



Fair Practices Code

Version History

Version#	Particulars	Date	Approved by
1.0	Updated the reference to the Master Direction of the Reserve Bank of India (RBI) in the Introduction section.	2018-04-08	Board of Directors
1.1	Updated for RBI Digital Lending Guidelines	2022-09-08	Board of Directors
1.2	Updated Grievance Redressal section	2022-12-05	Board of Directors
1.3	Updated process flow under 'General' section (2.4)	2023-02-14	Board of Directors
1.4	Updated references under Introduction, Grievance redressal section & version history.	2023-09-12	Board of Directors

Index

Version History	1
Index.....	2
1 Introduction.....	3
2 Guiding Principles on Fair Practices Code	4
2.1 Applications for loans and their processing	4
2.2 Loan appraisal and terms/conditions	5
2.3 Disbursement of loans including changes in terms and conditions.....	5
2.4 General	5
2.5 Responsibility of Board of Directors	6
2.6 Grievance Redressal / Nodal Officer	6
2.7 Language and mode of communicating Fair Practice Code.....	7
2.8 Regulation of interest charged by Vivifi	7

1 Introduction

Vivifi India Finance Private Limited (Vivifi) is an RBI licensed NBFC engaged in the business of extending loans to customers through an online platform, developed and managed in-house or outsourced to competent service providers, to meet customer needs, optimize operations and maximize shareholder value, while complying with all regulatory requirements and standards, following industry best practices.

2 Guiding Principles on Fair Practices Code

2.1 Applications for loans and their processing

The Online Lending Platform

- Vivifi being an online lender, customers will apply for loans by registering and applying for the loans on the Company web site www.vivifiin.com or the product web site www.flexsalary.com & www.flexpay.in , as well as through the Flexsalary & Flexpay mobile App published on Google Play store and App store. Borrowers can draw funds from the sanctioned loans as well as pay back principal, interest and charges online through the Lending Platform or directly from their bank account to the designated bank account of Vivifi.
- Vivifi does not put through any transactions in cash but will route all loan disbursements and receive all payments through banking channel only.
- All communications to the borrower will be in English or a language as understood by the borrower. While Vivifi endeavors to be a paperless, online platform for the entire loan lifecycle, wherever a customer desires, the paper option will be provided.
- 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 NBFCs can be made and an informed decision can be taken by the borrower. The loan application form will indicate the documents required to be submitted with the application form.
- Vivifi also proposes to offer facility for electronic signature (eSign) on loan documents presented to the borrower online, in conformity with the Information Technology Act 2001. The Electronic Signatures facilitated through eSign Online Electronic Signature Service are legally valid provided the eSign signature framework is operated under the provisions of Second Schedule of the Information Technology Act and Guidelines issued by the Controller of certifying authority. Please refer "*Electronic Signature or Electronic Authentication Technique and Procedure Rules, 2015 - e-authentication technique using e-KYC services.*"
- Borrowers will also have the option of manually signing the documents and sending them to Vivifi.
- Vivifi will give acknowledgement for receipt of all loan applications online. The time frame within which loan applications will be disposed of will also be indicated in the acknowledgement.

2.2 Loan appraisal and terms/conditions

- The eligibility and quantum of loan offered will be assessed based on the information provided by the customer and using third party data including but not limited to Credit Bureau Information. Vivifi will convey in writing to the borrower in English or the vernacular language as understood by the borrower by means of sanction letter or otherwise, the amount of loan sanctioned along with the terms and conditions including processing charges, annualized percentage rate ("**APR**") of interest and method of application thereof and keep the acceptance of these terms and conditions by the borrower on its record. While there are no penal interest charges or fees for late repayment at this time, the company reserves the right to introduce and assess with a prior notice.
- In order to avoid disputes between Vivifi and the borrower with regard to the terms and conditions, Vivifi will furnish a copy of the loan agreement as understood and accepted by the borrower along with a copy of each of all enclosures quoted in the loan agreement to all the borrowers at the time of sanction / disbursement of loans, so that borrowers are fully aware of the terms and conditions of the loans including processing charges and rate of interest at the time of sanction of loans. Borrowers can download these documents from the lending platform.

