरो थिअण काणि मुल राशी ऐं वाजिब APR जो भूगतान करे कहिं बि जुरनामे खां सवाई थदाईके वक्त जे अंदर जिअं पक कई वई हुजे बोर्ड पारां.
- vii. FFPL शल पेश कंदो कर्ज जे ठाहि जी कॉपी अंग्रेजीअ या कहिं बि इलाकाणी बोलीअ में जेका समिझी वजे घुरिंदड पारां समुरे लागापो रखिंदड दस्तावेजनि जे साणु जहिं जो इसु डिजो वयो हुजे थो कर्ज में सभिनि घुरिंदडनि खे कर्ज जे मंजुरी / अदाईगी जे वक्त ऐं शल मंजुर कयो वयो ग्राहक पारां, FFPL शल पिणि मेसर कंदी पौमालो कर्ज जो ठाहु संदुसि वेबसाईत ते अहम इलाकाणी बोलीअ में. कम्पनी शल पक कंदी त कर्ज जो ठाहु ऐं मंजुरी खतु ऐं समुरा लागापो रखिंदड गंढियलु दस्तावेजअ डो कि मे,र कया वया हुजिनि था घुरिंदडनि खे तहिं में शर्तुं ऐं हालितुं ऐं वयाज जा अघ जाणायलु हुजिनि था टर्म शीट जे रुप में, जे कि गंढयो वजबो कर्ज जो ठाहि/ मंजुरी खत सां.
- viii. कम्पनी सखती सां मजिंदी मजियलु शर्तुं ऐं हालितुं जो कि जाणाया वया हुजिनि था कर्ज जे ठाहि में कर्ज / ओधर सहूलियत जे अर्से मंझ.
- ix. घुरिंदड खे खपिंदो त अमल करे समुरे शर्तुं ऐं हालितुंनि सां जो कि जाणाया वया आहिनि कर्ज ठाहि में जो कि साथु डिंदो कम्पनीअ खे निगरानी ऐं कार्वाहित करण में संदुसि ओधर जू सेवायूं घुरिंदड डाहिं

- x. खर्चनि जी वसुली जा कई वई वजे घुरिंदड खां ट्रेहें धर सेवा ड्रिंदडनि पारां चिटे बुनियाद ते. जिअं कि विमे जा खर्च, कानुनी खर्च वगिराह, कम्पनी शल मेसर कंदी रसीदयूं ऐं लागापो रखिंदड दस्तावेजअ घुरिंदड खे हर हिक भूगतान लाई, वाजिब वक्त जे अंदर
- xi. कम्पनी शल नाहे मडहिंदी घुरिंदड मथां को बि फी, जुरमानो वगिराह जो कि KFS में नाहे जाणाया वया आहिनि कर्ज जे असें जे कहिं बि महल, घुरिंदड जे खसुसी मोकल खां सवाई.

c) कर्ज खाते में गुरमाने जा खर्च

- i. हिक धार निती वयाज ऐं जुरमाने जे खर्च लाई आपनाई ऐं मंजुर कई वई आहे FFPL जे बोर्ड पारां ऐं वाईखी कई वई आहे FFPL जे वेबसाईट मथा
- ii. जुरमानो, जेकर मडहो वयो, कर्ज ठाहि जे मादी शर्तु ऐं हालितुनि जे अण-अमलायप नसबत घुरिंदड पारां, तनि खे 'जुरमाने जो खर्च' करे लेखयो वेंदो ऐं इन खे 'जुरनामो वयाज' करे नाहे मडहो वेंदो
- iii. FFPL शल शफाफ नमुने वाईखो कंदो राशी ऐं सबब पेनेल खर्च खे ग्राहकनि खे कर्ज ठाहिं में, तोडे शभनि खां अहम शर्तु ऐं हालितुनि या KFS में. हिउ जाणि पिणि वाईखी कई वेंदी कम्पनीअ जे वेबसाईट ते 'वयाज जा अघ ऐं सेवा जा खर्च' विभाग जे हेठा.
- iv. जुरमाने जे खर्च जी का बि सरमाई बंदी नाहे थिंदे मसलनि को बि वधिक वयाज नाहे गणयो वंदो ऐहिडे खर्चनि मथा. बहरआल, इनो असर नाहे कंदो रिवाजी तरीकनि में मरकब वयाज ते कर्ज खाते में.
- v. कम्पनी शल नाहे लागु कंदी को बि धार अंगु वयाज जे अघ मथां ऐं पक कंदी हिदायपतुनि ते बिनहिनि लिखत ऐं जाहि सां.
- vi. जुरमाने जा खर्च शल वाजिबी ऐं हम अंदाज थिंदा अण-फरमानबरदारी सां जहिनी कर्ज जे शर्तु ऐं हालितुनि सां बिना इमतयाजी थिअण खां सवाई कहिं बि खसुसी कर्ज/ पदार्थ विभाग में.
- vii. FFPL शल जाणाईदी पेनेल जे खर्च जा विचुडअ (साणसि लागापो रखिंदड सबबनि जे साणु) यादगारीयूंनि सा घुरिंदड खे कर्ज जी जरूरी शर्तु ऐं हालितुनि जे सरमानबरदारीअ जे अण-समाउ लाई जुरमाने का खर्च 'शखसी घुरिंदडनि 'खे कर्ज जे मंजुरीअ जे हालत में, जहिं जो जरूरत कारोबार खां धोर हुजे से जुरनामे खे खर्च खां वधिक नाहे थिंदा अण- शखसी घुरिंदड जे भेट में सागे अण-सरमानबरदारी मुवाद शर्तु ऐंम हालितुनि में.

d) शर्तु ऐं हालितुनि में बदिलाउ सुधो कर्ज जे राशी जी अदाईगी

कम्पनी शल मजिदी हेठा जाणायलु दसतुरअ कर्ज जे अदाईगी लाई:

- i. कम्पनीअ पारां मंजुर कयलु कर्ज जी राशी जी अदाईगी आधारीत रहिंदी फर्द ते जो कि जाणायलु आहे मंजुर शर्तुनि ते जिअं कबूलो वयो आहे घुरिंदड पारां. घुरिंदड खे खपे थो त मजे मंजुरीअ खां अवल जूं समुरीयूं हालितयूं जो कि जाणाई वयूं आहिनि कम्पनीअ जे मंजुरी शऑर्तुनि में. कम्पनी शल अदाईगी कंदी मंजुर कयलु राशी खे अदाईगी अवल हालितुनि जे फरमानबरदारी जे हालितुनि खे पक करण बैदि,

- ii. FFPL शल मेसर कंदी इतलाउ अंग्रेजी या इलाकाणी बोलीअ में जिअं समझ में अचे ग्राहकअ खे शर्तुं ऐं हालितुनि में कहिं बि बदिलाउ नसबत अदाईगी जी फर्द, वयाज जा अघ, सेवा जा खर्च, अगवटि भूगतीन वगिराह सुधा
- iii. कम्पनी जो फैसिलो त मोटाऐ वठण / भूगतान वधाअण या सरअंजामी ठाहु हेठा शल कर्ज जे ठाहि जे शर्तुं ऐं हालितुनि मोजिबु थिंदो ऐं शल घुरिंदड पारां कबूलो वेंदो
- iv. कम्पनी शल मे,र कंदी वाजिबु वक्त घुरिंदडनि खे कर्जु मोटाऐ वठण या भूगतान वधाअण या सरअंजामी करण दारुमदार रखिंदो शर्तुनि ऐं हालितुनि मथा जो कि इसयलु हुजिनि थयूं कर्ज समिझैते या लागापो रखिंदड दस्तानेजनि में. कर्जु मोटाऐ वठण या वधाअण या सरअंजामी जी आछ खां अवल, कम्पनी शल मेसर कंदी घुरिंदड खे वक्त कर्ज समिझौते ऐं मंजूरी खत जे मोजिबु
- v. कम्पनी शल पक कंदी त समुरा कर्जनि जी अदाईगी कई वजे सिधो सहुं घुरिंदड जे बैंक खाते में. नयारप शल महदुद रहिंदी जहिं हालत में जिते कानुनी या नियम जा हुकुम मडयलु हुजिनि था. (RBI या कहिं धारे काईदे पारां पधिरो कयलु), सह-ओधराईती लेतीलेतीयूं जहिं में डेतीलेती थिंदी हुजे जाबिते में आंदल इकायूंनि (REs), ऐं राशी जी अदाईगी कई वेंदी हुजे खसुसी विछाडीअ जे इस्तमाल लाई, जिते राशी जो भूगतान कयो वजणो हुजे सुजाणयलु पिछाडीअ जे फाईदोवठिंदड खे. कहिं बि हालत में कम्पनी शल नाहे भूगतान कंदी कर्ज री राशी , जेसिताई कानुनी तौर चिटो कयो वेंदो नियमनु जे हिदायत मोजिबु

e) पोशदगी ऐं गुझायप

पम्पनी सपरद थिअल आहे समुरे निजी जाणि खे निजी ऐं सोधी करे लेखण लाई, जेसिताई घुरिंदड पारां चिते रित नाहे मोकल डिगी वजे. कम्पनी शल नाहे फधरी कंदी घुरिंदडनि जे डेतीलेती जा लिचुड कहिं बि धारे धर खे सवाई इन फलाणे हालितुनि हेठा:

- i. जडुहिं खपे थी मेसर करण जाणि कानुनी हिदायतुनि जे मोजिबु सरकारी या कानुनी संस्थाउनि खे मेसर करण
- ii. इन हालत में जडुहिं उन में का कानुनी या इखलाकी जिमेवारी हुजे त जाण वाईखी करण अवाम जे हक में
- iii. जडुहिं इहो जरूरी हुजे सोघो करण घुरिंदड जा हक, धोकेबाजी जी रोकया तहफूज गणती सुधी
- iv. जडुहिं घुरिंदड मेसर कई हुजे चिटी रजामंदी कम्पनी लाई ऐहिडी जाणि वर्छण लाई संदुसि गिरोहि, लागापो रखिंदड इकाईयूं , कम्पनीयूं , या कहिं बि धारे शख्स / इकाई, जिअं गुडिजी मजयो वयो हुजे

f) बेहद वयाज जी लागु कयलु रकम जो बंदोबस्त

- i. इन जी पक करण लाई त ग्राहक मथा जाम वडा वयाज जा अघ ऐं कर्ज जे खर्च ऐं कम्पनीअ पारां ऐडवांस नाहे मडहया वजिनि, कम्पनीअ जे बोर्ड अपनायो कयो आहे हिकु वयाज जे अघनि जो मॉडल वयाज जा अघ पक करण लाई कर्ज ऐं ऐडवांस, कार्वाही ऐं ब्रया खर्च लागापा रखिंदड मापदंड जिअं कि राशी, मार्जिन, जोखो प्रिमिअम वगिराह वयाज अघ निती

जो भांडो बणाए. हिउ निती शल पधिरी कई वेंदी कम्पनीअ जे वेबसाईट मथा हर वक्त. हिउ निती मत्रे हलिंदी आहे हिकु वयाज अघ माँडेल लागापो रखिंदड मापदंड जिअं कि राशी जी किमत, मार्जिन एँ जोखे जो प्रिमियम एँ पतो कंदी आहे वयाज जा अघ जो कि कर्ज एँ ऐडवासं ते मडहया वेंदा

- ii. वयाज जा अघ एँ जोखे जे वारीसत जी रसाई एँ घुरिंदड जे जुदा जुदा भाडनि लाई जुदा जुदा वयाज जा अघ जे मडहण जा सबब शल वाईखा कया वेंदा घुरिंदड या ग्राहक खे अर्जी फार्म में एँ इतलाउ डिजी वेंदी चिटी रित मंजुरी खत में.
- iii. वयाज जा अघ एँ जोखे जे विरासत जी रसाई पिणि शल मेसर कबा वेबसाईट मथा. जाण जा वेबसाईट या बि सुरत मते शाई कई वेंदी जडुहि बि वयाज जे अघनि में को बदिलाउ अचे थो.
- iv. कम्पनी शल पक कंदी त वयाज जे अघनि एँ खर्चनि में बदिलाउ असराईता थिंदा फक्त दुरदेशीअ सां. हिक वाजिबी हालत हिन डुस में गंढी वेंदी कर्ज जे समिझौते एँ मंजुरी खत में.
- v. वयाज जे अघ खे वधिक सालानाईते अघनि में मटया वेंदा जिअ घुरिंदड वाकिफ हुजे उन अघनि सां चिटी रित जो कि खाते ते मडहया वेंदा, कम्पनी शल पिणि पहिंजेपाण वाईखो कंदी सालानो सेकिडो अघ ('APR').
- vi. वधिकअ कम्पनी जो बोर्ड पिणि जिमेवारी खणिंदो वयाज अघ निती जी अरसाईती परख
- vii. कार्वाही एँ ब्यनि खर्चनि जी फरद शल पक करे वाईखा कया वेंदा वेबसाईच ते या कम्पनी जे पंजिकृत दफतर ते
- viii. कम्पनी वाईखा कंदी सालाना वयाज जा अघ एँ जोखे जे वारासत जी रसाई वेबसाईट ते या कम्पनी जे पंजिकृत दफतर ते एँ वाधारा वेंदा जहिंमहल को बि बदिलाउ कजे थो वयाज जे अघनि में
- ix. घुरिंदड ते शल मडहयो वेंदो वयाज वाजिब राशी जे अगदाइगी जे तारिख खां. वधिकअ, राशी जी अदाईगी या कर्ज जो बिहर-भूगतान महिने जे असें में भत्रयलु असें जो वयाज मडहो वेंदो उन असें ताई जहिं लाई कर्ज बकायो हो पुरे महिने जे बिदकां.
- x. इन हालत में जे कम्पनी कठो करे हिकु या वधिक किस्त अगुवाटि में या घटाए भूगतान, वयाज रुगो बचियलु कर्ज जी राशी ते मडहयो वेंदो एँ न कि पुरे अदाईगी राशी ते जहिं मंझ अगुवाटि जमा कयालु किस्त बि अचे थी

g) डिजिटल ओधर वसिलनि मथां मुंढ कयलु कर्ज

- i. डिजिटल ओधराईता वसिला कमु कंदा आहिनि सोरसिंग ऐजेंटनि तौर (डुसिबा ऐजेंट तौर हिनबैदि) शल वाईखा कबा FFPL जी वेबसाईट ते.
- ii. डिजिटल ओधराईता वसिला जो कि कमु था कनि ऐजेंट तौर खेनि हिदायत हुंदी ता वाईखा कनि ग्राहकनि खे FFPL अ जो नालो एँ FFPL वाईखो कंदी ऐजेंट जो नालो जहिं जे बिदुरअ में हो साणसि लहविचुड था कनि. मंजुरी बैदि यकदम पोई पर कर्ज जो समिझातो कार्वाहित थिअण खां अवलु, मंजुरी खत पेश कयो वेंदो घुरिंदड खे लेटरहेड मथां
- iii. असरदार नजर चुक एँ निगरानी शल पक कंदी डिजिटल ओधर वसिले मथां जे कि FFPL कम ते लगाई वई आहे
- iv. वाजिब कोशिश कई वेंदी फरियाद निपिटारे तरिके जे बाबत जाणि वाईखी करण में

- v. कम्पनी पक कंदी त संदुसि LSPs जा DLAs या DLAs, शल ऑन-बोर्डिंग या साइन अप हालत ते, चिटी रित पधिरो करे पदार्थ जी कारगुजारी, वयाज जी हद ऐं किमत वगिराह
- vi. कम्पनी शल लाजमी तौर पक कंदी त डिजॉली सही कयलु दस्तावेजण (कम्पनीअ जे लेटर हेड ते) मसलनि KFS, कर्ज पदार्थ, मंजुरी खत, शर्तु ऐं हालितुं, खाते जा विचुडअ, घुरिंदड जे डेटा सां लागापो रखिंदड LSPs/DLAs जी गुझायप निती वगिराह शल पहिंजेपाण मेसर थिऐ संदुनि पंजिकृत ऐं SMS ते कर्जु समिझौते / ड्रेतीलेती जे कार्वाहित थिअण ते

h) वकारे जी वसुली

- i. कम्पनी जो बोर्ड हिक निती हिते जोडी आहे ग्राहकनि खां बकारे जी कठायप लाई जो कि बुनियाद थी रखे महर्बानी, वाजिबु वहनवार ऐं सलाहि जे उसुल ते
- ii. FFPL शल मेसर सकंदी ग्राहकनि खे समुरी जाणि संदुनि बकारे जे नसबत ऐं मेसर कंदी वाजिबु वक्त भूगतान करण लाई.
- iii. FFPL शल, संदुनि वयाज खे सोघो रखिंदे अपनायो आहे हिक वाजिबु ऐं कानुनी कदम संदुसि बकाया उगारण बाकेदार डोहि घुरिंदड खां
- iv. FFPL शल पक कंदी त मुलाजीम वाजिबी तौर सेखारयलु आहिनि निपिटण लाई ग्राहकनि सां वाजिबी तरिके सां
- v. कम्पनी शल जाणाईदी घुरिंदडनि खे, कर्ज जे मंजुरीअ महलअ ऐं उन वक्त पिणि जडुहिं वसुली जी जिमेवारी मेसर कंदी हिक LSP खे या LSP जे बदिलाउ ते जो जिमेवार हुंदो वसुली लाई. वधिक, कर्ज जे मंजुरी महलअ, घुरिंदड खे जाणायो वेंदो नालो सलाहकार ऐजेंट जो कि अखितयार रखनि था घुरिंदड सां साबतो करण कर्ज जे बकारे लाई. बहरआल, जेकर कर्जु अढंगो थी पवे वसुली कंदड ऐजेंट मुकरर कयो वयो हुजे घुरींदड खे, ऐहिडे वसुली ऐजेंट जा विचुड जाणाया वेंदा घुरिंदड खे ईमेल /SMS जरिऐ वसुरी ऐजेंट ते राबते करण खां अगु.
- vi. कम्पनी शल पक कंदी जे समुरा भूगतान, कर्ज जूं सेवायूं, ऐं लागापो रखिंदड ड्रेसीलेतीयूं जो कि कार्वाहित कयूं वयूंनि हुजिनि थयूं घुरिंदड पारां कम्पनी जे पक कयलु बैंक खाते में. को बि भूगतान राउट या कारवाहित नाहे कयो वेंदो कहिं बि मास-थरु या पूल खाते जरिऐ जो कि LSP सुधो ट्रेहे धर झलिंदो हुजे.
- vii. उन हालत में जडुहिं कर्ज खे अदा करण जी कोताही थिऐ, कम्पनी शल लागु कंदी जिस्मानी वसुली जा कदम जहिं में रोक कठायप मंझयलु हुंदी. ऐहिडे रोक जी वसुली पुरी रित रेकार्ड कई वेंदी ऐं पसबी घुरिंदड जे खाते में सागे ड्रिंहिं.
- viii. कर्ज जे वसुलीअ जे मामले में, कम्पनी शल का हरास जे हद ताई नाहे पुजिंदी- जिअ कि सांदहि परेशन करण घुरिंदड खे अजबु कलाकनि में (सुबहु 8 लगे खां अवल ऐं शाम 7 लगे खां पोई), शारिरिक सघ जो जोर कर्ज जी बहालीअ लाई वगिराह. वधिक मुलाजीम / ऐजेंटअ वाजिबी तौर सेखाराया वेंदा घुरिंदड सां निपटण लाई वाजिबी तरीके सां, भारतीय कानुन जे नियमनि जे दाईरे में रही. कम्पनी जा अलयाई बंदोबस्त कंदड बकारे भूगतान प्रक्रिया जी निगरानी कंदा घुरिंदड खां.

i) फरीयाद ऐं ऐजाउ जो निपिटारो

FFPL लाई ग्राहक सेवा जी झुटी वडी अहमियात आहे, ऐं कम्पनी शल खणिंदी समुरा मुमकिन कदमअ बरकरार रखण लाई असरदार फरियाद जे निपिटारे जी प्रक्रिया. हिन कम्पनी जोडायो आहे विचुड में बोर्ड पारां मंजुर कयलु 'फरीयाद निपिटारो निती' ते निती. कम्पनीअ जा अलयाई बंदोबस्तकंदड शल अरसाईते नमुने परखिंदी फरीयाद जे निपिटारे जी प्रक्रिया खे. ऐहिडे परखनि जी गुडियलु रिपोर्ट शल जमा कबी बोर्ड खे रिवाजी असें में, जिअं हुन पारां जाणाई वई आहे

कम्पनी जोडायो आहे हिक विचुडनि में धांचो इन जी पक करण लाई त घुरिंदड जूं शिकायतुं ऐं फरीयादुं जो निपिटारो थिऐ वाजिबी ऐं तकिडे नमुने, मेसर सकयलु नियामनि ऐं कानुनि जे धांचे में. साग्रे खे शिफारीश करे थो सघिजे कम्पनीअ जे वाजिब बोर्ड पारां मंजुर कयलु फरीयाज निपिटारो प्रक्रिया निती ते जो कि मेसर आहे कम्पनीअ जे पंजिकृत दफतर / कम्पनीअ जे वेबसाईट ते.

j) रिवाजी रसद

- i. FFPL जी समुरा राबता शल इलाकाणी बोली या उन बोली में थिंदा जेका घुरिंदड पारां समझि वजे
- ii. कम्पनी शल परे सहिंदी घुरिंदड जे मामलनि में दखल डेअण में सवाई उन सबबनि जो कि जाणायलु आहिनि कर्ज समझौते जे शर्तुं ऐं हालितुनि में (सवाई उन हालत में जडहि जाणि , अवल नाहे जाणाई वई घुरिंदड पारा, लधी वई)
- iii. उन हालत में जडहिं घुरिंदड पारां आछ मिलि घुरिंदड खातो फेरबदल करण वासते, मोकल या बि सुरत में मसलनि कम्पनी जी नाकारी, जेकर का हुजे, सा जाणाई वजे आछ जे 21 ड़िहनि जे अंदर. ऐहिडा फेरबदल शल शफाफ थिंदा समझौते जे शर्तुनि मोजिबु कानुन जे दाईरे में.
- iv. का बि ऐजेंसी जहिं सां जुदा जुदा सर्गमियूं खे आउटसोर्सड /सपरद कयूं वयूं आहिनि से शॉटलिस्ट कयो वॉदो ऐं पेनेल में गढो वेंदो कम्पनी जी नितियूंनि मोजिब जो कि वाईखयूं कयूं वेंदयूं वक्त बे वक्त
- v. कम्पनी वेसाउ कंदी आहे सफ बंधण मुवाजे जा तरिका जमिनि मुलाजिम / भाईवारनि लाई लाजवाब सेवा संदुसि मुल मोल सा,इखलाकी वहंवार ऐं घुरिंदड जी खातरीअ सां. मुवाजे जो धांचो जाम जोर ड़िंदो आहे हिन मुल मापदंडन मथा, सवाई इन जे जो कवाटेटीव कदम खयां वजिनि जिअं कि कर्ज कठो जी गणप या वसुली जा अघ. जुरमानो मडहो वेंदो अण-फरमानबरदारीअ जी हालत में जमिनि मुलाजीम/ भाईवारन मथा वहंवार जे कोड ऐं इखलाकी वहनवार जे तहत
 - विज्ञापन, मारकेचिंग ऐं सेल्स - कम्पनी शल पक कंदी तः
समुरा कम्पनी जा विज्ञापन ऐं हिमिताईदड मुवादअ चिटा ऐं अण मुंझाईदड थिंदा. वयाज जो को बि ड़सु में पिणि लागु थिंदजड फी ऐं खर्च जाणायो वेंदो, पुरी शर्तुं ऐं हालितु मेसर आहिनि मिंथ ते.

4. कोड जी परख

हिउ कोड शल परखयो वेंदो सालानो जोस्ताई बदिलाउ थिया वाजिबु दस्तुर कोड में जहिं में खपे थो बदिलाउ नितीअ में. के बि बदिलाउ RBI नियमनि में निती सां लागापो रखिंदड लागी थिंदा NBFC लाई ऐं मज्रांदा मुटाटीस मुटअनडीस ऐं खपिंजी खसुसी बोर्ड जी मंजूरी.

हुकुमन जे तामिल जो विभाग परखिंदो बदलाउ जी आछियूं ऐं शिफारीशयूं / रद कंदो को बि बदल जी प्रसताउ. बोर्ड परखिंदो शिफाशयूं ऐं कबूलिंदो / नाकारिंदो प्रसताउ कयलु फरबदल. जेकर कबूलो वयो, हिकु नयो तर्जुमो खे वर्छो वोंदो लागापो रखिंदड वापिराईदडनि सां.

KONKANI

[Company name]

[Document title]

वर्जन 0.4

सदराचें यादी

1.	परिचय आनी पार्श्वभूमी	2
2.	कोडचो उद्देश	2
3.	फेअर प्रॅक्टिसेस:	2
a)	कर्ज प्रक्रिया करपाक अर्ज	2
b)	कर्जाचो मुल्यमापन आनी अटी/शर्ती.....	3
c)	कर्ज खात्यांत दंड आकारणी	4
d)	कर्ज वितरण आनी अटी-शर्तींत बदल	4
e)	गोपनीयता आनी रहस्यता.....	4
f)	अतिवाढी व्याजाच्या नियमन.....	5
g)	डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मांतून मिळालेलें कर्ज	5
h)	रक्कम वसुली.....	6
i)	तक्रार आनी तक्रार निवारण	6
j)	सामान्य तरतुदी	6
4.	कोडचो पुनरावलोकन	7

1. परिचय आनी पार्श्वभूमी

फ्लिपकार्ट फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड (आगेन 'कंपनी' वा 'FFPL' म्हणप) ही एक नॉन-डिपॉझिट घेणारी नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी (इन्व्हेस्टमेंट आनी क्रेडिट कंपनी) आसा जि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया कडेन नोंदणीकृत आसा. FFPL सध्या बेस लेयर NBFC म्हणून वर्गीकृत आसा. कंपनी बेफाट कर्ज देण्याचें आनी गुंतवणूक करण्याचें व्यवसाय करत आसा.

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियानं NBFC साठी फेअर प्रॅक्टिसेस कोडावरील मार्गदर्शक तत्व जारी केलं आसा, ज्यांत ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य व्यवसाय आणि कॉर्पोरेट प्रॅक्टिसेससाठी मानक ठरवले जातात. हें मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन डायरेक्शन्स, २०२३ च्या सातव्या प्रकरणांत दिलें आसा आणि वेळोवेळी अद्ययावत केलं जातं.

त्यानुसार, कंपनीनं फेअर प्रॅक्टिसेस कोड (कोड) रचून ठेवलें आसा, जे मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन डायरेक्शन्स, 2023 च्या सातव्या प्रकरणाचें पालन करत वेळोवेळी सुधारित केलें जातं आसा आणि हें कोड कंपनीच्या संचालक मंडळाकडून योग्यरित्या मंजूर केलें जातं. हें कोड कंपनीने दिलेले सर्व प्रकारचे उत्पादन आनी सेवा (सध्या दिले जातले आणि भविष्यात दिले जावपाचें) व त्यांच्याशी संबंधित कायद्यांनुसार लागू होतात आणि कंपनीचे सर्व कर्मचारी आणि व्यवसायाच्या दरम्यान कंपनीकडून प्रतिनिधित्व करपाक अधिकृत तृतीय पक्षांवरही लागू होतात.

2. कोडचो उद्देश

कंपनीनं हा कोड तयार करून लागू केलें आसा जेणें एक पारदर्शक कर्ज संरचना तयार होवपाची आणि कंपनीच्या सगळ्या कर्जदारांक समान आणि योग्य वागणूक देवपाची खात्री करपाची. कंपनी सर्व संभावित कर्जदारांक न्याय्य, समतोल आणि सातत्यपूर्ण पद्धतीत क्रेडिट सेवा देण्याचें बांधील आसा. फेअर प्रॅक्टिसेस कोड कंपनीच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य प्रॅक्टिसेस/मानकांचें पालन करपाचे तत्व ठरवता.

कोडचो उद्देश असा आसा:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना न्याय्य आनी विश्वासाह पद्धती राखप, आनी स्पष्ट किमान मानकां सेट करून ग्राहकांचें कंपनीवर भरोसा वाढप.
- ग्राहकांक अधिक पारदर्शकता पुरवप जेणे करून ते त्यांच्या सेवा कशें मिळतील, ह्याचें योग्य आकलन करप शकूं.
- ग्राहक आनी कंपनी यांचेर एक न्याय्य आनी सौहार्दपूर्ण संबंध प्रोत्साहित करप.
- आवश्यक असता वसुली आनी अंमलबजावणी कायद्याचें योग्य पालन करत केली जावपी.
- कोणत्याही व्यवहारापूर्वी ग्राहकांक उत्पादने आनी सेवा यांच्याचें नियम आनी अटी पुरवणे कळवप.
- आरबीआयद्वारे लागू केल्या गेलेल्या न्याय्य व्यवहारांशी निगडित नियमांचे पालन सुनिश्चित करप.

3. फेअर प्रॅक्टिसेसः

a) कर्ज प्रक्रिया करपाक अर्ज

FFPL आपल्या सेवा शक्य तितक्या सोप्या पद्धतीत देण्यावर विश्वास ठेवतं जेणे करून जास्तीत जास्त ग्राहकांपर्यंत पोहोचू शकूं. कंपनी कर्ज अर्ज आणि त्याच्या प्रक्रियेसंबंधी खालील पद्धतींवर काम करतं:

- कर्ज अर्ज फॉर्मात अशें आवश्यक माहिती दिली जाई जेणे करून उधारदाराच्या हिताचें संरक्षण जावं, आनी उधारदार स्वतःच्या इच्छेनुसार इतर कर्जदात्यांकडून दिलेल्या अटी व शर्तीसोबत योग्य तुलना करून माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकतलो. कर्ज अर्ज फॉर्मात अर्जासोबत सादर करपाक लागणाऱ्या कागदपत्रांची माहिती दिली जाई.

- ii. कंपनी ग्राहकांक त्यांच्या गरजा आनी इतर आवश्यकतांच्या अनुसार उत्पादने आनी सेवा निवडपाक मदत करप, आनी ग्राहकांक स्पष्ट माहिती देवप जिचेंत त्या सेवा आनी उत्पादकांच्या मुख्य वैशिष्ट्यांची समज सांगपीतली जावपीत. तशेंच, कंपनी सर्व संभाव्य उधारदारांक डिजिटल लेंडिंग उत्पादनांसाठी एकसारख्या स्वरूपात कराराच्या अंमलबजावणीआधी एक 'की फॅक्ट स्टेटमेंट' (KFS) प्रदान करप. KFS उधारदारांक समजण्याजोग्या भाषेत लिहिलेली असप आणि KFSचो आशय उधारदाराक समजावून सांगपीतलो जाय.
- iii. कंपनी ग्राहकांक सांगपीतलो की कंपनीकडून ग्राहकाच्या खरी ओळख आनी पत्ता निश्चित करपाक लागणाऱ्या कागदपत्रांची आनी माहितीची गरज आसा, आनी कायदेशीर आनी नियामक आवश्यकतांन पूर्तता करपाक इतर कागदपत्रांचीही. हें कागदपत्र आनी माहिती कर्ज अर्जाच्या प्राथमिक क्रेडिट स्क्रीनिंग आनी पुढल्या क्रेडिट मूल्यांकनाचो आधार असतलो.
- iv. जें उधारदारांनी कंपनीकडून कर्ज घेण्याची इच्छा दाखवली आस, तें कर्ज अर्ज फॉर्म पूर्ण भरून कंपनीकांक सादर करप लागपी, हें फॉर्म डिजिटल सही केलेलो असप.

FFPL कडून ग्राहकाक सगळ्या संवाद स्थानिक भाषेत किंवा उधारदार जें समजतलो तें भाषेत करपीतलें.

b) कर्जाचो मूल्यमापन आनी अटी/शर्ती

कंपनीचो कर्ज तपासणी प्रक्रियेखातीर खालील पद्धती वापरपाक आसतात:

- i. कंपनी सर्व पुरवलेल्या आणि गोळा केलेल्या माहितीचा विचार करील, कर्जदाराची क्रेडिट योग्यता तपासेल आणि कंपनीच्या क्रेडिट धोरणात नमूद केलेल्या क्रेडिट मूल्यांकन घटकांवर आधारित प्रस्तावाचे मूल्यमापन करील. जर अतिरिक्त माहिती किंवा कागदपत्रे आवश्यक असतील, तर कंपनी ते कर्जदाराला योग्य वेळेत कळवेल.
- ii. कंपनी कर्ज अर्जाच्या मंजूरी किंवा नाकारण्याबाबत कर्जदाराला SMS किंवा इतर कोणत्याही लेखी माध्यमातून कळवेल. कर्ज स्क्रीनिंग किंवा मूल्यमापनासाठी कंपनी कोणतीही स्पष्टीकरणे किंवा अतिरिक्त कागदपत्रे/माहिती मागू शकते.
- iii. FFPL प्रस्तावित कर्जाच्या मुख्य अटी आणि शर्ती ग्राहकाला समजणाऱ्या भाषेत (प्रादेशिक भाषा किंवा ग्राहक समजणारी भाषा) लेखी स्वरूपात, मंजूरी पत्राद्वारे कळवेल. या पत्रात मंजूर कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि व्याजदर लागू करण्याची पद्धत यांचा समावेश असेल.
- iv. जर कर्जदार कंपनीच्या मंजूरीच्या अटी स्वीकारतो, तर ग्राहक आणि कर्जदार यांच्यात सर्व तपशीलवार अटी आणि शर्ती असलेला कर्ज करार केला जाईल. अटी स्वीकारल्याचा नोंद ठेवली जाईल. पुढे, कंपनी कर्ज करारात आणि मंजूरी पत्रात दंडात्मक शुल्क ठळकपणे नमूद करेल. कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही.
- v. कर्जदाराने मान्य केलेल्या मंजूरीच्या अटींवर आधारित कर्ज करार केला जाईल आणि कर्जदाराला कराराच्या तपशिलांची खात्री करण्याचा अधिकार असेल, करार करण्यापूर्वी. कंपनी कर्जदाराकडून KFS समजल्याचा प्रत्यय मिळवेल. पुढे, KFS कराराचा एक सारांश बॉक्स म्हणून समाविष्ट केला जाईल आणि तो कराराच्या भाग म्हणून दाखवला जाईल.
- vi. KFS ची वैधता किमान तीन कार्यदिवसांची असेल जेव्हा कर्जाचा कालावधी सात दिवस किंवा त्यापेक्षा अधिक असेल, आणि वैधता एक कार्यदिवसाची असेल जेव्हा कर्जाचा कालावधी सात दिवसांपेक्षा कमी असेल. या कालावधी दरम्यान कर्जदार कर्जाच्या अटींना मान्यता देऊ शकतो. जर कर्जदाराने वैधतेच्या कालावधीत KFS मध्ये नमूद केलेल्या अटींना मान्यता दिली, तर कंपनी त्या अटींनी बांधील असेल. पुढे, कर्जदाराला क्लिंग-ऑफ कालावधीत कोणताही दंड न भरीत मुख्य रक्कम आणि समानुपाती वार्षिक व्याजदर (APR) भरून डिजिटल कर्जातून बाहेर पडण्याचा स्पष्ट पर्याय दिला जाईल, जो बोर्डने ठरवलेला असेल.
- vii. FFPL कर्ज मंजूरी/रक्कम वितरीत करताना कर्जदाराला इंग्रजी किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या प्रादेशिक भाषेत कर्ज कराराची एक प्रती देईल आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संबंधित संलग्नकांची प्रती देखील द्यावी. FFPL त्याच्या संकेतस्थळावरही मुख्य प्रादेशिक भाषांमध्ये मानक कर्ज करार उपलब्ध करेल. कंपनी सुनिश्चित करेल की

कर्ज करार, मंजुरी पत्र आणि सर्व संलग्नकांमध्ये अटी, शर्ती आणि व्याजदर टर्म शीटच्या स्वरूपात असतील, जे कर्ज करार/मंजुरी पत्रास संलग्न केले जातील.

