



ಫೆಯರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಿಸ್ ಕೋಡ್

వెర్షన్ చరిత్ర

వెర్షన్#	విశేషాలు	తేదీ	ఆమోదం తెలిపినవారు
1.0	పరిచయ విభాగంలో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) యొక్క ప్రధాన దిశకు సూచనను నవీకరించారు.	2018-04-08	బోర్డు డైరెక్టర్లు
1.1	RBI డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గదర్శకాల కోసం నవీకరించబడింది	2022-09-08	బోర్డు డైరెక్టర్లు
1.2	ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం నవీకరించబడింది	2022-12-05	బోర్డు డైరెక్టర్లు
1.3	నవీకరించబడిన ప్రక్రియ ప్రవాహం 'జనరల్' విభాగం కింద(2.4)	2023-02-14	బోర్డు డైరెక్టర్లు
1.4	పరిచయం, ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం & సంస్కరణ చరిత్ర కింద సూచనలు నవీకరించబడ్డాయి.	2023-09-12	బోర్డు డైరెక్టర్లు

## సూచిక

---

సంస్కరణ చరిత్ర .....	1
సూచిక.....	2
1 పరిచయం.....	3
2 సరసమైన అభ్యాసాల కోడ్ పై మార్గదర్శక సూత్రాలు.....	4
2.1 రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ .....	4
2.2 లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు .....	5
2.3 నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ.....	5
2.4 జనరల్.....	5
2.5 బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యతలు .....	6
2.6 ఫిర్యాదుల పరిష్కారం / నోడల్ అధికారి .....	6
2.7 ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు మాధ్యమం .....	7
2.8 Vivifi ద్వారా వసూలు చేయబడిన వడ్డీ నియంత్రణ.....	7

## 1 పరిచయం

---

Vivifi ఇండియా ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (Vivifi) అనేది RBI లైసెన్స్ పొందిన NBFC, ఇది కస్టమర్ అవసరాలను తీర్చడానికి, కార్యకలాపాలను ఆప్టిమైజ్ చేయడానికి మరియు షేర్ హోల్డర్లను గరిష్టీకరించడానికి ఆన్లైన్ ప్లాట్ ఫారమ్ ద్వారా కస్టమర్లకు రుణాలను అందించే వ్యాపారంలో నిమగ్నమై ఉంది, అభివృద్ధి చేసి నిర్వహించబడుతుంది. విలువ, అన్ని నియంత్రణ అవసరాలు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా, పరిశ్రమ యొక్క ఉత్తమ పద్ధతులను అనుసరిస్తుంది.

## 2 ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడు పై మార్గదర్శక సూత్రాలు

### 2.1 రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

#### ఆన్లైన్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్

- Vivifi ఆన్లైన్ రుణదాత అయినందున, కస్టమర్లు కంపెనీ వెబ్ సైట్ [www.vivifi.com](http://www.vivifi.com) లేదా ఉత్పత్తి వెబ్ సైట్ [www.flexsalary.com](http://www.flexsalary.com) & [www.flexpay.in](http://www.flexpay.in)లో రుణాల కోసం నమోదు చేసుకోవడం మరియు దరఖాస్తు చేయడం ద్వారా రుణాల కోసం దరఖాస్తు చేస్తారు. Google Play store మరియు App storeలో ప్రచురించబడిన Flexsalary & Flexpay మొబైల్ యాప్ ద్వారా. రుణగ్రహీతలు మంజూరైన రుణాల నుండి నిధులను డ్రా చేయడంతో పాటు అసలు, వడ్డీ మరియు ఛార్జీలను ఆన్లైన్లో లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ ద్వారా లేదా నేరుగా వారి బ్యాంక్ ఖాతా నుండి Vivifi యొక్క నియమించబడిన బ్యాంక్ ఖాతాకు తిరిగి చెల్లించవచ్చు.
- Vivifi నగదు రూపంలో ఎలాంటి లావాదేవీలు జరపదు కానీ అన్ని రుణాల చెల్లింపులను రూట్ చేస్తుంది మరియు బ్యాంకింగ్ ఛానెల్ ద్వారా మాత్రమే అన్ని చెల్లింపులను స్వీకరిస్తుంది.
- రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ఆంగ్లంలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉంటాయి. Vivifi మొత్తం లోన్ లైఫ్ సైకిల్ కోసం పేపర్ లెస్ ఆన్లైన్ ప్లాట్ ఫారమ్ గా ఉండటానికి ప్రయత్నిస్తుండగా, కస్టమర్ కోరుకున్న చోట పేపర్ ఎంపిక అందించబడుతుంది.
- లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్లు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో దరఖాస్తు ఫారమ్తో సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్లను సూచిస్తుంది.
- ఇన్ఫర్మేషన్ టెక్నాలజీ యాక్ట్ 2001కి అనుగుణంగా ఆన్లైన్లో రుణగ్రహీతకు సమర్పించిన రుణ పత్రాలపై ఎలక్ట్రానిక్ సంతకం (ఇసైన్) కోసం సదుపాయాన్ని అందించాలని Vivifi ప్రతిపాదిస్తోంది. eSign ఆన్లైన్ ఎలక్ట్రానిక్ సిగ్నచర్ సర్వీస్ ద్వారా సులభతరం చేయబడిన ఎలక్ట్రానిక్ సంతకాలు చట్టబద్ధంగా చెల్లుబాటు అవుతాయి. ఇన్ఫర్మేషన్ టెక్నాలజీ చట్టం యొక్క రెండవ షెడ్యూల్ మరియు ధృవీకరణ అధికారం యొక్క కంట్రోలర్ జారీ చేసిన మార్గదర్శక కాల ప్రకారం. దయచేసి "ఎలక్ట్రానిక్ సిగ్నచర్ లేదా ఎలక్ట్రానిక్ అథెంటికేషన్ టెక్నిక్ అండ్ ప్రొసీజర్ రూల్స్, 2015 - ఇ-కెవైసి సేవలను ఉపయోగించి ఇ-ప్రామాణీకరణ సాంకేతికత"ని చూడండి.
- రుణగ్రహీతలు పత్రాలపై మాన్యువల్ గా సంతకం చేసి వాటిని Vivifiకి పంపే అవకాశం కూడా ఉంటుంది.
- Vivifi ఆన్లైన్లో అన్ని రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణాంతరం రసీదుని ఇస్తుంది. రుణ దరఖాస్తులు ఏ సమయంలో పరిష్కరించబడతాయో కూడా సమాచారము

