



निष्पक्ष व्यवहार
संहिता

आवृत्ती इतिहास

आवृत्ती:#	व्यक्ती[संपादन]।	तारीख	मंजूर केले
1.0	परिचय विभागात भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (आरबीआय) मास्टर डायरेक्शनचा संदर्भ अद्ययावत केला.	2018-04-08	संचालक मंडळ
1.1	आरबीआय डिजिटललेंडिंग मार्गदर्शक तत्वांसाठी अद्ययावत	2022-09-08	संचालक मंडळ
1.2	अद्ययावत तक्रार निवारण विभाग	2022-12-05	संचालक मंडळ
1.3	अद्ययावत प्रक्रिया प्रवाह 'सर्वसाधारण' कलम (२.४) अन्वये	2023-02-14	संचालक मंडळ
1.4	परिचय, तक्रार निवारण विभाग आणि आवृत्ती इतिहास अंतर्गत अद्ययावत संदर्भ.	2023-09-12	संचालक मंडळ
1.5	स्केल आधारित नियमन अद्यतन	2024-01-25	संचालक मंडळ
1.6	उत्पादनांमध्ये उद्यम प्लेक्स लोनचा समावेश	2024-07-23	संचालक मंडळ

निर्देशांक

आवृत्ती इतिहास.....	1
निर्देशांक	2
1 परिचय.....	3
2 नियमावली.....	4
3 निष्पक्ष व्यवहार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्त्वे.....	5
3.1 कर्जाचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया	5
3.2 कर्ज मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती	6
3.3 अटी व शर्तीतील बदलांसह कर्ज वाटप	7
3.4 सर्वसाधारण.....	7
3.5 संचालक मंडळाची जबाबदारी.....	8
3.6 तक्रार निवारण / नोडल अधिकारी	8
3.7 फेअर प्रॅक्टिस कोड संप्रेषणाची भाषा आणि पद्धत.....	9
3.8 विविधद्वारे आकारल्या जाणाऱ्या व्याजाचे नियमन.....	9

1 परिचय

विविफाय इंडिया फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड (विविफाय) ही आरबीआयपरवानाधारक एनबीएफसी आहे जी ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी, ऑपरेशन्स ऑप्टिमाइझ करण्यासाठी आणि उद्योगातील सर्वोत्तम पद्धतींचे अनुसरण करताना, सर्व नियामक आवश्यकता आणि मानकांचे पालन करताना, सर्व नियामक आवश्यकता आणि मानकांचे पालन करताना, ग्राहकांना ऑनलाइन प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज देण्याच्या व्यवसायात गुंतलेली आहे.

2 नियमावली

रिझर्व्ह बँकेने घालून दिलेल्या मार्गदर्शक सूचनांचे कंपनी नेहमीच काटेकोरपणे पालन करेल. या मार्गदर्शक सूचनांमध्ये खालील गोष्टींचा समावेश असेल आणि वेळोवेळी अद्ययावत केले जातील.

1. मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 (10 नोव्हेंबर 2023 रोजी अद्ययावत)
2. एनबीएफसीसाठी फेअर प्रॅक्टिसेस कोड (RBI / 2012-13/416 DNBS.CC.PD.No. 320/03.10.01/2012-13)
3. आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वे वर डिजिटल कर्ज देणे (RBI/2022-23/111 DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23) दिनांक 02 सप्टेंबर 2022 रोजी 14 फेब्रुवारी 2023 रोजी डिजिटल कर्जावरील एफएक्यूसह वाचा.
4. फेअर लेंडिंग प्रॅक्टिस - 18 ऑगस्ट 2023 च्या कर्ज खात्यांमध्ये दंडात्मक शुल्क.
5. आरबीआयकडून वेळोवेळी जारी करण्यात येणारी परिपत्रके, मार्गदर्शक तत्त्वे आणि स्पष्टीकरणे.

