indifi
Capital Private Limited

ઇન્ડિફી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ
(અગાઉ રિવિયરા ઇન્વેસ્ટર્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી)

ન્યાયી આચરણ સંહિતા

ઇન્ડિફી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (અગાઉ રિવિયરા ઇન્વેસ્ટર્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી) ("કંપની")ની ન્યાયી આચરણ સંહિતા (ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ)નો ઉદ્દેશ્ય તેના સભ્યોને આચરણોની ઝાંખી પૂરી પાડવાનો છે, જેને કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી નાણાકીય સેવાઓના સંબંધમાં કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવશે. કંપની ધીરાણ અને લેણાંની વસૂલાત કરતી વખતે મુખ્યત્વે તેના સભ્યોને ન્યાયી અને વિશ્વસનીય સેવા પૂરી પાડવા પર ભાર મૂકે છે. સંસ્થાની ન્યાયી આચરણ સંહિતા સભ્યોની સંવેદનશીલ સ્થિતિથી માહિતગાર રહેવાના અને બાકી રકમની વસૂલાત પ્રત્યે સમજદાર અભિગમ અપનાવીને તેમની ગરિમાનું સન્માન કરવાના સિદ્ધાંત પર આધારિત છે.

ત્યારપછી, કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અને મેનેજમેન્ટ ટીમ વિગતવાર ન્યાયી આચરણોના અમલીકરણ માટે જવાબદાર છે અને ધીરાણ સહિતની વિવિધ નાણાકીય સેવાઓ અને ઉત્પાદનો પૂરા પાડવામાં આવે તેમાં તમામ હિતધારકોને સમાન રીતે કંપનીની કામગીરીઓમાં તેની પ્રબળ પ્રતિબદ્ધતા પ્રતિબિંબિત થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પણ જવાબદાર છે અને તમામ કર્મચારીઓ આ પ્રતિબદ્ધતાથી માહિતગાર હોય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પણ જવાબદાર છે.

સંહિતાના ઉદ્દેશો અહીં ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ છે:

a. સારા આચરણોને પ્રોત્સાહન આપવું અને ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં સારા આચરણોની ખાતરી કરવી;
b. ગ્રાહકોમાં ઉત્પાદનોની બહેતર સમજણ કેળવીને તેમજ તેમને માહિતગાર રાખીને વધુ સારી પારદર્શિતા લાવવી
c. ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટેના તંત્રને મજબૂત બનાવવું;

લોનની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

1. ઋણધારક સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહાર ઋણધારકને દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હશે.
2. લોનની અરજીના ફોર્મમાં ઋણધારકને અસર કરતી હોય તેવી જરૂરી માહિતી સામેલ હોવી જોઇએ, જેથી કરીને અન્ય NBFC દ્વારા આપવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઋણધારક માહિતીસભર નિર્ણય લઇ શકે. લોનની અરજીના ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો અરજી ફોર્મમાં સૂચવેલા છે.
3. કંપની સંભવિત ઋણધારકને તમામ લોન અરજીની પ્રાપ્તિ બદલ એક સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે. આવી સ્વીકૃતિમાં લોનની અરજીઓનો નિકાલ કરવા માટેની સૂચક સમયમર્યાદાનો ઉલ્લેખ કરેલો રહેશે.

લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

કંપની દ્વારા મંજૂરી પત્રના માધ્યમથી અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના અમલીકરણની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનની રકમ અંગે ઋણધારકને સમજાય તે ભાષામાં

લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવશે અને પોતાના રેકોર્ડમાં ઋણધારક દ્વારા આ નિયમો અને શરતો સ્વીકારવામાં આવ્યા હોવાની નોંધ જાળવી રાખવામાં આવશે. સામાન્ય રીતે NBFC વિરુદ્ધ ઊંચા વ્યાજ/દંડ પેટે વ્યાજ વસૂલવા સંબંધિત ફરિયાદો મળતી હોવાથી, કંપનીએ ચુકવણીમાં વિલંબ બદલ વસૂલવામાં આવતા દંડ પેટે વ્યાજનો ઉલ્લેખ લોન કરારમાં કરવાનો રહેશે. વ્યાજ અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિતત કરવામાં આવશે અને વ્યવસાયિક આવશ્યકતાઓ, નિયમનકારી અને ગ્રાહક ભાવનાઓ, બજારના આચરણો વગેરેને ધ્યાનમાં રાખીને સમીક્ષાને આધી રહેશે. ઋણધારકને જણાવવામાં આવેલ નિયમો અને શરતો માટે તેમની સ્વીકૃતિ અંગેની નોંધ કંપની દ્વારા તેમના રેકોર્ડમાં સાચવવામાં આવશે.