- viii. कंपनी कर्ज/क्रेडिट सुविधेच्या कालावधीत कर्ज करारात नमूद केलेल्या अटी आणि शर्तीचे काटेकोर पालन करेल.
- ix. कर्जदाराला कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व अटी व शर्तीचे पालन करणे आवश्यक आहे, जेणेकरून कंपनी कर्जदाराला दिलेल्या क्रेडिट सुविधांचे निरीक्षण आणि संचालन करू शकेल.
- x. तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांकडून कर्जदाराकडून प्रत्यक्ष आधारावर वसूल केलेली शुल्के जसे की विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी, कंपनी कर्जदाराला प्रत्येक पेमेंटसाठी पावती आणि संबंधित कागदपत्रे योग्य वेळेत पुरवेल.
- xi. कंपनी कर्जदाराकडून कर्जाच्या कालावधीत कोणतीही फी, शुल्क इत्यादी आकारणार नाही, जी KFS मध्ये नमूद केलेली नसतील, कर्जदाराची स्पष्ट संमती शिवाय.

c) कर्ज खात्यांत दंड आकारणी

- i. FFPL च्या बोर्डाने व्याज आणि दंडात्मक शुल्कांबाबत स्वतंत्र धोरण स्वीकारले आहे आणि ते FFPL च्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.
- ii. कर्जदाराद्वारे कर्ज करारातील महत्वाच्या अटीचे पालन न केल्यास आकारलेले दंड 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून गणले जातील आणि ते 'दंडात्मक व्याज'च्या स्वरूपात आकारले जाणार नाहीत.
- iii. FFPL कर्जदारांना कर्ज करारात तसेच सर्वात महत्वाच्या अटीमध्ये किंवा KFS मध्ये दंडात्मक शुल्काची रक्कम आणि त्यामागील कारण स्पष्टपणे सांगेल. ही माहिती कंपनीच्या वेबसाइटवरील 'व्याज दर आणि सेवा शुल्क' विभागातही स्पष्टपणे प्रदर्शित केली जाईल.
- iv. दंडात्मक शुल्कांवर व्याज लागू होणार नाही, म्हणजेच दंडात्मक शुल्कांवर कोणतेही अतिरिक्त व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यामध्ये व्याज संकलनासाठी नियमित प्रक्रिया यामुळे प्रभावित होणार नाही.
- v. कंपनी व्याज दरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक जोडणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्वांचे अक्षरशः आणि अर्थाने पालन करेल.
- vi. दंडात्मक शुल्काची रक्कम कारणांसह तंतोतंत असेल आणि कर्ज करारातील महत्वाच्या अटीचे पालन न केल्याच्या गैरसोयीच्या प्रमाणात योग्य असेल, तसेच विशिष्ट कर्ज/उत्पादन वर्गामध्ये भेदभाव नसेल.
- vii. FFPL कर्जदाराच्या महत्वाच्या अटीचे पालन न केल्याच्या स्मरणपत्रांसह दंडात्मक शुल्कांची (कारणे सहित) माहिती देईल.
- viii. व्यावसायिक हेतूंपेक्षा 'वैयक्तिक कर्जदारांना' दिलेल्या कर्जांमध्ये दंडात्मक शुल्के गैरव्यावसायिक कर्जदारांच्या तुलनेत जास्त नसावीत.

1. कर्ज वितरण आनी अटी-शर्तीत बदल

कंपनी कर्ज वितरणासाठी खालील नमूद केलेल्या पद्धतींचे पालन करील:

- i. कंपनीने मंजूर केलेली कर्ज रक्कम, कर्जदाराकडून स्वीकारलेल्या मंजुरीच्या अटीनुसार नमूद केलेल्या वेळापत्रकानुसार वितरित केली जाईल. कर्जदाराने कंपनीच्या मंजुरीच्या अटीमध्ये नमूद केलेल्या सर्व पूर्व-वितरणाच्या अटीचे पालन करणे आवश्यक आहे. कंपनी पूर्व-वितरणाच्या अटीचे पालन झाल्याची खात्री करूनच मंजूर केलेली रक्कम वितरित करील.
- ii. FFPL ग्राहक समजून घेता येण्यासारख्या इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत कर्जाच्या अटीमध्ये होणाऱ्या कोणत्याही बदलांची, जसे की वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींची सूचना देईल.
- iii. करारानुसार कर्ज परतफेड किंवा कार्यक्षमता वेगवान करण्याचा कंपनीचा निर्णय कर्जदाराकडून मान्य केला जाईल.
- iv. कर्जाची परतफेड किंवा कार्यक्षमता वेगवान करण्याच्या मागणीपूर्वी कंपनी कर्जदाराला कर्ज करार आणि संबंधित कागदपत्रांच्या अटीनुसार पुरेसा वेळ देईल. कर्ज मागे घेण्यापूर्वी किंवा वेगवान करण्याच्या मागणीपूर्वी कंपनी कर्जदाराला वेळ देईल.

- v. कंपनी सर्व कर्ज वितरण थेट कर्जदाराच्या बँक खात्यामध्ये करेल. अपवाद फक्त RBI किंवा इतर नियमकांनी ठरवलेल्या कायदेशीर किंवा नियामक आदेशानुसार किंवा सह-लेंडिंग व्यवहारात नियंत्रित संस्थांमध्ये निधीच्या वाहतुकीसाठी आणि विशिष्ट वापरासाठी जेथे रक्कम थेट निश्चित लाभार्थ्याच्या खात्यामध्ये जमा केली जाते, असे केसेसमध्ये मर्यादित राहतील. कोणत्याही परिस्थितीत कंपनी तृतीय पक्षाच्या खात्यामध्ये कर्ज वितरण करणार नाही, जोपर्यंत नियामक आदेशांनी स्पष्ट परवानगी दिलेली नसेल.

2. गोपनीयता आनी रहस्यता

कंपनी सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय म्हणून वागवण्यास कटिबद्ध आहे, जोपर्यंत कर्जदाराकडून स्पष्टपणे अधिकृत न दिलेले नाही. कंपनी खालील परिस्थिती वगळता कर्जदारांचे व्यवहार तपशील इतर कोणत्याही पक्षाला उघड करणार नाही:

- जेव्हा कायदेशीर किंवा नियामक आदेशानुसार नियामक संस्था किंवा कायदेशीर संस्था यांना माहिती द्यावी लागेल.
- जेव्हा सार्वजनिक हितासाठी कायदेशीर किंवा नैतिक जबाबदारीमुळे माहिती उघड करणे आवश्यक असेल.
- जेव्हा आमच्या कर्जदारांच्या हिताचे संरक्षण करण्यासाठी आवश्यक असेल, जसे की फसवणूक प्रतिबंध किंवा सुरक्षा चिंता संबंधित प्रकरणे.
- जेव्हा कर्जदाराने कंपनीला अशा माहितीला तिच्या गट, संबंधित संस्था, कंपनी किंवा इतर कोणत्याही व्यक्ती/संस्थेसोबत शेअर करण्यासाठी स्पष्टपणे अधिकृत केले असेल, ज्यावर दोन्ही पक्षांनी सहमती दर्शवलेली असेल.

3. अतिवाढी व्याजाच्या नियमन

- कंपनीकडून कर्जावर आणि अग्रिमांवर ग्राहकांकडून जास्त व्याजदर आणि शुल्क घेतले जात नाहीत याची खात्री करण्यासाठी, कंपनीच्या बोर्डाने व्याजदर ठरवण्यासाठी एक व्याजदर मॉडेल स्वीकारले आहे, ज्यात निधीचा खर्च, मार्जिन, धोका प्रीमियम अशा संबंधित घटकांचा विचार केला जातो, हे 'व्याजदर धोरण' चा भाग आहे. हे धोरण कंपनीच्या वेबसाइटवर सतत प्रदर्शित केले जाईल. हे धोरण निधीचा खर्च, मार्जिन आणि धोका प्रीमियम यांसारख्या घटकांचा विचार करून व्याजदर ठरवते.
- व्याजदर आणि धोका ग्रेडिंगसाठी वापरलेली पद्धत तसेच वेगवेगळ्या कर्जदार वर्गासाठी वेगवेगळा व्याजदर लावण्याचे कारण कर्जदाराला अर्जाच्या फॉर्ममध्ये आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे सांगितले जाईल.
- व्याजदर आणि धोका ग्रेडिंगसाठीची पद्धत कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध असेल. व्याजदरांमध्ये बदल झाल्यास वेबसाइटवरील माहिती किंवा इतरप्रकारे प्रकाशित केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.
- कंपनी व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ भविष्यकालीन प्रभावासाठीच लागू करतील. यासाठी योग्य अटी कर्ज करार आणि मंजूरी पत्रात समाविष्ट केल्या जातील.
- व्याजदर हा वार्षिक दर असेल ज्यामुळे कर्जदाराला खात्री होईल की खात्यावर किती व्याज लावले जाईल. कंपनी वार्षिक टक्केवारी दर ('APR') देखील स्पष्टपणे उघड करेल.
- पुढे कंपनीचा बोर्ड 'व्याजदर धोरण' याचा कालांतराने पुनरावलोकन करेल.
- प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्कांसाठी शुल्क अनुसूची ठरवली जाईल आणि ती कंपनीच्या वेबसाइटवर किंवा नोंदणीकृत कार्यालयात प्रकाशित केली जाईल.
- कंपनी व्याजदर आणि धोका ग्रेडिंगसाठीची पद्धत वेबसाइटवर किंवा नोंदणीकृत कार्यालयात जाहीर करेल आणि व्याजदरांमध्ये बदल झाल्यास त्याला अद्ययावत करेल.
- कर्जदाराला निधी खऱ्या वेळेस वितरण झाल्याच्या तारखेपासून व्याज लागू केले जाईल. महिन्याच्या दरम्यान कर्ज दिले किंवा परतफेड झाली तर 'broken period interest' म्हणजेच त्या कालावधीसाठी व्याज लावले जाईल ज्यासाठी कर्ज उरले होते, संपूर्ण महिन्यासाठी नाही.
- जर कंपनी एक किंवा अधिक हप्ते आगाऊ जमा करत असेल किंवा डाऊन पेमेंट घेत असेल, तर फक्त उरलेल्या कर्ज रकमेवर व्याज लावले जाईल, संपूर्ण वितरण केलेल्या रकमेवर नाही.

4. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म तून मिळालेले कर्ज

- i. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म जें स्रोत एजंट म्हणून कार्य करत आहेत (ज्यांना इथे 'एजंट' म्हटले जाईल) त्यांची नावे FFPL च्या वेबसाइटवर जाहीर केली जातात.
- ii. एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मसना ग्राहकाला सुरुवातीला FFPL चे नाव सांगायला सांगितले जाईल, आणि FFPL एजंटचं नाव जाहीर करेल ज्याच्या वतीने ते ग्राहकाशी संवाद साधत आहेत. मंजूरी नंतर पण कर्ज करार साइन करण्याआधी, मंजूरी पत्र कर्जदाराला कंपनीच्या लेटरहेडवर सादर केले जाईल.
- iii. FFPL कडून संलग्न डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मसवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख केली जाईल.
- iv. तक्रार निवारण यंत्रणा विषयी जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातात.
- v. कंपनी खात्री करील की तिचे DLAs किंवा तिच्या LSPs चे DLAs ऑन-बोर्डिंग/साइन-अप टप्प्यावर उत्पादनाच्या वैशिष्ट्यांची, कर्ज मर्यादेची आणि खर्चाची माहिती स्पष्टपणे दर्शवतील.
- vi. कंपनी सुनिश्चित करेल की डिजिटल स्वरूपात सही केलेली कागदपत्रे (कंपनीच्या लेटरहेडवर) जसे की KFS, कर्ज उत्पादनाचा सारांश, मंजूरी पत्र, अटी व शर्ती, खाते विवरण, LSPs/DLAs च्या गोपनीयता धोरणे (कर्जदारांच्या डेटा संदर्भात), यांचा कर्ज करार/व्यवहार साईन केल्यानंतर आपोआप कर्जदारांच्या नोंदणीकृत ईमेल आणि SMS वर पाठवली जातील.

5. रक्कम वसुली

- i. कंपनीच्या बोर्डाकडून ग्राहकांकडून रक्कम वसुलीच्या संदर्भात एक धोरण तयार केलं आहे, जे आदर, न्याय्य वागणूक आणि समजुतीच्या तत्वांवर आधारित आहे.
- ii. FFPL ग्राहकांना त्यांच्या बकाया रक्कमेबाबत सर्व माहिती पुरवेल आणि त्यासाठी योग्य वेळ देईल.
- iii. FFPL आपल्या हक्कांचं संरक्षण करताना व कर्जदारांकडून वसुली करण्यासाठी कायदेशीर आणि योग्य पद्धती स्वीकारेल.
- iv. FFPL खात्री करेल की कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य वागण्यासाठी योग्य प्रकारे प्रशिक्षित असतील.
- v. कर्ज मंजूर करताना आणि वसुलीची जबाबदारी कुठल्याही LSP कडे दिल्याच्या वेळी, कंपनी कर्जदाराला त्या LSP च्या माहितीबाबत कळवेल, जो वसुलीसाठी अधिकृत असेल. तसेच, कर्ज मंजूरीच्या वेळी कर्जदाराला त्या एजंटचे नावे दिली जातील जे कर्ज डिफॉल्ट झाल्यास संपर्क करतील. परंतु, जर कर्ज उधारीत गेले आणि वसुली एजंट नियुक्त केला गेला, तर त्या एजंटची माहिती कर्जदाराला ईमेल/एसएमएस द्वारे कळवली जाईल, एजंट कर्जदाराला संपर्क करण्यापूर्वी.
- vi. कंपनी सुनिश्चित करेल की सर्व हप्ता, कर्ज सेवा आणि संबंधित व्यवहार थेट कंपनीच्या निर्दिष्ट बँक खात्यात कर्जदाराकडून केले जातात. कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या पास-थू किंवा पूल खात्यांद्वारे हप्ते प्रक्रियेत आणले जाणार नाहीत.
- vii. कर्ज उधारीच्या प्रसंगी, कंपनी रोख वसुलीसाठी प्रत्यक्ष उपाय करू शकते. अशी वसुली पूर्णपणे नोंदविली जाईल आणि त्या दिवशीच कर्जदाराच्या खात्यात प्रतिबिंबित केली जाईल.
- viii. कर्ज वसुलीच्या बाबतीत कंपनी कोणत्याही प्रकारच्या त्रास देणार नाही - उदा. कर्जदारांना विचित्र वेळांत (सकाळी 8:00 पूर्वी आणि संध्याकाळी 7:00 नंतर) सतत त्रास देणे, बलाचा वापर करणे इत्यादी. तसेच, कर्मचारी/एजंट कर्जदारांशी योग्य वागण्यासाठी भारतीय कायद्यांच्या मर्यादांमध्ये प्रशिक्षित केले जातात. कंपनीच्या वरिष्ठ व्यवस्थापनाकडून वसुली प्रक्रियेवर देखरेख ठेवली जाईल.

6. तक्रार आनी तक्रार निवारण

ग्राहक सेवा FFPL साठी अत्यंत महत्वाची आसा, आनी कंपनी सर्व शक्यतो उपाय करपाक बांधील आसा एक प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा राखपाक. ह्या कंपनीनं सविस्तर बोर्ड मंजूर केलेली 'तक्रार निवारण धोरण' तयार केली आसा. कंपनीचो वरिष्ठ व्यवस्थापन ही तक्रार निवारण यंत्रणेचो कार्यपणा वेळोवेळी पाहत राहिल. अशा पुनरावलोकनांचो एक एकत्रित अहवाल वेळोवेळी संचालक मंडळक सादर करपाचो आसा, जशी तो ठरवतलो.

कंपनीन एक सविस्तर रचना तयार केली आसा जेणे करून कर्जदारांच्या तक्रारी आणि तणावांचें योग्य आनी लवकर निवारण करपाचें सुनिश्चित केलें जावचें, नियम आनी कायद्यांच्या दिलेल्या चौकटीत. हें तंत्र कंपनीच्या बोर्डांनी मंजूर केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेच्या धोरणांत उपलब्ध आसा, जे कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयांत किंवा कंपनीच्या वेबसाइटांत पाहू शकतात.

7. सामान्य तरतुदी

- i. FFPL कडून ग्राहकांकडे केली जाणारी सर्व संवाद स्थानिक भाषा किंवा अशा भाषेत असतील ज्या कर्जदाराला समजतात.
- ii. कर्जदाराच्या व्यवहारांमध्ये कंपनी फक्त कर्ज करारातील अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या कारणांसाठीच हस्तक्षेप करेल (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी न सांगितलेली माहिती समोर येत नाही).
- iii. जर कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणाची विनंती आली, तर कंपनीची संमती किंवा विरोध (असल्यास) 21 दिवसांच्या आत कर्जदाराला कळवली जाईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत आणि पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.
- iv. कंपनीने बाह्य एजन्सींना दिलेल्या विविध कार्यासाठी एजन्सी निवडताना कंपनीच्या धोरणांनुसार त्यांची यादी तयार केली जाईल व त्यांना मान्यता दिली जाईल.
- v. कंपनी फील्ड कर्मचारी/भागीदारांच्या मोबदल्याच्या पद्धती कंपनीच्या मुख्य मूल्यांशी जसे की उत्कृष्ट सेवा, नैतिक वर्तन आणि कर्जदारांची समाधानी ठेवणे यांच्याशी जुळवून घेते. मोबदला यामध्ये फक्त कर्ज संकलन किंवा वसुलीच्या संख्येवर नाही तर या महत्वाच्या बाबींवर भर दिला जातो. कोड ऑफ कंडक्ट आणि नैतिक मूल्यांचे उल्लंघन केल्यास फील्ड कर्मचारी/भागीदारांना दंडही लावला जाऊ शकतो.
- **विज्ञापन, मार्केटिंग आणि विक्री - कंपनी खात्री करील की:**
सर्व कंपनीचे जाहिरात व प्रचार साहित्य स्पष्ट आणि गैरसमज उत्पन्न न करणारे असतील. ज्या जाहिरातीत व्याज दर दिला असेल, त्यामध्ये लागू होणाऱ्या फी व शुल्कांची माहितीही दिलेली असेल. पूर्ण अटी व शर्ती मागणी केल्यावर उपलब्ध होतील.

4. कोडचो पुनरावलोकन

हा कोड दरवर्षी पुनरावलोकन करपाचो आसा, जोपर्यंत फेअर प्रॅक्टिस कोड प्रक्रियेत काही बदल घडत नाहीत ज्यामुळे धोरणांत त्वरित बदल करपाची गरज उद्भवता. धोरणाशी संबंधित RBI नियमांत झालेल्या कोणत्याही बदलांचा NBFC वर परिणाम होवपाचो आसा आणि ते मुतातिस मुतंदिस पाळले जातील आणि त्यासाठी विशिष्ट संचालक मंडळाची मंजूरी आवश्यक नासे.

कंप्लायन्स विभाग बदल मागण्यांचो पुनरावलोकन करप, आनी सुचवप / नाकारप कोणत्याही प्रस्तावित सुधारणा. संचालक मंडळ ही सुचना पाहून प्रस्तावित सुधारणा स्वीकारप / नाकारप करप. जर स्वीकारली गेली, तर कंप्लायन्स विभाग योग्य सुधारणा करता याची खात्री करप आणि नवी आवृत्ती संबंधित वापरकर्त्यांक वितरित करप.

SANTALI

ଫ୍ଲିପକାର୍ଟ ଫିନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ୍
ପ୍ରାଧିକାର

ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ

ଫ୍ଲିପକାର୍ଟ 0.4

ԱՂԵՂԷ ԵՑ ՁԶՆՈՒՄ ԻՇԽԵՐ

1. ԿԵԿԻՄԱՅԱ ՅԱ ԻՅ.ԱՅՐՅ.-----	3
2. ԵՑԻ ՁԶՆՈՒՄ ԱՅԷ-----	3
3. ԻՅԵԵ ԱԶՅՅ:-----	3
a) ՁԶԷ ԻՅՅԷԶԷԶԷ ԲՅ.ԵԶԳ ՅԱԳՅԷ-----	3
b) ՁԶԷ ԱԵԳ ՅԱ ԷՅՅՕԵ/ԷՅՅՕԵ -----	4
c) ՁԶԷ ՇԵՅՅԵԻ ՁԶ ԻԶԷՅՐ ԱՅՅԱԳ-----	5
d) ԷՅՅՕԵ ՅԱ ԷՅՅՕԵ ՁԶ ՈՅԳՅՐ ԷՅՅՕԶ ՁԶԷ ՇԱՅԵ -----	5
e) ԻՅՅՆԵՅԷԶ ՅԱ ԵՅԷԻՅԵԶԶԷԶԷԶԷԶԷ -----	6
f) ՈՅ.ՁՕԶ ԷԵՕ ՁԶ.ԷԶԳ ՁԶՆՈՒՄ ՅԷՅԻՆ -----	6
g) ՈՂԱԶԻՅՐ ԲԶԷՈԶԷ ԻՐԶԻՅՅՅԱ ԱՅՕԶՕԶ ՁԶԷ ՂԵԱ-----	6
h) ՈՅ.ԵՕԶ ԻՅԵԵ ԵՑ ՁԶՆՈՒՄ ԱՅՅՅՅ -----	7
i) ԲՅ.ԲԶԷ ՅԱ ԲՅ.ԲԶԷ ՁԶՆՈՒՄ ԷՅԱՅԳՅՅ -----	7
j) ԷՅԳՅՅՅՅ ՈՇՈՅՅ -----	8
4. ԵՑԻ ՂԶՐ ԳՅԱՅՅ -----	8

- [illegible]

[illegible]

b) នាពេល ឆាប់ៗ ខ្ញុំ នឹង បោះឆ្នោត/បោះឆ្នោត

ԵՅԱԴՆԱԴԵՐ ՆՇԵՆԳ ՆԴԵ ԱԿՐ ԱՅՆՈՒ ԳՅ ԲՆՈՐՈՒՆ ՆՇ ՇԱ ՊԻԵՆԵ ԱՇՍՈՒ ԵՅ ՆՇ ԴՇՂԱՊԵՐՈՒ
ՊԻԵՆԵՆ:

- [illegible]

[illegible]

g) ԿԱՆԱԴՐՈՒՄ ԲՇԵՆԵՐԻ ՄԻՋՈՇԽՈՒՄՆԵՐԻ ԱՅՈՇՈՇ ՆԴԵ ԳՅՈՒ

79 ԷՅԱԼԱՅ ՀԱՅԵՆ ԲԸԽՈԶ ՈՇՈՑՈՒՄ ՊԻՏՈՐԻՆԻ ԲԸԴԱՆՔ ԸԲԴՈՍՈՒՄ ԱՀԵՂԵ
ԳՅՕԿԱ (ԷՅՅՈՒ ՕՊԻԾՍ ՀԱՅԵՆ ԱՀԵՐՈՇ ՈՊԻՏՈՐԻՆԻ ԲՈՒՄ) FFPL ՍԶՈՎԵՐԻՆԻ ԱՀ
ԷՅԻՉՈՒՄԵ-ՈՒ

ZMZEEN PZBETHOZ WZWZDZHNS ZHETHZ WZMZTHZH PZEWHZG WPHWZSHZM WZ FFPL ZH QWOWY
 GZHMBZGB PZH.GZG PZH.G ZWHZH ZH FFPL WZ ZHETHZ ZMZEEN OZ YZTH SHZE BZ YZEZH
 BZHETH: YZEZH OZHETHZ OZHETHZ OZH GZ YZEZHETHZ SHZ YZWHYH OZHETHZ PZHWHZH, YZEZH
 GZHSHZ WZ SHZ WZH OZHWHZM SHZE PZH ZHWHZH WZ YZHETHZ WZWHZ-TH

FFPL ԿՅՕԶՕԶ ԵՅ.ԱԴ ՅԻՅԻԸ ՌԱԴԱԴՅՈՒ ԲԶԸՌԱԴՅՈՒ ՄՐԶԻՄԱՅՈՍԱ ՁԶ ՄԱՅՈՒՄԱՅԻՅԻԸ ՂԶՐ ՕՅՐՅԻԸ ԿԵԸԵԸ-ՅԻ

පන.පැළ උපපානි ඔබගේ උනන්දු මනසෙන් මැනවින් පැහැදිලි කරනු ලබන බවට
 සහතික කරමි.

[illegible]

ԵՍԱԴԴՆԵՐԱ ՓԵ ԸՅԺՅՈՒ ԲՅՈՕՏՈՒ ԼՈՒՕՂԵՆՍ ՓՆԻՃՃԵՆԴԵ-ՈՒ ՍՃ ԴՂՍՂԴՈՒՔ ԼՈՂԵՐԸ ԲՈՒԸ ԴՅԲԵՍԱՃԵՐՈ (ԵՍԱԴԴՆԵՐԱ ԶՂԴՈՏՂ ԴՅՍՅԵ ԶՃ) ՍՃԲՃԲՈՒ KFS, ԲՅԸ ԴՏՅԴՈՅԲՈՂ ԼՈՒՍՈՒՂ, ԼՃԵԲԼՅԸ ԶՂԴՈՏՂ, ԼՈՒՏՈ ՈՒՂ ԼՈՒՏՈ, ՃԲՈՅԻԵՐՈ ԼՈՂԴԱՃԵՐՈ, ԲՅԸ ԴՈՅՈՒՈՒ ԼՈՒՍՈՂ LSP/DLA ՁՃԵՆԴԸ ԴՏՈՂԵՍՃԵՐ ԴՅԲՂԵ ՃԴՈՒԸ ԲՅ ՓՅ ՈՒԲՅՍՈՒՂԸ ՁՃՂԵՐՈՒՔ ԱՅԴՈՒՂԵՐ ԲՅԸՈՒՂԵԲԼՅԸ ԿՈՒՂԵՐ ԲՅԸ ՈՒՔ SMS ՈՒՐ ՕՃ ԴՏԲԵՐՈ (ՍԵՐՅԵ-ՈՒ) ԴՈՒ.ԲՕՂ ՈՅԲՈՒ ԲՅ ՁՃԵՆԴԸ ՍՈՒՍՈՒՈՒ

h) ԹՅ.ԵՕԴ ԻՅԻՅԻ ԵՅ ՏՇԸՅԸԸ ԱՅԻՍՏՅԻ

- [illegible]

[illegible]

4. ବଞ୍ଚିତ ଗଠନ ଉପାଦାନ

[illegible]

MAITHILI

फ्लिपकार्ट फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार कोड

वर्जन 0.4

विषय सामग्री

1. परिचय आ पृष्ठभूमि	3
2. कोड केर लक्ष्य	3
3. उचित व्यवहार:	3
a) ऋण प्रोसेस करबाक लेल आवेदन	3
b) ऋण मूल्यांकन आ नियम/शर्त सभ	4
c) ऋण खाता सभ मे दंडात्मक शुल्क सभ	5
d) नियम आ शर्त सभ मे परिवर्तन समेत ऋण केर वितरण	6
e) निजता आ गोपनीयता	6
f) अत्यधिक ब्याज वसूली केर नियमन	6
g) डिजिटल उधार प्लेटफॉर्म केर माध्यम सँ ऋण प्राप्त करब	7
h) देय राशि केर संग्रहण	8
i) शिकायत आ शिकायत निवारण	8
j) सामान्य प्रावधान सभ	9
4. कोड केर समीक्षा	9

1. परिचय आ पृष्ठभूमि

फ्लिपकार्ट फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (आगू एकरा 'कंपनी' वा 'FFPL' कहल जायत), भारतीय रिजर्व बैंक केर संग पंजीकृत नॉन-डिपोजिट स्वीकार करए वला एकटा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (निवेश और ऋण कंपनी) अछि। FFPL केँ वर्तमान मे बेस लेयर NBFC केर रूप मे वर्गीकृत कयल गेल अछि। कंपनी निवेश आ अनसेक्योर्ड ऋण देबाक के व्यवसाय मे सक्रिय अछि।

NBFC लेल RBI उचित व्यवहार कोड पर दिशा-निर्देश सभ जारी कयलक अछि, जाहि सँ मास्टर निर्देश- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन निर्देश, 2023 केर अध्याय VII केर अनुसार अपन ग्राहक सभक संग निष्पक्ष व्यापार आ कॉर्पोरेट प्रथा सभ लेल मानक निर्धारित कयल जा सकैत अछि जेकरा समय-समय पर अद्यतन कयल जा सकैत अछि।

एहि अनुसार कंपनी समय-समय पर संशोधित मास्टर निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन निर्देश, 2023 केर अध्याय VII केर अनुपालन हेतु उचित व्यवहार कोड (कोड) लागू कयलक अछि आ एकरा निदेशक मंडल द्वारा विधिवत रूप सँ अनुमोदित कयल गेल अछि। ई संहिता कंपनी द्वारा प्रदान करए वला सभ प्रकारक प्रोडक्ट आ सेवा सभ (वर्तमान मे प्रदान करए वला भविष्य मे प्रदान करए योग्य) पर, लागू कानून सभक अनुरूप आओर कंपनीक सभटा कर्मचारी पर आ व्यवसाय केर दरमियान कंपनीक प्रतिनिधित्व करबाक हेतु अधिकृत तेसर पक्ष सभ पर लागू होइत अछि।

2. कोड केर लक्ष्य

ऋणक पारदर्शी संरचना बनयबाक लेल कंपनी ई कोड केँ तैयार कए एकरा लागू कयलक अछि जाहि सँ कंपनी केर सभटा उधारकर्ता संग समान आ उचित व्यवहार केँ प्रोत्साहन प्राप्त होअए। कंपनी सभटा संभावित उधारकर्ता केँ उचित, समतापूर्ण आओर सुसंगत तरीका सँ ऋण सेवा प्रदान करबाक लेल प्रतिबद्ध अछि। उचित व्यवहार कोड, ग्राहक सभक संग व्यवहार करैत काल कंपनी द्वारा अपनाबए वला उचित व्यवहार/मानक सिद्धांत सभक निर्धारण करैत अछि।

कोड केर निम्न लक्ष्य अछि:

- ग्राहक सभक संग उचित आ विश्वसनीय व्यवहार बनओने राखब आओर स्पष्ट न्यूनतम मानक निर्धारित कए विश्वास केँ बढ़ावा देब, जाहि सँ कंपनी केर प्रति ग्राहक सभक भरोसा मे वृद्धि होअए।
- ग्राहक सभ केँ बेसी पारदर्शिता प्रदान करब जाहि सँ ओ सभ ई बात केँ नीक सँ बुझि सकए जे ओ सेवा केर प्रति की अपेक्षा राखैत छथि।
- कंपनी आ ग्राहक सभक बीच उचित आ सौहार्दपूर्ण संबंध केँ बढ़ावा देब।
- उचित कानून केर अनुपालन करैत जतए आवश्यक होअए ओतए रिकवरी आ प्रवर्तन केर संचालन करब।
- ई सुनिश्चित करब कि कोनो लेनदेन सँ पूर्व ग्राहक सभ केँ प्रोडक्ट आ सेवा सभक शर्त सभक विषय मे पूर्ण जानकारी प्रदान कयल गेल अछि।
- ग्राहक सभक संग उचित व्यवहार और व्यवहार संबंधित RBI द्वारा निर्धारित लागू विनियम सभक अनुपालन सुनिश्चित करब।

3. उचित व्यवहार:

a) ऋण प्रोसेस करबाक लेल आवेदन

बेसी सँ बेसी संख्या मे ग्राहक धरि पहुंचबाक लेल FFPL अपन सेवा सभ केँ यथासंभव सरलतम रूप में पेश करए मे विश्वास करैत अछि। ऋण आवेदन आ प्रोसेसिंग मे कंपनी निम्न अभ्यास सभक संचालन करैत अछि:

- xi. ऋण आवेदन पत्र मे ऋणकर्ताक हित केँ प्रभावित करए वला आवश्यक जानकारी शामिल रहत जाहि सँ अन्य ऋणदाता सभ द्वारा प्रस्तुत नियम आ शर्त सभक संग सार्थक तुलना कयल जा सकए आ ऋणकर्ता अपन इच्छा सँ सूचित निर्णय लए सकए। ऋण आवेदन पत्र मे आवेदन पत्र संग जमा करए वला आवश्यक डॉक्युमेंट सभक उल्लेख होयत।
- xii. कंपनी ग्राहक सभ केँ हुनक जरूरत आ अन्य आवश्यकता केर अनुसार प्रोडक्ट आ सेवा सभ चुनए मे मदति करत आओर हुनका सभ केँ ओ सभ सेवा आ प्रोडक्ट केर मुख्य विशेषताक स्पष्ट जानकारी प्रदान करत जाहि मे हुनक रुचि अछि। तदनुसार कंपनी सभटा डिजिटल ऋण प्रोडक्ट लेल अनुबंधक निष्पादन सँ पहिने अपन सभ संभावित ऋणकर्ताओं केँ मानक प्रारूप मे एकटा मुख्य तथ्य विवरण ('KFS') प्रदान करत। KFS ऋणकर्ता द्वारा बुझए वला भाषा मे लिखल होएबाक चाही आओर KFS केर विषय वस्तु ऋणकर्ता केँ समझाओल जेबाक चाही।
- xiii. कंपनी ग्राहक सभ केँ ओ सभ डॉक्युमेंट आ जानकारी लेल सूचित करत जे कंपनी केँ ग्राहकक वास्तविक पहिचान आ पता सत्यापित करबाक लेल आवश्यक होयत आ अन्य डॉक्युमेंट लेल सूचित करत जे कंपनी केँ कानूनी एवं नियामक आवश्यकता सभक अनुपालन हेतु आवश्यक होयत। ई सभ डॉक्युमेंट आ जानकारी ऋण आवेदनक प्रारंभिक क्रेडिट स्क्रीनिंग आ बाद मे क्रेडिट मूल्यांकनक आधार होयत।
- xiv. जे सभ ऋणकर्ता कंपनी सँ ऋण प्राप्त करए में रुचि रखैत छथि हुनका ऋण आवेदन पत्र केँ सभ तरह सँ पूर्ण कए डिजिटल रूप हस्ताक्षरित करैत कंपनी लग जमा करबाक चाही।

FFPL द्वारा ग्राहक के साथ सभ संचार स्थानीय भाषा वा ऋणकर्ता द्वारा बुझए योग्य भाषा मे होयत।

b) ऋण मूल्यांकन आ नियम/शर्त सभ

कंपनी केर ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया निम्न प्रथा सभ पर निर्भर करती है:

- i. कंपनी प्रदत्त आ एकत्र कयल गेल सभटा जानकारी पर विचार करत, ऋणकर्ता केर ऋण-योग्यताक पुष्टि करत आ कंपनी केर ऋण नीति मे उल्लेखित ऋण मूल्यांकन कारक सभक आधार पर प्रस्ताव केर मूल्यांकन करत। यदि कंपनी केँ कोनो अतिरिक्त जानकारी वा डॉक्युमेंट केर आवश्यकता होयत त' कंपनी उचित समय केर अंदर ऋणकर्ता केँ एकर सूचना प्रदान करत।
- ii. कंपनी ऋण आवेदनक अस्वीकृति वा स्वीकृति केर विषय मे ऋणकर्ता केँ SMS वा कोनो अन्य लिखित माध्यम सँ एकर सूचना प्रदान करत। कंपनी ऋण आवेदनक क्रेडिट जाँच वा मूल्यांकन लेल कोनो स्पष्टीकरण वा अतिरिक्त डॉक्युमेंट/जानकारी केर मांग सेहो कए सकैत अछि।

- iii. प्रस्तावित ऋणक मुख्य शर्त सभ केँ FFPL स्थानीय भाषा वा ग्राहक द्वारा बुझए योग्य भाषा मे लिखित स्वीकृति पत्र केर माध्यम सँ बताओत। उक्त पत्र मे स्वीकृत ऋण राशि, नियम आ शर्त सभ, वार्षिक ब्याज दर आ ब्याज दर लागू करबाक विधि सेहो सम्मिलित रहत।
- iv. यदि ऋणकर्ता कंपनी केर स्वीकृतिक शर्त सभ स्वीकार करैत छथि त' ग्राहक आ ऋणकर्ताक बीच एकटा ऋण अनुबंध निष्पादित कयल जायत जाहि मे ओहि ऋण अनुबंध मे उल्लेखित सभटा विस्तृत नियम शर्त सम्मिलित होयत। ऋणकर्ता द्वारा नियम आ शर्त केर स्वीकृति केर रिकॉर्ड राखल जायत। एकर अतिरिक्त कंपनी ऋण अनुबंध आ स्वीकृति पत्र मे दंडात्मक शुल्क सभक उल्लेख बोल्ड अक्षर मे करत। कंपनी ब्याज दर मे कोनो अतिरिक्त तत्व केँ शामिल नहि करत।
- v. निष्पादित होए वला ऋण अनुबंध, ऋणकर्ता द्वारा स्वीकृत स्वीकृति केर शर्त सभ पर आधारित होयत आ ऋणकर्ता केँ ऋण अनुबंध पर हस्ताक्षर करए सँ पहिने उल्लेखित विवरण सभ केँ सत्यापित करबाक अधिकार प्राप्त होयत। कंपनी ऋणकर्ता सँ एकटा पावती सेहो प्राप्त करत जाहि में एहि बात केर पुष्टि कयल जायत कि ऋणकर्ता KFS केँ बुझि गेल छथि। एकर अलावा KFS केँ ऋण अनुबंधक हिस्सा केर रूप मे प्रदर्शित करबाक लेल एकटा सारांश बॉक्स केर रूप मे सम्मिलित कयल जायत।
- vi. KFS केर वैधता अवधि सात दिन वा एहि सँ बेसी अवधि केर ऋण सभ लेल कम सँ कम तीन कार्य दिवस होयत आ सात दिन सँ कम अवधि केर ऋण सभ लेल एक कार्य दिवस होयत, एहि अवधि केर अंदर ऋणकर्ता ऋणक शर्त सभ सँ सहमत भए सकैत छथि। यदि ऋणकर्ता वैधताक अवधि केर दरमियान सहमत होइत छथि त' कंपनी KFS मे उल्लेखित ऋणक शर्त सभ सँ बान्हल रहत। एकर अलावा, ऋणकर्ता केँ बोर्ड द्वारा निर्धारित क्लिंग-ऑफ अवधि केर दरमियान बिना कोनो जुर्माना के मूलधन आ आनुपातिक वार्षिक ब्याज दर (APR) केर भुगतान कए डिजिटल ऋण सँ निकलबाक स्पष्ट विकल्प प्रदान कयल जायत।
- vii. FFPL ऋणक स्वीकृति/वितरण केर समय सभटा ऋणकर्ता केँ ऋण अनुबंधक एकटा कॉपी अंग्रेजी वा ऋणकर्ता द्वारा बुझय योग्य स्थानीय भाषा मे, संगहि ऋण अनुबंध में उल्लेखित सभटा प्रासंगिक अनुलग्नक केर कॉपी उपलब्ध कराओत आ ग्राहक द्वारा विधिवत मंजूर कयल जायत। FFPL अपन वेबसाइट पर प्रमुख स्थानीय भाषा सभ मे मानक ऋण अनुबंध उपलब्ध कराओत। कंपनी ई सुनिश्चित करत जे सभ ऋणकर्ता केँ प्रदान करए वला ऋण अनुबंध, स्वीकृति पत्र आ सभटा अनुलग्नक मे नियम आ शर्त आ ब्याज दर एकटा टर्म शीट केर प्रारूप मे सम्मिलित होए आ एकरा ऋण अनुबंध/स्वीकृति पत्र केर संग संलग्न कयल जायत।
- viii. कंपनी ऋण अवधि/क्रेडिट सुविधा केर दरमियान कड़ाई सँ सहमत नियम आ शर्त केर अनुपालन करत।
- ix. ऋणकर्ता केँ ऋण अनुबंध मे उल्लेखित सभटा नियम आ शर्त केर पालन करए पड़त जाहि सँ कि ऋणकर्ता केँ प्रदत्त ऋण सुविधाक निगरानी आ संचालन मे कंपनी केँ सहायता प्राप्त भए सकए।