वरील मार्गदर्शक तत्त्वे/निकष/स्पष्टीकरणे किंवा इतर कोणत्याही लागू अधिनियम/नियमांमध्ये पुढील कोणत्याही सुधारणा किंवा कायदेशीर सुधारणा किंवा पुनर्कायद्याच्या अनुषंगाने मंडळाने तयार केलेल्या कोणत्याही पॅरामीटरमध्ये काही बदल झाल्यास त्या कायद्याचा/ नियमनाचा पॅरामीटरवर विपरीत परिणाम होईल.

3 निष्पक्ष व्यवहार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्त्वे

3.1 कर्जाचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

ऑनलाइन कर्ज देणारे व्यासपीठ

- विविफाय ही ऑनलाइन बँक असल्याने ग्राहक कंपनीच्या वेबसाईटवर www.vivifin.com किंवा उत्पादन वेबसाईट www.flexsalary.com & www.flexpay.in & www.udyamflexloan.com तसेच गुगल प्ले स्टोर आणि अॅप स्टोरवर प्रकाशित फ्लेक्ससॅलरी, फ्लेक्सपे आणि उद्यम फ्लेक्स लोन मोबाइल अॅपद्वारे कर्जाची नोंदणी आणि अर्ज करून कर्जासाठी अर्ज करतील. कर्जदार मंजूर कर्जातून निधी काढू शकतात तसेच मुद्दल, व्याज आणि शुल्क ऑनलाइन लेंडिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे किंवा त्यांच्या बँक खात्यातून थेट विविफायच्या नियुक्त बँक खात्यात भरू शकतात.
- विविफाय कोणतेही व्यवहार रोखीने करत नाही परंतु सर्व कर्ज वितरण मार्गी लावेल आणि सर्व देयके केवळ बँकिंग चॅनेलद्वारे प्राप्त करेल.
- कर्जदाराशी होणारे सर्व संवाद इंग्रजी किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असतील. संपूर्ण कर्जाच्या जीवनचक्रासाठी पेपरलेस, ऑनलाइन प्लॅटफॉर्म बनण्याचा विविफायचा प्रयत्न असला, तरी जिथे ग्राहकाची इच्छा असेल तिथे कागदी पर्याय दिला जाईल.
- कर्जाच्या अर्जात आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते, जेणेकरून इतर एनबीएफसीद्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदारास माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्जाच्या अर्जात अर्जासोबत सादर करावयाची कागदपत्रे दर्शविली जातील.
- माहिती तंत्रज्ञान कायदा २००१ च्या अनुषंगाने कर्जदाराला ऑनलाइन सादर केलेल्या कर्जाच्या कागदपत्रांवर इलेक्ट्रॉनिक स्वाक्षरी (ई-साईन) करण्याची सुविधा देण्याचा ही विविफायचा प्रस्ताव आहे. ई-साईन ऑनलाइन इलेक्ट्रॉनिक स्वाक्षरी सेवेद्वारे सुलभ इलेक्ट्रॉनिक स्वाक्षरी कायदेशीररित्या वैध आहेत जर ई-साईन स्वाक्षरी फ्रेमवर्क माहिती तंत्रज्ञान कायद्याच्या दुसऱ्या अनुसूचीतील तरतुदी आणि प्रमाणीकरण नियंत्रकांनी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार चालविली गेली असेल तर

हुकमत। कृपया "इलेक्ट्रॉनिक स्वाक्षरी किंवा इलेक्ट्रॉनिक प्रमाणीकरण तंत्र" पहा आणि प्रक्रिया नियम, 2015 - ई-केवायसी सेवांचा वापर करून ई-ऑथेंटिकेशन तंत्र.

- कर्जदारांना कागदपत्रांवर मॅन्युअली स्वाक्षरी करून ते विविफायकडे पाठविण्याचा पर्याय देखील असेल.
- विविफाय सर्व कर्ज अर्ज ऑनलाइन प्राप्त करण्यासाठी पावती देईल. कर्जाचे अर्ज कोणत्या मुदतीत निकाली काढले जातील, हेही पावतीत नमूद केले जाईल.

