

**ইন্ডিফি ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেড**  
(পূর্বে রিভিয়েরা ইনভেস্টরস প্রাইভেট লিমিটেড নামে পরিচিত ছিল)

**ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড**

ইন্ডিফি ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেডের ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড অথবা ন্যায্য অনুশীলন কোড (পূর্বে রিভেরা ইনভেস্টরস প্রাইভেট লিমিটেড) ("কোম্পানি") আর্থিক পরিষেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কোম্পানি যে অনুশীলনগুলি মেনে চলবে তার রূপরেখা দেয়া কোম্পানির প্রাথমিক ফোকাস হল ঋণ প্রদান এবং পাওনা আদায়ের সময় সদস্যদের একটি ন্যায্য এবং নির্ভরযোগ্য সেবা প্রদান করা। ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড সদস্যদের সংবেদনশীল পরিস্থিতিকে স্বীকৃতি দেওয়া এবং তাদের সাথে মর্যাদাপূর্ণ আচরণ করা এবং পাওনা পুনরুদ্ধারের জন্য একটি সঠিক পন্থা অবলম্বনের নীতির মূলে রয়েছে।

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ এবং ব্যবস্থাপনা দলকে এই ন্যায্য অনুশীলনগুলি বাস্তবায়নের দায়িত্ব দেওয়া হয়েছে। কোম্পানির ক্রিয়াকলাপগুলি সমস্ত স্টেকহোল্ডারদের প্রতি তার দৃঢ় প্রতিশ্রুতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ, একটি ন্যায্য এবং ন্যায্যসঙ্গত পদ্ধতিতে ঋণ প্রদান সহ আর্থিক পরিষেবা এবং পণ্যগুলি প্রদান করে এবং সমস্ত কর্মচারীরা এই প্রতিশ্রুতি সম্পর্কে সচেতন তা নিশ্চিত করার জন্যও তারা দায়ী।

**কোডের উদ্দেশ্য হল:**

- গ্রাহকের মিথস্ক্রিয়াতে ভাল অনুশীলনগুলি প্রচার করা এবং বজায় রাখা।
- গ্রাহকদের পণ্যগুলি আরও ভালভাবে বুঝতে এবং জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করার জন্য স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা।
- গ্রাহকের অভিযোগের সমাধানের জন্য প্রক্রিয়া শক্তিশালীকরণ।

**ঋণ এবং প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন**

- ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ এমন একটি ভাষায় পরিচালিত হবে যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা যায়।
- ঋণের আবেদনপত্রে অবশ্যই সেইসব প্রাসঙ্গিক বিবরণ থাকতে হবে যা ঋণগ্রহীতার উপর প্রভাব ফেলে। এটি অন্যান্য এনবিএফসি দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর বিপরীতে একটি উল্লেখযোগ্য মূল্যায়ন সক্ষম করে, ঋণগ্রহীতাকে একটি জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নেওয়ার অনুমতি দেয়। অতিরিক্তভাবে, ঋণের আবেদনটি প্রয়োজনীয় নথিগুলি নির্দিষ্ট করে যা আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে হবে।
- ঋণের আবেদন পাওয়ার পর কোম্পানি সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে একটি স্বীকৃতি প্রদান করবে। এই স্বীকৃতিতে একটি আনুমানিক সময়সীমাও উল্লেখ করা হবে যার মধ্যে ঋণের আবেদন প্রক্রিয়া করা হবে।

**ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী/শর্ত**

কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে লিখিত যোগাযোগ প্রদান করবে, ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারে এমন ভাষা ব্যবহার করে, একটি অনুমোদন পত্র বা অনুরূপ নথির মাধ্যমে, অনুমোদিত ঋণের পরিমাণের সাথে তার সংশ্লিষ্ট শর্তাবলীর রূপরেখা প্রদান করবে। এর মধ্যে রয়েছে বার্ষিক সুদের হার এবং এর আবেদনের পদ্ধতি, এবং এই শর্তাবলীর ঋণগ্রহীতার গ্রহণযোগ্যতা কোম্পানি দ্বারা রেকর্ড করা হবে। এনবিএফসি-এর ক্ষেত্রে উচ্চ সুদ বা দণ্ডিত সুদের চার্জ সংক্রান্ত সাধারণ অভিযোগগুলিকে মোকাবেলা করার জন্য, কোম্পানি ঋণ চুক্তির মধ্যে দেরিতে পরিশোধের জন্য যে কোনো জরিমানা হাইলাইট করবে। সুদ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য অভ্যন্তরীণ নির্দেশিকা এবং পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা করা হবে এবং ব্যবসার প্রয়োজনীয়তা, নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা, গ্রাহকের অনুভূতি এবং বাজার অনুশীলনগুলি বিবেচনায় নিয়ে পর্যায়ক্রমে পর্যালোচনা করা হবে। কোম্পানি যোগাযোগের শর্তাবলীর ঋণগ্রহীতার গ্রহণযোগ্যতার একটি রেকর্ড বজায় রাখবে।

**INDIFI CAPITAL PRIVATE LIMITED**

(Formerly known as Riviera Investors Private Limited)

CORPORATE OFFICE: 63, SECOND FLOOR, SECTOR 44, GURGAON - 122002 HARYANA

REGISTERED OFFICE : C-902, PARK VIEW SPA, NEAR DPS PRIMARY WING, SECTOR - 47, GURUGRAM - 122001

EMAIL: smahanot@indifi.com CIN: U65923HR1980PTC069400

## ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলীর পরিবর্তন

- কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে এমন ভাষায় অবহিত করবে যে তারা শর্ত ও শর্তাবলীতে যেকোন পরিবর্তনের কথা বোঝে, যার মধ্যে অর্থ বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদির পরিবর্তন উল্লেখ করা রয়েছে।
- সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে প্রয়োগ করা হবে। ঋণ চুক্তি এই প্রভাব একটি উপযুক্ত বিধান অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- পেমেন্ট বা কর্মক্ষমতা প্রত্যাহার বা ত্বরান্বিত করার জন্য কোম্পানির যেকোনো সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির শর্তাবলীর সাথে সারিবদ্ধ হবে।
- সমস্ত বকেয়া সম্পূর্ণ পরিশোধ বা বকেয়া ঋণের পরিমাণ আদায়ের পরে, কোম্পানি সমস্ত প্রদত্ত সিকিউরিটিজ রিলিজ করবে, যদি না অন্য দাবির জন্য একটি বৈধ অধিকার বা লিয়েন বিদ্যমান থাকে। যদি এই ধরনের একটি সেট-অফ অধিকার ব্যবহার করা হয়, ঋণগ্রহীতা বকেয়া দাবির রূপরেখা এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি বা অর্থ প্রদান না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি যে শর্তে সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী তার পূর্বে নোটিশ পাবেন।

## সাধারণ

- কোম্পানি তার ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে, সংশ্লিষ্ট ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে বর্ণিত উদ্দেশ্য ব্যতীত (যদি না পূর্বে অপ্রকাশিত তথ্য প্রকাশিত হয়)।
- যদি কোনো ঋণগ্রহীতা তাদের ধার নেওয়া অ্যাকাউন্টের স্থানান্তরের অনুরোধ করেন, কোম্পানি অনুরোধ পাওয়ার 21 দিনের মধ্যে তার সম্মতি বা আপত্তি জানাবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইন অনুযায়ী স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী মেনে চলবে।
- ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, এনবিএফসি অ্যাক্টিক হায়রানি এড়াবে, যেমন অনুপযুক্ত সময়ে ক্রমাগতভাবে ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগ করা বা পুনরুদ্ধারের জন্য জোর কৌশল ব্যবহার করা। গ্রাহকের অভিযোগে কোম্পানির কর্মীদের কাছ থেকে অভদ্রতার উদাহরণ রয়েছে তা বিবেচনা করে, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার কর্মীরা গ্রাহকদের সাথে সম্মানজনকভাবে যোগাযোগ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।