- x. तेसर पक्ष सेवा प्रदाता सभक ओर सँ ऋणकर्ता सँ वास्तविक आधार पर वसूल कयल गेल शुल्क, जेना कि बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क आदि लेल कंपनी प्रत्येक भुगतान हेतु ऋणकर्ता केँ उचित समय केर अंदर रसीद आ एहि सभ सँ संबंधित डॉक्युमेंट उपलब्ध कराओत।
- xi. कंपनी ऋणक अवधि केर दरमियान कोनो स्तर पर ऋणकर्ताक स्पष्ट सहमतिक बिना, हुनका सँ कोनो शुल्क, प्रभार आदि नहि लेत जेकर KFS मे नहि कयल गेल होअए।

c) ऋण खाता सभ मे दंडात्मक शुल्क सभ

- viii. FFPL बोर्ड द्वारा ब्याज आ दंडात्मक शुल्क पर एकटा अलग नीति अननाओल आ अनुमोदित कयल गेल अछि आ एकरा FFPL केर वेबसाइट पर राखन गेल अछि।
 - ix. यदि ऋणकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध केर शर्त सभक अनुपालन नहि करए पर जुर्माना लगैत अछि त' एकरा 'दंडात्मक शुल्क' मानल जायत आ ओकरा 'दंडात्मक ब्याज' केर रूप मे आरोपित नहि कयल जायत।
 - x. FFPL केँ ऋण अनुबंध केर संगहि महत्वपूर्ण नियम आ शर्त वा KFS मे ग्राहक सँ दंडात्मक शुल्क केर राशि आ ओकर औचित्य केर खुलासा पारदर्शी रूप सँ करए पड़त। ई जानकारी कंपनी केर वेबसाइट पर 'ब्याज दरें आ सेवा शुल्क' खंड मे सेहो प्रमुखता सँ प्रदर्शित करबाक चाही।
 - xi. दंडात्मक शुल्क सभक पूंजीकरण नहि होयत अर्थात एहन शुल्क सभ पर कोनो अतिरिक्त ब्याज नहि लगाओल जायत। ओना एहि सँ ऋण खाता मे ब्याज चक्रवृद्धि केर सामान्य प्रक्रिया प्रभावित नहि होयत।
 - xii. ब्याज दर मे कंपनी कोनो अतिरिक्त घटक नहि जोड़त आ ई सभ दिशानिर्देश केर अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करत।
 - xiii. दंडात्मक शुल्क केर मात्रा उचित होयत आ कोनो विशेष ऋण/प्रोडक्ट श्रेणी केर अंदर बिना कोनो भेदभाव के ई ऋण अनुबंध केर नियम आ शर्त केर गैर-अनुपालन केर अनुरूप होयत।
 - xiv. FFPL दंडात्मक शुल्क सभक विवरण (अंतर्निहित कारण सहित) प्रदान करत आ ऋणकर्ता द्वारा ऋण केर आवश्यक शर्त सभक गैर-अनुपालन केर स्मरण कराओत।
- 'व्यवसाय केर अतिरिक्त अन्य प्रयोजन सभ लेल व्यक्ति विशेष ऋणकर्ता' केँ स्वीकृत ऋण सभक मामिला मे दंडात्मक शुल्क भौतिक नियम आ शर्त केर समान गैर-अनुपालन लेल गैर-व्यक्तिगत ऋणकर्ता सभ पर लागू दंडात्मक शुल्क सभ सँ बेसी नहि होयत।

d) नियम आ शर्त सभ मे परिवर्तन समेत ऋण केर वितरण

ऋण वितरण मे कंपनी निचां उल्लेखित प्रथा सभक अनुपालन करत:

- vi. कंपनी द्वारा स्वीकृत ऋण राशि, ऋणकर्ता द्वारा स्वीकृत स्वीकृतिक शर्त मे उल्लेखित अनुसूची केर आधार पर वितरित कयल जायत। ऋणकर्ता केँ कंपनी केर स्वीकृति शर्त सभ मे उल्लेखित सभटा पूर्व-वितरण शर्त केर अनुपालन करए पड़त। कंपनी पूर्व-वितरण शर्त सभक अनुपालनक पुष्टि के बाद स्वीकृत राशि वितरित करत।

- vii. FFPL संवितरण अनुसूची, ब्याज दर सभ, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि समेत नियम आ शर्त सभ मे कोनो परिवर्तन सँ संबंधित सूचना अंग्रेजी वा ग्राहक द्वारा बुझाय योग्य स्थानीय भाषा मे प्रदान करत।
- viii. अनुबंध केर अंतर्गत भुगतान वा निष्पादन केँ वापस करब/तेजी सँ संपन्न करब, एकर निर्णय कंपनी केर ऋण अनुबंध केर शर्त सभक अनुसार होयत आ ऋणकर्ता द्वारा एकरा स्वीकार कयल जायत।
- ix. ऋण वापसी वा भुगतान वा निष्पादन मे तेजी करबाक अनुरोध करए सँ पहिने कंपनी ऋण अनुबंध आ अन्य संबंधित डॉक्यूमेंट मे उल्लेखित नियम आ शर्त सभक अधीन ऋणकर्ता सभ केँ यथोचित समय देत। ऋण वापसी वा भुगतान वा निष्पादन मे तेजी करबाक अनुरोध सँ पहिने कंपनी ऋण अनुबंध आ स्वीकृति पत्र केर शर्त सभक अनुसार ऋणकर्ता सभ केँ समय प्रदान करत।
- x. कंपनी ई सुनिश्चित करत कि सभटा ऋण संवितरण सोझे ऋणकर्ताक बैंक खाता मे कयल जाए। अपवादक स्थिति मात्र वैधानिक वा नियामक आदेशों (RBI वा कोनो अन्य नियामक द्वारा जारी) केर अंतर्गत स्पष्ट रूप सँ अनुमत मामिला, विनियमित संस्था सभ (RE) केर बीच धन प्रवाह सँ जुड़ल सह-ऋण लेनदेन आ कोनो विशिष्ट एंड यूज लेल कयल गेल संवितरण तक सीमित होयत जतए राशि सोझे पहिचानल एंड-बेनिफिसियरी केर बैंक खाता मे जमा कयल जायत अछि। कोनो परिस्थिति मे कंपनी कोनो तीसरे पक्षक खाता मे ऋण राशि केर वितरण नहि करत जाधरि कि नियामक निर्देश केर अनुसार स्पष्ट रूप सँ एहन अनुमति नहि देल गेल होअए।

e) निजता आ गोपनीयता

सभटा व्यक्तिगत जानकारी केँ कंपनी निजी आ गोपनीय रखबाक लेल प्रतिबद्ध अछि जाधरि कि ऋणकर्ता द्वारा स्पष्ट रूप सँ एहि लेल अधिकृत नहि कयल गेल होअए। कंपनी निम्न परिस्थिति सभ केर अतिरिक्त ऋणकर्ता सभक लेन-देन केर विवरण कोनो अन्य पक्ष केँ नहि बताओत:

- v. जखन कोनो वैधानिक वा नियामक संस्था केँ नियामक निर्देश सभक अनुसार जानकारी देब आवश्यक होअए।
- vi. एहन मामिला मे जतए सार्वजनिक हित मे जानकारी केर खुलासा करब कानूनी वा नैतिक कर्तव्य होअए।
- vii. जखन हमरासभक ऋणकर्ता सभक हित केर रक्षा आवश्यक होअए जाहि मे धोखाधड़ी केर रोकथाम वा सुरक्षा संबंधित मामिला सम्मिलित अछि।
- viii. जखन ऋणकर्ता कंपनी केँ अपन समूह, सहयोगी संस्था, कंपनी सभ वा कोनो अन्य व्यक्ति/संस्था केर संग एहन जानकारी साझा करए लेल पारस्परिक सहमति सँ स्पष्ट प्राधिकरण प्रदान कएने होअए।

f) अत्यधिक ब्याज वसूली केर नियमन

- xi. ई सुनिश्चित करबाक लेल कि कंपनी द्वारा ग्राहक सभ सँ ऋण आ अग्रिम पर अत्यधिक ब्याज दर आ शुल्क नहि वसूल कयल जाए कंपनी केर बोर्ड ऋण आ अग्रिम, प्रोसेसिंग आ अन्य शुल्क सभ पर प्राप्त करए वला ब्याज दर निर्धारित करबाक लेल एकटा ब्याज दर

मॉडल के अपनोलक अछि जाहि मे ब्याज दर नीति केर हिस्सा केर रूप मे निधि लागत, मार्जिन आ जोखिम प्रीमियम आदि सन प्रासंगिक कारक सभ के ध्यान मे राखल गेल अछि। ई नीति कंपनी केर वेबसाइट पर सदिखन प्रदर्शित कयल जायत। ई नीति निधि लागत, मार्जिन आ जोखिम प्रीमियम सन प्रासंगिक कारक सभ पर विचार करैत एकटा ब्याज दर मॉडल केर अनुपालन करैत अछि आ ऋण आ अग्रिम पर प्राप्त करए वला ब्याज दर निर्धारित करैत अछि।

- xii. ब्याज दर आ जोखिमक वर्गीकरण लेल दृष्टिकोण आ विभिन्न श्रेणी सभक ऋणकर्ता सभ सँ भिन्न ब्याज दर वसूली केर औचित्यक खुलासा ऋणकर्ता वा ग्राहक केर आवेदन पत्र मे कयल जायत आ स्वीकृति पत्र मे स्पष्ट रूप सँ एकर सूचना देल जायत।
- xiii. ब्याज दर आ जोखिम सभक वर्गीकरण केर तरीका सेहो वेबसाइट पर उपलब्ध कराओल जायत। वेबसाइट पर प्रकाशित वा अन्यत्र प्रकाशित जानकारी ब्याज दर मे कोनो भेला पर अद्यतन कयल जेबाक चाही।
- xiv. कंपनी ई सेहो सुनिश्चित करत कि ब्याज दर आ शुल्क सभ मे कोनो परिवर्तन मात्र भावी प्रभाव सँ लागू होअए। एहि संबंध मे एकटा उपयुक्त शर्त ऋण अनुबंध आ स्वीकृति पत्र मे सम्मिलित कयल जायत।
- xv. ब्याज दर वार्षिक दर होयत जाहि सँ ऋणकर्ता केँ खाता पर लागू सटीक दर सभक जानकारी प्राप्त भए सकए। पहिने कंपनी वार्षिक प्रतिशत दर ('APR') के खुलासा सेहो करत।
- xvi. एकर अतिरिक्त कंपनी केर बोर्ड समय-समय पर ब्याज दर नीति केर समीक्षा सेहो करैत अछि।
- xvii. प्रोसेसिंग आ अन्य शुल्क सभक अनुसूची निर्धारित कयल जायत आ कंपनी केर वेबसाइट वा पंजीकृत कार्यालय में ओकर खुलासा कयल जायत।
- xviii. कंपनी अपन वेबसाइट वा पंजीकृत कार्यालय मे वार्षिक ब्याज दर आ जोखिम सभक वर्गीकरण केर दृष्टिकोणक खुलासा करत आओर ब्याज दर सभ मे कोनो परिवर्तन भेला पर अपडेट करत।
- xix. ऋणकर्ता सँ धन राशि केर वास्तविक वितरणक तिथि सँ ब्याज प्राप्त कयल जायत। एकर अतिरिक्त मासक दरमियान ऋणक वितरण वा पुनर्भुगतान पर, खंडित अवधि केर रूप मे ब्याज मात्र ओहि समयावधि लेल प्राप्त कयल जायत जाहि अवधि लेल ऋण बकाया छल नहि कि पूरा मासक लेल।
- xx. यदि कंपनी एकटा किश्त वा एहि सँ बेसी किश्त सभ अग्रिम रूप सँ वसूल करैत अछि वा अग्रिम भुगतान प्राप्त करैत अछि त' ब्याज मात्र बकाया ऋण राशि पर प्राप्त कयल जायत नहि कि एकत्रित अग्रिम किश्त समेत संपूर्ण वितरित राशि पर।

g) डिजिटल उधार प्लेटफॉर्म केर माध्यम सँ ऋण प्राप्त करब

- i. सोर्सिंग एजेंट (आगू जेकरा एजेंट कहल जायत) केर रूप मे नियुक्त डिजिटल ऋण प्रदान करए वला प्लेटफॉर्म सभक नाम FFPL केर वेबसाइट पर प्रदर्शित कयल जायत।
- ii. एजेंट केर रूप मे सक्रिय डिजिटल ऋण प्रदान करए वला प्लेटफॉर्म सभ केँ ग्राहक केर समक्ष FFPL केर नाम प्रकट करबाक निर्देश पहिनहि देल जायत आ FFPL ओहि एजेंट केर

नाम प्रकट करत जेकर तरफ सँ ओ हुनका संग बात कए रहल छथि। मंजूरी केर तुरंत बाद मुदा ऋण अनुबंध केर निष्पादन सँ पहिने, स्वीकृति पत्र ऋणकर्ता केँ लेटर हेड पर प्रस्तुत कयल जायत।

- iii. FFPL द्वारा नियोजित डिजिटल ऋण प्लेटफार्म सभक प्रभावी निगरानी आ निरीक्षण कार्य केँ सुनिश्चित कयल जायत।
- iv. शिकायत निवारण मैकेनिज्म केर विषय मे जागरूकता बनयबाक लेल यथोचित प्रयास कयल जायत।
- v. कंपनी सुनिश्चित करत जे ओकर DLA's वा ओकर LSPs केर DLA ऑन-बोर्डिंग/साइन-अप चरण मे प्रोडक्ट केर विशेषता, ऋण सीमा आ लागत आदि सँ संबंधित जानकारी प्रमुखता सँ प्रदर्शित होअए।
- vi. कंपनी केँ ई बात सुनिश्चित करए पड़त जे डिजिटल रूप से हस्ताक्षर कयल डॉक्युमेंट (कंपनीक लेटर हेड पर) जेना कि KFS, ऋण प्रोडक्ट केर सारांश, स्वीकृति पत्र, नियम आ शर्त सभ, खाता विवरण, ऋणकर्ता सभक डेटाक संबंध मे LSP/DLA केर गोपनीयताक नीति आदि ऋण अनुबंध/लेनदेन केर निष्पादन पर स्वचालित रूप सँ ऋणकर्ता सभ केँ हुनक पंजीकृत संपर्क पर SMS सँ प्राप्त होअए।

h) देय राशि केर संग्रहण

- ix. कंपनी बोर्ड ग्राहक सभ सँ बकाया राशि केर वसूली लेल एकटा नव नीति बनओलक अछि जे शिष्टाचार, उचित व्यवहार आ आग्रह सिद्धांत पर आधारित अछि।
- x. FFPL ग्राहक सभ केँ हुनक बकाया राशि सँ संबंधित सभटा जानकारी उपलब्ध कराओत आ भुगतानक लेल उचित समय प्रदान करत।
- xi. FFPL अपन हित सभक रक्षा करैत डिफॉल्टर ऋणकर्ता सभ सँ अपन बकाया राशि वसूलबा लेल उचित और वैध उपाय करत।
- xii. FFPL ई बात सुनिश्चित करत कि कर्मचारी सभ केँ ग्राहक सभ सँ उचित ढंग सँ व्यवहार करबाक लेल पर्याप्त प्रशिक्षण प्रदान कयल जाए।
- xiii. कंपनी, ऋणक स्वीकृति प्रदान करैत काल आ कोनो स्थानीय सेवा प्रदाता (LSP) केँ वसूली जिम्मेदारी सौंपैत काल वा वसूली लेल जिम्मेदार स्थानीय सेवा प्रदाता (LSP) मे परिवर्तन करैत काल, ऋणकर्ता केँ वसूली एजेंटक विवरण प्रदान करत जे वसूली लेल ऋणकर्ता सँ संपर्क करबाक लेल अधिकृत कयल गेल अछि। एकर अतिरिक्त ऋणक स्वीकृति प्रदान करैत काल ऋणकर्ता केँ लोन डिफॉल्ट केर स्थिति मे ऋणकर्ता सँ संपर्क करए लेल अधिकृत सूचीबद्ध एजेंट सभक नाम बताओल जा सकैत अछि। ओना यदि ऋण चूक होइत अछि आ ऋणकर्ता वसूली एजेंट केँ सौंप देल गेल अछि त' वसूली एजेंट द्वारा ऋणकर्ता सँ वसूली लेल संपर्क करए सँ पहिने, नियुक्त कयल गेल एहन वसूली एजेंट केर विवरणक सूचना ईमेल/SMS केर माध्यम सँ ऋणकर्ता केँ प्रदान करबाक चाही।
- xiv. कंपनी सुनिश्चित करत जे सभटा पुनर्भुगतान, ऋण पुनर्भुगतान आ संबंधित लेन-देन ऋणकर्ता

द्वारा सोझे कंपनीक निर्दिष्ट बैंक खाते मे कयल जाए। कोनो LSP समेत कोनो पुनर्भुगतान कोनो तेसर पक्षक पास-थ्रू वा पूल खाता केर माध्यम सँ प्रोसेस नहि कयल जायत।

- xv. लोन डिफॉल्ट केर मामिला मे कंपनी नकद वसूली समेत भौतिक वसूली केर उपाय कए सकैत अछि। एहन नकद वसूली पूर्ण रूपेण दर्ज कयल जायत आ ओहि दिन ऋणकर्ताक खाता मे देखाओल जायत।
- xvi. ऋण वसूली केर मामिला मे, कंपनी कोनो तरह केर उत्पीड़न नहि करत- जेना कि ऋणकर्ता सभ केँ बेर-कुबेर (भोर 8:00 बजे सँ पहिने आ सांझ 7:00 बजे केर बाद) परेशान करब, ऋण वसूली लेल बल प्रयोग करब आदि। एकर अतिरिक्त कर्मचारी/एजेंट सभ केँ भारतीय कानून केर अनुसार नियामक सीमाक भीतर, ऋणकर्ता सभक संग उचित व्यवहार लेल पर्याप्त प्रशिक्षण देल जायत। कंपनीक वरिष्ठ प्रबंधन ऋणकर्ता सभ सँ अतिदेय भुगतान सभक वसूली प्रक्रियाक देखरेख करत।

i) शिकायत आ शिकायत निवारण

FFPL लेल ग्राहक सेवा अत्यंत महत्वपूर्ण अछि आ कंपनी एकटा प्रभावी शिकायत निवारण मैकेनिज्म कायम रखबाक लेल हर संभव उपाय करत। कंपनी 'शिकायत निवारण नीति' पर कंपनी एकटा विस्तृत बोर्ड-अनुमोदित नीति लागू कयलक अछि। कंपनीक वरिष्ठ प्रबंधन सेहो समय-समय पर शिकायत निवारण मैकेनिज्म केर कामकाजक समीक्षा करत। ई सभ समीक्षाक एकटा एकीकृत रिपोर्ट नियमित अंतराल पर, बोर्ड द्वारा निर्धारित प्रावधानक अनुसार, बोर्ड केँ प्रस्तुत कयल जायत।

ई सुनिश्चित करबाक लेल कंपनी एकटा व्यापक ढाँचा तैयार कयलक अछि जे ऋणकर्ता सभक शिकायत आ शिकायत निवारण नियम आओर विनियम सभ केँ निर्धारित ढाँचा केर अंदर निष्पक्ष आ त्वरित रूप सँ निष्पादित कयल जाए। एकरा कंपनी केर पंजीकृत कार्यालय/कंपनी केर वेबसाइट पर उपलब्ध शिकायत निवारण मैकेनिज्म पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित कंपनीक नीति मे देखल जा सकैत अछि।

j) सामान्य प्रावधान सभ

- vi. FFPL द्वारा ग्राहक संग सभटा संचार स्थानीय भाषा वा ऋणकर्ता द्वारा बुझय योग्य भाषा में होयत।
- vii. ऋण अनुबंध केर शर्त आ नियम सभ मे उल्लेखित उद्देश्य सभ केँ छाड़ि कए कंपनी ऋणकर्ताक मामिला मे हस्तक्षेप करए सँ परहेज करत (जावत धरि ऋणकर्ता द्वारा पहिने सँ प्रकट नहि कयल गेल जानकारी पर ध्यान नहि देल गेल होअए)।
- viii. ऋणकर्ता से ऋण खाता केर अंतरण हेतु अनुरोध प्राप्त होएबाक स्थिति मे, कंपनी केर सहमति वा अन्यथा, यदि कोनो आपत्ति होइत अछि त' अनुरोध प्राप्तिक तिथि सँ 21 दिन केर भीतर एकर सूचना देबाक चाही। एहन अंतरण कानून केर अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्त सभक अनुसार होयत।

- ix. कोनो एजेंसी जेकरा विभिन्न गतिविधि सभ आउटसोर्स कयल गेल होअए/सौंपल गेल होअए ओकरा समय-समय पर जारी कयल गेल कंपनीक नीति सभक अनुसार सूचीबद्ध और इम्पैनल करए पड़त।
- x. कंपनी अपन क्षेत्रीय कर्मचारी/भागीदार सभ लेल पारिश्रमिक विधि कें असाधारण सेवा, नैतिक आचरण आओर ऋणकर्ताक संतुष्टि सन अपन मूल मूल्य सभक अनुरूप करए मे विश्वास करैत अछि। पारिश्रमिक संरचना मे मात्र मात्रात्मक उपाय सभ जेना कि जुटाओल गेल ऋण सभक संख्या वा वसूली दर, केर बजाय ई सभ महत्वपूर्ण कारक पर बेसी जोर देल जाइत अछि। क्षेत्रीय कर्मचारी/भागीदार सभ द्वारा आचार संहिता आ नैतिक मूल्य सभक पालन नहि कयला पर जुर्माना आरोपित कयल जा सकैत अछि।
 - विज्ञापन, विपणन आओर बिक्री- कंपनी ई सुनिश्चित करत जे:

कंपनीक सभटा विज्ञापन आ प्रचार सामग्री स्पष्ट होअए आ भ्रामक नहि होअए। ब्याज दर केर उल्लेख करए वला कोनो विज्ञापन मे लागू शुल्क आओर चार्ज केर विवरण शामिल रहत। अनुरोध कयला पर पूरा नियम और शर्त उपलब्ध अछि।

4. कोड केर समीक्षा

एहि कोड केर वार्षिक समीक्षा कयल जेबाक चाही जा धरि उचित व्यवहार संहिता प्रक्रिया मे कोनो एहन परिवर्तन नहि होइत अछि जाहि लेल नीति मे तत्काल परिवर्तन आवश्यक होअए। नीति सँ संबंधित RBI केर नियम सभ मे कोनो परिवर्तन NBFC पर लागू होयत आ ओकर अनुपालन यथावश्यक परिवर्तनक संग कयल जायत आ एहि लेल विशिष्ट बोर्ड अनुमोदनक आवश्यकता नहि होयत।

अनुपालन विभाग परिवर्तनक अनुरोध सभक समीक्षा करत आ प्रस्तावित संशोधन सभक अनुशंसा करत/अस्वीकृत करत। बोर्ड अनुशंसा केर समीक्षा करत आ प्रस्तावित संशोधन कें स्वीकार/अस्वीकार करत। यदि संशोधन स्वीकार कयल जाइत अछि त' अनुपालन विभाग ई सुनिश्चित करत जे उचित संशोधन कें शामिल कयल जाए आओर संबंधित उपयोगकर्ता सभ कें नव संस्करण वितरित कयल जाए।

NEPALESE

फ्लिपकार्ट फाइनेन्स प्राइभेट
लिमिटेड

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

संस्करण 0.4

विषयसूची

4. परिचय र पृष्ठभूमि-----	3
5. आचारसंहिताको उद्देश्य-----	3
6. निष्पक्ष अभ्यासहरू:-----	3
a) ऋण प्रक्रियाका लागि आवेदन-----	3
b) ऋणको मूल्याङ्कन र सर्तहरू/बन्देजहरू-----	4
c) ऋण खातामा लागू हुने जरिवाना शुल्क-----	5
d) सर्त तथा बन्देजहरूमा हुने परिवर्तनसहित ऋणको भुक्तानी-----	6
e) गोपनीयता र निजता-----	6
f) अत्यधिक ब्याजदरमा नियन्त्रण-----	6
g) डिजिटल ऋण प्रदान गर्ने प्लेटफर्ममार्फत उपलब्ध गराइने ऋणहरू-----	7
h) बक्यौता असुली-----	7
i) उजुरी तथा गुनासो समाधान-----	8
j) सामान्य प्रावधानहरू-----	8
4. आचारसंहिताको पुनरावलोकन-----	9

5. परिचय र पृष्ठभूमि

फ्लिपकार्ट फाइनेन्स प्राइभेट लिमिटेड (यसपछि 'कम्पनी' वा 'FFPL' भनेर उल्लेख गरिने) भारतीय रिजर्व बैंकसँग दर्ता भएको निष्पक्ष स्वीकार नगर्ने एउटा गैर-बैंकिङ वित्तीय कम्पनी (लगानी र ऋण कम्पनी) हो। FFPL हाल आधार तहको गैर-बैंक वित्तीय संस्था (आधार तहको NBFC) का रूपमा वर्गीकृत छ। कम्पनीले असुरक्षित ऋण उपलब्ध गराउने र लगानी गर्ने कार्यमा संलग्न रहेको छ।

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ले NBFC हरूका लागि निष्पक्ष अभ्यास संहितासम्बन्धी दिशानिर्देश जारी गरेको छ, जसअनुसार ग्राहकहरूसँग कारोबार गर्दा निष्पक्ष व्यापार र कर्पोरेट अभ्यासका मापदण्डहरू निर्धारण गरिएका छन्। यो व्यवस्था समय समयमा अद्यावधिक हुने गरी, मास्टर निर्देशन - गैर-बैंकिङ वित्तीय कम्पनी - स्केल आधारित नियमन निर्देशनहरू, 2023 को अध्याय-7 अन्तर्गत समावेश गरिएको छ।

त्यसअनुसार, कम्पनीले मास्टर निर्देशन - गैर-बैंकिङ वित्तीय कम्पनी - तहगत आधारमा नियमन निर्देशन, 2023 (समय-समयमा संशोधन गरिने अनुसार) को अध्याय VII अनुसार, तथा सञ्चालक समितिबाट विधिवत् स्वीकृत भएको निष्पक्ष अभ्यास संहिता (संहिता) कार्यान्वयन गरेको छ। यो संहिता कम्पनीद्वारा हाल प्रदान गरिएका तथा भविष्यमा प्रदान गरिन सक्ने सबै प्रकारका उत्पादन र सेवाहरूमा, सम्बन्धित लागू हुने कानूनहरूसँग मेल खाने गरी, साथै कम्पनीका सबै कर्मचारीहरू र व्यापारिक कार्यको क्रममा कम्पनीको प्रतिनिधित्व गर्न अधिकृत तैयारी पक्षहरूमाथि पनि लागू हुन्छ।

6. आचारसंहिताको उद्देश्य

कम्पनीले आफ्ना सबै ऋणीहरूलाई समान र निष्पक्ष व्यवहार गर्न सक्त्योस् भनी पारदर्शी ऋण प्रणाली बनाउन यो संहिता तयार गरी लागू गरेको छ। कम्पनी आफ्ना सबै सम्भावित ऋणीहरूलाई निष्पक्ष, न्यायपूर्ण र एकरूप ढङ्गले आफ्ना कर्जा सेवाहरू उपलब्ध गराउन प्रतिबद्ध छ। यो निष्पक्ष अभ्यास संहिताले कम्पनीले आफ्ना ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्दा अपनाउनुपर्ने निष्पक्ष अभ्यास/मानकका सिद्धान्तहरू निर्धारण गर्छ।

यस संहिताको उद्देश्य यस प्रकार छन्:

- ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्दा निष्पक्ष र विश्वसनीय अभ्यासहरू कायम राख्ने तथा स्पष्ट न्यूनतम मापदण्डहरू तय गरेर विश्वास बढाउने, जसले कम्पनीमाथि ग्राहकको भरोसा अभिवृद्धि गरोस्।
- ग्राहकहरूलाई थप पारदर्शिता प्रदान गर्ने ताकि उनीहरूले सेवाहरूबाट के अपेक्षा गर्न सक्छन् भन्नेबारे राम्रोसँग बुझ्न सकून्।
- ग्राहक र कम्पनीबीच न्यायोचित र सौहार्दपूर्ण सम्बन्ध प्रवर्द्धन गर्ने।
- आवश्यक परेको अवस्थामा, कानूनले तोकेको प्रक्रिया पालना गर्दै असुली र कार्यान्वयन गर्ने।
- ग्राहकहरूले कुनै पनि कारोबार गर्नुअघि उत्पादन र सेवाका नियम तथा सर्तहरूका बारेमा पूर्ण जानकारी पाएको सुनिश्चित गर्ने।
- ग्राहकसँगको व्यवहार र निष्पक्ष अभ्याससम्बन्धी भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा तोकिएका लागू नियमहरूको पालना सुनिश्चित गर्ने।

7. निष्पक्ष अभ्यासहरू:

a) ऋण प्रक्रियाका लागि आवेदन

FFPL आफ्ना सेवाहरू सकेसम्म सरल तरिकाले प्रदान गर्नमा विश्वास गर्छ, ताकि अधिकतम ग्राहकहरूसम्म पुग्न सकियोस्। ऋण आवेदन र तिनीहरूको प्रक्रियाका सन्दर्भमा कम्पनीले निम्न अभ्यासहरूमा काम गर्छ:

- ऋण आवेदन फाराममा ऋणीको हितलाई असर गर्ने आवश्यक जानकारी समावेश गरिनेछ, जसले गर्दा अन्य ऋणदाताहरूले दिएका नियम र सर्तहरूसँग अर्थपूर्ण तुलना गर्न सकियोस्। यसबाट ऋणीलाई आफ्नै स्वतन्त्र इच्छामा जानकारीपूर्ण निर्णय लिन सजिलो हुनेछ। ऋण आवेदन फाराममा आवेदन फारामसँगै पेस गर्नुपर्ने आवश्यक कागजातहरूको पनि उल्लेख गरिनेछ।
- कम्पनीले ग्राहकलाई उनीहरूको आवश्यकता र अन्य मागअनुसार उपयुक्त उत्पाद तथा सेवाहरू छान्न सहयोग गर्नेछ र उनीहरूलाई चासो भएका सेवा तथा उत्पादनका मुख्य विशेषताहरू स्पष्ट रूपमा व्याख्या गर्ने जानकारी प्रदान गर्नेछ। यसअनुसार, कम्पनीले सबै सम्भावित ऋणीहरूलाई, सम्झौता कार्यान्वयन गर्नु अघि, सबै डिजिटल ऋण उत्पादहरूका लागि एकरूप ढाँचामा तयार गरिएको मुख्य तथ्य विवरण ('Key Fact Statement, KFS') उपलब्ध गराउनेछ। उक्त KFS ऋणीहरूले बुझ्ने भाषामा लेखिएको हुनुपर्छ र यसको सामग्री ऋणीलाई स्पष्ट रूपमा बुझाउनेछ।
- कम्पनीले ग्राहकको वास्तविक पहिचान र ठेगाना पुष्टि गर्ने, तथा कानूनी र नियामक आवश्यकताहरू पूरा गर्ने आवश्यक पर्ने कागजातहरू र जानकारीबारे ग्राहकलाई सूचित गर्नेछ। यी कागजातहरू र जानकारीहरू प्रारम्भिक ऋण योग्यता मूल्याङ्कन र पछि ऋण आवेदनको विस्तृत मूल्याङ्कनको आधार हुनेछन्।
- कम्पनीबाट ऋण लिन इच्छुक ऋणीहरूले ऋण आवेदन फारम भरेर सबै पक्षहरूमा पूर्ण रूपमा भर्नुपर्छ र डिजिटल हस्ताक्षर गरेर कम्पनीमा बुझाउनु पर्छ।

FFPL द्वारा ग्राहकलाई गरिने सबै सञ्चारहरू स्थानीय भाषा वा ऋणीले बुझ्ने भाषामा हुनेछन्।

b) ऋणको मूल्याङ्कन र सर्तहरू/बन्देजहरू

कम्पनीको ऋण मूल्याङ्कन प्रक्रिया निम्न अभ्यासहरूमा आधारित छ:

- कम्पनीले उपलब्ध गराइएका र सङ्कलन गरिएका सबै जानकारीहरूलाई विचार गर्नेछ, ऋणीको ऋण तिर्न सक्ने क्षमता प्रमाणित गर्नेछ र कम्पनीको क्रेडिट नीतिमा तोकिएका क्रेडिट मूल्याङ्कन कारकहरूका आधारमा प्रस्तावको मूल्याङ्कन गर्नेछ। कुनै थप जानकारी वा कागजातहरू आवश्यक परेमा, कम्पनीले सोही कुरा ऋणीलाई निष्पक्ष समयभित्र जानकारी गराउनेछ।
- कम्पनीले ऋण आवेदन स्वीकृति वा अस्वीकृतिको बारेमा ऋणीलाई SMS वा अन्य कुनै लिखित सञ्चार माध्यममार्फत् जानकारी दिनेछ। साथै, प्रारम्भिक क्रेडिट छानबिन वा ऋण प्रस्तावको मूल्याङ्कनका लागि आवश्यक भएमा कम्पनीले थप स्पष्टिकरण वा कुनै अतिरिक्त कागजात/जानकारी माग्न सक्छ।
- FFPL ले प्रस्तावित ऋणका प्रमुख सर्त तथा नियमहरूलाई ऋणीले बुझ्ने स्थानीय भाषामा वा उनीले बुझ्ने अन्य भाषामा लिखित रूपमा, स्वीकृति पत्र मार्फत् जानकारी गराउनेछ। उक्त पत्रमा स्वीकृत ऋण रकमसहित वार्षिक ब्याजदर, ब्याजदर लागू गर्ने तरिका र अन्य सर्त तथा नियमहरू उल्लेख गरिनेछ।
- ऋणीले कम्पनीका स्वीकृति सर्तहरू स्वीकार गर्छ भने, ग्राहक र ऋणीबीच विस्तृत सर्त तथा नियमहरू समावेश भएको ऋण सम्झौता कार्यान्वयन गरिनेछ। ऋणीद्वारा सर्त तथा नियमहरूका स्वीकृति अभिलेखमा राखिनेछ। साथै, कम्पनीले ऋण सम्झौता र स्वीकृति पत्रमा जरिवाना शुल्कहरूलाई स्पष्ट देखिने गरी बाक्ला अक्षरमा उल्लेख गर्नेछ। कम्पनीले ब्याजदरमा कुनै अतिरिक्त कुरा समावेश गर्ने छैन।
- ऋणीले स्वीकृत गरेका स्वीकृति सर्तहरूकै आधारमा ऋण सम्झौता तयार गरिनेछ र सम्झौता गर्ने अघि ऋणीलाई सो सम्झौतामा उल्लेख गरिएका विवरणहरू जाँच गर्न पाउने व्यवस्था हुनेछ। कम्पनीले ऋणीबाट एउटा स्वीकृति लिनेछ, जसले देखाउँछ कि उनले KFS बुझिसकेका छन्। साथै, KFS लाई पनि सारांश बाकसको रूपमा ऋण सम्झौतामा समावेश गरिनेछ।

