



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 मैनुअल 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।