

**इंडिफी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड**  
(पूर्व नाम रिवियरा इन्वेस्टर्स प्राइवेट लिमिटेड)

**उचित व्यवहार संहिता**

इंडिफी कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड (जिसका पहले नाम रिवियरा इन्वेस्टर्स प्राइवेट लिमिटेड था) ("कंपनी") के उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य अपने सदस्यों को ऐसी प्रथाओं के बारे में बताना है, जिनका पालन कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली वित्तीय सेवाओं के लिए किया जाएगा। कंपनी का पूरा जोर उधार देने और बकाया राशि के संग्रह के दौरान अपने सदस्यों को एक निष्पक्ष और भरोसेमंद सेवा प्रदान करना है। संगठन की उचित व्यवहार संहिता सदस्यों की संवेदनशील स्थिति के बारे में जागरूक होने और बकाया राशि की वसूली में एक समझदार दृष्टिकोण अपनाते हुए उनकी गरिमा का सम्मान करने के सिद्धांत पर आधारित है।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन टीम उचित व्यवहार संहिता को विस्तृत रूप से लागू करने के लिए जिम्मेदार हैं, और यह भी सुनिश्चित करना उनकी जिम्मेदारी है कि कंपनी का संचालन सभी हितधारकों को उचित और न्यायसंगत तरीके से पेश करने के लिए अपनी मजबूत प्रतिबद्धता को दर्शाए, जिसमें ऋण देने सहित विभिन्न वित्तीय सेवाएं और उत्पाद शामिल हैं और सभी कर्मचारी इस प्रतिबद्धता से अवगत हैं।

**संहिता के उद्देश्य :**

- अच्छी प्रथाओं को बढ़ावा देना और ग्राहकों के साथ किए जाने वाले व्यवहार में अच्छी प्रथाओं को सुनिश्चित करना
- अधिक पारदर्शिता ग्राहकों को उत्पाद की बेहतर समझ और जानकारी हासिल करने में सक्षम बनाती है
- ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत बनाना

**ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण**

- उधार लेने वाले के साथ सारी बातचीत उसी भाषा में होगी, जिसे वो अच्छी तरह समझता है।
- ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए, जो उधार लेने वाले को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए जाने वाले नियम और शर्तों के साथ उचित तुलना की जा सके और ऋणी द्वारा एक बेहतर निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन में उन जरूरी दस्तावेजों की जानकारी दी गई है जिन्हें आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत करने की आवश्यकता होती है।
- कंपनी संभावित ऋणी को सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए एक पावती प्रदान करेगी। पावती ऐसी सांकेतिक समय सीमा का उल्लेख किया जाएगा, जिसके भीतर ऋण आवेदन का निपटारा किया जाएगा।

**ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें**

कंपनी ऋणी को मंजूरी पत्र या अन्य के माध्यम से ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप से सूचित किया जाएगा, स्वीकृत ऋण राशि के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन के तरीके सहित नियम और शर्तों और ऋणी द्वारा इन नियम और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी। चूंकि गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों के खिलाफ प्राप्त होने वाली शिकायतें अक्सर अधिक ब्याज/दंडात्मक ब्याज वसूलने से संबंधित होती हैं,

**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

इसलिए कंपनी ऋण करार पत्र में देरी से भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख बड़े और मोटे अक्षरों में करेगी। ब्याज और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की जाएंगी और व्यावसायिक अनिवार्यताओं, विनियामक और ग्राहक भावनाओं, बाजार प्रथाओं आदि को ध्यान में रखते हुए समीक्षा के अधीन होंगी। ऋणी को बताए गए नियम और शर्तों पर उसकी स्वीकृति को कंपनी द्वारा अपने रिकॉर्ड में संभाल कर रखा जाएगा।

#### **नियम और शर्तों में बदलाव सहित ऋण का संवितरण**

- कंपनी ऋण संवितरण अनुसूचि, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में ऋणी को उसके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचित करेगी।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और अन्य शुल्कों में परिवर्तन केवल आगे आने वाली तारीख से प्रभावी होंगे। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण करार में शामिल की जानी चाहिए।
- भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने का कंपनी का निर्णय ऋण करार की शर्तों के अनुरूप होगा।
- कंपनी सभी बकायों के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति पर सभी प्रतिभूतियों को मुक्त करेगी, जो ऋणी के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन होगी। अगर इन अधिकारों का उपयोग किया जाना है, तब ऋणी को बकाया दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण रूप से जानकारी देने के लिए नोटिस दिया जाएगा, जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने कब्जे में रखने के लिए हकदार है।