2.3 Disbursement of loans including changes in terms and conditions

- Vivifi will give notice to the borrower in English or the vernacular language or a language as understood by the borrower of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges etc. Vivifi will also ensure that changes in interest rates and charges are effected only prospectively. A suitable condition in this regard will be incorporated in the loan agreement.
- Decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement will be in consonance with the loan agreement.
- Vivifi shall release all securities, if any, on repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim Vivifi may have against borrower. If such right of setoff is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which Vivifi is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/ paid.

2.4 General

- Vivifi 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).

- In the matter of recovery of loans, Vivifi shall not resort to undue harassment viz; persistently bothering the borrowers at odd hours, use muscle power for recovery of loans etc. Vivifi shall ensure that the staff are adequately trained to deal with the customers with courtesy and due regard. Vivifi will reach customers only to their registered mobile numbers as guided and in specific cases of non-contactable delinquent customers, Vivifi shall take efforts to reach such customers as guided under section 3 of the Collection Policy.
- As a measure of customer protection and also in order to bring in uniformity with regard to prepayment of various loans by borrowers of banks and NBFCs, Vivifi shall not charge foreclosure charges/ pre-payment penalties on all floating rate term loans sanctioned to individual borrowers, with immediate effect.

2.5 Responsibility of Board of Directors

Vivifi has a Board approved grievance redressal process within the organization. Such a mechanism ensures that all disputes arising out of the decisions of lending institution's functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level. The process also provides for periodical review of the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews is required to be submitted to the Board at regular intervals

2.6 Grievance Redressal / Nodal Officer

- At the operational level, Vivifi has displayed the following information prominently, for the benefit of our customers, on the company web site as well as the product web sites through which business is transacted, also displayed at Vivifi's office as per guideline as updated time to time:
 - The name and contact details of the Grievance Redressal Officer who can be approached by the public for resolution of complaints against the Company are published under Grievance Redressal Mechanism on the company website
 - In case of the complaint/dispute is not responded within a period of 30 days from the date of written complaint. The customer may appeal to the designated Banking Ombudsman, Reserve Bank of India under whose jurisdiction the registered office of VIVIFI falls as mentioned under the Greivance Redressal mechanism on the company website / displayed at its offices.
- The public notice on the company websites serves the purpose of highlighting to the customers, the grievance redressal process followed by the company, together with details of the grievance redressal officer / Nodal Officer and of the Regional Office of the RBI

Appointment of Grievance Redressal / Nodal Officer

Vivifi shall appoint a **Grievance Redressal / Nodal** Officer in accordance with the provision of Reserve Bank of India – Integrated Ombudsman Scheme, 2021

2.7 Language and mode of communicating Fair Practice Code

This Fair Practices Code, which is based on the guidelines outlined by RBI is in English will also be displayed at all physical offices of VIVIFI. The vernacular language or a language as understood by the borrower based on their request.

2.8 Regulation of interest charged by Vivifi

- The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers will be disclosed to the borrower or customer while filling in the application form and informed explicitly when communicating the sanction of the loan.
- The rates of interest and the approach for gradation of risks are also available on the website of Vivifi under the Interest Rate Model Policy. The information published in the website or otherwise published will be updated whenever there is a change in the rates of interest.
- The rate of interest is annualized rate so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account and the same will be disclosed as Annualized Percentage Rate (APR) in the Key Fact Statement (KFS).
- All other charges payable by borrowers will be displayed on the web sites and will be informed explicitly when communicating the sanction of the loan.