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

a. ઋણધારક જે ભાષા સમજતા હોય તે ભાષામાં કંપનીએ ઋણધારકને, વિતરણના શેડ્યૂલ, વ્યાજ દરો, સર્વિસ ચાર્જિસ, આગોતરી ચુકવણી માટેના ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં થતા કોઇપણ ફેરફારો અંગે નોટિસ આપવાની રહેશે.

b. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે, વ્યાજ દરો અને અન્ય ચાર્જમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રૂપે જ કરવામાં આવે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવી જોઇએ.

c. ચુકવણી અથવા કામગીરીને પરત ખેંચવા / આગળ વધારવાનો કંપનીનો નિર્ણય લોનના કરારની શરતો સાથે સુસંગત રહેશે.

d. કંપની તમામ લેણાંની પરત ચુકવણી થવા પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત થવા પર કોઇપણ તેઓ ઋણધારક સામે ધરાવતા હોય તેવા કોઇપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા દાવા માટે પૂર્વાધિકારને આધીન તમામ સિક્યોરિટી (જામીન)ને મુક્ત કરશે. જો આવા સેટ ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઋણધારકને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી બાકી દાવાઓ અને કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર હોય તે શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે યોગ્ય નોટિસ આપવામાં આવશે.

સામાન્ય

a. સંબંધિત લોન કરારના લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય કંપની તેના ઋણધારકની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ઋણધારક દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, તે ધ્યાનમાં લેવામાં આવી ન હોય)

b. ઋણ લેવાના એકાઉન્ટમાં ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઋણધારક તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીની વાંધો, જો કોઇ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જાણ કરવી જોઇએ. આવી ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં કરારની પારદર્શક શરતો મુજબ થશે.

c. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, NBFC એ અયોગ્ય પજવણી જેમ કે; ઋણધારકને પ્રતિકૂળ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો વગેરેનો સહારો લેવો જોઇએ નહીં. ગ્રાહકની ફરિયાદોમાં કંપનીના સ્ટાફ દ્વારા કરવામાં આવતા અસંસ્કારી વર્તનનો પણ સમાવેશ થાય છે, કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઇએ કે સ્ટાફ તેમના ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ મેળવેલો છે.

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારીઓ

a. આ સંબંધમાં ઉદ્ભવતા વિવાદોને ઉકેલવા માટે શ્રી સિદ્ધાર્થ મહનોત અને સુશ્રી પ્રિયંકા સિંઘ, એસોસિયેટ ડિરેક્ટર, ઓપરેશન્સ, ઇન્ડિફી ટેક્નોલોજીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("માલિક કંપની")ને સમાવતા સંસ્થાની અંદરના એક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્રની

સ્થાપના કરવામાં આવી છે. આ ફોરમ કંપનીના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરશે.

b. ન્યાયી આચરણ સંહિતાના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્રની કામગીરીની સમયાંતરે મેનેજમેન્ટના સ્તરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને નિયમિત અંતરાલે સબમિટ કરવામાં આવશે, જે તેના દ્વારા સૂચવવામાં આવશે.

ફરિયાદ નિવારણ

a. નીચેની માહિતી ગ્રાહકોના લાભ માટે, જ્યાં વ્યવસાય વ્યવહાર કરવામાં આવતો હોય ત્યાં કંપનીની તમામ શાખાઓ/સ્થળો પર મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે:

1. કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે જેમનો સંપર્ક કરી શકાય તેવા નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્કની વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબરો તેમજ ઇમેલ એડ્રેસ).

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી: સુશ્રી પ્રિયંકા સિંઘ, એસોસિયેટ ડિરેક્ટર- ઓપરેશન્સ, ઇન્ડિફી ટેક્નોલોજીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("માલિક કંપની")

ઇમેલ: grievances@indificapital.com
ટેલિફોન: +91 8882704303

ii) જો ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ 4 અઠવાડિયાના સમયગાળામાં ન થાય, તો RBIની DNBSની પ્રાદેશિક કચેરી સમક્ષ ગ્રાહક અપીલ કરી શકે છે, જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવે છે. સંપર્કની વિગતો:

ઓફિસર-ઇન-ચાર્જ

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) નોન-બેંકિંગ દેખરેખ વિભાગ,

6, સંસદ માર્ગ, નવી દિલ્હી 10001

ઇમેલ આઇડી: dnbsnewdelhi@rbi.org.in

b. જાહેર નોટિસ ગ્રાહકોને, નોડલ ઓફિસર અને RBIની પ્રાદેશિક કચેરીની વિગતો સાથે, કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર પર પ્રકાશ પાડવાના હેતુને પૂરો કરશે.

<u>કંપનીની FPC નીતિમાં અપડેશન</u>

શ્રી સિદ્ધાર્થ મહનોત, ડિરેક્ટર અને સુશ્રી પ્રિયંકા સિંઘ, એસોસિયેટ ડિરેક્ટર, ઓપરેશન્સ, ઇન્ડિફી ટેક્નોલોજિસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("માલિક કંપની")ને સમયાંતરે RBI અથવા અન્ય કાનૂની સત્તાધીશોની જરૂરિયાતો/અપડેટ/સુધારા સાથે સુસંગત રહેવા માટે FPC નીતિ અથવા કંપનીની અન્ય સંબંધિત માર્ગદર્શન નોંધોમાં સુધારો/ફેરફાર કરવા માટે અધિકૃત કરવામાં આવશે.

<u>સ્વીકૃતી</u>

આ નીતિ દસ્તાવેજ અને વાર્ષિક સમીક્ષા દરમિયાન કરવામાં આવેલ કોઇપણ ફેરફારો બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા અપનાવવામાં આવશે.

******દસ્તાવેજનું સમાપન******