#### **सामान्य**

- कंपनी संबंधित ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में बताए गए उद्देश्यों के अलावा अपने ऋणी के अन्य मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जब तक कि ऐसी कोई नई जानकारी पता न चले, जो ऋणी द्वारा पहले नहीं बताई गई है।)
- ऋणी द्वारा उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध मिलने पर कंपनी को अपनी सहमति या आपत्ति, अगर कोई है, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर प्रदान की जानी चाहिए। इस तरह का स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंधात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- ऋण की वसूली के मामले में, एनबीएफसी को अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेना चाहिए, जैसे ऋणी को सुबह-शाम लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का इस्तेमाल करना आदि। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनी के कर्मचारियों का अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है, इसलिए कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहक के साथ व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

#### **निदेशक मंडल की जिम्मेदारियां**

- इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए श्री सिद्धार्थ महनोत और सुश्री प्रियंका सिंह, एसोसिएट डायरेक्टर, परिचालन, इंडिफी टेक्नोलॉजीस प्राइवेट लिमिटेड (“प्रवर्तक कंपनी”) के नेतृत्व में संगठन के भीतर एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया गया है। यह फोरम सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के अधिकारियों द्वारा लिए गए फैसलों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना जाए और उनका उचित निपटारा किया जाए।
- उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के स्तर पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की नियमित अंतराल पर समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की विस्तृत रिपोर्ट बोर्ड को नियमित अंतराल पर या जैसा वो निर्धारित करे उसके अनुसार प्रस्तुत की जाएगी।

## शिकायत समाधान

a. ग्राहकों की सुविधा के लिए, कंपनी की सभी शाखाओं/स्थानों पर जहां व्यवसाय किया जाता है, निम्नलिखित जानकारी को प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा:

1. नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पता), जिससे कंपनी के खिलाफ शिकायत के समाधान के लिए संपर्क किया जा सके।

**शिकायत समाधान अधिकारी:** सुश्री प्रियंका सिंह, एसोसिएटेड डायरेक्टर, परिचालन, इंडिफी टेक्नोलॉजीस प्राइवेट लिमिटेड (“प्रवर्तक कंपनी”)

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

**टेलीफोन:** +91 8882704303

ii) यदि 4 सप्ताह के भीतर शिकायत/विवाद का निस्तारण नहीं किया जाता है, तब ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के उस क्षेत्रीय कार्यालय में अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है। संपर्क विवरण:

### प्रभारी अधिकारी

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई)

गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग,

6, संसद मार्ग, नई दिल्ली - 110001

ईमेल आईडी: [dnbsnewdelhi@rbi.org.in](mailto:dnbsnewdelhi@rbi.org.in)

b. सार्वजनिक सूचना ग्राहकों को कंपनी द्वारा अपनाए जाने वाले शिकायत निवारण तंत्र के साथ नोडल अधिकारी और आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय की जानकारी के बारे में बताने का काम करेगी।

## **कंपनी की एफपीसी नीति में बदलाव**

आरबीआई या ऐसे अन्य वैधानिक प्राधिकरण की आवश्यकताओं/अपडेट/संशोधनों के अनुरूप कंपनी की एफपीसी नीति या अन्य संबंधित मार्गदर्शन निर्देशों में संशोधन/बदलाव करने के लिए श्री सिद्धार्थ मनहोत, निदेशक और सुश्री प्रियंका सिंह, एसोसिएटेड डायरेक्टर, परिचालन, इंडिफी टेक्नोलॉजीस प्राइवेट लिमिटेड (“प्रवर्तक कंपनी”) को अधिकृत किया गया है।

## **स्वीकार्यता**

इस नीति दस्तावेज और वार्षिक समीक्षा के दौरान किए गए किसी भी बदलाव को निदेशक मंडल द्वारा स्वीकार किया जाएगा।

**\*\*\* दस्तावेज समाप्त \*\*\***