



उचित व्यवहार  
संहिता

## संस्करण इतिहास

विवरण#	व्यक्तियों	खजूर	द्वारा अनुमोदित
1.0	परिचय अनुभाग में भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के मास्टर निदेश के संदर्भ को अद्यतन किया गया।	2018-04-08	निदेशक मंडल
1.1	RBI डिजिटल लेंडिंग दिशानिर्देशों के लिए अपडेट किया गया	2022-09-08	निदेशक मंडल
1.2	अद्यतन शिकायत निवारण अनुभाग	2022-12-05	निदेशक मंडल
1.3	अद्यतन प्रक्रिया प्रवाह 'सामान्य' धारा के तहत (2.4)	2023-02-14	निदेशक मंडल
1.4	परिचय, शिकायत निवारण अनुभाग और संस्करण इतिहास के तहत अद्यतन संदर्भ।	2023-09-12	निदेशक मंडल
1.5	स्केल आधारित विनियम अद्यतन	2024-01-25	निदेशक मंडल
1.6	उत्पादों के तहत उद्यम फ्लेक्स लोन को शामिल करना	2024-07-23	निदेशक मंडल

## सूचकांक

---

संस्करण इतिहास .....	1
सूचकांक .....	2
1. परिचय .....	3
2. नियमों .....	4
3. उचित व्यवहार संहिता पर मार्गदर्शक सिद्धांत .....	5
3.1 ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग .....	5
3.2 ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें .....	6
3.3 नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण .....	7
3.4 सामान्य .....	7
3.5 निदेशक मंडल की जिम्मेदारी .....	8
3.6 शिकायत निवारण/नोडल अधिकारी .....	8
3.7 भाषा और उचित व्यवहार संहिता के संचार का तरीका .....	9
3.8 Vivifi द्वारा लगाए गए ब्याज का विनियमन .....	9

# 1 परिचय

---

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

## 2 नियमों

---

हर समय, कंपनी आरबीआई द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों का सख्ती से पालन करेगी। इन दिशानिर्देशों में नीचे शामिल होंगे और समय-समय पर अपडेट किए जाएंगे।

1. मास्टर निदेश – भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 (10 नवंबर, 2023 तक अद्यतन)
2. एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश (RBI / 2012-13/416 DNBS.CC.PD.No. 320/03.10.01/2012-13)
3. आरबीआई दिशानिर्देश पर अंकदर्शी ऋणदान (RBI/2022-23/111 DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23) दिनांक 02 सितंबर, 2022 को 14 फरवरी, 2023 को डिजिटल लेंडिंग पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों के साथ पढ़ा गया।
4. उचित उधार अभ्यास - 18 अगस्त, 2023 के ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क।
5. आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी किए जाने वाले परिपत्र, दिशानिर्देश और स्पष्टीकरण।

उपर्युक्त दिशानिर्देशों/मानदंडों/स्पष्टीकरणों या किसी अन्य लागू अधिनियमों/विनियमों में किसी भी बाद के संशोधनों या किन्हीं सांविधिक संशोधनों या पुनः अधिनियमितियों के अनुसरण में, यदि बोर्ड द्वारा बनाए गए किसी भी पैरामीटर (पैरामीटरों) में कोई परिवर्तन होता है, तो अधिनियम/विनियम का पैरामीटर (पैरामीटरों) पर अधिभावी प्रभाव होगा।