- vi. सात दिन वा सोभन्दा बढी अवधिका ऋणहरूका लागि KFS को वैधता अवधि कम्तीमा तीन कार्य दिनको हुनेछ र सात दिनभन्दा कम अवधिका ऋणहरूका लागि यसको वैधता अवधि एक कार्य दिनको हुनेछ। यस अवधिभित्र ऋणीले ऋणका सर्तहरूमा सहमति जनाउन सक्छ। यदि ऋणीले वैधता अवधिभित्र KFS मा उल्लेखित ऋणका सर्तहरू स्वीकार गरेमा कम्पनी त्यसबाट बाँधिएको हुनेछ। यसबाहेक, बोर्डले तोकेको कुलिङ-अफ पिरियडको समयमा ऋणीलाई कुनै पनि जरिवानाबिना मूलधन र सोही अनुपातमा APR भुक्तानी गरेर डिजिटल ऋणबाट बाहिरिने स्पष्ट विकल्प दिइनेछ।
- vii. FFPL ले ऋण स्वीकृत/वितरण गर्दा सबै ऋणीहरूलाई ऋण सम्झौताको प्रतिलिपि र उक्त सम्झौतामा उल्लेख गरिएका सबै सम्बन्धित संलग्नकहरूको प्रतिलिपि अङ्ग्रेजी वा ऋणीले बुझ्ने स्थानीय भाषामा उपलब्ध गराउनेछ र यसलाई ग्राहकले विधिवत् रूपमा अनुमोदन गर्नुपर्नेछ। FFPL ले आफ्नो वेबसाइटमा मुख्य स्थानीय भाषाहरूमा पनि मानक ऋण सम्झौता उपलब्ध गराउनेछ। कम्पनीले ऋण सम्झौता, स्वीकृति पत्र र सबै ऋणीहरूलाई दिइने संलग्नकहरूमा नियम र सर्तहरू तथा ब्याजदरहरू ऋणका मुख्य सर्तहरूको सारपत्रको रूपमा समावेश गरिएको सुनिश्चित गर्नेछ, जसलाई ऋण सम्झौता/स्वीकृति पत्रमा संलग्न गरिनेछ।
- viii. कम्पनीले ऋण वा क्रेडिट सुविधाको अवधिभर ऋण सम्झौतामा तोकिएका स्वीकृत नियम तथा सर्तहरूको कडाईका साथ पालना गर्नेछ।
- ix. ऋणीले कम्पनीलाई दिइएका ऋण सुविधाहरूका अनुगमन र सञ्चालनमा सहयोग गर्नका लागि ऋण सम्झौतामा उल्लेख गरिएका सबै नियम तथा सर्तहरूको पालना गर्नुपर्नेछ।
- x. ऋणीबाट तेस्रो-पक्ष सेवा प्रदायकहरू जस्तै: बीमा शुल्क, कानुनी शुल्क, इत्यादिबापत वास्तविक आधारमा असुल गरिएका शुल्कहरूका लागि, कम्पनीले प्रत्येक भुक्तानीको रसिद र सम्बन्धित कागजातहरू निष्पक्ष समयभित्र ऋणीलाई उपलब्ध गराउनेछ।
- xi. ऋणको अवधिभर कुनै पनि चरणमा कम्पनीले ऋणीको स्पष्ट सहमतिबिना **KFS** मा उल्लेख नगरिएका कुनै पनि शुल्क वा खर्चहरू ऋणीबाट लिने छैन।

c) ऋण खातामा लागू हुने जरिवाना शुल्क

- i. FFPL को सञ्चालक समितिले ब्याज र जरिवाना शुल्कसम्बन्धी छुट्टै नीति अपनाई स्वीकृत गरिसकेको छ र यसलाई FFPL को वेबसाइटमा राखिएको छ।
- ii. ऋण सम्झौताका महत्वपूर्ण नियम तथा सर्तहरूका पालना नगरेको खण्डमा लगाइने दण्डलाई 'जरिवाना शुल्क' मानिनेछ र यसलाई 'जरिवाना ब्याज' को रूपमा लगाइने छैन।
- iii. FFPL ले ऋण सम्झौता तथा प्रमुख सर्तहरू वा KFS मा जरिवाना शुल्कको रकम र तिनको कारणहरू पारदर्शी रूपमा ग्राहकलाई जानकारी गराउनेछ। साथै, यो जानकारी कम्पनीको वेबसाइटमा 'ब्याजदर र सेवा शुल्क' सेक्सनमा स्पष्ट र सजिलै भेटिने गरी राखिनेछ।
- iv. जरिवाना शुल्कलाई पूँजीकरणमा समावेश गरिने छैन, अर्थात्, यस्ता शुल्कहरूमा थप ब्याज गणना गरिने छैन। यद्यपि, यसले ऋण खातामा ब्याजलाई चक्रवृद्धि गर्ने सामान्य प्रक्रियामा भने कुनै असर पार्ने छैन।
- v. कम्पनीले ब्याजदरमा कुनै पनि अतिरिक्त शुल्क थप्ने छैन र यी दिशानिर्देशहरूका अक्षरशः र भावनात्मक दुवै रूपमा पूर्ण पालना सुनिश्चित गर्नेछ।
- vi. जरिवाना शुल्कको रकम निष्पक्ष र ऋण सम्झौताका महत्वपूर्ण नियम तथा सर्तहरूको पालना नगरेको अवस्थामासँग मिल्दो हुनुपर्छ। यो कुनै पनि विशेष ऋण वा उत्पादन वर्गभित्र भेदभावपूर्ण हुनु हुँदैन।
- vii. FFPL ले ऋणीलाई महत्वपूर्ण नियम र सर्तहरूका पालना नगरेको बारे सम्झाउँदै जरिवाना शुल्कको विवरण (र त्यसको कारणसहित) जानकारी गराउनेछ। 'व्यक्तिगत ऋणीहरू, व्यवसायबाहेकका अन्य उद्देश्यका लागि' स्वीकृत गरिएका ऋणहरूका हकमा जरिवाना शुल्क, महत्वपूर्ण नियम र सर्तहरूका सोही

प्रकारको पालना नगरेको अवस्थामा गैर-व्यक्तिगत ऋणीहरूलाई लगाइने जरिवाना शुल्कभन्दा बढी हुने छैन।

d) सर्त तथा बन्देजहरूमा हुने परिवर्तनसहित ऋणको भुक्तानी

कम्पनीले ऋण वितरणका लागि तल उल्लेखित अभ्यासहरू पालना गर्नेछः

- कम्पनीले स्वीकृत गरेको ऋणको रकम ऋणीले स्वीकार गरेको स्वीकृति सर्तहरूमा उल्लेख गरिएको तालिकाअनुसार वितरण गरिनेछ। ऋणीले कम्पनीको स्वीकृति सर्तहरूमा उल्लेख गरिएका ऋण वितरणपूर्वका सबै सर्तहरूका पालना गर्नुपर्नेछ। कम्पनीले ऋण वितरणपूर्वका सर्तहरूका पालना भएको पुष्टि गरेपछि मात्र स्वीकृत रकम वितरण गर्नेछ।
- FFPL ले ऋण वितरणको तालिका, ब्याजदर, सेवा शुल्क, अग्रिम भुक्तानी शुल्क, लगायतका कुनै पनि नियम र सर्तहरूमा परिवर्तन भएमा ग्राहकले बुझ्ने स्थानीय भाषा वा अङ्ग्रेजीमा सूचना दिनेछ।
- सम्झौताअन्तर्गत ऋण भुक्तानी वा कार्यसम्पादन फिर्ता लिने/छिटो गराउने कम्पनीको निर्णय ऋण सम्झौताका नियम र सर्तहरूअनुसार हुनेछ र यसलाई ऋणीले स्वीकार गर्नुपर्नेछ।
- ऋण सम्झौता र अन्य सम्बन्धित कागजातहरूमा उल्लेखित नियम र सर्तहरू अनुसार, कम्पनीले ऋणीलाई ऋण फिर्ता लिनु वा भुक्तानी तथा कार्यसम्पादन छिटो गर्न अनुरोध गर्नु अघि निष्पक्ष समय दिनेछ। ऋण फिर्ता लिनु वा भुक्तानी छिटो गर्नुअघि कम्पनीले ऋणीलाई ऋण सम्झौताका सर्तहरू र स्वीकृति पत्र अनुसार समय उपलब्ध गराउनेछ।
- कम्पनीले सबै ऋण वितरण ऋणीको बैंक खातामा सिधै भएको सुनिश्चित गर्नेछ। यसका अपवादहरू वैधानिक वा नियामक जनादेशहरू (RBI वा अन्य कुनै नियामकद्वारा जारी गरिएका) अन्तर्गत स्पष्ट रूपमा अनुमति दिइएका अवस्थाहरू, विनियमित संस्थाहरू (RE) बीच कोषको प्रवाह समावेश भएका सह-ऋण कारोबारहरू र निर्दिष्ट अन्तिम प्रयोगका लागि गरिएका वितरणहरूमा सीमित हुनेछन्, जहाँ रकम पहिचान गरिएको अन्तिम-लाभार्थीको बैंक खातामा सिधै जम्मा गरिन्छ। कुनै पनि परिस्थितिमा, नियामक निर्देशनअनुसार स्पष्ट रूपमा अनुमति नभएसम्म कम्पनीले ऋण रकम कुनै पनि तेस्रो-पक्षको खातामा वितरण गर्ने छैन।

e) गोपनीयता र निजता

कम्पनी सबै व्यक्तिगत जानकारीलाई गोप्य र निजी राख्न प्रतिबद्ध छ, जबसम्म ऋणीले स्पष्ट रूपमा अनुमति दिँदैन। कम्पनीले ऋणीको कारोबारसम्बन्धी विवरणहरू निम्न अवस्थामा बाहेक अन्य कुनै पक्षलाई खुलासा गर्ने छैनः

- कानूनी वा नियामक निकायहरूबाट जारी गरिएका निर्देशहरू अनुसार जानकारी उपलब्ध गराउन आवश्यक परेमा।
- सार्वजनिक हितमा कानूनी वा नैतिक रूपमा जानकारी खुलाउनुपर्ने अवस्थामा।
- ऋणीहरूका हित सुरक्षा गर्न आवश्यक परेमा, जस्तै ठगी रोकथाम वा सुरक्षा सम्बन्धी कारणले।
- ऋणीले कम्पनीलाई स्पष्ट अनुमति दिएको अवस्थामा, जसमा कम्पनीले आफ्नो समूह, सम्बद्ध संस्था, कम्पनीहरू वा अन्य कुनै व्यक्ति/संस्थासँग सहमतिका आधारमा जानकारी साझेदारी गर्न सक्छ।

f) अत्यधिक ब्याजदरमा नियन्त्रण

- कम्पनीले आफ्ना ग्राहकहरूलाई ऋण र अग्रिममा अत्यधिक ब्याजदर र शुल्क नलगाएको सुनिश्चित गर्नका लागि कम्पनीको सञ्चालक समितिले ब्याजदर नीति अन्तर्गत ब्याजदर निर्धारण गर्ने एउटा ढाँचा (मोडेल) अपनाएको छ। यस ढाँचाले कोषको लागत, मार्जिन, जोखिम प्रिमियमजस्ता महत्वपूर्ण कारकहरूलाई ध्यानमा राख्दै ऋण र अग्रिम, प्रशोधन तथा अन्य शुल्कहरूका दर निर्धारण गर्छ। यो नीति कम्पनीको वेबसाइटमा सधैं उपलब्ध गराइनेछ। यस नीतिले कोषको लागत, मार्जिन र जोखिम

- प्रिमियमजस्ता सम्बन्धित कारकहरूलाई ध्यानमा राख्दै एउटा ब्याजदर ढाँचाको पालना गर्छ र ऋण तथा अग्रिममा लाग्ने ब्याजदर निर्धारण गर्छ।
- ii. ब्याजदर, जोखिमको वर्गीकरण गर्ने तरिका र विभिन्न वर्गका ऋणीहरूलाई फरक-फरक ब्याजदर लगाउनुको कारण आवेदन फाराममा ग्राहकलाई खुलासा गरिनेछ र स्वीकृति पत्रमा स्पष्ट रूपमा जानकारी दिइनेछ।
 - iii. ब्याजदर र जोखिम वर्गीकरण गर्ने तरिका पनि वेबसाइटमा उपलब्ध गराइनेछ। वेबसाइट वा अन्य माध्यममा प्रकाशित जानकारी ब्याजदरमा परिवर्तन हुँदासाथ अद्यावधिक गरिनेछ।
 - iv. कम्पनीले ब्याजदर र शुल्कमा भएका परिवर्तनहरू केवल भविष्यमा लागु हुने सुनिश्चित गर्नेछ। यस सम्बन्धमा उपयुक्त शर्त ऋण सम्झौता र स्वीकृति पत्रमा समावेश गरिनेछ।
 - v. ब्याजदर वार्षिक रूपमा गणना गरिनेछ जसले ऋणीलाई ठ्याक्कै कति दरले ब्याज लाग्ने हो भन्ने स्पष्ट जानकारी दिन्छ। कम्पनीले वार्षिक प्रतिशत दर (Annual Percentage Rate, APR) पनि पहिले नै स्पष्ट रूपमा जानकारी गराउनेछ।
 - vi. साथै, कम्पनीको सञ्चालक समितिले ब्याजदर नीतिको पनि समय-समयमा पुनरावलोकन गर्नेछ।
 - vii. प्रक्रिया शुल्क र अन्य सम्बन्धित शुल्कहरूका तालिका कम्पनीको वेबसाइट वा दर्ता कार्यालयमा उपलब्ध गराइनेछ र खुलासा गरिनेछ।
 - viii. कम्पनीले वार्षिक ब्याजदर र जोखिमलाई वर्गीकरण गर्ने तरिकाबारे आफ्नो वेबसाइट वा दर्ता भएको कार्यालयमा जानकारी दिनेछ र ब्याजदरमा कुनै परिवर्तन भएमा त्यसलाई अद्यावधिक गर्नेछ।
 - ix. ऋणीलाई ब्याज रकम वास्तविक रूपमा ऋण वितरण भएको मितिबाट लाग्नेछ। महिनाभरिमा ऋण वितरण वा भुक्तानी भएको खण्डमा, ब्याज टुक्रिएको अवधि अनुसार मात्र लाग्नेछ, अर्थात् ब्याज केवल त्यो समयको लागि लाग्नेछ जब ऋण बाँकी रहेको हुन्छ, पुरै महिनाको लागि होइन।
 - x. कम्पनीले कुनै किस्ता अग्रिममा सङ्कलन गरेको वा अग्रिम भुक्तानी लिएको अवस्थामा, ब्याज केवल बाँकी रहेको ऋण रकममाथि मात्र लाग्नेछ, अग्रिम सङ्कलन गरिएका किस्ता र पूरै वितरण गरिएको रकममाथि होइन।

g) डिजिटल ऋण प्रदान गर्ने प्लेटफर्ममार्फत उपलब्ध गराइने ऋणहरू

- vii. FFPL को वेबसाइटमा स्रोत एजेन्ट (यसपछि एजेन्ट भनिएको) का रूपमा काम गर्ने डिजिटल ऋण प्रदान गर्ने प्लेटफर्महरूका नाम खुलासा गरिनेछ।
- viii. एजेन्टका रूपमा संलग्न डिजिटल ऋण प्रदान गर्ने प्लेटफर्महरूलाई ग्राहकलाई सुरुमा नै FFPL को नाम खुलाउने र उनीहरू जसको तर्फबाट ग्राहकसँग सम्पर्क गरिरहेका छन्, त्यस एजेन्टको नाम FFPL ले खुलाउने निर्देशन दिइनेछ। ऋण स्वीकृत भएपछि तर ऋण सम्झौता सम्पन्न हुनुअघि नै, कम्पनीको लेटरहेडमा रहेको स्वीकृति पत्र ऋणीलाई प्रदान गरिनेछ।
- ix. FFPL द्वारा प्रयोग गरिएका डिजिटल ऋण प्रदान गर्ने प्लेटफर्महरूका प्रभावकारी निरीक्षण र अनुगमन सुनिश्चित गरिनेछ।
- x. गुनासो समाधान संयन्त्रबारे जागरूकता उत्पन्न गर्न पर्याप्त प्रयासहरू गरिनेछन्।
- xi. कम्पनीले सुनिश्चित गर्नेछ कि अनबोर्डिङ/साइन-अप चरणमा आफ्ना DLA हरू वा आफ्ना LSP का DLA हरूले उत्पादनका विशेषताहरू, ऋण सीमा, लागत आदि सम्बन्धी जानकारी स्पष्ट र प्रमुख रूपमा देखाउनेछन्।
- xii. कम्पनीले सुनिश्चित गर्नुपर्नेछ कि कम्पनीको लेटरहेडमा तयार गरिएका डिजिटल रूपमा हस्ताक्षरित कागजातहरू, जस्तै KFS, ऋण उत्पादनको संक्षिप्त विवरण, स्वीकृति पत्र, सर्त तथा नियमहरू, खाता विवरण, उधारकर्ताको डाटासम्बन्धी LSP/DLA का गोपनीयता नीतिहरू आदि ऋण सम्झौता वा कारोबार सम्पन्न भएलगत्तै उधारकर्ताको दर्ता भएको ईमेल र SMS मार्फत स्वचालित रूपमा पठाइनेछन्।

h) बक्यौता असुली

- xvii. कम्पनीको सञ्चालक समितिले ग्राहकहरूबाट बक्यौता सङ्कलन गर्ने सम्बन्धमा एउटा नीति लागू गरेको छ, जुन शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार र सम्झाउने-बुझाउने सिद्धान्तहरूमा आधारित छ।
- xviii. FFPL ले ग्राहकहरूलाई तिनीहरूको बक्यौता सम्बन्धी सम्पूर्ण जानकारी उपलब्ध गराउनेछ र सो रकम तिर्नका लागि निष्पक्ष समय उपलब्ध गराउनेछ।
- xix. FFPL ले आफ्नो हितको रक्षा गर्दै, ऋणको किस्ता नतिर्ने ऋणीहरूबाट बक्यौता असुल गर्नका लागि निष्पक्ष र कानुनी उपायहरू अपनाउनेछ।
- xx. FFPL ले आफ्ना कर्मचारीहरूलाई ग्राहकहरूसँग निष्पक्ष तरिकाले व्यवहार गर्न पर्याप्त तालिम दिइएको सुनिश्चित गर्नेछ।
- xxi. कम्पनीले ऋण स्वीकृत गर्ने बेला र LSP लाई असुलीको जिम्मेवारी दिँदा वा असुलीका लागि जिम्मेवार LSP परिवर्तन गर्दा, ऋणीलाई सम्पर्क गर्न अधिकारप्राप्त असुली एजेन्टको रूपमा काम गर्ने LSP को विवरणबारे जानकारी दिनेछ। यसबाहेक, ऋण स्वीकृत गर्ने समयमा, ऋण भुक्तानीमा ढिलाइ भएको अवस्थामा ऋणीलाई सम्पर्क गर्न अधिकारप्राप्त सूचीकृत एजेन्टहरूका नाम पनि ऋणीलाई जानकारी गराउन सकिन्छ। यद्यपि, ऋणको भुक्तानीमा ढिलाइ भएर ऋणीलाई असुली एजेन्ट तोकिएको छ भने, त्यस्तो असुली एजेन्टले ऋणीलाई सम्पर्क गर्नुअघि त्यसको सम्पूर्ण विवरण इमेल/SMS मार्फत ऋणीलाई जानकारी गराउनुपर्नेछ।
- xxii. कम्पनीले सबै किस्ता भुक्तानीहरू, ऋणको सेवा र सम्बन्धित कारोबारहरू ऋणीद्वारा सिधै कम्पनीको तोकिएको बैंक खातामै भएको सुनिश्चित गर्नेछ। कुनै पनि भुक्तानीहरू तेस्रो पक्ष जसमा LSP पनि समावेश छन् द्वारा राखिएको कुनै पनि पास-शु वा पुल खातामार्फत पठाइने वा प्रोसेस गरिने छैन।
- xxiii. ऋण तिर्न ढिलाइ भएको अवस्थामा, कम्पनीले नगद सङ्कलन गर्नेजस्ता भौतिक असुली उपायहरू अपनाउन सक्छ। यसरी सङ्कलन गरिएको नगदको पूर्ण अभिलेख राखी सोही दिन ऋणीको खातामा अद्यावधिक गरिनेछ।
- xxiv. ऋण असुलीको मामिलामा, कम्पनीले कुनै पनि प्रकारको दुर्व्यवहार गर्ने छैन, जस्तै: ऋणीहरूलाई अनौठो समयमा (बिहान 8:00 बजेअघि र बेलुका 7:00 बजेपछि) लगातार फोन गरेर दुःख दिने, ऋण असुलीका लागि बल प्रयोग गर्नु इत्यादि। यसका साथै, कर्मचारी/एजेन्टहरूलाई भारतीय कानूनअनुसार नियामक सीमाभित्र रहेर ऋणीहरूसँग निष्पक्ष तरिकाले व्यवहार गर्न पर्याप्त तालिम दिइनेछ। कम्पनीको वरिष्ठ व्यवस्थापनले ऋणीहरूबाट बक्यौता असुली गर्ने प्रक्रियाको प्रत्यक्ष अनुगमन गर्नेछ।

i) उजुरी तथा गुनासो समाधान

ग्राहक सेवा FFPL को लागि सर्वाधिक महत्वपूर्ण छ र कम्पनीले प्रभावकारी गुनासो समाधान संयन्त्र कायम राख्न सम्भव सबै उपायहरू अपनाउनेछ। यस कम्पनीले सञ्चालक समितिद्वारा स्वीकृत गुनासो समाधान नीति लागू गरेको छ। कम्पनीको वरिष्ठ व्यवस्थापनले पनि गुनासो समाधान संयन्त्रको कार्यसम्पादनको आवधिक पुनरावलोकन गर्नेछ। यस्ता पुनरावलोकनहरूका एउटा एकीकृत प्रतिवेदन सञ्चालक समितिले तोकेबमोजिम नियमित अन्तरालमा बोर्डसमक्ष पेश गरिनेछ।

कम्पनीले ऋणीका उजुरी र गुनासाहरूलाई न्यायपूर्ण र छिटो समाधान गर्न, तोकिएका नियम तथा विनियमको दायराभित्र रहेर, एउटा विस्तृत संरचना तयार पारेको छ। यस सम्बन्धमा थप जानकारी कम्पनीको सञ्चालक

समितिबाट स्वीकृत गुनासा समाधान संयन्त्रसम्बन्धी नीतिमा हेर्न सकिन्छ, जुन कम्पनीको दर्ता गरिएको कार्यालय वा कम्पनीको वेबसाइटमा उपलब्ध छ।

j) सामान्य प्रावधानहरू

- xi. FFPL द्वारा ग्राहकलाई गरिने सबै सञ्चारहरू स्थानीय भाषा वा ऋणीले बुझ्ने भाषामा हुनेछन्।
- xii. कम्पनीले ऋण सम्झौताका नियम र सर्तहरूमा तोकिएका उद्देश्यहरूबाहेक ऋणीको मामिलामा हस्तक्षेप गर्ने छैन (ऋणीले पहिले खुलासा नगरेको जानकारी थाहा पाएको अवस्थामा बाहेक)।
- xiii. ऋणीबाट ऋण खाता हस्तान्तरणका लागि अनुरोध प्राप्त भएको अवस्थामा, कम्पनीको सहमति वा अन्यथा, अर्थात्, कुनै आपत्ति भएमा, अनुरोध प्राप्त भएको मितिले 21 दिनभित्र जानकारी दिनुपर्नेछ। यस्तो हस्तान्तरण कानूनानुरूप पारदर्शी संविदात्मक सर्तहरूअनुसार हुनेछ।
- xiv. विभिन्न कामहरूका लागि बाह्य स्रोतमा दिइएका/जिम्मेवारी सुम्पिएका कुनै पनि एजेन्सीलाई कम्पनीले समय-समयमा जारी गरेका नीतिहरूअनुसार छनौट गरी सूचीकृत गरिनेछ।
- xv. कम्पनीले आफ्ना क्षेत्रीय कर्मचारी/साझेदारहरूका लागि क्षतिपूर्ति विधिहरूलाई उत्कृष्ट सेवा, नैतिक आचरण र ऋणीको सन्तुष्टि जस्ता आफ्ना मूल मान्यताहरूसँग जोड्नुपर्छ भन्ने विश्वास छ। क्षतिपूर्तिको संरचनाले ऋणको सङ्ख्या वा असुली दरजस्ता परिमाणात्मक मापदण्डमा मात्र ध्यान नदिई यी महत्वपूर्ण कारकहरूमा बढी जोड दिन्छ। आचारसंहिता र नैतिक मान्यताहरूका पालना नगरेमा क्षेत्रीय कर्मचारी/साझेदारहरूलाई जरिवाना लगाउन सकिन्छ।
 - विज्ञापन, मार्केटिङ र बिक्री कम्पनीले निम्न कुरा सुनिश्चित गर्नेछः
कम्पनीका सबै विज्ञापन र प्रचार सामग्री स्पष्ट हुनेछन् र भ्रामक हुनेछैनन्। कुनै पनि विज्ञापनमा ब्याजदरको उल्लेख भएमा, त्यससँग सम्बन्धित सबै लाग्ने शुल्क र खर्चहरूका विवरण पनि समावेश हुनेछ। पूर्ण नियम तथा शर्तहरू अनुरोध गरेमा उपलब्ध गराइनेछन्।

4. आचारसंहिताको पुनरावलोकन

यो आचारसंहिताको वार्षिक रूपमा पुनरावलोकन गरिनुपर्छ, यदि न्यायसंगत अभ्यास संहिता प्रक्रियामा यस्ता परिवर्तनहरू भएनन् भने जसका कारण तत्काल नीति परिवर्तन आवश्यक पर्छ। यस नीतिसँग सम्बन्धित भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) का नियमहरूमा हुने कुनै पनि परिवर्तनहरू स्वतः नै यस गैर-बैंक वित्तीय संस्था (NBFC) मा लागू हुनेछन् र आवश्यक संशोधनहरू *mutatis mutandis* रूपमा पालन गरिनेछ। यसका लागि छुट्टै सञ्चालक समितिको स्वीकृति आवश्यक हुनेछैन।

अनुपालन विभागले परिवर्तनका लागि आएका अनुरोधहरूका पुनरावलोकन गर्नेछ र प्रस्तावित संशोधनलाई सिफारिस गर्ने वा अस्वीकार गर्नेछ। सञ्चालक समितिले उक्त सिफारिसको पुनरावलोकन गरी प्रस्तावित संशोधनलाई स्वीकार वा अस्वीकार गर्नेछ। स्वीकार गरिएमा, अनुपालन विभागले आवश्यक संशोधनहरू समावेश गरिएको सुनिश्चित गर्नेछ र नयाँ संस्करण सम्बन्धित प्रयोगकर्ताहरूलाई वितरण गर्नेछ।

KASHMIRI

فلیپ کارٹ فائننس پرائیویٹ لمیٹڈ
فیئر پریکٹسز کوڈ
ورژن 0.4

مشمولاتن ہنز فہرست

1. تعارف تہ پس منظر----- 3
2. کوڈک مقصد----- 3
3. منصفانہ طریقہ:----- 3
- (a) قرضن ہنز پروسیسنگ خاطر درخواست----- 3
- (b) قرضچ تشخیص تہ شرائط/ضوابط----- 4
- (c) لون اکاؤنٹن منر تعزیری چارجز----- 4
- (d) قرضن ہنز تقسیم، بشمول شرائط و ضوابطس منر ترمیم----- 5
- (e) رازداری تہ رازدار----- 5
- (f) اعلیٰ شرح سود وصول کرنک ریگولیشن----- 5
- (g) ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارم ذریعہ حاصل کرنہ امتی قرضہ----- 6
- (h) واجبات ہنز وصولی----- 6
- (i) شکایت تہ شکایتک حل----- 7
- (j) عمومی دفعات----- 7
4. کوڈک جائیز----- 7

1. تعارف ته پس منظر

فلپ کارٽ فائينانس پرائيوٽ لميٽڊ (بييم پٽي 'ڪمپني' يا 'FFPL' ونڻ ۾ ڇو پوان) ڇو اڪه غار ڏپارٽ قبول ڪرڻ واجين غار بينڪنگ مالياتي ڪمپني (انويسٽمنٽ اينڊ ڪريڊٽ ڪمپني) يوس ريزرو بينڪ آف انڊيا سٽي رجسٽر ڇو FFPL ڇو وٺڪيس بيس لير NBFC کيس طورس پيٽه درجہ بندي ڪرڻہ اُمت. ڪمپني ڇو غار محفوظ قرضہ فراہم ڪرڻہ تہ سرمايہ ڪاري کيس ڪارٽاس منڙ آوري.

RBI ڇو غار بينڪنگ مالياتي ڪمپنين NBFCs خاطر منصفانه پريڪٽسز ڪوڊ پيٽه رهنما خطوط جاري ڪورمٽ، پٽه ڪئي ماسٽر ڊائريڪشن - غار بينڪنگ فائينانشل ڪمپني - پيمانہ بيسٽ ريگوليشن ڊائريڪشنز، 2023 کيس باب VII منڙ بيان ڪرڻہ اُمت ڇو، ڀمن پيٽه وقتہ فوقتاً ترميم ڪرڻہ پٽه بيڪہ.

امہ کيس نٽيجس منڙ ڇو ڪمپني ماسٽر ڊائريڪشن - غار بينڪنگ فائينانشل ڪمپني - پيمانس پيٽه ميني ريگوليٽري ڊائريڪشنز، 2023 کيس باب VII مطابق فيئر پريڪٽسز ڪوڊ (Code) قائم ڪورمٽ، پٽه ڪئي وقتہ فوقتاً ترميم ڪرڻہ اُمت، تہ اٽه ڇو بورڊ آف ڊائريڪٽرن طرفہ مناسب منظوري حاصل ڪرمڙ. يہ ڪوڊ ڇو ڪمپني ٻنڊ طرفہ فراہم ڪرمٽي تمام قسمڪ مصنوعاتن تہ خدمتن پيٽه لاڳو ڪڙهان (دوشوے في الحال دستياب تہ تہ يم مستقبلس منڙ متعارف ڪرڻہ پٽي)، لاڳو ڪڙهن والين قانونن مطابق، تہ ڪمپني کين تمام ملازمن سٽي سٽي ڪارٽاري سرگرمين منڙ ڪمپني ٻنڊ طرفہ ڪام ڪرڻ والين مجاز تزييم فريڻ پيٽه تہ لاڳو.

2. ڪوڊڪ مقصد

ڪمپني ڇو يہ ڪوڊ تيار ڪورمٽ تہ عملي عملہ منڙ ڪورمٽ تاهہ اڪه شفاف قرضہ ڏنہ والي فريم ورڪ قائم ڪرڻہ يئميڪ مقصد ڪمپني کين تمام قرض ڏنہ والين خاطر مساوي تہ منصفانه سلوڪ يقيني بناون. ڪمپني ڇو تمام ممڪن قرض دارن پٽي ڪريڊٽ خدمات منصفانه، مساوي تہ مستقل طور فراہم ڪرڻہ خاطر وقف ڪران. منصفانه پريڪٽسز ڪوڊ ڇو منصفانه طرز عمل تہ معيارن ٻنڊ خاڪہ پيش ڪران ڀمن پيٽه ڪمپني پٽين ڇرپدارن سٽي ڪتہ باٽه ڪرڻہ وڙ پڙ عمل ڪرڻي.

ڪوڊڪ مقصد ڇو:

- صارفين سٽي ڪتہ باٽه ڪرڻہ وڙ ايماندارانه تہ بهروسہ مند طريقہ برقرار تهاو تہ واضح ڪم از ڪم معيار قائم ڪرتہ اعتماد پاڊ ڪرتہ، پٽه ڪئي ڪمپني پيٽه ڇرپدارن ٻنڊ اعتماد ڪمپني.
- صارفين ڪرو شفافيت منڙ اضافہ تاهہ ٻيگن بهتر پاتهي سمجھڙ تہ ڪياہ ٻيگن خدماتو سٽي معقول طور توقع ڪرتہ.
- ڇرپدارن تہ ڪمپني درميان منصفانه تہ دوستانه تعلقات فروغ ڏين.
- بحالي تہ نافذ، ضرورت پيٽه ڇو قانوني عملہ مطابق ڪرڻہ پوان.
- يہ ڪتہ بنايو يقيني ز ڇرپدار ڇو ڇرپداری ڪرڻہ فاصلہ ڪرڻہ برونہ مصنوعات تہ خدمتن ٻنڊي تمام شرائط و ضوابط.
- منصفانه طرز عمل تہ گابگن ٻنڊ تعاملات سٽي آر بي ائي طرفہ طے ڪرد متعلقہ ضابطن پيٽه عمل يقيني بناون.

3. منصفانه طريقہ:

(a) قرض ٻنڙ پروسيڊنگ خاطر درخواست

FFPL ڇو ساروي ڪهوتم زياد تعدادس منڙ ڇرپدارن تام واتنہ خاطر پٽي خدمات آسان ترين طريقہ فراہم ڪرنس پيٽه يقين تهاوان. ڪمپني ڇو قرضہ درخواستن تہ ڀمن ٻنڙ پروسيڊنگ متعلق ڀمن طريقن پيٽه عمل ڪران:

- قرضڪ درخواست فارمن منڙ اسم ضروري معلومات شامل يس قرض ڏنہ والي سينڊس مفادس پيٽه اثر ڇو تڙوان، بييم سٽي باقي قرض ڏنہ والين ٻنڊ طرفہ فراہم ڪرمٽي شرطن تہ ضوابطن سٽي معنيٰ خيز موازنہ ٻنڊ امہ سٽي قرض دارس پننہ آزادانه مرضي سٽي باخبر فاصلہ ڪرنس قابل. قرضڪ درخواست فارم ڪر تہ دستاويز وضاحت ڀم درخواستس سٽي جمع ڪرڻہ ضرورت ڇو.
- ڪمپني ڪر ڇرپدارن ڀمن مصنوعاتن تہ خدمتن ٻنڊ انتخاب ڪرنس منڙ مدد ڀم ڀمن ٻنڙ ضرورت تہ باقي ضرورتن سٽي ٻم آهنگ اسم، تہ صارفين ڪر واضح معلومات فراہم يس خدمتن تہ مصنوعاتن ٻنڊي اٻم خصوصياتن ٻنڙ وضاحت ڪران ڇو ڀمن منڙ تہ دلچسپي ڇو لہذا، ڪمپني ڪر تمام ڏيڄيئل قرض ڏنہ والين مصنوعاتن خاطر معاہدس پيٽه دستخط ڪرڻہ برونہ پڙپٽه ممڪن قرض دارس پڪاس شڪلہ منڙ اڪه اٻم حقائق بيان ('KFS') جاري ڪران. KFS ڪڙھہ اڪس تڙھہ زبانہ منڙ تشڪيل ڏنہ ين يس قرض دار سمجھ بيڪن، تہ امچ مشمولات.