3.2 कर्ज मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती

- ऑफर केलेल्या कर्जाची पात्रता आणि प्रमाण ग्राहकाने प्रदान केलेल्या माहितीच्या आधारे आणि क्रेडिट ब्युरो माहितीपुरते मर्यादित नसलेल्या तृतीय पक्ष डेटाचा वापर करून मूल्यांकन केले जाईल. विविफाय कर्जदाराला समजेल त्या इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा इतर प्रकारे मंजूर कर्जाची रक्कम अटी व शर्तीसह लेखी स्वरूपात कळवेल
प्रोसेसिंग चार्जेस, व्याजाचा वार्षिक टक्केवारी दर ("एपीआर") आणि त्याची अंमलबजावणी करण्याची पद्धत आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तीचा स्वीकार त्याच्या रेकॉर्डवर ठेवणे. या वेळी उशीरा परतफेडीसाठी कोणतेही दंडात्मक व्याज शुल्क किंवा शुल्क नसले तरी, कंपनीला पूर्वसूचनेसह सादर करण्याचा आणि मूल्यांकन करण्याचा अधिकार राखून ठेवला आहे.
- अटी व शर्तीबाबत विविफाय व कर्जदार यांच्यातील वाद टाळण्यासाठी, विविफाय कर्जदाराने समजून घेतलेल्या आणि स्वीकारल्याप्रमाणे कर्ज कराराची प्रत तसेच कर्ज मंजूर / वितरण ाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारात उद्धृत केलेल्या सर्व बाबींची प्रत सादर करेल, जेणेकरून कर्जदारांना कर्ज मंजूर करताना प्रक्रिया शुल्क आणि व्याजदरासह कर्जाच्या अटी व शर्तीची पूर्ण माहिती असेल. कर्जदार ही कागदपत्रे कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मवरून डाऊनलोड करू शकतात.

3.3 अटी व शर्तीतील बदलांसह कर्ज वाटप

- वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट चार्जेस यासह अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास विविफाय कर्जदाराला इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत नोटीस देईल. व्याज दर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्य प्रभावाने केले जातील याची खात्री ही व्हिफाय करेल. यासंदर्भातील योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट करण्यात येणार आहे.
- करारांतर्गत देयके किंवा कामगिरी परत मागविण्याचा / वाढविण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- सर्व थकबाकी ची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाची थकित रक्कम वसूल झाल्यावर विविफाय कर्जदाराविरुद्ध विविफायच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिक््युरिटीज जारी करेल. सेटऑफच्या अशा अधिकाराचा वापर करायचा असेल तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांची संपूर्ण माहिती आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा / देय होईपर्यंत विविफाय कोणत्या अटीनुसार सिक््युरिटीज टिकवून ठेवण्यास पात्र आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलासह नोटीस दिली जाईल.

3.4 सर्वसाधारण

- कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्दिष्टांखेरीज (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी जाहीर केलेली माहिती लक्षात आली नाही) विविफाय कर्जदारालाच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणे टाळेल.
- कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत विविफी अवाजवी छळ करणार नाही उदा. ऐन वेळी कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी बाहुबलाचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहकांशी सौजन्याने आणि योग्य आदराने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचार्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले गेले आहे याची खात्री विविफाय करेल. व्हिफाय केवळ त्यांच्या नोंदणीकृत मोबाइल क्रमांकांपर्यंतच पोहोचेल आणि संपर्क न झालेल्या ग्राहकांच्या विशिष्ट प्रकरणांमध्ये, विविफाय संकलन धोरणाच्या कलम 3 अंतर्गत मार्गदर्शक तत्वांनुसार अशा ग्राहकांपर्यंत पोहोचण्यासाठी प्रयत्न करेल.
- ग्राहक संरक्षणाचा उपाय म्हणून आणि बँका आणि एनबीएफसीच्या कर्जदारांनी विविध कर्जांच्या पूर्वदेयकासंदर्भात एकवाक्यता आणण्यासाठी, विविफाय

वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर तात्काळ प्रभावाने फोरक्लोजर चार्जेस/ प्री-पेमेंट पेनल्टी आकारू नये.