## 3 उचित व्यवहार संहिता पर मार्गदर्शक सिद्धांत

---

### 3.1 ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग

#### ऑनलाइन लेंडिंग प्लेटफॉर्म

- Vivifi एक ऑनलाइन ऋणदाता होने के नाते, ग्राहक कंपनी की वेब साइट [www.vivifin.com](http://www.vivifin.com) या उत्पाद वेब साइट [www.flexsalary.com](http://www.flexsalary.com) & [www.flexpay.in](http://www.flexpay.in) & [www.udyamflexloan.com](http://www.udyamflexloan.com) पर ऋण के लिए पंजीकरण और आवेदन करके ऋण के लिए आवेदन करेंगे, साथ ही Google Play store और App store पर प्रकाशित FlexSalary, FlexPay और Udyam Flex Loan मोबाइल ऐप के माध्यम से भी ऋण के लिए आवेदन करेंगे। उधारकर्ता स्वीकृत ऋणों से धन प्राप्त कर सकते हैं और साथ ही मूलधन, ब्याज और शुल्क का भुगतान ऑनलाइन लेंडिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से या सीधे अपने बैंक खाते से विविफी के नामित बैंक खाते में कर सकते हैं।
- विविफी नकद में कोई लेनदेन नहीं करता है, लेकिन सभी ऋण संवितरण को रूट करेगा और केवल बैंकिंग चैनल के माध्यम से सभी भुगतान प्राप्त करेगा।
- उधारकर्ता के लिए सभी संचार अंग्रेजी या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे। जबकि विविफी पूरे ऋण जीवनचक्र के लिए एक पेपरलेस, ऑनलाइन प्लेटफॉर्म बनने का प्रयास करता है, जहां भी ग्राहक चाहता है, पेपर विकल्प प्रदान किया जाएगा।
- ऋण आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा एक सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का संकेत देगा।
- विविफी ने सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम 2001 के अनुरूप उधारकर्ता को ऑनलाइन प्रस्तुत किए गए ऋण दस्तावेजों पर इलेक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर (ई-साइन) की सुविधा प्रदान करने का भी प्रस्ताव किया है। ई-साइन ऑनलाइन इलेक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर सेवा के माध्यम से सुगम इलेक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर कानूनी रूप से मान्य हैं बशर्ते कि ई-साइन हस्ताक्षर ढांचा सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम की दूसरी अनुसूची के प्रावधानों और प्रमाणन नियंत्रक द्वारा जारी दिशानिर्देशों के तहत संचालित किया जाता है

विशेषज्ञ। कृपया "इलेक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर या इलेक्ट्रॉनिक प्रमाणीकरण तकनीक देखें"

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 विविफी को भेजने का विकल्प भी होगा।
- Vivifi सभी ऋण आवेदनों की ऑनलाइन प्राप्ति के लिए पावती देगा। वह समय सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, पावती में भी इंगित किया जाएगा।

### 3.2 ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- प्रस्तावित ऋण की पात्रता और मात्रा का मूल्यांकन ग्राहक द्वारा प्रदान की गई जानकारी के आधार पर किया जाएगा और तीसरे पक्ष के डेटा का उपयोग किया जाएगा, जिसमें क्रेडिट ब्यूरो की जानकारी शामिल है, लेकिन यह सीमित नहीं है। विविफी उधारकर्ता को अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में लिखित रूप में सूचित करेगा जैसा कि उधारकर्ता द्वारा स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा समझा जाता है, नियम और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि

प्रसंस्करण शुल्क सहित, ब्याज की वार्षिक प्रतिशत दर ("**एपीआर**") और

उधारकर्ता द्वारा इन निबंधनों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकार्ड में रखना हालांकि इस समय देर से पुनर्भुगतान के लिए कोई दंडात्मक ब्याज शुल्क या शुल्क नहीं है, कंपनी पूर्व सूचना के साथ पेश करने और मूल्यांकन करने का अधिकार सुरक्षित रखती है।

- नियम और शर्तों के संबंध में विविफी और उधारकर्ता के बीच विवादों से बचने के लिए, विविफी ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगा जैसा कि उधारकर्ता द्वारा समझा और स्वीकार किया गया है, साथ ही ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों में से प्रत्येक की एक प्रति सभी उधारकर्ताओं को ऋण की मंजूरी / ताकि उधारकर्ता ऋण की मंजूरी के समय प्रसंस्करण प्रभार और ब्याज दर सहित ऋणों की शर्तों से पूरी तरह अवगत हों। उधारकर्ता इन दस्तावेजों को उधार देने वाले प्लेटफॉर्म से डाउनलोड कर सकते हैं।

### 3.3 नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

- विविफी उधारकर्ता को अंग्रेजी या स्थानीय भाषा या भाषा में नोटिस देगी जैसा कि उधारकर्ता द्वारा समझा जाता है कि नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं। विविफी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल भावी प्रभाव से ही हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।
- करार के अन्तर्गत भुगतान अथवा निष्पादन में तेजी लाने/वापस लेने का निर्णय ऋण करार के अनुरूप होगा।
- Vivifi सभी प्रतिभूतियों, यदि कोई हो, को सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन किसी अन्य दावे के लिए जारी करेगा जो Vivifi उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि सेटऑफ के इस तरह के 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 विविफी प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है जब तक कि संबंधित दावे का निपटारा/भुगतान नहीं किया जाता है।