- iii. کمپنی گر صارفین تہذ اصلی شناخت تہ پتہ تصدیق کرنہ خاطر درکار دستاویز تہ معلوماتن سبتی سبتی قونونی تہ ریگولٹری ذمہ دارین پور کرنہ خاطر درکار باقی دستاویزن متعلق اطلاع دہن۔ یہ دستاویز کر ابتدائی کریڈٹ چیک تہ قرضہ درخواستچ کریڈٹ تشخیص خاطر بنیاد پائھی کام۔
- iv. کمپنی یش قرضہ حاصل کرنس منر دلچسپی تھاون والین قرض دہن والین پز قرضہ درخواست فارم پور کرنی تہ یہ کمپنی ڈیجیٹل طور دستخط گرتہ جمع کرنی۔

FFPL کہ ذریعہ خریدارس سبتی تمام مواصلات گزھن مقامی زبانہ یا تته زبانہ منر آبینی یوس قرض دار سمجھان آسہ۔

(b) قرضہ تشخیص تہ شرائط/ضوابط

کمپنی پنز قرضہ تشخیص ہند عمل چہ بونہ گنہ دہن پنے والین طریقن پیٹھ مبنی:

- i. کمپنی گر تمام فراہم گرمی تہ جمع کرنہ امتی معلوماتک جائز، قرض دارن سبذ کریڈٹ اہلیت ہند جائز، تہ کمپنی پنز کریڈٹ پالیسی منر بیان کرد کریڈٹ تشخیص کس معیارس مطابق کر تجویزک جائز۔ اگر مزید معلومات یا دستاویزن پنز ضرورت چھن، تیلہ کر کمپنی قرض دارس وقتس پیٹھ اطلاع۔
- ii. کمپنی گر قرض دارس SMS یا باقی تحریری رابطہ کین طریقن ذریعہ قرضہ درخواستچ قبولیت یا انکار کرنچ اطلاع دہن۔ امہ علاوہ بیکہ کمپنی مزید وضاحت یا قرضہ درخواستچ کریڈٹ سکریننگ یا تشخیص خاطر ضروری گنہ تہ اضافی دستاویز/معلومات درخواست گرتہ۔
- iii. FFPL گر مقامی زبان یا خریدار سمجھان زبان استعمال گرتہ تحریری طور مجوزہ قرضہ اہم شرائط تہ ضوابط اتہ چٹھی منر آسہ منظور شدہ قرضہ رقم تہ امکی شرائط تہ شامل، پتہ گنی سالانہ سودک شرح تہ شرح سود کتہ گنی پیہ لاگو کرنہ۔
- iv. اگر قرض دار کمپنی ہندین منظوری ہندین شرطن سبتی اتفاق چہ کران، تیلہ پیہ خریدار تہ قرض دارس درمیان قرضہ معاہدہ بناونہ، پتہ منر قرضہ معاہدہ منر بیان کرنہ امتی تمام تفصیلی شرائط تہ ضوابطک خاکہ پیش کرنہ یوان۔ قرض دار سبذ یمن شرائط و ضوابطن پنز قبولیت پیہ دستاویزی شکل دہن۔ امہ علاوہ، کمپنی گر قرضہ معاہدہ تہ منظوری خطس منر گنہ تہ جرمانہ چارجز جلدی طور اجاگر کران۔ کمپنی گر نہ شرح سود منر کانہہ تہ اضافی جز شامل۔
- v. قرضہ معاہدہ ین دستخط کرنہ ین قرض دارن ہند طرفہ قبول شرائطن پیٹھ مبنی۔ کمپنی گر قرض دارس یش تصدیق حاصل ز ثمی چہ اہم حقائق سٹیٹمنٹ (KFS) سمجھت۔ امہ علاوہ، KFS پیہ قرضہ معاہدہ کس حصہ کس طورس پیٹھ ظاہر کرنہ خاطر خلاصہ باکس پائھی شامل کرنہ۔
- vi. KFS آسہ ستن دوین یا امہ کھوتہ زیاد وقتن والین قرضن خاطر کم از کم تزیں کارباری دوین تہ ستو دوہو کھوتہ کم قرضن خاطر اکس کام دوہس خاطر، پتہ دوران قرض دار قرضہ شرط قبول گرتہ کمپنی گر KFS منر مخصوص قرضہ شرطن پیٹھ عمل اگر تہ قرض دار سبذ طرفہ قابل کرنہ ین۔ امہ علاوہ، قرض دارس آسہ بورڈ طرفہ قائم کرنہ امتہ کولنگ آف مدتس دوران کانہہ جرمانہ لاگونہ ورآے اصل تہ متعلقہ APR واپس گرتہ ڈیجیٹل قرضہ یش واپس نیک واضح اختیار۔
- vii. FFPL قرضہ معاہدہ اکھ نقل انگریزی یا گنہ زبانہ منر فراہم کر یوسہ قرض دار سمجھان آسہ، قرضہ معاہدہس منر ذکر کرنہ امتی تمام متعلقہ انکلوژرن پنز کاپیہ سبتی، قرضہ منظوری یا تقسیم کرنہ وز تمام قرض دارن تہ یہ گزھہ خریدار سبذ طرفہ باضابطہ طور منظوری دہن ین۔ FFPL گر پنے ویب سائٹ پیٹھ اہم مقامی زبانن منر معیاری قرضہ معاہدہ تہ دستیاب۔ کمپنی گر یہ یقینی ز قرضہ معاہدہ، منظوری چٹھ، تہ قرض دارن فراہم گرمی تمام دستاویزن منر چہ ٹرم شیٹ کس شکلہ منر شرائط تہ ضوابط تہ شرح سود شامل، یس قرضہ معاہدہ یا منظوری خطس سبتی منسلک آسہ۔
- viii. کمپنی گر قرضہ یا کریڈٹ سہولیت کس پور مدتس منر قرضہ کس معاہدہس منر بیان کرد شرطن تہ ضوابطن پیٹھ سختی سان عمل کران۔
- ix. قرض دارس پز قرضہ کس معاہدہس منر بیان کرد تمام شرطن تہ ضوابطن پیٹھ عمل کزن تاکہ کمپنی قرض دارس باپتہ پنے توسیع شدہ کریڈٹ سہولیات پنز نگرانی تہ انتظام کرنس منر مدد کرنی۔
- x. حقیقی لاگتس پیٹھ بنیاد پیٹھ قرض دارن یش جمع کرنہ امتی چارج، پتہ گنی زن انشورنس فیس، قونونی فیس، بیتر چہ کمپنی ہند طرفہ پزیتہ ادائیگی خاطر قرض دارس فراہم گرمی رسید تہ متعلقہ دستاویزن سبتی شامل۔
- xi. کمپنی گر نہ قرض دارس پیٹھ کانہہ تہ فیس یا چارجز عاید یس قرضہ کس مدتس دوران گنہ تہ وقتہ KFS منر وضاحت آسہ نہ، یوتہ نام نہ قرض دار واضح پائھی یمن سبتی رضامندی ظاہر کر۔

(c) لون اکاونٹن منر تعزیری چارجز

- i. سود تہ جرمانہ چارجز متعلق اکھ مختلف پالیسی چہ FFPL بورڈن اختیار گرمز تہ یہ چہ FFPL ویب سائٹ پیٹھ دستیاب۔
- ii. اگر قرض دار قرض معاہدہ کین مادی شرطن پنز خلاف ورزی کر تیلہ لاگونہ امت کانہہ تہ جرمانہ پیہ 'تعزیری سود' سمجھنہ بجایہ 'تعزیری چارجز' پائھی درجہ بندی کرنہ۔
- iii. FFPL گر قرضہ معاہدہس سبتی اہم شرائط و ضوابطن یا KFS منر صارفین گنہ تہ جرمانہ رقم تہ وجوہات۔ یہ زانکاری گزھہ کمپنی ہندس ویب سائٹ پیٹھ 'شرح سود تہ سروس چارجز' سیکشنس منر تہ واضح پائھی وچھنہ ینی۔

- iv. تعزیراتی چارجز پیہ نہ کاٹہ تہ اضافہ، مطلب چہ ز یمن چارجن پیٹھ پیہ نہ کاٹہ تہ اضافی سوڈک حساب کرنہ۔ وونہ گو، امہ سبتہ گڑھ نہ لون کھائس منز سوڈک حساب لگاؤنہ خاطر باقاعدہ طریقہ تبدیل۔
- v. کمپنی گڑھ نہ شرح سود منز کاٹہ تہ اضافی عنصر شامل کزن تہ یز یمن ہدایاتن پور تہ یز پاتھہ عمل کزن۔
- vi. جرمانہ چارجز کی رقم گڑھ منصفانہ تہ قرض معاہدہ کین اہم شرائط و ضوابطن تعمیل کرنس منز ناکامی متناسب آہنی، تہ گنہ مخصوص قرض یا مصنوعاتک زمرس منز گڑھ نہ جانبداری آہنی۔
- vii. FFPL کر قرض دارس تعزیراتی چارجز ہنز تفصیل، بشمول وجوہات، سبتی قرض دار سبتہ قرضک ضروری شرائط تہ ضوابطچ تعمیل کرنس منز ناکامی ہنز یاد دہانی سبتی۔

انفرادی قرض دارن دینہ امتی قرضن ہندی جرمانہ، کاروبار علاوہ باقی وجوہاتن سبتی، غار انفرادی قرض دینہ والین پیٹھ لگاؤنہ پنہ والین جرمانن سبتی گڑھ نہ زیادہ گڑھنی۔

(d) قرضن ہنز تقسیم، بشمول شرائط و ضوابطن منز ترمیم

کمپنی کر قرضہ تقسیم کرنہ خاطر مندرجہ ذیل طریقن پیٹھ عمل کران:

- i. کمپنی ہند طرفہ منظور شدہ قرضہ رقم پیہ قرض دارن ہند طرفہ متفقہ منظوری ہندس شرطس منز مخصوص ٹائم لائنہ مطابق تقسیم کرنہ۔ قرض دارس یز کمپنی کس منظوری ہندس شرطن منز بیان کرنہ امتی تمام ادائیگی بزونہ کن تقاضہ پور کزن۔ کمپنی کر یہ تصدیق کرنہ پتہ منظور شدہ رقم جاری ز ادائیگی بزونہ کرنی شرط چہ پور کرنہ امتی۔
- ii. FFPL گر انگریزی یا مقامی زبانہ منز نوٹیفیکیشن فراہم یس خریدار سبتہ طرفہ سمجھنہ پنہ والی شرطن تہ ضوابطن منز گنہ تہ تبدیلی متعلق شامل چہ، یتہ منز ادائیگی ہند شیڈول، شرح سود، سروس چارجز، پیشگی ادائیگی چارجز و غار شامل چہ
- iii. معاہدس تحت ادائیگی یا کارکردگی واپس انانہ یا تیز کرٹک کمپنی ہند فاصلہ گڑھ قرضک معاہدہ کین شرطن تہ ضوابطن پیٹھ عمل کزن تہ قرض دار گڑھ یہ تسلیم کزن۔
- iv. کمپنی قرض دینہ والین قرضہ واپسی ہند مطالبہ کرنہ یا جلدی ادائیگی یا پور کرنچ درخواست کرنہ بزونہ کر قرض دینہ والین معقول وقت فراہم۔ قرض واپس اننہ یا ادائیگی یا کارکردگی تیز کرنچ درخواست کرنہ بزونہ، کمپنی دینہ قرض دارس قرضہ معاہدہ تہ منظوری خطس مطابق وقت۔
- v. کمپنی بنایہ یقینی ز قرضہ تمام ادائیگی پیہ سیوڈے قرض دار سبتہ بینک کھائس منز جمع کرنہ۔ مستثنیات گڑھن صرف تمن حالاتن پیٹھ لاگو یمن خاص طور پاتھہ قوانین یا ضوابطن ہند ذریعہ اجازت چہ یوان (بتہ گنی RBI یا باقی ریگولیٹرز)، تہ مشترکہ قرض دینے ہند لین دین یتہ منز منظم ادارن (Res) درمیان فنڈز ہنز نقل و حرکت شامل چہ کمپنی کر صرف اکس مخصوص مقصد خاطر ادائیگی گرتہ، رقم براہ راست نامزد بینفیشری سبتہ بینک کھائس منز جمع گرتہ کمپنی کر نہ قرضہ رقم گنہ تہ ترمیم پارٹی اکاؤنٹس منز منتقل یوتھہ تام نہ یہ ریگولیٹری ہدایاتن ہند ذریعہ واضح طور اجازت دینہ امت۔

(e) رازداری تہ رازداری

کمپنی چہ تمام ذاتی زانکاری ذاتی تہ خفیہ پاتھنی سنبھالنے خاطر وقف کران، یوتھہ تام نہ قرض دار خاص طور اجازت دینہ امت۔ کمپنی کر نہ قرض دارن ہنز لین دین تفصیل گنہ تہ بیس فریقس سبتی شیئر، بغار مندرجہ ذیل حالاتن منز:

- i. بیلہ سرکاری یا ریگولیٹری تنظیمن ریگولیٹری ہدایاتن مطابق معلومات دینہ خاطر ضرورت چہ۔
- ii. بیتہ حالاتن منز عوامی بھلائی خاطر معلومات اشتراک کرنچ قانونی یا اخلاقی ذمہ داری چہ۔
- iii. بیلہ سانین قرض دارن ہند مفاد بجاؤنہ خاطر ضرورت چہ، یتہ منز دھوکہ دہی ہنز روک تھام یا حفاظتی مسلہ شامل چہ
- iv. بیلہ قرض دارن کمپنی پننن وابستہ ادارن، متعلقہ ادارن، کمپنین، یا گنہ بیبہ فرد یا تنظیمس سبتی اشتراک کرٹک واضح اجازت دیٹھت، پتہ گنی دوشونی فریقن ہند متفقہ چہ

(f) اعلیٰ شرح سود وصول کرٹک ریگولیشن

- i. یہ یقینی بناؤنہ خاطر ز کمپنی ہند طرفہ قرضن تہ ایڈوانس پیٹھ ضرورت کھوتہ زیادہ شرح سود تہ فیس وصول نہ کرنہ خاطر، کمپنی ہندی بورڈن چہ قرضن تہ ایڈوانس، پروسیسنگ تہ دیگر چارجزن پیٹھ سود کی شرح مقرر کرنہ خاطر اکھ شرح سود ماڈل نافذ کورٹ، متعلقہ عوامل مثلاً فنڈن ہنز لاگت، مارجن تہ رسک پریمیم۔ باقین علاوہ، شرح سود پالیسی ہند حصہ کس طورس پیٹھ یہ پالیسی روز کمپنی ہنز ویب سائٹ پیٹھ پرتہ وقتہ دستیاب۔ یہ پالیسی چہ شرح سود ہند ماڈل استعمال کران یس قرضن تہ ایڈوانس ہنز شرح سود تعین کرنہ خاطر فنڈن ہنز لاگت، مارجن تہ رسک پریمیمس پیٹھ غور کران چہ
- ii. شرح سود تہ خطرک انداز لگاؤنک طریقہ، مختلف قسمک قرض دارن مختلف شرح سود وصول کرنک وجوہات، قرض دارس یا خریدار درخواست فارمس منز ظاہر کرنہ یں تہ منظوری خطس منز واضح طور پاتھہ آگاہ کرنہ یں۔
- iii. شرح سود تہ خطرک ہنز درجہ بندی کرٹک طریقہ تہ پیہ ویب سائٹ پیٹھ دستیاب بناؤنہ۔ ویب سائٹ پیٹھ یا باقی ذریعہ فراہم کرنہ آہز معلومات گڑھ تازہ تازہ کرنہ پنی بیلہ تہ شرح سود منز تبدیلی گڑھ۔

- iv. کمپنی بنایہ یقینی ز شرح سود تہ فیسس منز گڑھ کاٹہ تہ تبدیلی صرف مستقبل منز لاگو۔ اتہ متعلق اکہ متعلق فقرہ بیمہ قرضہ معابد تہ منظوری خطس منز شامل۔
- v. شرح سود بیمہ سالانہ شرح پاٹھی پیش کرنہ تاکہ قرض دار سمجھ مخصوص شرح یم تہنڈس کھاتس پیٹھ لاگو ین کرنہ۔ کمپنی گر شروع عاتس منز سالانہ فیصد شرح ('APR') تہ واضح پاٹھی بیان۔
- vi. امہ علاو چہ کمپنی ہند بورڈ شرح سود پالیسی ہند باقاعدہ جایز تہ کران۔
- vii. پروسیسنگ تہ علاو خرچ ہند اکہ شیڈول بیمہ قلم کرنہ تہ کمپنی ہنز ویب سائٹ یا امکس رجسٹرڈ دفترس پیٹھ دستیاب۔
- viii. کمپنی گر سالانہ شرح سود تہ خطرک تشخیص خاطر طریقہ کار پننہ ویب سائٹ یا پننہ رجسٹرڈ دفترس پیٹھ شایع، تہ بیمہ تہ یم شرح سود منز تبدیلی گڑھ تہ کر اپ ڈیٹ ۔
- ix. قرض دارس پیٹھ تہ دہ پیٹھ سود۔ مزید برآں، بیمہ رہنس دوران قرضہ تقسیم یا واپس پوان کرنہ، سود بیمہ صرف تہ وقتہ خاطر حساب کرنہ پوان، نہ کہ پور رہنس خاطر۔
- x. اگر کمپنی پیشگی اکہ یا زیادہ ادائیگی جمع کران چہ یا ڈاون پیمنٹ وصول کران، سود بیمہ صرف ادا نہ کرنہ آہتی قرضہ رقمس پیٹھ وصول کرنہ نہ کہ کل رقمس پیٹھ، بشمول موصولہ پیشگی ادائیگی۔

(g) ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارم ذریعہ حاصل کرنہ آہتی قرضہ

- i. ڈیجیٹل قرضہ دہنہ والی پلیٹ فارم ہندی ناو یم سورسنگ ایجنٹس ہندی پاٹھی کلم کران چہ (بیمہ نقطہ پیٹھ ایجنٹس ونان چہ) ین FFPL ویب سائٹ پیٹھ دستیاب۔
- ii. ڈیجیٹل قرضہ دہنہ والی پلیٹ فارم یم ایجنٹس ہندی پاٹھی کلم کران چہ گاہک ین FFPL ناؤک گوڈے آگاہ کزن، تہ FFPL چہ ایجنٹس ہند ناو ظاہر کرنہ ضرورت یم خرچہ دارس سہی کتہ باتہ دوران نمائندگی چہ کران۔ منظوری چٹھی گڑھ قرضہ دارس منظوری پتہ فوراً سرکاری لیٹر ہیڈس پیش کرنہ ین مگر قرضہ معابد دستخط کرنہ ہزنہ۔
- iii. FFPL کہ ذریعہ استعمال کرتہ ڈیجیٹل قرضہ دہنہ والین پلیٹ فارم پیٹھ گڑھ موثر نگرانی تہ نگرانی یقینی بناونہ پنی۔
- iv. شکایتن ہندس از الہ کس نظامس متعلق بیداری پاڈ کرنہ خاطر بیمہ کافی کوشش کرنہ۔
- v. کمپنی گر بیمہ یقینی ز امکی ڈاریکٹ لینڈنگ ایجنٹ DLAs یا امکی لاجسٹک سروس فراہم کرن والین LSPs ہندی DLAs آن بورڈنگ یا سائن اپ عملہ دوران مصنوعات خصوصیات، قرضہ حد، لاگت، بیتر متعلق معلومات نمایاں طور ظاہر۔
- vi. کمپنی ہنز بیمہ یقینی بناونہ ز ڈیجیٹل دستخط شدہ دستاویز (کمپنی کے لیٹر ہیڈس پیٹھ) پتہ گئی KFS، لون مصنوعات خلاصہ، منظوری خط، شرائط و ضوابط، کھاتہ سٹیٹمنٹ، تہ قرضہ دارن ہندس ڈیٹا بیس متعلق LSPs/DLAs ین ہنز رازداری پالیسی، قرضہ دہنہ والین ہند معابد/لین دین عملہ پتہ ین پائے قرضہ دارن تہنڈ رجسٹرڈ ای میل تہ SMS ذریعہ سوزنہ۔

(h) واجبات ہنز وصولی

- i. کمپنی ہندی بورڈ چہ صارفین نش بقایا وصول کرنہ خاطر اکہ پالیسی قلم گرہز یوس شائستگی، منصفانہ سلوک تہ قائل کین اصولن پیٹھ مبنی چہ۔
- ii. FFPL بیمہ صارفین تہنڈ بقایا ادائیگی متعلق تمام معلومات تہ یم دہنہ ادائیگی خاطر معقول وقت۔
- iii. FFPL گر قرضہ دہندگان نش پننہ بقایا وصولی خاطر معقول تہ قانونی کارروائیاں کرنہ۔
- iv. FFPL گر بیمہ یقینی ز عملہ میلہ صارفین سہی مناسب پاٹھی کتہ باتہ کرنہ خاطر مناسب تربیت۔
- v. کمپنی گر قرضہ دارس مطلع بیمہ قرضہ منظور گڑھ تہ بیمہ وصولی ہنز نہ داری ٹوس LSP منز منتقل پوان کرنہ یا بیمہ وصولی خاطر نہ دار LSP منز تبدیلی گڑھ، LSP ہند تفصیل متعلق یس ریکوری ایجنٹس ہند پاٹھی کلم کران چہ بیمہ وصولی ہند مقصد خاطر قرضہ دارس سہی رابطہ کرنہ اجازت چہ دہنہ۔ امہ علاو، بیمہ قرضہ منظوری پوان دہنہ، قرضہ دارس ہیکہ مجاز ایجنٹس ہند ناون سہی آگاہ کرتہ یم قرضہ ڈیفالٹ گڑھ کس صورتس منز یم سہی رابطہ ہیکہ کرتہ وونہ گو، اگر قرضہ بے ضرر گڑھ تہ قرضہ دارس چہ ریکوری ایجنٹس تفویض کرنہ پوان، ریکوری ایجنٹس ہنز تفصیل گڑھ قرضہ دارس ای میل یا SMS ذریعہ وائے پنی۔
- vi. کمپنی گر بیمہ یقینی ز تمام ادائیگی سرگرمیہ، قرضہ خدمات تہ وابستہ لین دین ین قرضہ دار سہند دسی سیوڈے کمپنی طرفہ مخصوص بینک کھاتس منز کرنہ۔ تزییم فریق ہند ذریعہ زیر انتظام گنہ تہ درمیانی یا پولڈ اکاؤنٹ استعمال کرتہ چہنہ کاٹہ تہ ادائیگی کرنہ اجازت LSPs ہیٹھ۔
- vii. اگر قرضہ بے دخلی ہندی معاملہ آسن، کمپنی ہیکہ جسمانی بحالی ہندی طریقہ لاگو کرتہ یتہ منز نقد جمع کزن شامل چہ تمام نقد وصولی ین پور پاٹھ دستاویز کرنہ تہ امی دہ ین قرضہ دار سہندس کھاتس منز باونہ۔
- viii. قرضہ وصولی ہند لحاظ سہی کر کمپنی گنہ تہ قسبچ حراساں کرنہ نش بچتہ، یتہ منز نامناسب و قس پیٹھ قرضہ دارن سہی لگاتار رابطہ کزن (صبحاً 8:00 بجے ہزنہ تہ شامس 7:00 بجے پتہ) یا قرضہ وصول کرنہ خاطر طاقت استعمال کزن شامل چہ۔ امہ علاو، ملازمین تہ ایجنٹس میلہ قرضہ دارن سہی احترام سان تہ ہندوستانی قانون کس قانونی فریم ورکس منز کتہ باتہ کرنہ خاطر مناسب تربیت۔ کمپنی ہند سینئر انتظامیہ گر قرضہ دارن نش بقایا ادائیگی وصول کرنہ عملہ ہنز نگرانی۔

(i) شکایت تہ شکایت حل

کسٹمر سروس چہ FFPL خاطر سیٹھ اہم، تہ کمپنی کر شکایتن ہند ازالہ خاطر تمام ممکن اقدامات۔ کمپنی چہ 'شکایتن ہند ازالہ پالیسی' پیٹھ بورڈ طرفہ منظور شدہ اکھ جامع پالیسی قائم کریم۔ سینئر انتظامیہ گر وقتہ فوقتاً یہ تخمینہ ز شکایتن ہند ازالہ کتہ گئی چہ کام کران۔ یمن تشخیصن ہند اکھ مشترکہ رپورٹ پیہ بورڈس باقاعدہ وقفن پیٹھ پیش کرنہ، پتہ گئی یمن ہند تعین کرنہ آمت۔

کمپنی چہ اکھ جامع فریم ورک قائم کورمٹ تاکہ قرض دارن ہند شکایات تہ شکایتن پیہ منصفانہ تہ فوری طور پٹھی نیٹاونہ۔ یہ ہیکو شکایتن ہندس ازالہ کس طریقہ کارس پیٹھ کمپنی ہند سرکاری بورڈ منظور شدہ پالیسی مندر ملتہ، یس کمپنی کس رجسٹرڈ دفترس یا کمپنی ہند ویب سائٹ پیٹھ رسائی چہ۔

(j) عمومی دفعات

- i. FFPL کہ ذریعہ گاہکس سبتی تمام مواصلات گڑھن مقامی زبانہ یا تہہ زبانہ مندر آسن یوس قرض دار سمجھان آسہ۔
 - ii. کمپنی کر نہ قرض دار سبتس معاملاتن مندر مداخلت، سوائے ییتہ قرضک معاہدہ کین شرائط و ضوابطن مندر اجازت آسہ (یوتتہ تام نو معلومات پیہ نہ قرض دارن گوڈ ظاہر کرنہ آہر)۔
 - iii. اگر قرض دار پنہ قرضہ کھاتہ منتقلی ہند درخواست کران، کمپنی طرفہ گنہ تہ رضامندی یا اعتراض گڑھ درخواست موصول گڑھن پتہ 21 دوہن اندر آگاہ کرنہ یمن۔ منتقلی پیہ واضح معاہدہ شرطن مطابق کرنہ یمن قانونس مطابق چہ۔
 - iv. کانہہ تہ ایجنسی ییمس مختلف سرگرمیہ نیبرم سروس کرنہ آہر چہ یا یمن پیٹھ حوالہ دینہ آہر چہ شارٹ لسٹ کرنہ پنی تہ وقتہ فوقتاً جاری کرنہ آہر کمپنی ہند پالیسین مطابق منظور شدہ فہرستس مندر۔
 - v. کمپنی چہ فیلڈ سٹاف تہ شراکت دارن خاطر پنہ معاوضہ کین طریقن غیر معمولی خدمت، اخلاقی طرز عمل، تہ قرض دینہ والین اطمینان کین بنیادی اقدارن سبتی ہم آہنگ کرنہ باپتہ پر عزم - معاوضہ فریم ورک چہ یمن اہم عواملن خالص مقداری میٹرکس پیٹھ ترجیح دیوان ہتہ گئی قرضن چالو کرنہ آمتی یا وصولی ہند شرح۔ اگر فیلڈ سٹاف یا شراکت دار قائم شدہ ضابطہ اخلاق تہ اخلاقی معیاراتن پیٹھ عمل کرن نہ تیلہ جرمانہ ہیکن لاگو کرتہ۔
- اشتہارات، مارکیٹنگ تہ سیلز - کمپنی کر یہ یقینی ز:
- کمپنی ہندی تمام اشتہارات تہ پروموشنل مواد چہ واضح تہ گمراہ کن نہ۔ کانہہ تہ اشتہار ہتہ مندر شرح سوڈک ذکر آسہ آتہ مندر آسہ لاگو گڑھن والین فیسن تہ چارجن متعلق معلومات تہ مکمل شرائط و ضوابطچ درخواست ہیکو کرتہ۔

4. کوڈک جائز

اتہ ضابطس پیٹھ گڑھ پریٹھ وری جائزہ دینہ یمن یوتتہ تام ز فینر پریکٹس کوڈ عملس مندر گڑھن تبدیلیہ ییمہ سبتی پالیسی مندر فوری ترمیم کرنہ ضرورت۔ پالیسی متعلق RBI کین قانونن مندر کانہہ تہ تبدیلی گڑھ NBFC پیٹھ لاگو تہ پیہ مخصوص بورڈچ منظوری ضرورت ورآے لاگو کرنہ۔

تعمیلک محکمہ کر تبدیلی ہندین درخواستن ہند جائز تہ گنہ تہ تجویز شدہ ترمیم ہند سفارش یا رد کر۔ آمہ پتہ کر بورڈ یمن سفارشات ہند جائز دینہ تہ فاصلہ کر ز تجویز شدہ ترمیم قبول کرتہ یا رد کرنہ۔ اگر ترمیم قبول یمن کرنہ، تعمیلک محکمہ گر یقینی ز ضروری تبدیلیہ پیہ لاگو کرنہ تہ اکھ نوو ورجن پیہ تمام متعلقہ صارفینن مندر تقسیم کرنہ۔

फ्लिपकार्ट फाइनेन्स प्राइवेट लिमिटेड फेयार प्रेक्टिस क'ड

Version 0.4

आयदानि फारिलाइ

1. सिनायथि आरो बेकग्राउन्ड -----	3
2. कडनि थांखि-----	3
3. गेजेरारि हुदाफोर:-----	3
a) लन प्रसेसिनि थाखाय आरजलाइ-----	3
b) दाहारनि आन्जाद नायनाय आरो नेम/सर्तफोर-----	4
c) दाहार सानरिखिफोराव साजा होनाय बेसेन-----	5
d) नेम आरो सर्तफोराव सोलायनायजौ लोगोसे दाहारखौ राननाय-----	6
e) प्राइभेसि आरो आनदोआरि-----	7
f) बांदाय सुद मोननायनि नेमखान्थि-----	7
g) डिजिटेल लन प्लेटफर्मनि गेजेरजौ दाहार लानाय-----	8
h) आद्रा थानाय बिबांनि बुथुमनाय-----	8
i) अजद आरो अजद फोजोबसांनाय-----	9
j) सरासनस्रा राहाफोर-----	9
4. ----- कडनि नायबिजिरनाय	

1. सिनायथि आरो बेकग्राउन्ड

फ्लिपकार्ट फाइनेन्स प्राइवेट लिमिटेड (बेनि उनाव 'कम्पानी' एबा 'एफएफएलपी' महरै मुंख'जानाय) मोनसे बैंकिं नडि रांखान्थियारि कम्पानी (रां थिसननाय आरो दाहार कम्पानि) जाय रिजार्भ बैंक अफ इन्डियाजों रेबथुमजानाय जाय जमा जायै बिबांखौ नाजावो। FFPL खौ आथिखालाव बेस लेयार NBFC महरै थाखो राननाय जादों। कम्पानिया रैखाथि गैयै दाहार होनाय आरो रां थिसननायनि फालांगियाव नांथाबना दं।

RBIआ NBFC फोरनि थाखाय मोजां आखु खान्थिनि सायाव दिथा बिथोन फोसावदों, जाय गावसोरनि बायगिरिफोरजों रायज्जलायनाय समाव मोजां फालांगि आरो कर्परेट आदबफोरनि थाखाय मानथाखो थि खालामनो हायो, मास्टार दिथाफोर - नन-बैंकिं फाइनेन्सियेल कम्पानी - स्केल बिथा रेगुलेसन दिथाफोर, 2023 नि आयदानि बायदियै, जायखौ सम-सम आपडेट खालामनो हायो।

बे बायदियैनो, कम्पानिया सम-सम सोदांनाय बायदियै मास्टार दिथाफोर - नन-बैंकिं फाइनेन्सियेल कम्पानी - स्केल-बेस्ड रेगुलेसन, 2023 नि आयदा VII खौ मानिनानै मोनसे फेयार प्रेक्टिस क'ड (क'ड) बाहायदों, जायखौ दिथागिरि आफादजों गनायथि होनाय जादों। बे कडआ बाहायजानाय आयेनफोर बायदियै कम्पानीजों होजानाय गासैबो रोखोमनि दिहुनजानाय बेसादफोर आरो सिबिथायफोराव बाहायजायो (आथिखालाव मोन्नो हानाय आरो जायफोरखौ इयुनाव होनाय जानो हागौ)। बेजों लोगोसे, बेयो कम्पानिनि गासैबो मावफारियाफोर आरो फालांगिनि समाव कम्पानीखौ थान्दैथि खालामनो गनायथि होजानाय थामथि दोलोफोरनि थाखायबो बाहायजायो।

2. कडनि थांखि

कम्पानिया मोनसे रोखा दाहारनि दाथाय गायसननायनि थांखिजों बे कडखौ थियारि खालामदों आरो मावफुंदों, जाहाथे गासैबो दाहार लागाफोरनि समान आरो मोजां आखुखौ जौगाहोनो हायो। कम्पानिया गासैबो जानोहाथाव दाहार लागाफोरनो मोजां, समान आरो दिदोमै दाहार सिबिथाय होनो थाखाय रादाय होनाय। बे मोजां आखु क'डआ मोजां आखु आरो मानथाखोनि बोसोन खान्थिफोरखौ थि खालामो जायखौ कम्पानीया बायगिरिफोरजों रायज्जलायनाय समाव नाजावगोन।

कडनि थांखिफोरा गाहायाव होनाय बादि:

- बायगिरिफोरजों रायज्जलायनाय समाव मोजां आरो फोथायजाथाव आखु लाखिनाय आरो रोखा बाडायसिन मानथाखो थि खालामनानै फोथायथिखौ बांहोनाय, जायजों कम्पानीनि सायाव बायगिरिफोरनि फोथायथिखौ बांहोयो।
- बायगिरिफोरनो बांसिन रोखाथि होनाय जाहाथे बिसोरो सिबिथायफोरनिफ्राय मा आसा खालामनांगौ बेखौ साबसिनै बुजिनो हायो।
- बायगिरिफोर आरो कम्पानिनि गेजेराव मोनसे मोजां आरो गोजोनथाव सोमोन्दोखौ जौगाहोनाय।
- जेराव गोनांथि जायो, बायनाय आरो बाहायनायखौ आयेनारि खान्थि बायदियै खालामनाय जायो।
- RBI जों थि खालामजानाय मोजां आदबफोर आरो बायगिरिफोरजों आखुजों सोमोन्दो गोनां बाहायजाथाव नेमखान्थिफोरखौ मानिनायखौ रोखा खालाम।
- RBI जों थि खालामजानाय मोजां आदबफोर आरो बायगिरिफोरजों आखुजों सोमोन्दो गोनां बाहायजाथाव नेमखान्थिफोरखौ मानिनायखौ रोखा खालाम।

3 गेजेरारि हुदाफोर:

- लन प्रसेसिनि थाखाय आरजलाइ

FFPL आ बांसिन बायगिरिफोरसिम सौहैनो थाखाय गोरलैसिन लामाजों गावनि सिबिथाय होनायाव फोथायो। कम्पानिया दाहारनि आरजलाइफोर आरो बेफोरनि प्रसेसिजों सोमोन्दो गोनां गाहायाव होनाय बिखान्थिफोराव हाबा मावो:

- i. दाहारनि आरज बिलाइयाव दाहार लाग्रानि लुबैनायखौ गोहोम खोखलैनाय गोनां फोरमायथि थागोन, जाहाथे गुबुन दाहार होग्राफोरजों दिन्थिजानाय नेम आरो सर्तफोरजों मोनसे ओंथिगोनां रुजुनो हायो, जायजों दाहार लाग्राया गावसोरनि गोसो बायदियै मोनसे गियान गोनां थिरांथा लानो हायो। दाहारनि आरज बिलाइयाव आरजलाइजों लोगोसे गथायनो गोनां खाखिफोरखौ मुंख'नाय जागोन।
- ii. कम्पानिया बायगिरिफोरखौ गावसोरनि गोनांथि आरो गुबुन गोनांथिफोरनि सायाव बिथा खालामनानै दिहुनजानाय बेसादफोर आरो सिबिथायफोरखौ सायख'नायाव हेफाजाब होगोन आरो बिसोरनो बै सिबिथाय आरो दिहुनथायफोरनि गाहाय आखुथायफोरनि सोमोन्दै रोखा फोरमायथि होगोन जेराव बिसोरो गोसो दं। बे बायदियैनो, कम्पानिया गासैबो डिजिटल दाहार दिहुनथायफोरनि थाखाय रादाय खानायखौ मावफुंनयनि सिगां गावनि गासैबो जानो हाथाव दाहार लाग्राफोरनो मोनसे गाहाय तथ्य बिबुंथि ('केएफएस') नि मोनसे मानगोनां महर होगोन। केएफएसखौ दाहार लाग्राफोरा बुजिनो हानाय रावआव लिरनांगौ आरो केएफएसनि आयदाखौ दाहार लाग्रानो बेखेवना होनांगौ।
- iii. कम्पानिया बायगिरिनि नंगुबै सिनायथि आरो थंखौ फोरमान खालामनो थाखाय गोनां खाखिफोर आरो फोरमायथिजों लोगोसे आयेनारि आरो सामलायग्रा गोनांथिफोरखौ मानिनो थाखाय गोनां गुबुन खाखिफोरनि बागै बायगिरिफोरनो फोरमायगोन। बे खाखिफोर आरो फोरमायथिफोरा दाहारनि आरजलाइनि गिबि क्रेडिट स्क्रिनि आरो उननि क्रेडिट बिजिरनायनि बिथा महरै खामानि मावगोन।
- iv. जाय दाहार लाग्राफोरा कम्पानीनिफ्राय दाहार लानो गोसो जानायखौ दिन्थिदों, बिसोर गासैबो बिथिडाव दाहारनि आरजलाइखौ आबुं खालामनांगोन आरो डिजिटल सागानजों कम्पानिनो गथायनांगोन।

FFPL जों बायग्राजों गासिबो सुंजलायनाया ओनसोलारि रावाव एबा दाहार लाग्राजों बुजिजानाय रावाव जागोन।

b) दाहारनि आन्जाद नायनाय आरो नेम/सर्तफोर

कम्पानिनि दाहार बिजिरनाय बिखान्थिया गाहायाव होनाय हुदाफोरनि सायाव बिथा खालामजानाय:

- i. कम्पानिया होनाय आरो बुथुमनाय गासैबो फोरमायथिखौ सान्ना नायगोन, दाहार लाग्रानि दाहारनि रोंग'थिखौ रोखा खालामगोन, आरो कम्पानिनि दाहार पलिसियाव थि खालामनाय दाहारनि बिजिरनाय जाहोनफोरनि सायाव बिथा खालामनानै थांखिखौ बिजिरगोन। जुदि जायखिजाया उफ्रा फोरमायथि एबा खाखिनि गोनांथि जायो, अब्ला कम्पानिया दाहार लाग्रानो मोनसे गनायथाव समनि गेजेराव मिथिहोगोन।
- ii. कंपनी लोन आवेदन की अस्वीकृति या स्वीकृति के बारे में उधारकर्ता को एसएमएस या किसी अन्य लिखित माध्यम से सूचित करेगी। कंपनी लोन आवेदन की क्रेडिट जाँच या मूल्यांकन के लिए कोई स्पष्टीकरण या अतिरिक्त दस्तावेज़/जानकारी भी मांग सकती है।
- iii. FFPL आ थांखि लानाय दाहारनि गाहाय सोदोबफोरखौ जायगायारि रावाव लिरनाय एबा बायग्राजों बुजिजानाय रावाव लिरनाय गांसे गनायनाय लाइजामनि गेजेरजों फोरमायगोन। लाइजामाव गनायथि होजानाय दाहारनि बिबां, नेम आरो सर्तफोर, बोसोरारि सुतनि हार आरो सुतनि हारखौ बाहायनायनि आदबखौबो लाफानाय जागोन।
- iv. दाहार लाग्राया कम्पानिनि गनायथिनि रादायफोरखौ नाजावोब्ला, बायगिरि आरो दाहार लाग्रानि गेजेराव मोनसे दाहारनि गोरोबथाखौ मावफुंनय जागोन, जेराव बै दाहार गोरोबथायाव थिखानाय गासैबो गुवारै नेम आरो सर्तफोर थाफागोन। दाहार लाग्राया नेम आरो सर्तफोरखौ आजावनायखौ रेबगान्थि खालामनाय

जागोन। बेजों लोगोसे, कम्पानिया दाहार गोरोबथा आरो गनायनाय लाइजामाव गोखौं लाइजामफोराव साजा होनाय दायफोरखौं मुंख'गोन। कम्पानिया सुतनि हारआव जेबो उफ्रा गुदिमुवाफोरखौं सोफादेरनाय नडा।