## পরিচালকদের বোর্ডের দায়িত্ব

- সংস্থার মধ্যে উদ্ভূত বিরোধগুলি মোকাবেলা করার জন্য, ইনডিফি টেকনোলজিস প্রাইভেট লিমিটেড ("হোল্ডিং কোম্পানি")-এ শ্রী সিদ্ধার্থ মাহানোট এবং মিসেস প্রিয়াঙ্কা সিং, সহযোগী পরিচালক, অপারেশনস-এর সমন্বয়ে একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠিত হয়েছে। এই ফোরাম নিশ্চিত করে যে কোম্পানির কর্মকর্তাদের দ্বারা গৃহীত সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত যেকোনো বিরোধ শোনা এবং সমাধান করা হয়।
- ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড সম্মতির পর্যায়ক্রমিক মূল্যায়ন এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা ব্যবস্থাপনা স্তরে পরিচালিত হবে। এই মূল্যায়নের সারসংক্ষেপ একটি বিস্তৃত প্রতিবেদন নির্দিষ্ট বিরতিতে বোর্ডের কাছে উপস্থাপন করা হবে।

## অভিযোগ নিষ্পত্তি

- গ্রাহকদের সুবিধার জন্য নিম্নলিখিত তথ্যগুলি কোম্পানির সমস্ত শাখা/অবস্থানে যেখানে ব্যবসা পরিচালিত হয় সেখানে প্রধানত প্রদর্শিত হবে:
  - নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর, পাশাপাশি ইমেল ঠিকানা) যার সাথে কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য যোগাযোগ করা যেতে পারে।

**অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা:** শ্রীমতি প্রিয়াঙ্কা সিং, সহযোগী পরিচালক- অপারেশন, ইন্ডিফি টেকনোলজিস প্রাইভেট লিমিটেড ("হোল্ডিং কোম্পানি")

**ইমেল:** [grievances@rivierainvestors.com](mailto:grievances@rivierainvestors.com)

**টেলিফোন:** +91 8882704303

- যদি অভিযোগ/বিরোধ 4 সপ্তাহের জন্য অমীমাংসিত থাকে, তাহলে গ্রাহক বিষয়টিকে

আরবিআই-এর ডিএনবিএস-এর আঞ্চলিক অফিসে পাঠাতে পারেন, যার এখতিয়ারে কোম্পানির নিবন্ধিত অফিস পড়ে। যোগাযোগের বিশদ বিবরণ নীচে দেওয়া হয়েছে:

**ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা**

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (আরবিআই)

অ-ব্যাকিং তত্ত্বাবধান

বিভাগ ৬, সংসদ মার্গ, নিউ দিল্লি 110001

ইমেল আইডি: [dnbsnewdelhi@rbi.org.in](mailto:dnbsnewdelhi@rbi.org.in)

- b. এই পাবলিক নোটিশের লক্ষ্য গ্রাহকদের নোডাল অফিসার এবং আরবিআই-এর আঞ্চলিক অফিসের বিবরণ সহ কোম্পানির দ্বারা অনুসৃত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে অবহিত করা।

**কোম্পানির এফপিসি নীতির আপডেট**

ইনডিফি টেকনোলজিস প্রাইভেট লিমিটেডের ("হোল্ডিং কোম্পানি") পরিচালক শ্রী সিদ্ধার্থ মাহানোট এবং মিসেস প্রিয়াঙ্কা সিং, সহযোগী পরিচালক, অপারেশন্স, সারিবদ্ধভাবে কোম্পানির FPC নীতি বা সংশ্লিষ্ট নির্দেশিকা নোটগুলি সংশোধন/পরিবর্তন করার জন্য অনুমোদিত আরবিআই বা অন্য কোনো প্রাসঙ্গিক সংবিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত প্রয়োজনীয়তা/আপডেট/ সংশোধনের সাথে, যখন প্রয়োজন হয়।

**গ্রহণ**

এই পলিসি ডকুমেন্ট, বার্ষিক পর্যালোচনার সময় করা যেকোনো সংশোধন সহ, পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা অনুমোদিত হবে।

\*\*\* ডকুমেন্টের সমাপ্তি \*\*\*