उचित आचरण संहिता

संस्करण इतिहास

संस्करण#	विवरण	तारीख	के द्वारा अनुमोदित
1.0	परिचय अनुभाग में भारतीय रिज़र्व बैंक (आर बीआई) के मास्टर डायरेक्शन का संदर्भ अपडेट किया गया।	2018-04-08	निदेशक मंडल
1.1	आरबीआई डिजिटल लेंडिंग दिशानिर्देशों के लिए अद्यतन किया गया	2022-09-08	निदेशक मंडल
1.2	अद्यतन शिकायत निवारण अनुभाग	2022-12-05	निदेशक मंडल
1.3	अद्यतन प्रक्रिया प्रवाह 'सामान्य' अनुभाग के अंतर्गत (2.4)	2023-02-14	निदेशक मंडल
1.4	परिचय, शिकायत निवारण अनुभाग और संस्करण इतिहास के अंतर्गत अद्यतन संदर्भ।	2023-09-12	निदेशक मंडल

Index

संस्करण इतिहास	1
अनुक्रमणिका	2
1 परिचय	3
2 उचित व्यवहार संहिता पर मार्गदर्शक सिद्धांत	4
2.1 ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण	4
2.2 ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें	5
2.3 नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण.....	5
2.4 सामान्य	5
2.5 निदेशक मंडल की जिम्मेदारी.....	6
2.6 शिकायत निवारण/नोडल अधिकारी.....	6
2.7 उचित व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने की भाषा और तरीका	7
2.8 विविफाई द्वारा लगाए गए ब्याज का विनियमन	7

1 परिचय

विविफाई इंडिया फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (विविफाई) एक आरबीआई लाइसेंस प्राप्त एनबीएफसी है जो ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने, संचालन को अनुकूलित करने और शेयरधारक को अधिकतम करने के लिए एक ऑनलाइन प्लेटफॉर्म के माध्यम से ग्राहकों को ऋण देने के व्यवसाय में लगी हुई है, जिसे इन-हाउस विकसित और प्रबंधित किया जाता है या सक्षम सेवा प्रदाताओं को आउटसोर्स किया जाता है। मूल्य, सभी नियामक आवश्यकताओं और मार्कों का अनुपालन करते हुए, उद्योग की सर्वोत्तम प्रथाओं का पालन करते हुए।

2 उचित व्यवहार संहिता पर मार्गदर्शक सिद्धांत

2.1 ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

ऑनलाइन ऋण देने वाला प्लेटफॉर्म

- विविफाई एक ऑनलाइन ऋणदाता है, ग्राहक कंपनी की वेब साइट www.vivifin.com या उत्पाद वेब साइट www.flexsalary.com और www.flexpay.in के साथ-साथ ऋण के लिए पंजीकरण और आवेदन करके ऋण के लिए आवेदन करेंगे। फ्लेक्ससैलरी और फ्लेक्सपे मोबाइल ऐप Google Play स्टोर और ऐप स्टोर पर प्रकाशित हुआ। उधारकर्ता स्वीकृत ऋणों से धनराशि निकाल सकते हैं और साथ ही मूलधन, ब्याज और शुल्क का भुगतान लेंडिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से ऑनलाइन या सीधे अपने बैंक खाते से विविफाई के नामित बैंक खाते में कर सकते हैं।
- विविफाई कोई भी लेन-देन नकद में नहीं करता है, बल्कि सभी ऋण संवितरण करेगा और सभी भुगतान केवल बैंकिंग चैनल के माध्यम से प्राप्त करेगा।
- उधारकर्ता के साथ सभी संचार अंग्रेजी या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे। जबकि विविफाई पूरे ऋण जीवनचक्र के लिए एक कागज रहित, ऑनलाइन प्लेटफॉर्म बनने का प्रयास करता है, जहाँ भी ग्राहक चाहेगा, कागज का विकल्प प्रदान किया जाएगा।
- ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा एक सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा।
- विविफाई सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम 2001 के अनुरूप, उधारकर्ता को ऑनलाइन प्रस्तुत किए गए ऋण दस्तावेजों पर इलेक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर (ईसाइन) की सुविधा प्रदान करने का भी प्रस्ताव करता है। ईसाइन ऑनलाइन इलेक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर सेवा के माध्यम से सुविधा प्राप्त इलेक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर कानूनी रूप से मान्य हैं, बशर्ते कि ईसाइन हस्ताक्षर ढांचा संचालित हो। सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम की दूसरी अनुसूची के प्रावधानों और प्रमाणन प्राधिकारी के नियंत्रक द्वारा जारी दिशानिर्देशों के तहत। कृपया संदर्भ करें "इलेक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर या इलेक्ट्रॉनिक प्रमाणीकरण तकनीक और प्रक्रिया नियम, 2015 - ई-केवाईसी सेवाओं का उपयोग करके ई-प्रमाणीकरण तकनीक।"
- उधारकर्ताओं के पास दस्तावेजों पर मैन्युअल रूप से हस्ताक्षर करने और उन्हें विविफाई पर भेजने का विकल्प भी होगा।
- विविफाई सभी ऋण आवेदनों की ऑनलाइन प्राप्ति की पावती देगा। पावती में वह समय-सीमा भी दर्शाई जाएगी जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा।