3.5 संचालक मंडळाची जबाबदारी

विविफायची संस्थेत मंडळाने मंजूर केलेली तक्रार निवारण प्रक्रिया आहे. अशा यंत्रणेमुळे कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे निर्माण होणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकून निकाली निघतात. या प्रक्रियेत निष्पक्ष कार्यपद्धती संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा वेळोवेळी आढावा घेण्याची तरतूद आहे. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने मंडळाला सादर करणे आवश्यक आहे

3.6 तक्रार निवारण / नोडल अधिकारी

- ऑपरेशनल स्तरावर, विविफायने आमच्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, कंपनीच्या वेबसाईटवर तसेच ज्या उत्पादन वेब साईट्सद्वारे व्यवसाय केला जातो त्या वेबसाईटवर खालील माहिती ठळकपणे प्रदर्शित केली आहे, वेळोवेळी अद्ययावत केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार विविफायच्या कार्यालयात देखील प्रदर्शित केली आहे:
 - कंपनीविरुद्धच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी जनतेशी संपर्क साधता येईल अशा तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील कंपनीच्या वेबसाईटवर तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत प्रकाशित केले जातात
 - लेखी तक्रारीच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या कालावधीत तक्रार/ वादाला उत्तर न दिल्यास. ग्राहक नियुक्त बँकिंग लोकपाल, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाकडे अपील करू शकतो ज्याच्या अखत्यारित व्हिडिफायचे नोंदणीकृत कार्यालय कंपनीच्या वेबसाईटवर / त्याच्या कार्यालयांवर ग्रीव्हन्स निवारण यंत्रणेअंतर्गत नमूद केल्याप्रमाणे येते.
- कंपनीच्या संकेतस्थळांवरील सार्वजनिक सूचना ग्राहकांना, कंपनीने अवलंबिलेली तक्रार निवारण प्रक्रिया, तक्रार निवारण अधिकारी / नोडल अधिकारी आणि आरबीआयच्या प्रादेशिक कार्यालयाचा तपशील अधोरेखित करण्याच्या उद्देशाने कार्य करते

तक्रार निवारण / नोडल अधिकारी यांची नियुक्ती

भारतीय रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 च्या तरतुदीनुसार **विविफाय तक्रार** निवारण / नोडल अधिकारी नियुक्त करेल

3.7 फेअर प्रॅक्टिस कोड संप्रेषणाची भाषा आणि पद्धत

आरबीआयने दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित हा फेअर प्रॅक्टिस कोड इंग्रजीत असून तो व्हीव्हीआयफायच्या सर्व भौतिक कार्यालयांमध्येही प्रदर्शित करण्यात येणार आहे. स्थानिक भाषा किंवा कर्जदाराला त्यांच्या विनंतीनुसार समजणारी भाषा.

3.8 विविफायद्वारे आकारल्या जाणाऱ्या व्याजाचे नियमन

- व्याजदर आणि जोखीम वर्गीकरणाचा दृष्टीकोन आणि विविध श्रेणीच्या कर्जदारांना वेगवेगळे व्याज दर आकारण्याचे औचित्य अर्ज भरताना कर्जदार किंवा ग्राहकास जाहीर केले जाईल आणि कर्जाच्या मंजूरीची माहिती देताना स्पष्टपणे सूचित केले जाईल.
- व्याजदर मॉडेल पॉलिसी अंतर्गत व्याज दर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन देखील विविफायच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे. व्याजदरात बदल झाल्यास संकेतस्थळावर प्रसिद्ध केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.
- व्याजदर हा वार्षिक दर आहे जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर नेमके किती दर आकारले जातील याची माहिती असेल आणि तो की फॅक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) मध्ये वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) म्हणून जाहीर केला जाईल.
- कर्जदारांनी देय असलेले इतर सर्व शुल्क वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जाईल आणि कर्ज मंजूर करताना स्पष्टपणे सूचित केले जाईल.