- v. मावफुंनो गोनां दाहारनि गोरोबथाया दाहार लाग्राजों गनायजानाय गनायथि होनाय थासारिफोरनि सायाव बिथा खालामनाय जागोन, आरो दाहार लाग्राया बेयाव सागान होनायनि सिगां दाहार गोरोबथायाव मुंख'नाय गुदि खिथाफोरखौं फोरमान खालामनायनि मोनथाय थागोन। कम्पानिया दाहार लाग्रानिफ्राय मोनसे रसिद मोनगोन जाय रोखा खालामगोन दि बिसोरो केएफएसखौं बुजिबाय। बेजों लोगोसे, केएफएसखौं दाहार गोरोबथानि बाहागो महरै दिन्थिनो थाखाय मोनसे सुंद' बाक्सा महरैबो सोफानाय जागोन।
- vi. KFS नि उदायथाय समा स्नि सान एबा बेनि बांसिन समनि दाहारनि थाखाय खमैबो सानथाम हाबा मावनाय सान जागोन, आरो स्नि साननि बाडाइसिन समनि दाहारनि थाखाय मोनसे हाबा मावनाय सान जागोन, जायनि सिडाव दाहार लाग्राया दाहारनि रादायफोरखौं गनायनो हागोन। जुदि दाहार लाग्राया उदायनाय समनि गेजेराव गनायथि जायो, अब्ला कम्पानिया केएफएसआव फोरमायनाय दाहारनि सोदोबफोरजों बाध्य जागोन। बेजों लोगोसे, दाहार लाग्रानो ब'र्डजों थि खालामजानाय कुलिं-अफ समनि गेजेराव गुबै रां आरो रुजुजायै बोसोरारि जौखोन्दो हार (एपीआर) होफिन्नानै जेबो जुरिमाना गैयाजासे डिजिटल लननिफ्राय औखारनो मोनसे रोखा खाबु होनाय जागोन।
- vii. FFPL आ दाहार गनायथि/राननायनि समाव गासै दाहार लाग्राफोरनो दाहार लाग्राजों बुजिजानाय लन गोरोबथानि मोनसे कपि इराजि एबा जायगायारि रावाव होगोन, लोगोसे दाहार गोरोबथायाव मुंख'नाय गासैबो सोमोन्दो गोनां एनेक्सफोरनि कपिफोरबो होगोन, जायखौं बायगाया गनायथि होगोन। FFPL आ गावनि वेबसाइटव गाहाय जायगायारि रावफोराव मानगोनां दाहारनि गोरोबथाफोरखौंबो मोन्नो हागोन। कम्पानिया बेखौं थि खालामगोन दि दाहार गोरोबथाफोर, गनायथि लाइजामफोर आरो गासैबो दाहार लाग्राफोरनो होनाय गासैबो दाजाब-दानख'फोराव नेम आरो सर्तफोर आरो सुदनि हारफोरखौं मोनसे टर्म शीट महरै सोफानाय जायो, जाय दाहार गोरोबथा/गनायथि लाइजामजों नांजाबफागोन।
- viii. कम्पानिया दाहार/दाहार सुबिदा समनि गेजेराव दाहार गोरोबथायाव थिखानाय गनायथि जानाय नेम आरो खान्थिफोरखौं गोखोडै फालिगोन।
- ix. दाहार लाग्राया दाहार गोरोबथायाव मुंख'नाय गासैबो नेम आरो सर्तफोरखौं मानिनांगोन जाहाथे कम्पानिया दाहार लाग्रानो होनाय दाहारनि सुबिदाफोरखौं नायदिनाय आरो सालायनायाव हेफाजाब होनो हायो।
- x. कम्पानिया दाहार लाग्रानो मोनफ्रोम रां होनायनि थाखाय थि समावनो रसिद आरो सोमोन्दो गोनां खाखिफोर होगोन, थामथि हानजानि सिबिथाय होगाफोरजों नंगुबै समनि बिथायाव दाहार लाग्रानिफ्राय बुथुमनाय मासुलनि थाखाय, जेरै बीमा मासुल, आयेनारि मासुल बायदि बायदि।
- xi. कम्पानिया दाहार लाग्रानि रोखा गनायथि गैयाजासे दाहारनि समाव जायखिजाया थाखोआव दाहार लाग्रानिफ्राय जेबो मासुल, बेसेन बायदि बुथुमनाय नडा, जायखौं केएफएसआव मुंख'नाय जाया।

c) दाहार सानरिखिफोराव साजा होनाय बेसेन

- i. FFPL ब'र्डजों सुद आरो साजा होनाय बेसेननि सायाव मोनसे आलादा खान्थि नाजावनाय जादों आरो गनायथि होनाय जादों आरो बेखौं FFPLनि वेबसाइटव फोसावनाय जादों।
- ii. दाहार लाग्रानि दाहार गोरोबथानि रादायफोरखौं मानियैनि थाखाय जरिमाना होनाय जायोब्ला, बेखौं 'जरिमाना बेसेन' मानिनाय जागोन आरो बेखौं 'साजा होनाय सुद' महरै जाबसिननाय जानाय नडा।
- iii. FFPL आ रोखायै बायगिरिफोरनि थाखाय साजा होनाय बेसेननि बिबां आरो दाहार गोरोबथायाव बेनि उननि जुक्तिजों लोगोसे बयनिखुडबो गोनांथार नेम आरो सर्तफोर एबा केएफएसआव फोरमायनांगोन। बे

फोरमायथिखौ कम्पानिनि अवेबसाइटाव 'इन्टारेस्ट रेट एन्ड सार्भिस चार्ज' खोन्दोआवबो रोखायै दिन्थिनांगौ।

- iv. iv. साजा होनाय मासुलनि जेबो गुदि खालामनाय जानाय नडा, जायनि ओंथिया बेबादि मासुलनि सायाव जेबो उफ्रा सुद लानाय जानाय नडा। बबेखानि, बेयो दाहार सानरिख्याव सुद जथायनायनि सरासनसा बिखान्थियाव गोहोम खोखलैनाय नडा।
- v. कम्पानिया सुतनि हारआव जेबो उफ्रा बाहागो दाजाबदेरनाय नडा आरो बेफोर बिथोनफोरखौ गोख्रोडै फालिनायखौ रोखा खालामगोन।
- vi. जरिमाना मासुलनि बिबाडा गनायथावना जागोन आरो मोनसे थि दाहार/दिहुनथाय थाखोनि सिडाव फारागथि गैयाजासे दाहार गोरोबथानि नेम आरो खान्थिफोरखौ मानियैनि रुजुनायाव थि खालामनाय जागोन।
- vii. vii. FFPL आ दाहारनि गोनांथार सर्तफोरखौ फालियाब्ला दाहार लाग्राखौ गोसोखांहोनायजौ लोगोसे साजा होनाय बेसेनफोरनि (सिडाव थानाय जाहोनफोरखौ लाफानानै) गुवारै फोरमायथि होगोन। 'फालांगिनि अनगा गुबुन थांखिफोरनि थाखाय गावारि दाहार लाग्राफोरनि थाखाय', गनायथि होजानाय दाहारनि बेलायाव साजा होनाय बेसेना देहायारि नेम आरो सर्तफोरखौ मानियैनि थाखाय गावारि दाहार लाग्राफोरनि थाखाय बाहायजानाय साजा होनाय बेसेननिफ्राय बांसिन जानाय नडा।

d) नेम आरो सर्तफोराव सोलायनायजौ लोगोसे दाहारखौ राननाय

कम्पानिया दाहार राननायनि थाखाय गाहायाव मुंख'नाय नेमखान्थिफोरखौ फालिगोन:

- i. कम्पानीजौ गनायथि होजानाय दाहारनि बिबांखौ दाहार लाग्राया गनायथि होनाय गनायथिनि आयदायाव मुंख'नाय फारिलाइनि सायाव बिथा खालामनानै राननाय जागोन। दाहार लाग्राया कम्पानिनि गनायनाय आयदाफोराव मुंख'नाय गासैबो राननायनि सिगांनि सर्तफोरखौ मानिनांगोन। गनायथि होजानाय रांखौ कम्पानीनि आगु-राननाय थासारिफोरखौ मानिनायनि रोखा खालामनायनि उनाव राननाय जागोन।
- ii. FFPL आ राननाय फारिलाइ, सुदनि हार, सिबिथाय बेसेन, सिगां होनाय बेसेन बायदि बायदि नेम आरो खान्थिफोराव जायखिजाया सोलायनायनि सोमोन्दै बायग्राजौ बुजिजानाय इंराजि एबा जायगायारि रावाव फोरमायथि होगोन।
- iii. रादाय खानायनि सिडाव होनां रांखौ दिहुननाय/गोख्रै खालामनाय एबा मावफुंनो कम्पानिनि थिरांथाया दाहार गोरोबथानि रादाय बायदियै जागोन आरो दाहार लाग्राया बेखौ नाजावगोन।
- iv. कम्पानिया दाहार गोरोबथा आरो गुबुन सोमोन्दो गोनां खाखिफोराव होनाय नेम आरो सर्तफोरनि सिडाव, दाहारखौ बोखारनो एबा रां होनाय एबा मावफुंनायखौ गोख्रै खालामनो खावलायनायनि सिगां दाहार लाग्राफोरनो गनायथाव सम होगोन। दाहारखौ बोखारनो एबा रां होनाय एबा मावफुंनायखौ गोख्रै खालामनो खावलायनायनि सिगां, कम्पानिया दाहार गोरोबथा आरो गनायथि लाइजामनि रादाय बायदियै दाहार लाग्राफोरनो सम होगोन।
- v. कम्पानिया बेखौ थि खालामगोन दि गासैबो दाहार राननाया थौजोडै दाहार लाग्रानि बैंक एकाउन्टाव खालाम जायो। एंगारनाया गाहायाव होनाय थासारिफोरसिमल' सिमा गोनां जागोन: आयेनारि एबा सामलायग्रा बिथोनफोरनि सिडाव रोखायै गनायथि होजानाय केसफोर (आर.बि.आइ. एबा गुबुन रेगुलेटरफोरजौ जारि खालामजानाय)। सामलायजानाय फसंथानफोरनि (आर.ई.) गेजेराव रांनि बोहैथिजौ सोमोन्दो गोनां लोगो-दाहार होनाय लेनदेनफोर। मोनसे थि जोबथा बाहायनायनि थाखाय होनाय रां, जेराव बिबांखौ थौजोडै सिनायथिजानाय जोबथा मुलाम्फा मोनग्रानि बैंक एकाउन्टाव जमा खालामनाय

जायो। जायखिजाया थासारियाव कम्पानिया दाहारनि बिबांखौ थामथि हानजानि एकाउन्टाव राननाय नडा, जेब्लासिम सामलायगा बिथोन बायदियै रोखायै गनायथि होनाय जाया।

e) प्राइभेसि आरो आन्दोआरि

कम्पानीया गासैबो गावारि फोरमायथिखौ गावारि आरो आन्दोआरि लाखिनो थाखाय रादाय होनाय, जेब्लासिम दाहार लागाया रोखायै गनायथि होजाया। कम्पानिया गाहायाव होनाय जाथायफोरनि अनगा दाहार लागाफोरनि लेनदेननि गुवारै फोरमायथिखौ जायखिजाया गुबुन दोलोनो फोरमायनाय नडा:

- i. जेब्ला सामलायगा बोसोन खान्थि बायदियै आयेनारि एबा सामलायगा आफादफोरनो फोरमायथि होनो गोनांथि जायो।
- ii. बेबादि जाथायफोराव जेराव फोरमायथिखौ फोसावनाया रायजो राजानि मोजांनि थाखाय मोनसे आयेनारि एबा बोसोनारि बिबान।
- iii. जेब्ला जौनि दाहार लागाफोरनि मुलाम्फाखौ रैखा खालामनो गोनां जायो, जेराव थगायनाय होबथानाय एबा रैखाथिनि सान्नायफोर दंफायो।
- iv. जेब्ला दाहार लागाया कम्पानीनो गावनि हानजा, लोगोआरि फसंथानफोर, गनायथि होजानाय कम्पानिफोर एबा जायखिजाया गुबुन सुबुं/फसंथानफोरजौ फोरमायथि रानलायनो रोखा गनायथि होयो, आरो बे रानलायनाया दोलोफोरनि गेजेराव गावजौ गाव गोरोबथा बायदियै।

f) बांद्राय सुद मोननायनि नेमखान्थि

- i. बेखौ रोखा खालामनो थाखाय दि कम्पानिया बायगिरिफोरनिफ्राय दाहार आरो दावगानायाव बांद्राय सुतनि हार आरो मासुल लाया, कम्पानिनि बर्डआ दाहार आरो दावगानाय, प्रसेसिं आरो गुबुन मासुलफोरनि सुदनि हारखौ थि खालामनो थाखाय मोनसे सुतनि हारनि मडेल नाजावदौ, जेरै रानि बेसेन, मार्जिन आरो रिस्क प्रीमियम। बे खान्थिया कम्पानिनि वेबसाइटाव जेब्लाबो दिन्थिजागोन। बे प'लिसिया मोनसे सुतनि हारनि मडेलखौ उनसडो जाय दाहार आरो दावगानायाव लानाय सुदनि हारखौ थि खालामनो थाखाय रानि बेसेन, मार्जिन आरो रिस्क प्रीमियम बायदि सोमोन्दो गोनां जाहोनफोरखौ सानो।
- ii. दाहार लागाफोरनि गुबुन गुबुन थाखोफोरनिफ्राय गुबुन गुबुन सुतनि हार मोननायनि जुक्ति, लोगोसे सुदनि हार आरो खैफोदफोरखौ थाखो राननायनि राहाखौ आरजलाइ बिलाइयाव दाहार लागा एबा मक्केलनो फोरमायनाय जागोन आरो गनायथि लाइजामाव रोखायै बुंनाय जागोन।
- iii. सुतनि हार आरो खैफोदफोरखौ थाखो राननायनि आदबखौबो वेबसाइटाव मोननो हागोन। वेबसाइट एबा गुबुन जायगायाव फोसावजानाय फोरमायथिखौ सुदनि हारआव सोलायनाय थासारियाव आपदेट खालामनांगौ।
- iv. कम्पानिया बेखौबो थि खालामगोन दि सुतनि हार आरो मासुलआव सोलायनाया इयुनावल' गोहोम गोम्लैगोन। बे बिथिडाव मोनसे आरजाथाव दफाखौ दाहार गोरोबथा आरो गनायथि लाइजामाव सोफानाय जागोन।
- v. सुतनि हारखौ बोसोरारि खालामनाय जागोन जाहाथे दाहार लागाया एकाउन्टाव बाहायजानाय नंगुबै हारफोरनि बागै मिन्थिनो हायो। कम्पानिया बोसोरारि जौखोन्दो हार ('एपीआर') खौबो सिगांनो फोरमायगोन।
- vi. बेनि अनगायैबो, कम्पानिनि बर्डआ सम-सम सुतनि हारनि खान्थिखौबो नायबिजिरो।

- vii. प्रसेसिं आरो गुबुन मासुलनि मोनसे फारिलाइ थियारि खालामनाय जागोन आरो कम्पानिनि वेबसाइट एबा बेनि रेबथुमनाय मावख'आव फोरमायनाय जागोन।
- viii. कम्पानिया गावनि वेबसाइट एबा रेबथुमनाय मावख'आव बोसोरारि सुतनि हार आरो खैफोदफोरखौ थाखो राननाय खान्थिखौ फोरमायगोन आरो सुदनि हारआव जायखिजाया सोलायनायनि सोमोन्दै फोरमायथिखौ आपडेट खालामगोन।
- ix. दाहार लागानिफ्राय रांनि गुबै राननाय अक्ट'निफ्राय सुद लानाय जागोन। बेनि अनगायैबो, दाननि समाव दाहारखौ राननाय एबा सुख'नायनि थाखाय, दाहारखौ बबे समनि थाखाय दाहार होनांगौ बेनि थाखायल' सुद लानाय जागोन, गासै दाननि थाखाय नडा।

जुदि कम्पानिया सिगांनिफ्रायनो मोनसे एबा मोनसेनि बांसिन किस्ति मोनो एबा सिगांगो रां होयो, अब्ला सुदखौ खालि आद्रा थानाय दाहारनि बिबांनि सायावल' लानाय जागोन, बुथुमनाय सिगां किस्तिफोरजौ लोगोसे गासै राननाय बिबांनि सायाव नडा।

g) डिजिटल लन प्लेटफर्मनि गेजरजौ दाहार लानाय

- i. सोर्सिंग एजेन्ट महरै थिसनजानाय डिजिटल दाहार होग्रा प्लेटफर्मफोरनि मुंफोरखौ (बेनि उनाव एजेन्ट महरै मुंख'नाय जायो) FFPLनि वेबसाइटआव फोरमायनाय जागोन।
- ii. एजेन्ट महरै थिसनजानाय डिजिटल दाहार होग्रा प्लेटफर्मखौ FFPL नि मुंखौ बायग्रानो सिगांनो फोरमायनो बिथोन होनाय जागोन, आरो FFPL आ बै एजेन्टनि मुंखौ फोरमायगोन जायनि जानानै बिसोरो बायगिरिजौ सोमोन्दो लाखिगासिनो दं। गनायथिनि हरखाब उनाव, नाथाय दाहार गोरोबथाखौ मावफुनायनि सिगां, गनायथि लाइजामखौ दाहार लागानो लेटारहेडआव गथायनाय जागोन।
- iii. FFPL जौ सामलायजानाय डिजिटल लन प्लेटफर्मफोराव गोहोम गोनां नायदिनायखौ रोखा खालामनाय जागोन।
- iv. अजद फोजोबसांनाय आदबनि सोमोन्दै सांग्रांथि लाबोनो थाखाय थोजासे नाजानाय जागोन।
- v. कम्पानिया बेखौ थि खालामगोन दि बिनि DLA एबा बिनि LSPनि DLAआ अनबर्डि/साइनअप खोन्दोनि समाव दिहुनजानाय आखुथायफोर, दाहारनि सिमा, खरसा बायदिजौ सोमोन्दो गोनां फोरमायथिफोरखौ रोखायै दिन्थियो।
- vi. कम्पानिया बेखौ थि खालामनांगोन दि डिजिटल सागान होजानाय खाखिफोर (कम्पानिनि लेटारहेडआव) जेरै KFS, दाहार दिहुनथायनि सुंद' फोरमायथि, गनायथि लाइजाम, नेम आरो सर्त, एकाउन्टनि फोरमायथि, आरो दाहार लागानि खारिथिनि सोमोन्दै LSP/DLANि आनदोआरि खान्थिफोर बायदि, दाहार लाग्राफोरनि थाखाय गावसोरनि रेबथुमनाय आरो एसएमएसआव गावनो गाव बोहैगोन।

h) आद्रा थानाय बिबांनि बुथुमनाय

- i. कम्पानिनि ब'ईआ सोद्रोमथि, मोजां फालांगि आरो बुजिहोनायनि खान्थिनि सायाव बिथा खालामनानै बायगिरिफोरनिफ्राय आद्रा थानाय रां मोननो थाखाय मोनसे खान्थि बानायदौ।
- ii. FFPL आ बायगिरिफोरनो गावसोरनि आद्रा थानाय रांनि सोमोन्दै गासिबो फोरमायथि होगोन आरो रां होनायनि थाखाय मोनसे थि सम होगोन।
- iii. FFPL आ गावनि मुलाम्फाफोरखौ रैखा खालामनायजौ लोगोसे रां दाहार लाग्राफोरनिफ्राय गावनि मोननांगौ रांखौ मोनफिन्नो थाखाय थि आरो आयेनारि राहा नाजावगोन।

- iv. FFPL आ बेखौं थि खालामगोन दि मावफारियाफोरा बायगिरिफोरजों मोनसे थि आदबजों मोगा-मोगि जानो थाखाय थोजासे फोरोंथाय होजानाय।
- v. कम्पानीया, दाहारखौं गनायथि होनाय आरो जायखिजाया LSPनो दाहार बुथुमनायनि बिबान होनाय समाव, एबा दाहार बुथुमनायनि थाखाय बिबान गोनां LSPखौं सोलायनाय समाव, दाहार लाग्रानो दाहार लाग्राजों सोमोन्दो लाखिनो थाखाय गनायथि होजानाय रिकभरी एजेन्टनि महरै खामानि मावनाय LSPनि गुदि खिथानि बागै फोरमायगोन। बेजों लोगोसे, दाहारखौं गनायथि होनाय समाव, दाहार लाग्रानो दाहार लाग्राजों सोमोन्दो लाखिनो हागा गनायथि होजानाय फारिलाइ खालामजानाय एजेन्टफोरनि मुंखौबो दाहार लाग्रानो होनो हागौ। बबेखानि, जुदि दाहार सुख'नायाव डिफल्ट दं आरो दाहार लाग्रानि थाखाय सासे रिकभरी एजेन्टखौं थिसननाय जादों, अब्ला दाहार लाग्राखौं इमेल / SMSनि गेजेरजों थिखानाय रिकभरी एजेन्टनि गुदि खिथानि बागै फोरमायनांगोन, बेनि सिगां रिकभरि एजेन्टआ दाहार बुथुमनायनि थाखाय दाहार लाग्राजों सोमोन्दो लायो।
- vi. कम्पानिया बेखौं थि खालामगोन दि गासैबो होफिन्नाय, दाहार होफिन्नाय आरो सोमोन्दोगोनां लेनदेनफोरा थोंजोडै दाहार लाग्राया कम्पानीजों थि खालामजानाय बैंक एकाउन्टाव खालाम जायो। पास-थू एबा पुल्ड एकाउन्टनि गेजेरजों जायखिजाया एल.एस.पी.जों लोगोसे जायखिजाया थामथि दोलोनि गेजेरजों रां होफिन्नाय एबा बिखान्थि खालामनाय जानाय नडा।
- vii. दाहार होयिफोरनि बेलायाव, कम्पानिया नोगोद रां मोनफिन्नायजों लोगोसे देहायारि मोनफिन्नायनि राहाफोरखौं मावफुनो हागौ। बेबादि नोगोद रां मोनफिन्नायखौं आबुडै रेबगान्थि खालामनाय जागोन आरो बे एखे सानावनो दाहार लाग्रानि एकाउन्टाव नुजागोन।
- viii. दाहार मोनफिन्नायनि बेलायाव, कम्पानिया जेबो रोखोमनि नारसिननाय खालामनाय नडा - जेरै सम सम (फुंनि 8:00 रिंगानि सिगां आरो मोनाबिलि 7:00 रिंगानि उनाव) दाहार लाग्राफोरखौं जेंना खालामबाय थानाय, दाहार मोनफिन्नायनि थाखाय बोलो बाहायनाय बायदि बायदि। बेनि अनगायैबो, भारतारि आयेन बायदियै सामलायगा सिमानि सिडाव दाहार लाग्राफोरखौं थि आदबजों आखु दिन्थिनो थाखाय मावफारियाफोर/एजेन्टफोरखौं थोजासे फोरोंथाय होनाय जागोन। कम्पानिनि गागि सामलायगिरिया दाहार लाग्राफोरनिफ्राय होनांगौ रांनि थाखाय रां बुथुमनाय बिखान्थिखौं नायगोन।

i) अजद आरो अजद फोजोबसांनाय

FFPL नि थाखाय बायगा सिबिथाया जोबोद गोनांथार, आरो कम्पानिया मोनसे गोहोम गोनां अजद सुसांनाय आदबखौं लाखिनो थाखाय मोनफ्रोमबो जाथावना राहा लागोन। कम्पानिया मोनसे गुवारै ब'र्डजों गनायथि होजानाय 'कम्प्लेन रिज'लुसन पलिसि' बाहायदों। कम्पानिनि गागि सामलायगिरिया सम-सम अजद सुसांनाय आदबनि हाबाखौं नायबिजिरगोन। बेबादि बिसावरायनायफोरनि मोनसे गोखों फोरमायथिखौं खान्थि बायदियै ब'र्डनो गथायनाय जागोन (जेरै बर्डआ थि खालामनो हागौ)।

कम्पानिया बेखौं रोखा खालामनो थाखाय मोनसे गुवारै दाथाय बानायदों दि दाहार लाग्राफोरनि अजद आरो अजदफोरखौं नेम आरो खान्थिफोरनि मोनसे थि दाथायनि सिडाव मोजां आरो थि समाव फोजोबनाय जायो। बेखौं कम्पानिनि ब'र्डजों गनायथि होजानाय खान्थियाव मुंख'नाय जादों, जाय अजद सुसांनाय आदबनि थाखाय कम्पानिनि रेबथुमजानाय मावख'वेबसाइटाव दं।

j) सरासनसा राहाफोर

- i. FFPL जों बायगाजों गासिबो सुंजलायनाया ओनसोलारि रावाव एबा दाहार लाग्राया बुजिनाय रावाव जागोन।

- ii. कम्पानिया दाहार लाग्रानि आयदायाव आखाय होनायनिफ्राय गोजानाव थागोन, दाहार गोरबथानि रादायाव बुंनाय थांखिफोरनि अनगा (जेब्लासिम दाहार लाग्राया सिगाडाव फोरमायनाय फोरमायथिया सोराडाव फैया)।
- iii. दाहार लाग्रानिफ्राय दाहार एकाउन्टखौ दैथायहरनो थाखाय खावलायनाय मोननायनि थासारियाव, कम्पानिनि गनायथि एबा नडाब्ला, जुदि माबाफोर अजद दं, अब्ला खावलायनाय मोननायनि अक्टनिफ्राय 21 साननि गेजेराव फोरमाय हरनांगौ। बेबादि दैथायहरनाया आयेन बायदियै आरो रोखा रादाय खानाय सोदोबफोर बायदियै जागोन।
- iv. जायखिजाया एजेन्सि जायनो गुबुन गुबुन हाबाफोरखौ आउटसोर्स / थिसननाय जादों, बेखौ सम-सम जारि खालामनाय कम्पानिनि बिथांखिफोर बायदियै फारिलाइ खालामनांगौ आरो लिरथुमनांगोन।
- v. कम्पानिया ओनसोलारि मावफारियाफोर/बाहागोआरिफोरनि थाखाय गावनि खहा सुफुंनाय आदबफोरखौ गावनि गुबै बेसेनफोर जेरै सरासनसा सिबिथाइ, बोसोनारि आखु आरो दाहार लाग्रानि गोजोननायजों गोरबहोनायाव फोथायो। खहा सुफुंनाय दाथायाव, खालि अनजिमानि राहाफोर (जेरै बुथुमनाय दाहारनि अनजिमा एबा बुथुमनाय बिबां) नि अनगायै बेफोर गोनांथार जाहोनफोरनि सायाव बांसिन गोसो होनाय जायो। ओनसोलारि मावफारियाफोर/बाहागोआरिफोरजों आसारखान्थि आरो बोसोनारि बेसेनफोरखौ मानियैनि थाखाय साजा होजानो हागौ।

• फोसावनाय, मार्केटिं आरो फाननाय- कम्पानिया बेखौ रोखा खालामगोन दि:

कम्पानिनि गासैबो फोसावथाय आरो फोसावनाय मुवाफोरा रोखा जानांगोन आरो नंखाय नडा। सुतनि हारफोरखौ मुंख'नाय जायखिजाया फोसावथायाव बाहायजाथाव मासुल आरो बेसेननि गुदि खिथाफोरबो थाफानांगोन। खावलायनायाव आबुं नेम आरो सर्तफोर मोननो हायो।

4. कडनि नायबिजिरनाय

बे आसारखान्थि खान्थिखौ बोसोरफ्रोमबो नायफामफिननांगौ, जेब्लासिम मोजां आखु कड बिखान्थियाव सोलायनाय जाया जायनि थाखाय खान्थियाव गोखै सोदांनायनि गोनांथि गैया। खान्थिजों सोमोन्दो थानाय आर.बि.आइ. नि नेमखान्थिफोराव जायखिजाया सोलायनाया एन.बि.एफ.सि.फोरनि थाखाय बाहाय जागोन आरो गोनांथि बायदियै मानिनाय जागोन, आरो बेनि थाखाय ब'र्डनि जेबो थि गनायथिनि गोनांथि जानाय नडा।

मानिनाय बिफाना सोलायनाय खावलायनायफोरखौ नायबिजिरगोन आरो जायखिजाया थांखि लानाय सोदांनायफोरखौ सुबुरुन होगोन/नेवसिगोन। ब'र्डआ सुबुरुनफोरखौ नायबिजिरगोन आरो थांखि लानाय सोदांनायफोरखौ नाजावगोन/नेवसिगोन। जुदि गनायथि होनाय जायो, अब्ला मानिनाय बिफाना थि खालामगोन दि थि सोदांनायफोरखौ सोफानाय जायो आरो सोमोन्दो गोनां बाहायगिरिफोरनो मोनसे गोदान रोखोमखौ राननाय जायो।

DOGRI

फ्लिपकार्ट फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड निरपेक्ष कायदा जाबता

संस्करण 0.4

विशे-सूची

1. परचे ते संदर्भ-----	2
2. जाबता दा उद्देश्य -----	2
3. निरपक्ख कायदा (फेयर परैक्टस):------	2
a) दुहार दी प्रक्रिया लेई आवेदन-----	2
b) दुहार वबेशन ते नियम/शर्ता -----	3
c) दुहार खातें च जरमान्ना शुल्क-----	4
d) नियमें ते शर्तें च बदलाव सनें दुहार दा भुगतान-----	4
e) छपैल ते गुप्त-----	5
f) बे-हद्द ब्याज दा नियमन -----	5
g) डिजिटल दुहार प्लेटफार्मे दे रायें हासल दुहार-----	5
h) बकाया रकम दा वसूली -----	6
i) शकैत ते लाहमें दा नबेड़ा-----	6
j) सधारण पूरती -----	7
4. जाबता दी नजरसानी-----	7

1. परचे ते संदर्भ

फ्लिपकार्ट फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (जिसगी बाद च 'कंपनी' जां 'एफएफपीएल' आखेआ जाग), इक गैर-जमा लैने आहली गैर-बैंकिंग माली कंपनी (निवेश ते क्रेडिट कंपनी) ऐ जेहड़ी भारतीय रिजर्व बैंक कन्ने दर्ज (रजिस्टर्ड) ऐ। एफएफपीएल गी इसलै बेस लेयर एनबीएफसी दे तौर च श्रेणीबद्ध कीता गेआ ऐ। कंपनी असुरक्खत दुहार देने ते निवेश करने दे कारोबार च लगी दी ऐ।

आरबीआई ने एनबीएफसी लेई निरपक्ख कायदा जाबता (फेयर परैक्टस कोड) पर गाइडलाइन जारी कीते न, जिसदे कन्ने अपने गाहकें कन्ने निबड़ने दे दरान निरपक्ख बपार ते कारपोरेट प्रथाएं लेई मानक निरधारत कीते गे न जिंदे च मास्टर हदैत - गैर-बैंकिंग माली कंपनी - पैमाने पर आधारत नियमन निर्देश, 2023 दे ध्याs VII दे मताबक समें-समें पर अपडेट कीता जाई सकदा ऐ।

इसदे मुताबक, कम्पनी ने मास्टर हदैत - गैर-बैंकिंग माली कंपनी - पैमाने पर आधारत नियमन निर्देश, 2023 दे ध्याs VII दे अनुपालन च निरपक्ख कायदा जाबता (फेयर परैक्टस कोड) (कोड) गी लागू कीता ऐ जिसी समें-समें पर संशोधित कीता गेआ ऐ ते इसगी निदेशक मंडल आसेआ विधिवत मंजूरी दिती गई ऐ। ऐह जाबता कम्पनी आसेआ पेश कीते गेदे उत्पादें ते सेवाएं दी सब्भै श्रेणियों पर (मजूदा समें पर पेश कीते गेदे ते जेहड़े भविक्ख च पेश कीती जाई सकदे न), लागू कनूने दे समान ते कम्पनी दे सब्भै मलाजमें ते कारोबार दे दरान कम्पनी दा प्रतिनिधित्व करने लेई अधिकृत त्रियें पक्खें पर लागू होंदी ऐ।

2. जाबता दा उद्देश्य

कम्पनी ने इक पारदर्शी दुहार ढांचा बनाने लेई इस जाबता गी तेआर ते लागू कीता ऐ तां जे कंपनी दे सभनें कर्जदारें दे कन्ने इक्के जनेहा ते निरपक्ख बर्ताव गी बदावा दिता जाई सके। कम्पनी अपनी क्रेडिट सेवाएं गी सब्भै भावी कर्जदारें गी निरपक्ख, समान ते लगातार तरीके कन्ने पेश करने लेई प्रतिबद्ध ऐ। निरपक्ख कायदा जाबता (फेयर परैक्टस कोड) कम्पनी आसेआ अपने गाहकें कन्ने निबड़ने दे दरान अपनाए जाने आहले निरपक्ख कायदें /मानकें लेई सिद्धांतें गी निरधारत करदी ऐ।

जाबता (कोड) दा मकसद ऐ:

- गाहकें कन्ने निबड़दे होई निरपक्ख ते भरोसेमंद कायदें गी बरकरार रखना ते स्पष्ट घटो-घट्ट मानक निरधारत करियें कम्पनी च गाहकें दा भरोसा बधाना।
- गाहकें गी मती पारदर्शिता प्रदान करना तां जे गाहकें गी इस गल्लै दी बेहतर समझ होई जाई जे ओह सेवाएं पर उचित तरीक कन्ने मेद करी सकदे न।
- गाहकें ते कम्पनी दे दरम्यान निरपक्ख ते दिली रिश्तें गी बढावा देना।
- बसूली ते जबरदस्ती, जित्थै जरूरी होए, कनून दी उचित प्रक्रिया दे बाद कीती जंदी ऐ।
- ड कुसै बी लैन-देन लेई प्रतिबद्ध होने थमां पैहले गाहकें गी उत्पादें ते सेवाएं दी शर्तें दे बारे च पूरी चाल्ली जानकारी दिती गेदी होई।
- निरपक्ख कायदें (फेयर परैक्टस) ते गाहकें कन्ने निबड़ने कन्ने सरबन्धत आरबीआई आसेआ निरधारत लागू नियमं दा पालन सनिश्चित करना।

3. निरपक्ख कायदा (फेयर परैक्टस):

a) दुहार दी प्रक्रिया लेई आवेदन

एफएफपीएल गाहकें दी जादा शा जादा तदाद तगर पुज्जने लेई अपनी सेवाएं दी पेशकश करने च जकीन करदा ऐ। कम्पनी दुहार आवेदन ते उंदी प्रक्रिया दे मामले च हेठ लिखित कायदें पर कम्म करदी ऐ:

- i. दुहार आवेदन फार्म च, जरूरी जानकारी शामिल होग जेहड़ी कर्जदारें दे हित गी प्रभावत करदी ऐ तां जे होर कर्जदारें आसेआ पेश कीती गेदी शर्तें कन्नै सार्थक तुलना कीती जाई सकै ते कर्जदारें आसेआ अपनी मर्जी कन्नै इक सूचित फैसला लैता जाई सकै। दुहार आवेदन फार्म च आवेदन फार्म दे कन्नै-कन्नै जमा कीते जाने आहले कागजातें गी बी दस्सेआ जाग।
- ii. कम्पनी गाहक गी उंदी जरूरतें ते होर जरूरतें दे मताबक, उत्पादें ते सेवाएं दा चयन करने च मदाद करग, ते गाहकें गी सेवाएं ते उत्पादें दी मुख बशेशताएं गी समझाने आहली साफ जानकारी देग जिंदे च उंदी रुचि ऐ। इसदे बाद, कम्पनी अपने सब्भै भावी कर्जदारें गी सब्भै डिजिटल दुहार उत्पादें लेई मानक प्रारूप च अनुबंध (कंट्रैक्ट) दे निश्पादन थमां पैहले इक मानक प्रारूप च उधारकर्ता च इक मुख तथ्य बयान ('केएफएस') उपलब्ध करोआग। केएफएस गी कर्जदारें गी समझने आहली भाशा च लिखेआ जाना चाहिदा ते केएफएस दी कांटेंट कर्जदारें गी समझाया जाना चाहिदा।
- iii. कम्पनी गाहकें गी उनें कागजातें ते जानकारी दे बारे च जानकारी देग जेहिइयां कम्पनी गी गाहक दी असली पन्छान ते पता स्थापत करने लेई, ते कनूनी ते विनियमन जरूरतें दा पालन करने लेई होर कागजातें दे बारे च उंदे कोला लोइचदियां न। एह कागजात ते जानकारी दुहार आवेदन दे शुरूआती क्रेडिट स्क्रीनिंग ते बाद च क्रेडिट मूल्यांकन दा आधार होइन।
- iv. जिन कर्जगारें गी कम्पनी थमां दुहार दा लाभ लैने च रुचि दस्सी ऐ, उनेंगी दुहार आवेदन फार्म गी हर पैहलुएं च पूरा करिइयै डिजिटल तौर च दसखत करिइयै, कंपनी च जमा करना चाहिदा।

एफएफपीएल आसेआ गाहक दे सब्भै संचार मकामी भाशा च जां कर्जदार आसेआ समझी जाने आहली भाशा च होइन।

b) दुहार वबेशन ते नियम/शर्ता

कम्पनी दी दुहार वबेशन प्रक्रिया हेठ लिखित कायदें उप्पर आधारत ऐ:

- i. कम्पनी दिती गेई ते इकट्ठी कीती गेदी सब्भै जानकारी उप्पर बचार करग , कर्जदारें दी क्रेडिट जोग्यता गी वेरीफाई करग ते कम्पनी दी क्रेडिट नीति च निर्दिष्ट क्रेडिट वबेशन कारक दे आधार उप्पर प्रस्ताव दा मूल्यांकन करग। जेकर कुसै बी चाल्लीं दी होर जानकारी जां कागजातें दी लोइ होंदी ऐ तां कम्पनी उचित समें दे अंदर कर्जदार गी उसी पजाई देग।
- ii. कम्पनी कर्जदार गी दुहार आवेदन गी खारिज करने जां मंजूरी दे बारे च, एसएमएस जां कुसै होर लिखत संचार तरीके रायें कन्नै सूचित करग। कम्पनी दुहार आवेदन दी क्रेडिट स्क्रीनिंग जां मूल्यांकन लेई कुसै बी चाल्ली दी सफाई जां कुसै बी चाल्लीं दे होर कागजात/जानकारी बी मंग सकदी ऐ।
- iii. एफएफपीएल प्रस्तावित दुहार दी मुख नियम ते शर्ता मकामी भाशा च जां गाहक आस्सेआ समझी जाने आहली भाशा च मंजूरी पत्र दे रायें लिखित तौर च दसग। उस पत्र च मंजूर कीते गेदे दुहार दी रकम दे कन्नै-कन्नै शर्तें ते ब्याज दी सालाना दर ते ब्याज दर गी लागू करने दी विधि बी शामिल होग।
- iv. जेकर कर्जदार कम्पनी दी मंजूरी दी शर्तें गी स्वीकार करदा ऐ तां गाहक ते कर्जदार दे बश्कार इस चाल्ली दे दुहार समझौते च निर्दिष्ट सब्भै विस्तृत शर्तें कन्नै इक दुहार समझौता निश्पादत कीता जाग। कर्जदार आसेआ नियम ते शर्तें दी मंजूरी गी रिकार्ड च रक्खेआ जाग। इंदे अलावा, कम्पनी दुहार समझौते ते मंजूरी पत्र च जरमान्ना शुल्क दा जिक्र मोटे अक्खरें च करग। कम्पनी ब्याज दर च कोई बी होर तत शामिल नेई करग।
- v. भुगतान कीते जाने आहले दुहार समझौते कर्जदारें आसेआ स्वीकार कीती गेदी मंजूरी दी शर्तें उप्पर आधारत होइन ते कर्जदार गी दुहार समझौते पर दसखत करने थमां पैहले उस च उल्लेख कीते गेदे

ब्याँरे गी वेरीफाई करने दा इखतेहार होग। कम्पनी कर्जदार थमां इक रसीद हासल करग जेहड़ी इस गल्लै दी पुश्टी करग जे ओह केएफएस गी समझी गोआ ऐ। इंदे अलावा, केएफएस गी दुहार समझौते दे हिस्से दे तौर च प्रदर्शत कीते जाने आहले सार बॉक्स दे तौर च बी शामिल कीता जाग।

- vi. केएफएस दी वैधता अबधी, सत दिनें जां ओहदे शा मती अबधी आहले दुहारें लेई घट्ट शा घट्ट त्रै कम्मै आहले दिनें दी होग, ते सत दिनें शा घट्ट अबधी आहले दुहारें लेई इक कम्मै आहले दिनें दी वैधता अबधी होग, जिसदे अंदर कर्जदार दुहार दी शर्तें कन्नै सहमत होई सकदा ऐ। जेकर कर्जदार वैधता अबधी दरान सहमत होई जंदा ऐ, तां कम्पनी केएफएस च दस्से गेदे दुहार दी शर्तें कन्नै बाध्य होग।इंदे अलावा, कर्जदार गी बोर्ड आसेआ नरधारत कीते गेदे क्लिंग-ऑफ अबधी दरान बिना कुसै जरमान्ने दे प्रिंसिपल ते आनुपातिक एपीआर दा भुगतान करियै डिजिटल लोन थमां बाह निकलने दा स्पष्ट विकल्प दिता जाग।
- vii. एफएफपीएल दुहार दुहार दी मंजूरी/भुगतान करने दे समें कर्जदारें गी दुहार समझौते दी नकल अंग्रेजी जां कर्जदारें आसेआ समझी जाने आहली मकामी भाशा च, कन्नै गे दुहार समझौते च दिते गेदे सब्भै सरबंघत अनुबंध दी नकल उपलब्ध करोआग ते गाहक आसेआ विधिवत मंजूरी दिती जाग। एफएफपीएल अपनी वेबसाइट पर मानक दुहार समझौता बी मुख मकामी भाशाएं च उपलब्ध करोआग। कम्पनी इस गल्लै गी सनिश्चत करग जे दुहार समझौते ते मंजूरी पत्र ते सब्भै कर्जदारें गी दिते गेदे सब्भै बाड़े च शर्तें ते ब्याज दी दर अबधी शीट दे तौर च होंदी ऐ, जेहड़ी दुहार समझौते/मंजूरी पत्र कन्नै संलग्न कीती जाग।
- viii. कम्पनी दुहार/क्रेडिट सुबधा दे कार्जकाल दरान दुहार समझौते च निर्दिष्ट सहमत शर्तें दा सख्ती कन्नै पालन करग।
- ix. कर्जदारें गी दुहार समझौते च दस्से गेदे सब्भै नियमें ते शर्तें दा पालन करना जरूरी होग तां जे कर्जदार गी दिती जाने आहली बधामां दुहार सुबधाएं दी निगरानी ते संचालन च कंपनी गी मदाद मिली सके।
- x. असल आधार उपपर त्रीयें पार्टी दे सेवा प्रदाताएं दी तरफा कर्जदार थमां बरामद कीते गेदे शुल्क, जि'यां बीमा शुल्क, कनूनी शुल्क बगैरा, कम्पनी हर भुगतान लेई कर्जदार गी रसीदें ते सरबंघत कागजातें गी उचित समें दे अंदर उपलब्ध करोआग।
- xi. कम्पनी दुहार दी स्पष्ट मन्जूरी दे बगैर, कर्जदार थमां कोई बी फीस, शुल्क बगैरा नेई लैग जेहड़ी केएफएस च उल्लेख नेई कीती गई ऐ ।

c) दुहार खातें च जरमान्ना शुल्क

- i. ब्याज ते जनमान्ना शुल्कें बारै इक बकखरी नीति गी एफएफपीएल दे बोर्ड आसेआ अपनाया गोआ ऐ ते मंजूरी दिती गई ऐ ते एफएफपीएल दी वेबसाइट पर बी पाई दिती गई ऐ।
- ii. कर्जदार आसेआ दुहार अनुबंध दे म्हतवपूर्ण नियमें ते शर्तें दा पालन नेई करने पर जेकर जरमान्ना, शुल्क लैता जंदा ऐ तां, उसगी 'जनमान्ना शुल्क' दे रूप च समझेआ जाग ते 'जनमान्ना ब्याज' दे रूप च नेई लगाआ जाग।
- iii. एफएफपीएल दुहार समझौते च गाहकें गी जनमान्ना शुल्क दे पिच्छें दी रकम ते तर्क दे कन्नै-कन्नै सारें शा मते जरूरी शर्तें जां केएफएस च पारदर्शी तौर कन्नै खुलासा करग। एह जानकारी कम्पनी दी वेबसाइट पर बी 'ब्याज दरें ते सेवा शुल्क' खंड दे अंतर्गत प्रमुखता कन्नै प्रदर्शत कीती जानी चाहिदी।
- iv. जनमान्ना शुल्क दा कोई पूंजीकरण नेई होग जानी इस चाल्ली दे शुल्क पर होर ब्याज दी गणना नेई कीती जाग। पर, इस कन्नै दुहार खाते च ब्याज दे चक्रवृद्धि दी सधारण प्रक्रियाएं पर कोई असर नेई पौग।
- v. कम्पनी ब्याज दर च कोई बी होर घटक नेई पेश करग ते इनें दिशा-निर्देशों दा दिली पालन सनिश्चत करग।

- vi. जरमान्ना शुल्कें दी मात्रा बाजब ते कुसै खास दुहार/उत्पाद श्रेणी दे अंदर भेदभाव कीते बगैर दुहार अनुबंध दे समान नियमें ते शर्तें दी अनुपालन नेई करने दे अनुरूप होग।
- vii. एफएफपीएल कर्जदार दे दुहार दी जरूरी नियमें ते शर्तें दा अनुपालन नेई करने दी जाद दलांदे होई जरमान्ना शुल्कें दे ब्यौरे (मुख्य कारणों दे कन्नै-कन्नै) प्रकट करग।
'निजीगत कर्जदारें गी, कारोबार दे अलावा होर मकसदें लेई' मंजूर दुहार दे मामले च जरमान्ना शुल्क, भौतिक नियम ते शर्तें दे समान गैर-पालन आस्तै गैर-निजीगत कर्जदारें गी जरमान्ना शुल्क थमां मते नेई होइन।

d) नियमें ते शर्तें च बदलाव सनें दुहार दा भुगतान

- i. कम्पनी आसेआ मंजूर कीती गेदी दुहार रकम गी मंजूरी दी शर्तें च दस्से गेदे अनुसूची दे अधार उप्पर दिता जाग जिसी कर्जदार आसेआ मंजूर कीता गेआ ऐ। कर्जदार गी कम्पनी दी मंजूरी दी शर्तें च दस्से गेदे सब्भै भुगतान शा पैहले शर्तें दा पालन करने दी लोड़ ऐ। कम्पनी मंजूर कीती गेदी रकम गी भुगतान थमां पैहले शर्तें दी पालमा दी पुष्टी करने दे बाद जारी करग।
- ii. एफएफपीएल, भुगतान शेड्यूल, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क बगैरा सनें नियम ते शर्तें च कुसै बी बदलाव दे बारे च अंग्रेजी जां मकामी भाशा च सूचना देग।
- iii. समझौते दे तैहत भुगतान जां निश्पादन गी वापस आहनने / तेज़ करने दा कम्पनी दा फैसला दुहार समझौते दी शर्तें दे मताबक होग ते कर्जदार आसेआ मंजूर कीता जाग।
- iv. कम्पनी कर्जदारें गी दुहार गी बापस आहनने थमां पैहले उचित समें देग जां दुहार समझौते ते होर सरबंधत कागजातें च दिती गेदी शर्तें दे अधीन भुगतान जां प्रदर्शन च तेजी आहनने लेई आक्खग। दुहार गी वापस आहनने थमां पैहले जां भुगतान जां प्रदर्शन च तेजी आह नने लेई आक्खने थमां पैहले, कम्पनी कर्जदार गी दुहार समझौते ते मंजूरी पत्र दी शर्तें दे मताबक समें देग।
- v. कम्पनी इस गल्लै गी सनिश्चत करग जे सब्भै दुहार भुगतान सिद्धे कर्जदार दे बैंक खाते च कीते जाइन। अपवाद उनें मामले तगर सीमित होइन जेहड़े वैधानिक जां नियामक जनादेशें दे तैहत स्पष्ट तौर कन्नै मंजूर कीते गेदे न (आरबीआई जां कुसै होर नियंत्रक आसेआ जारी कीते गेदे), विनियमित संस्थाएं (आरई) दे बश्कार फंड दे प्रवाह कन्नै सरबंधत सह-उधार लैनदेन, ते इक विशिष्ट अखीरी इस्तमाल आस्तै कीते गेदे भुगान, जित्थै रकम सीधे तौर पर पन्छाने गेदे अखीरी लाभार्थी दे बैंक खाते च जमा कीती जंदी ऐ। कुसै बी हालत च कम्पनी कुसै बी त्रीयें पार्टी दे खाते च दुहार दी रकम नेई देग, जदूं तकर जे नियामक निर्देशें दे मताबक स्पष्ट तौर कन्नै मंजूरी नेई दिती गेई होए।

e) छपैल ते गुप्त

कम्पनी सब्भै निजी जानकारी गी छपैल ते गुप्त तौर च समझने लेई प्रतिबद्ध ऐ, जदूं तकर जे कर्जदार आसेआ स्पष्ट रूप कन्नै अधिकृत नेई कीता गेआ होए। कम्पनी कर्जदारें दे लैनदेन दे ब्यौरे दा खुलासा कुसै होर पार्टी गी नेई करग, सिवाय हेठ लिखित सूरतें दे:

- i. जदूं वैधानिक जां नियामक निकाएं गी नियामक निर्देशें दे मताबक जानकारी देने दी लोड़ होंदी ऐ।
- ii. जनैहे मामले च जित्थै जनहित च सूचना दा खुलासा करने दा कन्नै जां नैतिक करतबब होंदा ऐ।
- iii. जदूं लोड़ होए तां साढ़े कर्जदारें दे हितें दी रक्खा लेई, जिंदे च धोखाधड़ी रोकने जां सुरक्खा सरबंधी चिंताएं कन्नै जुड़े दे मामले बी शामिल न।
- iv. जदूं कर्जदार ने कम्पनी गी इस चाल्ली दी जानकारी गी अपने समूह, सहयोगी संस्थाएं, कम्पनियें, जां कुसै होर माह नू/इकाई कन्नै सांझा करने लेई स्पष्ट अधिकृतता दिती ऐ, जियां आपसी सहमति कन्नै।

f) बे-हद ब्याज दा नियमन

- i. एह सुनिश्चित करने आस्तै जे उत्थें गाहकें थमां कम्पनी आसेआ दुहार ते अग्रिमें पर मती ब्याज दर ते शुल्क नेई लैता जा, कम्पनी दे बोर्ड ने ब्याज दर नीति दे हिस्से दे तौर च प्रासंगिक कारकें जि'यां, फंडे दी लागत, मार्जिन, ते जोखम प्रीमियम बगैरा गी ध्यान च रखदे होई ऋण ते अग्रिमें पर ब्याज दर गी नरधारत करने आस्तै इक ब्याज दर मॉडल अपनाया ऐ एह नीति हर समें कम्पनी दी वेबसाइट पर प्रदर्शित कीती जाग। एह नीति फंडे दी लागत, मार्जिन ते जोखम प्रीमियम जनेह प्रासंगिक कारकें गी ध्यान च रखदे होई ब्याज दर माडल दा पालन करदी ऐ ते दुहार ते अग्रिमें लेई ब्याज दी दर गी नरधारत करदी ऐ ।
- ii. ब्याज दी दर ते जोखम दे ग्रेडेशन लेई दृष्टिकोण ते बकख-बकख श्रेणियें दे कर्जदारें थमां ब्याज दी बकख-बकख दर लैने आस्तै तर्क गी आवेदन फार्म च कर्जदार जां गाहक गी दस्सेआ जाहग ते मंजूरी पत्र च स्पष्ट तौर कन्नै संचार कीता जाग।
- iii. ब्याज दी दरें ते जोखमें दे ग्रेडेशन लेई दृष्टिकोण गी बी वेबसाइट पर उपलब्ध करोआया जाग। वेबसाइट पर प्रकाशत जां कुसै होर तरीके कन्नै प्रकाशत जानकारी गी जदूं बी ब्याज दरें च बदलाव होंदा ऐ तां अपडेट कीता जाना चाहिदा।
- iv. कम्पनी एह बी सनिश्चित करग जे ब्याज दरें ते शुल्कें च बदलाव सिर्फ संभावित तौर कन्नै प्रभावत होग। इस आशय दी इक माफक शर्त दुहार समझौते ते मंजूरी पत्र च शामिल कीती जाग।
- v. ब्याज दर सालाना दर सालाना होग तां जे कर्जदार गी खाते च शुल्क लैने आहली सटीक दरें दा पता होऐ। कंपनी गी सालाना फीसद दर ('एपीआर') दा बी पैह ले थमां गै खुलासा करग।
- vi. इसदे अलावा कम्पनी दा बोर्ड ब्याज दर नीति दी समें-समें पर समीक्षा बी करदा ऐ।
- vii. प्रसंस्करण ते होर शुल्कें लेई शुल्क दी शेड्यूल लागू होग ते वेबसाइट पर जां कम्पनी दे पंजीकृत दफ्तर च खुलासा कीता जाग।
- viii. कम्पनी ब्याज दी सालाना दरें ते जोखमें दे ग्रेडेशन आस्तै दृष्टिकोण दा खुलासा वेबसाइट पर जां कम्पनी दे पंजीकृत दफ्तर च करग ते जदूं बी ब्याज दरें च बदलाव होग तां अपडेट करग।
- ix. कर्जदार थमां फंडे दे असल भुगतान दी तरीक थमां ब्याज लैता जाग। इ'दे अलावा, म्हीनें दे दरान दुहार दे भुगतान जां बापसी दी अबधी दे ब्याज दे तौर च सिर्फ उस अबधी आस्तै गै लैता जाग जिसदे आस्तै दुहार बकाया हा ते पूरे म्हीने आस्तै नेई।
- x. जेकर कम्पनी पैहले थमां गै इक जां मती किशत इकट्ठी बसूलदी ऐ जां डाउन पेमेंट लेंदी ऐ तां ब्याज सिर्फ बकाया दुहार रकम उप्पर गै लैता जाग, न गै इकट्ठी अग्रिम किशतें सनें पूरी भुगतान कीती गेदी रकम पर।

g) डिजिटल दुहार प्लेटफार्मे दे रायें हासल दुहार

- i. सोर्सिंग एजेंट (जिसी इसदे बाद एजेंट आकखेआ जाग) दे तौर च नियुक्त डिजिटल दुहार प्लेटफार्मे दे नांs एफएफपीएल दी वेबसाइट पर खुलासा कीता जाग।
- ii. एजेंट दे तौर च जुड़े दे डिजिटल दुहार देने आहले प्लेटफार्मे गी गाहक गी एफएफपीएल दा नांs पैहले थमां गै खुलासा करने लेई निर्देश दिता जाग ते एफएफपीएल उस एजेंटें दा नांs प्रकट करग जिसदी तरफा ओह उंदे कन्नै गल्लबात करा करदे न। मंजूरी दे फौरन बाद पर दुहार समझौते दे निशपादन थमां पैहले, मंजूरी पत्र गी लेटर हेड पर कर्जदार गी पेश कीता जाग।
- iii. एफएफपीएल आसेआ कीते गेदे डिजिटल उधार प्लेटफार्मे उप्पर प्रभावी चौकसी ते निगरानी सनिश्चित कीती जाग।
- iv. शकैत नबेड़ा तंत्र दे बारे च जागरूकता पैदा करने दी दिशा च सुद्धे जतन कीते जाडन।

- v. कम्पनी इस गल्लै गी सनिश्चत करग जे ओहदे डीएलए जां अपने एलएसपी दे डीएलए, ऑन-बोर्डिंग/साइन-अप चरण च, उत्पाद सुबधाएं, दुहार सीमा ते लागत बगैरा कन्नै सरबंधत जानकारी गी प्रमुखता कन्नै प्रदर्शत करडन।
- vi. कम्पनी गी एह सनिश्चत करना होग जे डिजिटल तौर कन्नै दसखत कागजात (कंपनी दे लेटर हेड पर) मतलब केएफएस, दुहार उत्पाद दा सारांश, मंजूरी पत्र, नियम ते शर्तें, खाता ब्योरे, कर्जदारें दे डेटा दे सरबंध च एलएसपी/डीएलए दी छपैल नीतियां बगैरा दुहार अनुबंध/लैनदेन दे निश्पादन पर कर्जदारें गी अपने पंजीकृत ते एसएमएस पर अपने आप गै प्रवाह होडन।

h) बकाया रकम दा वसूली

- i. कंपनी ने बोर्ड दे गाहकें थमां बकाया रकम वसूली बारै इक नीति बनाई ऐ जेहड़ी खलूस, निरपक्ख बरताs ते मनाने दे सिद्धांतें उप्पर बनी दी ऐ।
- ii. एफएफपीएल गाहकें गी उंदे बकाया दे बारे च सब्भै जानकारी देग ते इसदे लेई भुगतान लेई उचित समां उपलब्ध करोआग।
- iii. एफएफपीएल अपने हितें दी रक्षा करदे होई, उचित ते कन्नूनी उपायें गी अपनांदे होई डिफाल्ट कर्जदारें थमां अपनी बकाया रकम बसूल करग।
- iv. एफएफपीएल इस गल्लै गी सनिश्चत करग जे स्टाफ गी गाहकें कन्नै उचित तरीके कन्नै निबडने लेई जरूरी तरबीयतयाप्त कीता जा।
- v. कम्पनी कर्जदाता गी, दुहार दी मंजूरी दे समें ते बसूली दी जिम्मेदारियें गी एलएसपी गी सौंपने जां बसूली लेई जिम्मेदार एलएसपी च बदलाव दे समें च, बसूली एजेंट दे तौर च कम्म करने आहले एलएसपी दे ब्योरे गी संप्रेषित करग जेहड़ा बसूली लेई कर्जदार कन्नै राबता करने लेई अधिकृत ऐ। इंदे अलावा, दुहार दी मंजूरी दे समें, कर्जदार गी दुहार डिफाल्ट होने दी स्थिति च कर्जदार कन्नै राबता करने लेई अधिकृत एमपैनल एजेंटें दा नांs बी संप्रेषित कीता जाई सकदा ऐ। मगर जेकर दुहार बलंबत होई जंदा ऐ ते रिकवरी एजेंट गी कर्जगार गी सौंपेआ गेआ ऐ तां रिकवरी एजेंट गी वसूली लेई कर्जदार कन्नै राबता करने थमां पैहू ले कर्जदार गी ईमेल/एसएमएस दे रायें सौंपे गेदे इस चाल्ली दे बसूली एजेंट दा ब्योरा कर्जदार गी सौंपेआ जाना लोडचदा ऐ।
- vi. कम्पनी इस गल्लै गी सनिश्चत करग जे सब्भै बापसी, दुहार दी सर्विसिंग, ते इस कन्नै सरबंधत लैनदेन गी कर्जदार आसेआ सीधे कम्पनी दे नामांकत बैंक खाते च भुगतान कीता जा। एलएसपी सनैं त्रीयें पार्टी आसेआ कीते गेदे कुसै बी पास-थ्रू जां पूल खाते दे रायें कोई बी बापसी नेई कीती जाग।
- vii. दुहार बलंबत मामले च, कम्पनी नकद बसूली कन्नै जुड़े दे भौतक बसूली तरीकें गी तैनात करी सकदी ऐ। जनैही नकद बसूली पूरी चाल्लीं दर्ज कीती जाग ते उसै दिन कर्जदार दे खाते च दर्शाया जाग।
- viii. दुहार दी बसूली दे मामले च, कम्पनी कुसै बी उत्पीड़न दा सहारा नेई लैग - जि'यां असीब समें (सवेरे 8:00 बजे शा पैहले ते शामी 7:00 बजे दे बाद) कर्जदारें गी लगातार परेशान करना, दुहार दी बसूली आस्तै मांसपेशियें दी शक्ति दा इस्तेमाल बगैरा इसदे अलावा, मलाजम/एजेंटें गी कर्जदारें कन्नै उचित तरीके कन्नै निबडने लेई जरूरी तरबीयतयाप्त कीती जाग, इसदे अंदर भारतीय कन्नू दे मताबक नियामक सीमाएं गी। कम्पनी दा वरिष्ठ प्रबंधन कर्जदारें थमां ओवरड्यू भुगतान दी बसूली प्रक्रिया दी निगरानी करग।

i) शकैत ते लाहमें दा नबेड़ा

गाहक सेवा एफएफपीएल आस्तै मती म्हतव ऐ, ते कम्पनी इक प्रभावी शकैत नबेड़ा तंत्र गी बनाए रखखने लेई सब्भै संभव उपायें गी अपनाग। इस कम्पनी नै 'शकैत नबेड़ा नीति' पर बोर्ड आसेआ मंजूर कीती गेदी विस्तृत नीति बनाई ऐ। कम्पनी दा वरिष्ठ प्रबंधन बी समें-समैं पर शकैत नबेड़ा तंत्र दे कम्मकाज दी समीक्षा करग। जनैही समीक्षाएं दी समेकित रपोर्ट नियमित अंतराल पर, बोर्ड गी सौंपी जाग, जि'यां इसदे आसेआ नरधारत कीता जाई सकदा ऐ।

कम्पनी ने इक विस्तृत ढांचे दा निर्माण कीता ऐ तां जे एह सनिश्चत कीता जाई सकै जे कर्जदारें दी शकैत ते लाहमें गी निश्पक्ष ते तेजी कन्नै, नियमें ते विनियमें दे दिते गेदे ढांचे दे अंदर निबड़ेआ जा। इसदा उल्लेख कम्पनी दे पंजीकृत दफ्तर/कंपनी दी वेबसाइट पर उपलब्ध शकैत नबेड़ा तंत्र पर कंपनी दी विधिवत बोर्ड मंजूर नीति च बी संदर्भित कीता जाई सकदा ऐ।

j) सधारण पूरती

- i. एफएफपीएल आसेआ गाहक गी सब्भै संचार मकामी भाशा च जां कर्जदार आसेआ समझे जाने आहली भाशा च होग।
- ii. कम्पनी दुहार समझौते दी नियमें ते शर्तें च दिते गेदे उद्देशें गी छोड़ियै कर्जदारें दे मामलें च हस्तक्षेप करने थमां परहेज करग (जदूं तगर कर्जदार आसेआ पैहले थमां गै खुलासा नेई कीती गेदी जानकारी गी नोटिस नेई कीता गेआ होए)।
- iii. दुहार खाते दे हस्तांतरण लेई कर्जदार थमां रिक्वेस्ट हासल होने दी स्थिति च, सहमति जां कुसै होर तरीके कन्नै जानी कंपनी दी ऐतराज, जेकर कोई ऐ तां, नबेदन हासल होने दी तरीक थमां 21 दिनें अंदर पजाया जाना चाहिदा। इस चाल्ली दा हस्तांतरण कन्नू दे अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तें दे मजाबक होग।
- iv. कुसै बी एजेंसी गी जिसी बक्ख-बक्ख गतिविधियें गी आउटसोर्स/ सौंपेआ जंदा ऐ, उसी समें-समैं पर जारी कीती गेदी कम्पनी दी नीतियें दे मताबक शार्ट लिस्टिंग ते सूचिबद्ध करना होग।
- v. कम्पनी फील्ड मलाजमें/साझेदारें आस्तै मावजे दे तरीकें गी असधारण सेवा, नैतक आचरण, ते कर्जदार दी संतुष्टि दे अपने मरकजी मायनें कन्नै तालमेल बनाने च जकीन करदी ऐ। मावजे दी संरचना सिर्फ अलोचक तरीकें जि'यां दुहारें दी तदाद जां बसूली दरें उप्पर नेई बलके इनें म्हतवपूर्ण कारकें उप्पर मता जोर दिंदी ऐ। फील्ड मलाजम/साझेदारें आसेआ आचार संहिता ते नैतक मायनें दी अनुपालन नेई करने दे मामलें च जरमान्नया लाया जाई सकदा ऐ
 - इश्तेआर, विपणन ते बिक्री- कम्पनी इस गल्लै गी सुनिश्चत करग जे:

कम्पनी दे सारे इश्तेआर ते प्रचार साम्मगरी साफ होग ते भ्रामक नेई होग। ब्याज दर दा जिक्र करने आहले कुसै बी इश्तेआर च लागू फीस ते शुल्क दा ब्यौरा बी शामिल होग। पूरे नियम ते शर्ता मंगने पर उपलब्ध न।

4. जाबता दी नजरसानी

इस जाबता दी हर ब'रे समीक्षा कीती जानी चाहिदी जदू तगर निरपक्ख कायदा जाबता (फेयर परैक्टस कोड) प्रक्रिया च किश जनैहा बदलाव नेई हो जिसदे लेई नीति च फौरन बदलाव करने दी लोड़ हो। नीति दे सरबंथे च आरबीआई दे नियमें च कुसै बी बदलाव गी एनबीएफसी लेई लागू कीता जाग ते इसदा पालन क्रमशः कीता जाग ते इस लेई बोर्ड दी खास मंजूरी दी लोड़ नेई होग।

पालन मैहकमा बदलाव आहले अनुरोधे दी समीक्षा करग ते कुसै बी प्रस्तावित संशोधन दी सिफारिश / खारिज करग। बोर्ड सिफारिश दी समीक्षा करग ते प्रस्तावत संशोधन गी मंजूर करग / खारिज करग। जेकर संशोधन मंजूर कीता जंदा ऐ तां पालन मैहकमा इस गल्लै गी सनिश्चत करग जे उचित संशोधनें गी शामिल कीता जा, ते इक नमां संस्करण सरबंथत बरतूनिं गी बंडेआ जाए।

ফ্লিপকার্ট ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড ফেয়ার প্রেক্তিসেস কোড

ভর্জন 0.4

য়াউফম তাকপা

1. রাহৌদোক অমসুং হৌরকফম	3
2. কোড অসিগী পান্দম	3
3. অচুশ্বা কাঙলোনগী চংনবীশিং :	4
a) লোন লৌনবগী থাবা এপ্লিকেশন	4
b) লোন এপ্ৰেজেল অমসুং টর্মশিং/কনডিশনশিং	4
c) লোন একাউন্ট শিংদা থম্বা পিনাল চার্জেস	6
d) টর্ম অমসুং কন্ডিসনশিংদা লাকপা অহোঙবা গা লোয়ননা লোন ডিজবর্সমেন্ট হায়বদি লোনগী শেহুং পীবা	6
e) প্রাইভেসি অমসুং কনফিডেনসিয়েলিটি	7
f) হেনজিন্না শেন্দোই কাবগী মতাংদা থম্বা নিয়ম	8
g) ডিজিটেল লোন্ডিং প্লেটফর্মশিংগী খুথুংদা শান্দোকপা লোনশিং	9
h) শেল খোমগং পা	9
i) কম্পেন্সেন্ট অমসুং গ্রীভান্স রীদ্রেসল	10
j) জেনরেল প্রোভিজন শিং	10
4. কোড রিভ্যু তৌবা	11

1. রাহৌদোক অমসুং হৌরকফম

ফ্লিপকার্ট ফাইনান্স প্রাইভেট লিমিটেড (মসিগী মখা তারকপদদি 'কম্পনি' নত্ৰগা 'FFPL' হায়না খঙনরগনি), হায়বসি রিজৰ্ভ বেঙ্ক ওফ ইন্ডিয়াদা রেজিষ্টৰ তৌবা দিপোজিট লৌদবা নোন-বেঙ্কিং ফাইনান্সিয়ল কম্পনি (ইনভেষ্টিমেন্ট এন্ড ক্রেডিট কম্পনি) অমনি। FFPL অসি হৌজিকমক্কীদি বেজ লেয়র NBFC কাংলুপকী মখাদা লৈ। কম্পনি অসিনা অনসিকুয়র লোনশিং অমসুং ইনভেষ্টিমেন্ট চাউথোকহনগী থবক্তা মায় ওনশিল্লি।

NBFC শিংগীদমক RBI না ফেয়র প্রেক্তিসেস কোড কী মাষ্টর দিরেক্সন - নোন-বেঙ্কিং ফাইনান্সিয়ল কম্পনি - স্কেল বেজ রেগুলেশন দিরেক্সন, 2023 গী চেপটর VII দা গাইডলাইনশিং পীদুনা কষ্টমরশিংগা মায়েলুবদা ইনগদবা ফেঅর বিজীনেস অমসুং কোরপরেট প্রেক্তিস শিংগী পথাপ অদু মতম মতমগা চুননবা শেমদুনা পীরি।

মসিগী মতুং ইন্না, কম্পনি অসিনা দিরেক্টরশিংগী বোর্ডনা অয়াবা পীরবা মতুংদা, মাষ্টর দিরেক্সন - নোন-বেঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কম্পনি - স্কেল বেজ রেগুলেশন দিরেক্সন, 2023গী চেপটর VII কি মখা পোন্না মতম মতমগা চুননবা শেমদোন্না ফেয়র প্রেক্টিসেস কোড (কোড) অসি শেম্মী। কোড অসি, চংনবা আইনগী মতুং ইন্না, কম্পনি অসিনা ফংহল্লিবা প্রদক্ট অমসুং সার্ভিস কী মখল খুদিংমন্তা (হৌজিক ফংলিবা অমসুং তুংদা ফংলক্কদবা), অমসুং কম্পনিগী শিম্মী খুদিংমন্তা অমসুং থবক-খোরাংশিংদা কম্পনি অসিগী মীল্ং ওইরিবা মীওই পুন্মন্তা চংনগনি।

2. কোড অসিগী পান্দম

কম্পনি অসিনা চপ মান্নবা অমসুং ফেয়র ওইবা, হায়বদি অচুস্বা কাংলোনবু চাউখংহনদুনা বোরোরশিংগা লোয়নবদা মনুং মপান খায়দনা অরোংপা থমদনা শেল পুথোকপগী খোরাং অমা শেমগংনবগীদমক কোড অসি শেমদুনা চংনহল্লিবনি। কম্পনি অসিনা অচুস্বা মওংদা, মীচং-মীখাই নাইদনা অমদি হোংদোক-হোংজিন নাইদবা মওংদা শেল পুগদোরিবা মীওইশিংদা ক্রেডিট সার্ভিসশিং পীনবা হোংনরি। ফেয়র প্রেক্টিসেস কোড অসিনা কম্পনি অসিনা শীজীন্নগদবা কষ্টমরশিংগা লোয়নবদা কাংলোন চুন্না চংকদবা/ইনগদবা ফিদমশিং অদু শেমদুনা থমলি।

কোড অসিগী পান্দম অদুদি :

- কষ্টমরশিংগা কাংলোন চুন্না অমদি থাজবা মাংহন্দনা লোয়নগদবনি অমসুং মথোয়গী থাজবা হেনগংহনবগীদমক মিনিমম স্টেন্ডর্ড ময়েক লানা শেমদুনা থমলগা, কম্পনিদা থমলিবা মথোয়গী থাজবা অদু য়োকখংকদবনি।
- কষ্টমরশিংনা মথোয়দা পীরিবা সার্ভিসশিং অসিদগী করি কান্নবা ফংবা য়াই হায়বগী মরমদা হেন্না জ্ঞান তাহনবগীদমক অরোংপা অমন্তা থমদনা খঙহনবগদবনি।
- কম্পনি অমসুং কষ্টমরশিংগী মরন্তা কাংলোন চুন্না অমদি অফবা মরী থম্নবা হোংনগদবনি
- শেল থোবা অমদি লৌখংপা মতমদা, দরকার ওইরবদি, আইনগী মতুং ইন্না থবক চংখগদবনি।
- করিগুস্বা ট্রানজেকসন অমা চংখনদ্রিওঁ মাওওইননা কষ্টমর অদুদা প্রদক্ট অমসুং সার্ভিসশিং অদুগী টর্ম অমসুং কন্ডিসনশিং অদু শোয়দনা মরীক চুন্না খঙহনগদবনি।
- RBI না কষ্টমরশিংগা লোয়নবদা কাংলোন চুন্না চংননবা পীরিবা চংনা পথাপ শিং অদু শোয়দনা ইলহনগদনি।

3. অচুস্বা কাংলোনগী চংনবীশিং :

a) লোন লৌনবগী থাবা এপ্লিকেশন

FFPL না মথোয়গী সার্ভিসশিং অসি খ্বায়দগী চস্বা মওংদা পুথোক্তুনা পীরবদি কষ্টমরশিংদা পাক শন্না যৌহনবা ওমগনি হায়বসি মথোয়গী থাজবনি। কম্পনি অসিনা লোন এপ্লিকেশন অমদি মদুগী প্রোসেসিংদা মখাগী থৌওংশিং অসি ইন্দুনা চংলি:

- বোরোরশিংগী কান্নবা খন্দুনা, অতোপ্পা লেন্দরশিংনা পীরিবা টর্ম অমসুং কন্ডিসনশিং চাংদমনবা য়ান্নবগীদমক দরকার ওইবা বারোলশিং লোন এপ্লিকেশন ফোর্মশিং অসিদা হাপকনি, মসিনা মথোয়দা ময়েক শেংনা খঙহন্দুনা মরোমদোম বারেপ লৌবা ওমহনগনি। লোন এপ্লিকেশন ফোর্ম অসিদা এপ্লিকেশন ফোর্মগা লোয়ননা থাগংপদা চঙগদবা চে-চাংশিংগী মতাংদা পনগনি।
- কম্পনিদা কষ্টমরশিংগী তঙাইফদবা অমদি দরকারগী মতুং ইন্না প্রদক্টশিং অমসুং সার্ভিসশিং, খনবদা মতেং পাওগদবনি, অমসুং কষ্টমরশিংনা পামলিবা প্রদক্টশিং অমসুং সার্ভিসশিং অদুগী মরু ওইবা মশক মওং অমদি অকুপ্পা বারোলশিং অদু ময়েক শেংনা তাক্কদবনি। মসিগী মতুং ইন্না, কম্পনিদা মথোয়গী ওইরকপা য়াবা বোরোরশিংদা কী ফেক্ট স্টেটমেন্ট (‘KFS’) অমা ডিজিটেল লেন্ডিংগী প্রদক্টশিংগী স্টেন্ডর্ড ওইবা ফোর্মেন্ট অমদা, য়ান-বারোল অদু থবক ওইনা পাওথোক্কিওঁগী মাংওইননা ফংহনগদবনি। KFS অদু বোরোরশিংনা খঙগদবা লোন্ডা ইগদবনি অমসুং KFS তা পীরিবা বারোলশিং অদু বোরোরদা শনদোন্না তাক্কদবনি।
- মথোয়গী চে-চাং অমসুং বারোলশিং অসি কম্পনিদা দরকার ওইবগী মরম অসি মথোয়গী অশেংবা মশক অমসুং লৈফম খঙনবগীনি হায়বসি কম্পনি অসিনা কষ্টমরশিংদা খঙহনগদবনি, লোয়না লোয়ননা অতোপ্পা চে-চাংশিং অসিনা আইন অমসুং নিয়মগী মতুং ইন্না দরকার লৈবগী লৌরিবনি। মসিগী চে-চাং

অমসুং বারোল অসিনা অহানবদা ক্রেডিট স্কিনিং অমসুং মতুংদা লোন এপ্লিকেশন অদুগী ক্রেডিট এপ্ৰেজেল গী যুমফম ওইগনি।

- iv. কম্পনি অসিগী লোন তশেংনা লৌনিংলবা বোরোরশিংনা লোন এপ্লিকেশন ফোর্ম অদুগী হীরম খুদিংমক মপুং ফানা মেনশিল্লবা মতুংদা, ডিজিটেলি সাইন তৌদুনা, ফোর্ম অসিমক কম্পনি অসিদা পীশিনগদবনি।