➤ 2.2 ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- प्रस्तावित ऋण की पात्रता और मात्रा का आकलन ग्राहक द्वारा प्रदान की गई जानकारी के आधार पर और तीसरे पक्ष के डेटा का उपयोग करके किया जाएगा, जिसमें क्रेडिट ब्यूरो की जानकारी भी शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है। विविफाई उधारकर्ता को अंग्रेजी या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में मंजूरी पत्र या अन्यथा, प्रसंस्करण शुल्क, वार्षिक प्रतिशत दर ("एपीआर") सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि के बारे में लिखित रूप से बताएगा। ब्याज और उसके आवेदन की विधि और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड पर रखें। हालांकि इस समय देर से भुगतान के लिए कोई दंडात्मक ब्याज शुल्क या शुल्क नहीं है, कंपनी पूर्व सूचना के साथ परिचय और मूल्यांकन करने का अधिकार सुरक्षित रखती है।
- नियमों और शर्तों के संबंध में विविफाई और उधारकर्ता के बीच विवादों से बचने के लिए, विविफाई ऋण समझौते की एक प्रति, जैसा कि उधारकर्ता द्वारा समझा और स्वीकार किया गया है, सभी को ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ प्रस्तुत करेगा। ऋणों की मंजूरी/संवितरण के समय उधारकर्ताओं को ऋण के नियमों और शर्तों के बारे में पूरी जानकारी हो, जिसमें ऋण स्वीकृत होने के समय प्रसंस्करण शुल्क और ब्याज दर भी शामिल हो। उधारकर्ता इन दस्तावेजों को ऋण देने वाले प्लेटफॉर्म से डाउनलोड कर सकते हैं।

2.3 नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

- विविफाई संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को अंग्रेजी या स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नोटिस देगा। विविफाई यह भी सुनिश्चित करेगा कि इसमें बदलाव हो ब्याज दरें और शुल्क केवल भावी प्रभाव से लागू होते हैं। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।
- समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- विविफाई सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा, जो विविफाई के पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि सेटऑफ़ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत विविफाई प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

2.4 सामान्य

- विविफाई ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से प्रकट न की गई जानकारी पर ध्यान न दिया गया हो)।

- ऋणों की वसूली के मामले में, विविफाई अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा जैसे; विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। विविफाई यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ शिष्टाचार और उचित सम्मान के साथ व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है। Vivifi ग्राहकों तक केवल उनके पंजीकृत मोबाइल नंबरों तक ही पहुंचेगा जैसा कि निर्देशित है और गैर-संपर्क योग्य अपराधी ग्राहकों के विशिष्ट मामलों में, Vivifi संग्रह नीति की धारा 3 के तहत निर्देशित ऐसे ग्राहकों तक पहुंचने के लिए प्रयास करेगा।
- ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और बैंकों और एनबीएफसी के उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, विविफाई व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट टर्म ऋणों पर फौजदारी शुल्क / पूर्व भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगा। तत्काल प्रभाव से।