సూచించబడుతుంది.

## 2.2 లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- కస్టమర్ అందించిన సమాచారం మరియు క్రెడిట్ బ్యూరో సమాచారంతో సహా థర్డ్ పార్టీ డేటాను ఉపయోగించడం ఆధారంగా రుణం యొక్క అర్హత మరియు పరిమాణం అంచనా వేయబడుతుంది. Vivifi రుణగ్రహీతకు ఆంగ్లం లేదా స్థానిక భాషలో రుణగ్రహీతకి అర్హమయ్యేలా మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా, ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు, వార్షిక శాతం రేటు ("APR")తో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. ఆసక్తి మరియు దరఖాస్తు పద్ధతి మరియు రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల ఆమోదాన్ని దాని రికార్డులో ఉంచండి. ఈ సమయంలో ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లించినందుకు ఎలాంటి జరిమానా వడ్డీ ఛార్జీలు లేదా రుసుములు లేనప్పటికీ, ముందస్తు నోటీసుతో పరిచయం చేయడానికి మరియు అంచనా వేసే హక్కు కంపెనీకి ఉంది.
- నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించి Vivifi మరియు రుణగ్రహీత మధ్య వివాదాలను నివారించడానికి, Vivifi రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రతి పరివేష్టిత కాపీతో పాటు రుణగ్రహీత అర్హం చేసుకున్న మరియు అంగీకరించిన విధంగా రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని అందజేస్తుంది. రుణాల మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ, రుణగ్రహీతలు రుణాల మంజూరు సమయంలో ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు మరియు వడ్డీ రేటుతో సహా రుణాల యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల గురించి పూర్తిగా తెలుసుకుంటారు. రుణగ్రహీతలు ఈ పత్రాలను లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ నుండి డౌన్లోడ్ చేసుకోవచ్చు.

## 2.3 నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- విభజన షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు ఆంగ్లం లేదా స్థానిక భాష లేదా రుణగ్రహీత అర్హం చేసుకున్న భాషలో Vivifi నోటీసు ఇస్తుంది. Vivifi కూడా మార్పులను నిర్ధారిస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలు భావికాలంలో మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి. ఈ విషయంలో తగిన షరతుల గురించి రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచబడుతుంది.
- రీకాల్ / చెల్లింపును వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం లేదా ఒప్పందం ప్రకారం పనితీరు రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- Vivifi అన్ని సెక్యూరిటీలను, ఏదైనా ఉంటే, అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోబడి లేదా రుణగ్రహీతపై Vivifi కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్కు సంబంధించిన రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత విడుదల చేస్తుంది. సెటాఫ్ యొక్క అటువంటి హక్కును ఉపయోగించాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి Vivifiకి ఉన్న షరతుల అర్హత

గురించి పూర్తి సమాచారముతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వ బడుతుంది.