FFPL না কষ্টমরশিংদা মখল খুদিংগী পাউ ফাওনবা মতমদা লম অদুগী লোন্নিরবা লোন্ডা নত্ৰগা বোরোর অদুনা খঙবা লোন অমা শীজীন্নগদবনি।

b) লোন এপ্ৰেজেল অমসুং টর্মশিং/কনডিশনশিং

কম্পনি অসিগী লোন এপ্ৰেজেল তৌবগী থোওং অসি মখাদা পিৰীবা পথাপ অসিদা যুমফম ওইগনি :

- কম্পনিনা মথোয়দা পিখৎলক্লিবা অমদি খোমজিল্লক্লিবা ইনফোৰ্মেশন অদু য়েংলগা, বোরোর অদুদা ক্রেডিট পীবা মতীক চাবরা হায়বা খঙদোক্লনি অমসুং কম্পনিগী ক্রেডিট পোলিসি দা পীৰিবা ক্রেডিট ইভেল্যুএশনগী মরমশিং অদুগী মথা পোন্না প্রপোজল অসিৰু থল্লগনি। করিগুন্না মতাংদা অহেনবা বারোল নত্ৰগা চে-চাং দরকার ওইরকপা মতমদা বোরোর অদুদা মতম চানা পাউ পীগনি।
- কম্পনি অসিনা লোন অদু লৌবা য়ারে নত্ৰগা য়াররোই হায়বা অদুগী মতাংদা বোরোর অদুদা SMS নত্ৰগা অইবা পাউ ওইনা থাদুনা খঙহনগদবনি। লোন এপ্লিকেশন অদুগী ক্রেডিট স্কিনিং নত্ৰগা এপ্ৰেজেল তৌনবগীদমক্তা কম্পনি অদুনা ক্রেডিফিকেশন লৌনবা নত্ৰগা অহেনবা চে-চাংশিং/বারোল লৌনবা হংবসু য়াই।
- FFPL না পীগদৌরিবা লোন অদুগী মরু ওইবা টর্ম অমসুং কন্ডিসনশিং অদু লম অদুগী লোন্নিরবা লোন্ডা নত্ৰগা কষ্টমর অদুনা খঙবা লোন অমদা অইবা ওইনা, সেক্সসন লেটরগী খুথ্খাংদা পীদুনা খঙহনগদবনি। হায়রিবা চিঠি অসিদা পীথরক্লিবা লোনগী শেনফমগী মশিং লোয়ননা মসিগী টর্ম অমসুং কন্ডিসনশিং অমসুং চহীগী শেন্দোইগী চাং অমসুং শেন্দোই হোংপগী নীয়ম অদুসু য়াউগনি।
- করিগুন্না, বোরোরনা কম্পনি না থল্লিবা, সেক্সসন গী টর্মশিং অদু য়ানিংলবদি, লোনগী এগ্রিমেন্ট অমা শেমদুনা অসিগুন্না এগ্রিমেন্ট অসিদা পনথিবা অকুন্না টর্ম অমসুং কন্ডিসনশিং পুন্মমক্তা লোয়ননা কষ্টমর অমসুং লোন লৌরিবা বোরোর অদুগী মরক্তা লোনগী এগ্রিমেন্ট অমা শেমগনি। বোরোরনা টর্ম অমসুং কন্ডিসনশিং অসিদা অয়াবা পীরে হায়বা অসি রেকোর্ড তৌদুনা থমগনি। মথা তানা, কম্পনি অসিনা লোনগী এগ্রিমেন্ট অমসুং সেক্সসন লেটরদা চাউনা ময়েক লানা চৈরাককী মরমদা পনগদবনি। কম্পনি অসিনা শেন্দোইগী চাংদা অহেনবা মচাক অমত্তা হাপচিনবা য়ারোই।
- শেমগদৌরিবা লোনগী এগ্রিমেন্ট অদু বোরোরগা য়ানথিবা টর্মশিং অদুগী মথা পোন্না শেমগনি অমসুং হায়রিবা অসি শেমদ্রিঙগী মমাওদা বোরোর অদুনা লোনগী এগ্রিমেন্ট অদুদা পল্লিবা অকুন্না মরোলশিং অদু চুমলব্রা হায়বা অদু য়েংবা ফংহনগদবনি। কম্পনিনা বোরোরদগী KFS অদু মহাক্সা খঙলে হায়বা বারোল য়াওবা একনোলোজমেন্ট অমা ফংগনি। মথা তানা KFS অদু লোন এগ্রিমেন্টকী শরুক অমা ওইনা সমরী বোন্না তা থমদুনা উৎকদবনি।
- KFS অসিগী ভেলিডিটিগী মতম অমা লৈগনি, লোন লোয়গদবা লুমিং তরেংনি নত্ৰগা মসিদগী হেন্না নুমিং লৈরিবা লোনশিংগীদমক য়ামদ্রবদা থবক শুবা নুমিং অহুমদগী তাদবা, অদুগা লোন লোয়গদবা নুমিং তরেংকী মখাদা লৈবশিংগীনা ভেলিডিটি গী মতম অসি য়ামদ্রবদা থবক শুবা নুমিং অমা ওইগদবনি, হায়রিবা মতমসিগী মনুংদা বোরোর অদুনা লোনগী টর্মশিং অদু ইনবা ওমগদবনি। করিগুন্না বোরোরনা ভেলিডিটি মতমগী মনুংদা অয়াবা পীরক্লবদি, কম্পনিনা KFS দা পল্লিবা লোনগী টর্মশিং অদুগী মতুং ইন্না চংকনি। মথা তানা, বোর্ডনা লেপথিবগী মতুং ইন্না শেল্পেপ অমসুং চুনবা APR অদু কুলিং-ওফ পিরিয়ডকী মনুংদা পেনালটি অমত্তা য়াওদনা শেল থিদোক্লগা তোকপা য়াবগী ওপশন অদু বোরোরদা ময়েক শেংনা পীগদবনি।
- FFPL না ইংলিশ লোন্ডা নত্ৰগা বোরোর অদুনা খঙবা লম অদুগী লোন্ডা ইবা লোন এগ্রিমেন্টকী কোপী অদুগা লোয়ননা লোন এগ্রিমেন্টতা পল্লিবা মরী লৈনবা বারোলশিং শুনা য়াওবা কোপি অদু বোরোর খুদিংমক্তা লোন অদু সেক্সসন তৌবা/শেল থাদোকপা মতমদা হাপকনি অমসুং মদু কষ্টমরনা অয়াবা পীগনি। FFPL না মশাগী রেবসাইট তা চংনবা লোন এগ্রিমেন্ট অদু লমদুগী মরুওইবা লোনশিংদসু ফংহনগনি। কম্পনি অসিনা লোন এগ্রিমেন্ট, সেক্সসন লেটর অমসুং বোরোর পুন্মমক্তা ফংহল্লিবা চে

- পুল্লমকশিং অদুদা টর্ম অমসুং কন্দিসনশিংগা লোয়ননা শেন্দোইগী চাং অদু টর্ম শীট কী মওংদা শোয়দনা য়াওহনগনি, মসি লোন এগ্রিমেন্ট/সেক্সসন লেটরগী শরুক অমা ওইগনি।
- viii. কম্পনিনা লোনগী এগ্রিমেন্টতা পল্লিবা য়ান্নথবা টর্ম অমসুং কন্দিসনশিং অদু লোন/ক্রেডিট ফেসিলিটি পীরিবা মতমগী মনুংদা চেংনা ঙাক্তুনা চংকদবনি।
 - ix. বোরোররনা কম্পনিনা বোরোররদা ফংহল্লিবা ক্রেডিট ফেসিলিটিজ শিং অসি য়েংশিনবা অমদি চল্লাইবদা শৌগংপা ওইনা লোনগী এগ্রিমেন্টতা পল্লিবা টর্ম অমসুং কন্দিসনশিং অদু ইনবা মথৌ তাই।
 - x. থর্দ পাটি সর্ভিস প্রোভাইডরশিংগী বিহাফ তা বোরোররশিংদগী থাউশেংনা থোমগংপা চার্জশিং, মমিং পল্লবদা ইন্সুরেন্স চার্জ, লিগেল চার্জ অসিনচিংবশিংগী রিসিট অমসুং চে-চাংশিং অদু পৈশা থীরকপা খুদিংগী, মরম চাবা মতমগী মনুংদা বোরোররশিংদা ফংহনগদবনি।
 - xi. কম্পনি অসিনা বোরোররদগী করিগুয়া মখলগী ফী, চার্জচিংবা, KFS তা পনদবা, লোন গী টর্ম মনুংদা করিগুয়া মতাং অমন্তদা বোরোররগী তশেংবা অয়াবা য়াওদনা লৌরোয়দবনি।

c) লোন একাউন্ট শিংদা থম্বা পিনাল চার্জেস

- i. ইন্টরেস্ট অমসুং পিনাল চার্জ শিংগীদমন্তা বোর্ডনা অয়াবা পীরবা তোঙানবা পোলিসি অমা শেমদুনা FFPL কী রেবসাইট তা হাপতুনা থল্লি।
- ii. বোরোররনা লোন কল্ট্রেক্ট তা য়াউরিবা মেটরিয়ল টর্ম অমসুং কন্দিসনশিং অদু ইন্দবগীদমক, পিনালটি, করিগুয়া চার্জ তৌরবদি, মদুবু পিনাল চার্জ ওইনা, লৌগনি অমসুং পিনাল ইন্টরেস্ট ওইনা চার্জ তৌগনি।
- iii. FFPL না কষ্টমরশিংদা অরোংপা থমদনা পিনাল চার্জ শিংগী মমল অমসুং রাখল্লোন অদু লোন এগ্রিমেন্টতা, লোয়না লোয়ননা হকচিন্না লুরবা টর্ম অমসুং কন্দিসনশিংদা নত্ৰগা KFS দা হাপতুনা খওহনগদবনি। মসিগী রারোল অসি কম্পনিগী রেবসাইট কী ইন্টরেস্ট রেটশিং অমসুং সর্ভিস চার্জশিং হায়বা সেক্সনগী মখাদা ময়েক শেংনা উৎকদবনি।
- iv. পিনাল চার্জ শিং অসি কেপিটলাইজ তৌরোই হায়বদি, চার্জশিং অসিগী মথন্তা অহেনবা শেন্দোই লৌরোই। অদুম ওইনমক, মসিনা মহৌশাণুম লোন একাউন্ট তা কম্পাউন্ড ইন্টরেস্ট কাবদদি অহোংবা লৈরোই।
- v. কম্পনি না শেমদোই গী অরেপ্লা চাং অদুদা অনৌবা মচাক হাপচিল্লোই অমসুং অসিগুয়া পথাপশিং অসিগী মরোলশিংদা তুংইনগনি অমসুং ঙাক্তা চংকনি।
- vi. শেল শিংগংপগী নিয়ম ঙাক্তবগী তিংগদবা শেলগী চাং অসি মরম চাবা ওইগদবনি অমসুং লোন কন্ট্রেককী টর্ম অমসুং কন্দিসনশিং ঙাক্তা চন্তবগী মরীদা ওইগদবনি মসিদা অখল্লবা লোনপ্রদক্টকী মখল য়েংলগা অচান-মীরান নাইরোইদবনি।
- vii. FFPL না পিনাল চার্জশিং (মনুংদা য়াওরিবা মরমশিংগা লোয়ননা) গী অকুপ্লা মরোলশিং অদু বোরোররশিংদা মখোয়না মরু ওইবা লোনগী টর্ম অমসুং কন্দিসনশিং ইন্দবা অদুবু নীংশিংহনদুনা মখোয়দা পাউ পীগদবনি।
- viii. ইন্ডিভিজুয়াল বোরোরর অমদা, করবারদা শীজীন্নব নন্তুবা লোন সেক্সসন তৌবদা লৌরিবা পিনাল চার্জ অসিনা নোন-ইন্ডিভিজুয়াল বোরোররদগী মেটরিঅল টর্ম অমসুং কন্দিসনশিং ইন্দবদা লৌরিবা পিনাল চার্জ অদুদগী হেল্লোইদবনি।

d) টর্ম অমসুং কন্দিসনশিংদা লাকপা অহোঙবা গা লোয়ননা লোন ডিজবর্সমেন্ট হায়বদি লোনগী শেস্থং পীবা

কম্পনিনা লোন ডিজবর্সমেন্ট তৌবদা মখাদা পল্লিবা চংনবী শিং অসি ঙাক্তা চংকনি:

- i. কম্পনি অসিনা পীথরক্লবা লোনগী শেনফম অদু বোরোরর গা য়ান্নথিবা সেক্সসন টর্ম দা পল্লিবা মতম অদুদা পীগনি। বোরোররনা কম্পনিগী সেক্সসন টর্ম দা পল্লিবা প্রী- ডিজবর্সমেন্ট কন্দিসন খুদিংমক ইনবা মথৌ তাই। প্রী- ডিজবর্সমেন্ট কন্দিসন খুদিংমক ইল্লে হায়বা খঙলবা মতুংদা কম্পনিনা সেক্সসন তৌদুনা থমলবা পৈশা অদু পীগনি।

- ii. FFPL না ডিজবর্সমেন্ট তৌবগী মতম, শেন্দোইগী চাং, সর্ভিস চার্জশিং, প্রী-পেমেন্ট কি চার্জশিং, নচিংবগী টর্ম অমসুং কন্ডিসনশিংদা করিগুয়া অহোঙবা অমা হেক লৈবা মতমদা ইংলিশ নত্ৰগা বোরোরর অদুনা খঙবা লম অদুগী লোন্নিবা লোন্না নোটিস অমা পীগদবনি।
- iii. কম্পনি অসিনা এগ্রিমেন্ট কি মখাদা পেমেন্ট অমসুং পের্ফোমেন্স অদু রীকোল /এক্সলরেং তৌবগী লৌরকপা বোরোরর অদু লোন এগ্রিমেন্ট কি টর্ম অমসুং কন্ডিসন শিং গী মতুং ইন্না লৌগনি অমসুং মসি বোরোররনা অয়াবা পীগদবনি।
- iv. কম্পনি অসিনা লোন এগ্রিমেন্ট তা যাওবা টর্ম অমসুং কন্ডিসন শিং অমসুং মরী লৈনবা চে-চাং শিংনা মরম ওইদুনা লোন রীকোল তৌদ্রিঙে নত্ৰগা লোন পেমেন্ট নত্ৰগা পের্ফোমেন্স এক্সলরেট তৌহনদ্রিঙে গী মাঙজৌননা বোরোরর শিংদা মতম মতীক চানা পীগদবনি। লোন রীকোল তৌদ্রিঙে নত্ৰগা লোন পেমেন্ট নত্ৰগা পের্ফোমেন্স এক্সলরেট তৌহনদ্রিঙে গী মাঙজৌননা বোরোরর শিংদা কম্পনিনা লোন এগ্রিমেন্ট অমসুং সেক্সসন লেটরগী টর্ম শিংগী মতুং ইন্না মতম পীগদবনি।
- v. কম্পনিনা লোন পীথবা খুদিংমন্তা বোরোররগী মশাগী বেক্স একাউন্ট অদুমন্তদা পীগনি। অদুবু অয়াবা পীবা মতাংশিং লৈ মদুদি তৌদবা যাদবদগী নত্ৰগা নিয়মনা (RBI নত্ৰগা অতৈ রিগুলেটরশিংনা ইশু তৌবা) তঙাই ফদনা তৌহনবা, রিগুলেটেড এনটিটিশিং (RES)গী মরন্তা শেল-থুমগী শন্নবা মরী লৈবা, অমসুং অক্সনবা এন্ড-য়ুজ (end-use) অমগীদমক শেল থাথবা মদুদা শেনফম অদু এন্ড-বেনিফিসরি(end-beneficiary) অদুগী বেক্স একাউন্টতা দাইরেক্ট চংহনবা। ফিভম অমন্তদা কম্পনি অসিনা লোনগী শেনফমশিং থর্দ পাটি একাউন্ট অমন্তদা পীদে, করিগুয়া নিয়ম অমনা অদুনা পীখিনবগী য়াথং ময়েক শেংনা পীদ্রিবা ফাউবা।

e) প্রাইভেসি অমসুং কনফিডেনসিয়েলিটি

কম্পনি অসিনা পর্সনেল ইনফোর্মেশন পুন্মক লোন্না-থুপনা অমসুং চেকশিনা থম্মি, ফোণ্ডোক-পীথোকপগী হক বোরোররনা ময়েক শেংনা ঐখোয়দা পীদ্রিফাওবা। কম্পনি অসিনা বোরোররশিংগী ত্রানজেকসনগী অকুপ্পা মরোলশিং অদু অতোপ্পা পাটি অমন্তদা ফোণ্ডোকলোই, অদুবু মখাগী ফিভমশিং অসিদা মসি ফোণ্ডোকপা য়াই:

- i. নিয়মগী মতুং ইন্না আইন নত্ৰগা আইন শেমলিবশিংদা ইনফোর্মেশন অদু পীবগী মখৌ তাবা মতম
- ii. মীয়ামগী য়েংলগা ইনফোর্মেশন অদুবু আইনগী ওইবা নত্ৰগা তৌফম থোকপা ইখৌ অমা ওইনা ফোণ্ডোকপা মতাংশিং
- iii. লৌনম-নমখাক থিংনবা নত্ৰগা হুরান-চিহ্নিগী রাফমশিংগা মরী লৈনবা কেসশিং য়াওনা ঐখোয়গী বোরোররশিংবু ঙাকপী-শেনবীবগী মখৌ তাবা মতাং।
- iv. নাকল অনীমক্সা য়ানখিবগী মতুং ইন্না, কম্পনিনা অসিগুয়া ইনফোর্মেশন অসি মাগী গ্রুপ, মাগা পুন্না চংমিন্নিবা অতৈ কাঙবুশিং, কম্পনিশিং, নত্ৰগা অতোপ্পা মীওই/কাঙবু অদুদা শ্যের তৌবগী অয়াবা অদু বোরোরর অদুনা ময়েক শেংনা কম্পনিদা পীবা মতাং

f) হেনজিনা শেন্দোই কাবগী মতাংদা থম্মা নিয়ম

- i. কষ্টমরশিংগী লোন অমসুং এদভান্সশিংদা কম্পনিনা শেন্দোই অমসুং চার্জগী চাং হেনজিনা লৌদনবা, কম্পনিগী বোর্দনা ইনট্রেষ্ট রেট পোলিসিগী মোডেল অমা থম্মি মসিনা লোন অমসুং এদভান্সশিংদা কাগদবা শেন্দোইগী চাং হোংপা, প্রোসেস তৌবা অমসুং অতৈ অতৈ চার্জশিং হোংপগা মরী লৈনরিবা রাফমশিং হায়বদি খুদম ওইনা, শেন্জিং অদুগী মমল, শেন্দোংগী চাং, অমসুং রিস্ক প্রিমিয়ম অসিনচিংবা ইনট্রেষ্ট রেট পোলিসিগী শরুক অমা ওইনা লেন্নি। পোলিসি অসি মতম পুন্মন্তা কম্পনিগী রেবসাইটতা উৎকনি। পোলিসি অসিনা মরী লৈনবা রাফমশিং খুদম ওইনা শেন্জিং অদুগী মমল, শেন্দোংগী চাং, অমসুং রিস্ক প্রিমিয়ম য়েংলগা ইনট্রেষ্ট রেট মোডেল অমা ঙাক্সা চংলি অমসুং লোন অমসুং এদভান্সশিংদা কাগদবা শেন্দোইগী চাং হোংলি।
- ii. শেন্দোইগী চাং অমসুং অমাং-অতা থোকপা য়াবা চাংগী অনেম-অরাং হোংপগী মওং অমসুং তোঙান-তোঙানবা কেটেগোরিগী বোরোররশিংদা শেন্দোই কাবগী চাংদা খেন্নবগী মরম অসি বোরোরর নত্ৰগা কষ্টমর অদুদা এপ্লিকেশন ফোর্মদা খঙহনগনি অমসুং সেক্সসন লেটরদা ময়েক শেংনা হায়গনি।
- iii. শেন্দোইগী চাংশিং অমসুং অমাং-অতা থোকপা য়াবা চাংগী অনেম-অরাং হোংপগী মওং অসিসু রেবসাইটতা ফংহনগনি। রেবসাইটতা নত্ৰগা অতোপ্পা মওং অমদা ফংলিবা ইনফোর্মেশন অদু শেন্দোইগী চাংদা অহোংবা হেক লাকপা মতমদা অপদেট তৌগনি।

- iv. শেন্দোইগী চাং অমসুং চার্জশিংদা অহোংবা লাকপশিং অসি মতুং তারকপা খক্তদা চংনগনি হায়বগী থাজেবা কম্পানি পীরি। মসিগী মতাংদা চুনবা কন্ডিসন অমা লোন এগ্রিমেন্ট অমসুং সেক্সসন লেটরদা যাউহনগনি।
- v. শেন্দোইগী চাং অসি চহীগী ওইনা চংনগনি মসিনা বোরোরদা মাগী একাউন্ট অদুদা লৌগদবা অক্লনবা রেটিং অদু খঙবা ওমহনগনি। এন্যুঅল পর্সেনটেজ রেট(APR) অসিসু কম্পানি মাওজৌননা খঙহনগনি।
- vi. মখা তানা কম্পানি অসিগী বোর্ডনা ইনট্রেষ্ট রেট পোলিসি অসি মতম মতমগী ওইনা চাং নাইনা য়েংশিল্লি।
- vii. প্রোসেস তৌবগী অমসুং অতৈ অতৈগী চার্জশিং পীবগী মতম শেমগনি অমসুং মদু রেবসাইট নত্ৰগা রেজিষ্টার্ড তৌবদা কম্পানিগী ওফিসতা ফোণ্ডোদোক্তুনা উৎকনি।
- viii. কম্পানি অসিনা চহীগী ওইনা শেন্দোইগী চাং অমসুং অমাং-অতা থোকপা য়াবা চাংগী অনেম-অরাং হোংপগী মওং অদু রেবসাইট নত্ৰগা রেজিষ্টার্ড তৌবদা কম্পানিগী ওফিসতা ফোণ্ডোদোক্তুনি অমসুং শেন্দোইগী চাংদা অহোংবা লাকপা খুদিংদা অপদেট তৌগনি।
- ix. বোরোরদা শেহুং তশেংনা হেক পীথখিবা নুমিং অদুদগী হৌদুনা বোরোরদা শেন্দোই কাগনি। মতুং তারকপদা, থাগী শেন্দোইগী মতমদা ব্রোকন পিরিঅড ইনট্রেষ্টকী মওংদা লোন পীথবা নত্ৰগা রিপেমেন্ট তৌবদা লোন অদুগী লেমহৌরিবা মতম অদুখক্তগী শেন্দোই লৌগনি, অদুগা থা পুমনমক্কী ওইনা লৌরোই।
- x. করিগুন্স কম্পানি অদুনা হান্ননা ইনষ্টোলমেন্ট অমা নত্ৰগা অমদগী হেন্না এদভান্স নত্ৰগা দাউন পেমেন্ট লৌরবদি, শেন্দোই অসি লেমহৌরিবা লোনগী শেনফম অদুখক্তদা লৌগনি অমসুং খোমগংখিবা এদভান্স ইনষ্টোলমেন্টশিং য়াওনা পীথিবা শেনফম পুন্নমক অদুদা লৌরোই।

g) ডিজিটেল লেন্ডিং প্লেটফর্মশিংগী খুথাংদা শান্দোকপা লোনশিং

- i. সোর্সিং এজেন্টশিং (তুংদা এজেন্টশিং হায়না খঙনগদবা) ওইনা থৌ পাওথোক্লিবা ডিজিটেল লেন্ডিং প্লেটফর্মশিংগী মমীংশিং অসি FFPL গী রেবসাইট শিংদা খঙহনগনি।
- ii. কষ্টমরগী মমাংদা এজেন্টশিং ওইনা লৈরিবা ডিজিটেল লেন্ডিং প্লেটফর্মশিংনা FFPL গী মমীং তাক্ৰবা খঙহনগদবনি, অমসুং FFPL না কনাগুন্স অমগী মন্ত্তা মহাক্কা বারী শান্নরিবা এজেন্টশিং অদুগী মমীং তাক্কানি। সেক্সসন হেক তৌবগা লোন এগ্রিমেন্ট শেমদ্রিওগী মমাংদা, লেটর হেড শীজীন্ডুনা সেক্সসন লেটর অদু বোরোরদা উৎকদবনি।
- iii. FFPL না শোয়ফদনা মখোয়না নেক্লিবা ডিজিটেল লেন্ডিং প্লেটফর্মশিংবু চেকশিনা শেন্নদুনা অশোয়বা অমন্ত্তা য়াওহল্লোইদবনি।
- iv. গ্রীভান্স রিড্রসেল মেকানিজমগী মতাংদা খঙহনবগীদমক মতীক চাবা থৌরাং লৌখংতুনা হোংনগদবনি।
- v. কম্পানি শোয়ফদনা মখোয়গী DLF শিং নত্ৰগা DLA শিংগী LSP শিংদা, ওন-বোর্ডিং/ সাইন-অপ তৌবগী মতাংদা, প্রদক্ট ফীচর্স, লোন লিমিট অমসুং মমলনচিংবগী মরী লৈনবা বারোলশিং অদু ময়েক শেংনা উৎহনগদবনি।
- vi. কম্পানি শোয়ফদনা ডিজিটেল সাইন তৌবদা চে-চাংশিং (কম্পানিগী লেটর হেড তা) মমীং ওইনা হায়বদা, KFS, লোন প্রদক্ট সম্মরী, সেক্সসন লেটর, টর্ম অমসুং কন্ডিসনশিং, একাউন্ট স্টেটমেন্ট শিং বোরোরগী ডেটা দা য়ুস্ফম ওইবা LSP/DLA শিংগী প্রাইভেসি পোলিসি, অসিনচিংবশিং অদু লোন কন্ট্রেক্ট/ট্রানজেকসন শিং তৌবা মতমদা মশা মতোমতা বোরোরশিংগী রেজিষ্টার তৌবদা অমসুং SMS তৌহনজখিগদবনি।

h) শেল খোমগংপা

- i. কম্পানি অসিগী বোর্ডনা কষ্টমরশিংদগী শেল খোমগংপা মতমদা ইকায় খুন্সবগা লোয়ননা, অচুন্স কাঙলোন শীজীন্ডুনা, হঞ্জীন হঞ্জীন শেল খৌবা হায়বা রাখল্লোন অসিদা য়ুস্ফম ওইদুনা পোলিসি অমা শেমদুনা থমলি।
- ii. FFPL না কষ্টমরশিংদা শেল খোমগংপগী মরমদা বারোল পুন্স তাক্কাদবনি অমসুং মদু পীথোক্ৰবা অক্লনবা মতম অমা পীগদবনি।

- iii. FFPL না, মথোয়গী শেন্দোইদা শোক্তনবা পৈশা থীদোকপা ওমদবা বোরোরশিংগী মফমদগী শেল খোমগৎপা মতমদা মরম চাবা অমসুং আইন ঙাক্লা চৎপা খোঙথাঙশিং শীজীন্নগদবনি।
- iv. FFPL না শোয়ফদনা মথোয়গী ষ্টাফ অদু কষ্টমরশিংবু মওং চুন্না লোয়ননবা মতীক চানা তম্বীগদবনি।
- v. কম্পনি অসিনা, লোন সেক্সসন তৌবা মতম, অমসুং LSP অমদা শেল খোমগৎনবা দায়ত্ব শীল্লখিবা মতম নত্ৰগা শেল খোমগৎপগী দায়ত্ব পুরিবা LSP অদু হোংন্দোকপা মতমদা, বোরোরদগী পৈশা খোমগৎপা লাক্কদৌরিবা ওথোরাইজ ওইবা এজেন্ট, হায়বদি রীকভরি এজেন্ট ওইনা থবক পুরিবা LSP অদুগী অকুপ্লা মরোলশিং অদু বোরোরদা পাউ পীগদবনি। মথা তানা, লোন সেক্সসন তৌবা মতমদা, বোরোরদা করিগুস্বা লোন থীগৎলক্তবা থোকলবদি মঙোন্দা কন্টেক্ট তৌবগী হক পীরবা মিং পীখৎতুনা থমলিবা এজেন্টশিং অদুগী মমীং খঙহনবসু য়াই। অদুমওইনমক, করিগুস্বা লোন থীগৎপদা থেংলব্ অমসুং মদু বোরোরদগী লৌখৎনবগীদমক রিকভরী এজেন্ট অমা হাপলবদি, এজেন্ট অদুগী অকুপ্লা মরোলশিং ইমেল/SMS কী খৃথাঙদা বোরোর অদুদা রিকভরি এজেন্ট অদুনা চত্ৰিওঁগী মাংওইননা পাউ পীগদবনি।
- vi. কম্পনি অসিনা শোয়ফদনা বোরোরদা তৌরকপা রীপেমেন্টশিং, লোনগী সর্ভিসিং, অমসুং মরী লৈনবা ট্রানজেক্সন খুদিংমক কম্পনিগী পীদুনা থমলিবা বেক্স একাউন্ট অদুদা হকথেংননা চঙহনগনি। করিগুস্বা রীপেমেন্ট অমত্তা পাস-ব্রু নত্ৰগা থর্ড পার্টিগী, LSP শিংগী য়াউনা, পুল একাউন্ট শীজীন্নদুনা তৌবা য়ারোই।
- vii. লোন শীংলক্তবা মতাং য়াউরবদি কম্পনি না পৈশা ওইনা খোমগৎতুনা ফিজিকল রীকভরী গী পাইসে শীজীন্নবা য়াই। হায়রিবা রীকভরী শিং অসি নুমীৎতুমক্তদা বোরোরগী একাউন্ট তা মপুং ফানা রেকোর্ড তৌদুনা উৎকদবনি।
- viii. লোন রীকভরী তৌবগী মতাংদা, কম্পনি অসিনা করিগুস্বদসু ওংপা-খুদম ওইনা মতম চাদনা (অয়ুক্কী পুং ৪ গী মমাং অমসুং নুমিদাংগী পুং ৭ কী মতুং) বোরোরবু তোয়না অয়েংপা পীবা, পাঙ্গল শক্তি শীজীন্নদুনা লোন রবকভরী তৌবা, অসিনচিংবা তৌরোইদবনি। মথা তানা, এমপ্লোয়ী/এজেন্টশিং অদু ভারতকী আইনগী চৎন-পথাপকি ওমথৈ মনুংদা কষ্টমর শিংবু নীয়ম চুন্না লোয়নবা মতীক চানা তম্বীগদবনি। কম্পনি অসিগী মথক থোংবা মেনেজমেন্ট না বোরোরোশিংদগী লোনগী পীখৎলক্তবা শেনফম রীকভরী তৌবগী মওং অদু য়েংশিনগদবনি।

i) কম্পেন্সেন্ট অমসুং গ্রীভান্স রীদ্রেসল

কষ্টমর সর্ভিস অসি FFPL গীদমজুদি খ্বাইদগী মরু ওইবনি, অমসুং কম্পনি অসিনা মতীক চাবা গ্রীভান্স রীদ্রেসল মেকানিজম অমা অরৈবা পাসৈ শীজীন্সদুনা শেমদুনা থেমগদবনি। কম্পনি অসিনা মরীক চুস্বা বোর্ডনা যাবা পোলিসি গ্রীভান্স রীদ্রেসল পোলিসি কোঁবা অমা শেমগদবনি। কম্পনি অসিগী মথক থোংবা মেনেজমেন্ট অদুনসু মতম মতমগী ওইনা রীদ্রেসল মেকানিজম অদুগী থবক চৎথবগী মওং অদু য়েংশিনগদবনি। বোর্ডনা পীবা পাউতাকী মতুং ইন্না, অসিগুমনা য়েংশিনবা অসিগী অপূনবা রিপোর্ট অমা শেমদুনা বোর্ডতা মতম নাইনা পীথৎকনি।

কম্পনি অসিনা, য়াংতুনা থনল্লবা চৎন-কাঙলোন অমগী মনুংদা, মরীক চুস্বা পথাপ অমা শেমদুনা বোরোরশিংগী পেন্দবা অমসুং রাকৎশিং অদু কাঙলোন চুন্না অমসুং খোঙলৈ থুনা য়েংশিনবা থমলি। হায়রিবা অসি কম্পনিগী রেজিষ্টার তৌরবা ওফিস/কম্পনিগী রেবসাইটতা চঙদুনা বোর্ডনা মতীক চানা অয়াবা পীরবা পোলিসি ওন গ্রীভান্স রীদ্রেসল মেকানিজম দা য়েংবা ফংবীগনি।

j) জেনরেল প্রোভিজন শিং

- i. FFPL না কষ্টমরশিংদা মখল খুদিংগী পাউ ফাওনবা মতমদা লম অদুগী লোন্সরিবা লোন্ডা নত্ৰগা বোরোর অদুনা খঙবা লোন অমা শীজীন্সগদবনি।
- ii. কম্পনি অসিনা লোনগী য়ান্ন-চে অদুগী পান্দমশিংগা (সুপ্ততগী, বোরোরনা মমাওদা তাল্লমদবা বারোল থেংনরকপা মতমদা নত্তনা) মরী লৈনবা হীরম নত্তনা করিগুস্বা হীরম অমত্তদা খুং থিংজিল্লোইদবনি।
- iii. করিগুস্বা মতাংদা, বোরোর অমনা মহাক্কী একাউন্ট অদু ট্রান্সফর তৌজগে হায়জররকলবদি, অয়াবা নত্ৰগা যাদবা অদু হায়বদি, করিগুস্বা, কম্পনিনা অথিংবা পীরকলবসু হায়জরকথিবা তারিখ অদুদগী নুমিং 21 নিগী মনুংদা পাউ অদু ফংহনগদবনি। অসিগুস্বা ট্রান্সফর অসি আইনগী অয়াবগী মতুং ইন্না নাকল অনীনা খঙনথিবা য়ানথিবা টর্মশিংগী মখা পোন্না তৌগনি।
- iv. কম্পনিগী থৌদাং কয়া অমা পাঙথোক্লবা এজেন্সি অমদা নেকথোকথিবা/শিল্পথিবা তারবদি মতম মতমগী থোকলকপা কম্পনিগী পোলিসিশিংগী মতুং ইন্না এজেন্সি অদুগী মীং পীথৎতুনা মমীং পানথৎকদবনি।
- v. কম্পনি অসিগী ফিল্ড ষ্টাফ/পার্টনরশিংদা কমপেনসেশন পীবগী থৌওং অসি মথোয়গী নুংদা চেল্লিবা গুনশিং হায়বদি মথোয়গী হেন্দোক-থোইদোকপা থৌদাং, অচুম-অরান মশক খঙনা চৎপা অমদি বোরোরশিংনা পেনবগী মতুং ইন্না পীবা হায়না লৈ। কমপেনসেশনগী মওং অসি মথক্তা পনথিবা মরুওইবা মরমশিং অসিনা লোন কয়া য়ান্না পীথ্বা নত্ৰগা লোন খোমগৎপগী চাং কয়াম রাংবা হায়বা অসিদগী হেন্না লুন্না লৌই। করিগুস্বা ফিল্ড ষ্টাফ/পার্টনরশিংনা থবক মফমদা চৎকদবা লমচৎ অমসুং অচুম-অরান মশক খঙদনা চৎলকপা মতমদা চৈরাক পীবসু য়াই।
- কম্পনি অসিনা এডভর্টাইজিং, মার্কেটিং অমসুং সেন্স কী মতাংদা মখাগীশিং অসি শোয়ফদনা তৌগনি: কম্পনি অসিগী এডভর্টাইজিং অমসুং প্রমোসন তৌবদা চঙবা পোৎচৎ খুদিংমক ময়েক শেংগদবনি অমসুং লান্না লমজিংলৌইদবনি। এডভর্টিসমেন্ট খুদিংমক্তা শেন্দোইগী চাং পনবা মদুগা লোয়ননা থীগদবা ফীজ অমসুং চার্জশিং অদুসু পনগদবনি। হংলকপা মতমদা টর্ম অমসুং কন্দিসন খুদিংমক ফংহনগদবনি।

4. কোড রিভ্যু তৌবা

ফেয়র প্রেক্তিস কোড অসিদা অহোংবা খরা থোক্তুনা পোলিসি অসিদা খুদক্কী ওইনা হোংদোক-হোংজিন তৌবা দরকার তাদ্রবদি, কোড অসি চহীগী ওইনা রিভ্যু তৌগদবনি। পোলিসি অসিগা মরি লৈননা RBI গী চংন-পথাপশিংদা অহোংবা অমা হেক লাকপদা মদু_{NBFC} দসু চংনগনি অমসুং হেন্দোক-হেনজিন হায়বদু য়েংদুনা শেমদোক-শেমজিন তৌগনি অমসুং মসিদা অকরুবা বোর্ড অমন্তুগী অয়াবা লৌবগী দরকার ওইদে।

হোংদোকপীনবা হায়জরকপশিং অদু কমপ্লাইয়েন্স দিপার্টমেন্ট না রিভ্যু তৌগনি অমসুং থাগংলক্লিবা অহোংবাশিং অদু য়ারে/য়াদে হায়বা খঙহনগনি। পীরক্লিবা রিকমেনদেশন অদু বোর্ডনা অমুক য়েংলবা মতুংদা অহোংবাশিং অদু য়ারে/য়াদে হায়বা খঙহনগনি। অয়াবা ফংলবদি, কমপ্লাইয়েন্স দিপার্টমেন্ট না শেমদোরক্লিবশিং অদু মফম চানা হাপচিন্দুনা অনৌবা ভর্জন অদু মরী লৈনবা মীওইশিংদা শোয়দনা য়েনথোক্লনি।