### 3.4 सामान्य

- Vivifi ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए (जब तक कि जानकारी, उधारकर्ता द्वारा पहले खुलासा नहीं की गई हो, ध्यान नहीं दिया गया हो)।
- ऋणों की वसूली के मामले में, विविफी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी; (ii) उधारकर्ताओं को लगातार देर रात परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना आदि। Vivifi यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को शिष्टाचार और उचित संबंध के साथ ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है। Vivifi केवल ग्राहकों तक उनके पंजीकृत मोबाइल नंबरों तक निर्देशित के रूप में पहुंचेगा और गैर-संपर्क योग्य अपराधी ग्राहकों के विशिष्ट मामलों में, Vivifi ऐसे ग्राहकों तक पहुंचने का प्रयास करेगा जैसा कि संग्रह नीति की धारा 3 के तहत निर्देशित है।
- 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, विविफी करेगा

व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी अस्थिर दर सावधि ऋणों पर तत्काल प्रभाव से पुरोबंध प्रभार/पूर्व-भुगतान दंड न लें।

### 3.5 निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

Vivifi के पास संगठन के भीतर एक बोर्ड अनुमोदित शिकायत निवारण प्रक्रिया है। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करता है कि ऋणदात्री संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्चतर स्तर पर उनका निपटान किया जाए। इस प्रक्रिया में उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कार्यकरण की आवधिक समीक्षा का भी प्रावधान है। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतरालों पर बोर्ड को प्रस्तुत की जानी अपेक्षित है

### 3.6 शिकायत निवारण/नोडल अधिकारी

- परिचालन स्तर पर, विविफी ने हमारे ग्राहकों के लाभ के लिए, कंपनी की वेब साइट के साथ-साथ उत्पाद वेबसाइटों पर निम्नलिखित जानकारी को प्रमुखता से प्रदर्शित किया है, जिसके माध्यम से व्यवसाय का लेन-देन किया जाता है, समय-समय पर अद्यतन दिशानिर्देश के अनुसार विविफी के कार्यालय में भी प्रदर्शित किया जाता है:
  - शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण, जिसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सकता है, कंपनी की वेबसाइट पर शिकायत निवारण तंत्र के तहत प्रकाशित किए जाते हैं
  - शिकायत/विवाद के मामले में लिखित शिकायत की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर जवाब नहीं दिया जाता है। ग्राहक नामित बैंकिंग लोकपाल, भारतीय रिज़र्व बैंक से अपील कर सकता है जिसके अधिकार क्षेत्र में वीआईवीआईएफआई का पंजीकृत कार्यालय कंपनी की वेबसाइट पर ग्रीव्स निवारण तंत्र के तहत उल्लिखित है/इसके कार्यालयों में प्रदर्शित किया गया है।
- कंपनी की वेबसाइटों पर सार्वजनिक नोटिस ग्राहकों को कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली शिकायत निवारण प्रक्रिया के साथ-साथ शिकायत निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी और आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय के विवरण को उजागर करने के उद्देश्य से कार्य करता है

## शिकायत निवारण/नोडल अधिकारी की नियुक्ति

Vivifi भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के प्रावधान के अनुसार एक शिकायत निवारण/नोडल अधिकारी नियुक्त करेगा

### 3.7 भाषा और उचित व्यवहार संहिता के संचार का तरीका

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

### 3.8 Vivifi द्वारा लगाए गए ब्याज का विनियमन

- ब्याज दर और जोखिम के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर प्रभारित करने के औचित्य को आवेदन पत्र भरते समय उधारकर्ता या ग्राहक को प्रकट किया जाएगा और ऋण की मंजूरी के बारे में सूचित करते समय स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- ब्याज दर मॉडल नीति के अंतर्गत ब्याज दरें और जोखिमों के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण भी विविफी की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं। वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा।
- ब्याज की दर वार्षिक दर है ताकि उधारकर्ता को उन 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 किए जाएंगे।