## 2.4 సాధారణ

- రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో వివిఫై జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (అంతకుముందు రుణగ్రహీత వెల్లడించని సమాచారం, గమనించినట్లయితే తప్ప).
- రుణాల రికవరీ విషయంలో, Vivifi అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించకూడదు; అనుమతి లేని సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం బల ప్రయోగం మొదలైనవి. కస్టమర్లతో మర్యాదగా మరియు తగిన గౌరవంతో వ్యవహరించడానికి సిబ్బంది తగిన శిక్షణ పొందారని Vivifi నిర్ధారిస్తుంది. Vivifi వినియోగదారులను వారి నమోదిత మొబైల్ నంబర్లకు మాత్రమే నిర్ధారించిన పద్ధతిలో చేరుకుంటుంది మరియు సంప్రదించలేని అపరాధ కస్టమర్ల నిర్దిష్ట సందర్భాలలో, కలెక్షన్ పాలసీలోని సెక్షన్ 3 కింద మార్గదర్శకంగా ఉన్న కస్టమర్లను చేరుకోవడానికి Vivifi ప్రయత్నాలు చేస్తుంది.
- కస్టమర్ రక్షణ కొలమానంగా మరియు బ్యాంకులు మరియు NBFCల రుణగ్రహీతల ద్వారా వివిధ రుణాల ముందస్తు చెల్లింపుకు సంబంధించి ఏకరూపతను తీసుకురావడానికి, Vivifi వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరైన అన్ని ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను తక్షణమే వసూలు చేయదు. .

## 2.5 డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత

Vivifi సంస్థలో బోర్డు ఆమోదించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను కలిగి ఉంది. అటువంటి మెకానిజం రుణ సంస్థ యొక్క కార్య నిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్న మయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో వినబడతాయని మరియు పరిష్కరించబడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది. ఈ ప్రక్రియ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షించడానికి కూడా అందిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను నిర్ణీత వ్యవధిలో బోర్డుకు సమర్పించడం అవసరం.

## 2.6 ఫిర్యాదుల పరిష్కారం / నోడల్ అధికారి

- ఆపరేషనల్ స్థాయిలో, Vivifi మా కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, కంపెనీ వెబ్ సైట్ తో పాటు వ్యాపారం చేసే ఉత్పత్తి వెబ్ సైట్లలో ఈ క్రింది సమాచారాన్ని ప్రముఖంగా ప్రదర్శించింది, అలాగే నవీకరించబడిన సమయానికి మార్గదర్శకం ప్రకారం Vivifi కార్యాలయంలో ప్రదర్శించబడుతుంది. సమయానికి:
  - కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలచే సంప్రదించబడే ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు కంపెనీ వెబ్ సైట్లో ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం క్రింద ప్రచురించబడ్డాయి.
  - ఫిర్యాదు/వివాదం విషయంలో వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు తేదీ నుండి 30 రోజుల వ్యవధిలోపు స్పందించబడదు. కస్టమర్ నియమించబడిన బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాకు అప్పీల్ చేయవచ్చు, దీని అధికార పరిధిలో VIVIFI యొక్క రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం కంపెనీ వెబ్ సైట్లో / దాని కార్యాలయాల వద్ద ప్రదర్శించబడిన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం క్రింద పేర్కొన్న విధంగా వస్తుంది.
- కంపెనీ వెబ్ సైట్లోని పబ్లిక్ నోటీసు కస్టమర్లకు హైలైట్ చేయడం, కంపెనీ అనుసరించే ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ, ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి / నోడల్ అధికారి మరియు RBI యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క వివరాలతో పాటుగా ఉపయోగపడుతుంది.



## ఫిర్యాదుల పరిష్కార / నోడల్ అధికారి నియామకం

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 ప్రకారం Vivifi ఫిర్యాదుల పరిష్కారం / నోడల్ అధికారిని నియమిస్తుంది.

### 2.7 భాష మరియు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కమ్యూనికేట్ చేసే విధానం

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్, ఇది RBI వివరించిన మార్గదర్శకాల ఆధారంగా ఆంగ్లంలో ఉంది, VIVIFI యొక్క అన్ని భౌతిక కార్యాలయాలలో కూడా ప్రదర్శించబడుతుంది. స్థానిక భాష లేదా రుణగ్రహీత వారి అభ్యర్థన ఆధారంగా అర్థం చేసుకున్న భాష.

### 2.8 Vivifi ద్వారా వసూలు చేయబడిన వడ్డీ నియంత్రణ

- వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు భిన్నమైన వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క విధానం దరఖాస్తు ఫారమ్ను పూరించే సమయంలో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు లోన్ మంజూరు గురించి తెలియజేసేటప్పుడు స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ ల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా Vivifi వెబ్ సైట్లో వడ్డీ రేటు మోడల్ పాలసీ క్రింద అందుబాటులో ఉన్నాయి. వెబ్ సైట్లో ప్రచురించబడిన లేదా ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.
- వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటు కాబట్టి రుణగ్రహీత ఖాతాకు ఛార్జ్ చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు మరియు అదే కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS)లో వార్షిక శాతం రేటు (APR)గా వెల్లడి చేయబడుతుంది.
- రుణగ్రహీతలు చెల్లించాల్సిన అన్ని ఇతర ఛార్జీలు వెబ్ సైట్లో ప్రదర్శించబడతాయి మరియు రుణం మంజూరు గురించి తెలియజేసేటప్పుడు స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.