2.5 निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

विविफाई के पास संगठन के भीतर बोर्ड द्वारा अनुमोदित शिकायत निवारण प्रक्रिया है। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करता है कि ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए। यह प्रक्रिया उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा का भी प्रावधान करती है। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जानी आवश्यक है

2.6 शिकायत निवारण/नोडल अधिकारी

- परिचालन स्तर पर, विविफाई ने अपने ग्राहकों के लाभ के लिए, कंपनी की वेब साइट के साथ-साथ उन उत्पाद वेब साइटों पर, जिनके माध्यम से व्यापार किया जाता है, निम्नलिखित जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित की है, अद्यतन समय के अनुसार दिशानिर्देश के अनुसार विविफाई के कार्यालय में भी प्रदर्शित किया गया है। समय:
 - शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण, जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता संपर्क कर सकती है, कंपनी की वेबसाइट पर शिकायत निवारण तंत्र के तहत प्रकाशित की जाती है।
 - शिकायत/विवाद के मामले में लिखित शिकायत की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर जवाब नहीं दिया जाता है। ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक के नामित बैंकिंग लोकपाल के पास अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में VIVIFI का पंजीकृत कार्यालय आता है, जैसा कि कंपनी की वेबसाइट पर / उसके कार्यालयों में प्रदर्शित शिकायत निवारण तंत्र के तहत उल्लिखित है।
- कंपनी की वेबसाइटों पर सार्वजनिक सूचना का उद्देश्य ग्राहकों को शिकायत निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी और आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय के विवरण के साथ कंपनी द्वारा अपनाई गई शिकायत निवारण प्रक्रिया को उजागर करना है।

शिकायत निवारण/नोडल अधिकारी की नियुक्ति

विविफाई भारतीय रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के प्रावधान के अनुसार एक शिकायत निवारण/नोडल अधिकारी नियुक्त करेगा।

2.7 उचित व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने की भाषा और तरीका

यह उचित व्यवहार संहिता, जो आरबीआई द्वारा उल्लिखित दिशानिर्देशों पर आधारित है, अंग्रेजी में है, VIVIFI के सभी भौतिक कार्यालयों में भी प्रदर्शित की जाएगी। स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा उनके अनुरोध के आधार पर समझी जाने वाली भाषा।

2.8 विविफाई द्वारा लगाए गए ब्याज का विनियमन

- ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा आवेदन पत्र भरते समय उधारकर्ता या ग्राहक को किया जाएगा और ऋण की मंजूरी के बारे में सूचित करते समय स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- ब्याज दर मॉडल नीति के तहत ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण का दृष्टिकोण विविफाई की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा तो वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी अपडेट की जाएगी।
- ब्याज की दर वार्षिक दर है ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से ली जाएंगी और इसे मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) के रूप में प्रकट किया जाएगा।
- उधारकर्ताओं द्वारा देय अन्य सभी शुल्क वेब साइटों पर प्रदर्शित किए जाएंगे और ऋण की मंजूरी के बारे में सूचित करते समय स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।



ಫೆಯರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸೆಸ್ ಕೋಡ್

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 లేదా ఉత్పత్తి వెబ్ సైట్ www.flexsalary.com & www.flexpay.inలో 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 అర్హతమైన 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 మార్గదర్శకాల 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 స్వీకరణంతరం 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 అర్థమయ్యేలా 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 అర్థం 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 అర్థం 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 క్లెయిమ్ కు 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 ఫ్లోటింగ్ 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 ఉత్పన్నమయ్యే 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 ఫారమ్ ను 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 సైట్ లో వడ్డీ రేటు మోడల్ పాలసీ క్రింద అందుబాటులో ఉన్నాయి. వెబ్ సైట్ లో 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 సైట్ లో ప్రదర్శించబడతాయి మరియు రుణం మంజూరు గురించి తెలియజేసేటప్పుడు స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.