
उचित व्यवहार संहिता

विवृति कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

संस्करण	अनुमोदन दिनांक
वि1	४ सितंबर २०१७
वि2	२२ अक्टूबर २०१८
वि3	०८ नवंबर २०२२

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के मास्टर निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा लेने वाली कंपनी और जमा लेने वाली कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देश, २०१६ और मास्टर निर्देश- भारतीय रिजर्व बैंक (माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए नियामक ढांचा) निर्देश, २०२२ के अनुसार, सभी विनियमित संस्थाएं ('आरई') कंपनी के निर्देशक मंडल द्वारा अनुमोदित एक उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) लागू करेंगी।

विवृति कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड (वीसीपीएल) की उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) को आरबीआई के उक्त निर्देशों के अनुरूप तैयार किया गया है।

एफपीसी वीसीपीएल के सभी कार्यालयों पर लागू होगा और संगठन के सभी कर्मचारियों पर बाध्यकारी होगा।

उचित व्यवहार संहिता के उद्देश्य:

एफपीसी के उद्देश्य इस प्रकार हैं:

१. ग्राहक के साथ व्यवहार करने में सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएं।
२. कानूनी और नैतिक रूप से मान्य व्यावसायिक प्रथाओं का पालन करें।
३. पारदर्शी रहें और ग्राहक को सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करें।
४. एमएफआई ऋण के लिए वीसीपीएल द्वारा पालन की जाने वाली प्रक्रियाओं / प्रथाओं और प्रथाओं की समीक्षा और संरेखित करने के लिए एक रूपरेखा प्रदान करें

वीसीपीएल की प्रतिबद्धताएं

- कंपनी नियामकों (भारतीय रिजर्व बैंक, सेबी, आईआरडीए आदि) और अन्य सक्षम प्राधिकरणों जैसे सरकार, स्थानीय प्राधिकरण आदि द्वारा पारित / जारी किए गए सभी लागू कानूनों, विनियमों और दिशानिर्देशों का पालन करने का वचन देती है।
- कंपनी धर्म, जाति, लिंग या भाषा के आधार पर ग्राहकों के साथ भेदभाव नहीं करने का वचन देती है।
- कंपनी अपने ग्राहकों/संभावित ग्राहकों को अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में स्पष्ट और पूर्ण जानकारी प्रदान करेगी और किसी भी भ्रामक या संभावित रूप से भ्रामक विज्ञापन या प्रचार का सहारा नहीं लेगी।
- कंपनी 'छिपे हुए शुल्क' या पारदर्शिता की कमी के तत्वों वाले किसी भी उत्पाद / सेवाओं को पेश करने से परहेज करती है।
- कंपनी ग्राहक द्वारा गिरवी रखी गई सुरक्षा की सुरक्षित कस्टडी को सुरक्षित करने के लिए सभी संभव और उचित उपाय करने और कंपनी की व्यस्तता के दौरान ग्राहक को इन सुरक्षा के किसी भी आकस्मिक, अनजाने या धोखाधड़ी के नुकसान के लिए मुआवजा देने का वचन देती है।
- कंपनी व्यवसाय करते समय ग्राहक द्वारा की गई किसी भी अनजाने या लिपिक त्रुटि का लाभ नहीं उठाने का वचन देती है।
- कंपनी एक वृद्धि मैट्रिक्स वाले संरचित रिट्रेसल मैकेनिज्म के साथ पूरक ग्राहकों की शिकायतों और सुझावों को तुरंत संबोधित करने के लिए एक प्रणाली स्थापित करने के लिए प्रतिबद्ध है।
- कंपनी अपनी वेबसाइट पर एफपीसी प्रदर्शित करेगी और अनुरोध पर ग्राहक की मांग पर एफपीसी की एक प्रति भी उपलब्ध कराएगी।

उचित व्यवहार:

ऋण:

1. ऋण प्रलेखन सेट में, अन्य बातों के साथ-साथ, ऋण को नियंत्रित करने वाली व्यापक विशेषताएं और नियम और शर्तें शामिल होंगी। यह उधारकर्ताओं को बाजार में अन्य उधारदाताओं के साथ कंपनी द्वारा दी गई शर्तों की तुलना और विश्लेषण करके एक सूचित निर्णय लेने में सक्षम करेगा। उक्त फॉर्म उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को भी निर्दिष्ट करेगा।
2. ऋण आवेदन पत्र उधारकर्ताओं और उनके परिवार के सदस्यों से आवश्यक अतिरिक्त जानकारी को भी सूचीबद्ध कर सकता है ताकि कंपनी डेटाबेस बनाने में सक्षम हो सके।
3. ऋण आवेदन पत्र में उधारकर्ताओं को उसकी प्राप्ति की पावती देने का प्रावधान होगा।
4. सभी ऋण आवेदनों का निपटान विधिवत पूर्ण ऋण आवेदन पत्र प्राप्त होने की तारीख से 90 दिनों की अवधि के भीतर अपेक्षित दस्तावेजों के साथ किया जाएगा और उधारकर्ता द्वारा प्रचलित नियमों और विनियमों का अनुपालन करने वाले सभी दस्तावेजों की प्राप्ति के अधीन किया जाएगा।
5. उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तें:

1. कंपनी, ऋण को मंजूरी देने से पहले, उधारकर्ताओं की ऋण चुकाने की क्षमता का आकलन करेगी।
2. उधार देने का निर्णय उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र के माध्यम से सूचित किया जाएगा, जिसमें स्पष्ट रूप से नियम और शर्तें, वार्षिक ब्याज दर, ब्याज के आवेदन की विधि और दंडात्मक ब्याज दिखाया जाएगा जो देर से भुगतान के लिए लगाया जाएगा।
3. उपर्युक्त नियमों और शर्तों और ऊपर उल्लिखित कमर्शियल की स्वीकृति कंपनी के रिकॉर्ड में संरक्षित की जाएगी।

ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय ग्राहक को सुविधा करार/प्रलेखन की एक प्रति तथा ऋण करार में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति प्रस्तुत की जाएगी। देर से पुनर्भुगतान के मामले में लगाए गए दंडात्मक ब्याज को ऋण समझौते में बोल्ड रूप से उजागर किया जाएगा।

नियमों और शर्तों में बदलाव सहित ऋणों का संवितरण

कंपनी लिखित रूप से या कंपनी की वेबसाइट पर अपडेट करके, ग्राहक को ऋण के नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में सूचित करेगी और ग्राहक द्वारा स्वीकृति के आधार पर परिवर्तनों को संभावित रूप से लागू करेगी। इस खंड को शामिल करने के लिए ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से उल्लेख किया गया है कि परिवर्तन संभावित रूप से लागू होंगे।

संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण:

१. ऋण के भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने का कंपनी का निर्णय, यदि कोई हो, ऋण करार के नियमों और शर्तों के अनुसार होगा।
२. कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण वापस लेने से पहले उचित समय देगी या ऋण समझौते और अन्य संबंधित दस्तावेजों में निहित नियमों और शर्तों के अधीन भुगतान या प्रदर्शन में तेजी लाने के लिए कहेगी।
३. कंपनी के पास पड़े संपार्श्विक ऋणों के पूर्ण और अंतिम पुनर्भुगतान की प्राप्ति पर जारी किए जा सकते हैं, जो निश्चित रूप से किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन हैं और उधारकर्ताओं के खिलाफ कंपनी के किसी अन्य दावे के लिए निर्धारित किए जा सकते हैं। तथापि, ऐसे मामलों में जहां उधारकर्ता ने इस सुविधा का लाभ उठाया है जिससे वह आवश्यकता पड़ने पर स्वीकृत कुल राशि के भीतर उधार/आहरण कर सकता है, संपार्श्विक को परिचालन सुविधा के लिए कंपनी द्वारा अपने पास रखा जा सकता है।

डिफॉल्ट के मामले में पुनर्ग्रहण:

कंपनी के पास सुरक्षित उधार के लिए उधारकर्ता के साथ अनुबंध / ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनः कब्जा खंड होगा। हालांकि, खंड पारदर्शी होना चाहिए और स्पष्ट रूप से संबंधित प्रावधानों को निर्धारित करना चाहिए:

१. पुनः कब्जा सक्रिय करना
२. कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि
३. कब्जा लेने की प्रक्रिया
४. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले बकाया राशि का भुगतान करने के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने का प्रावधान
५. संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया

ब्याज दर गणना:

१. कंपनी प्रासंगिक कारकों जैसे धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम पर विचार करते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋण और अग्रिमों के लिए ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करेगी। ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन के दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों को अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को किया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
२. ब्याज की दरें और जोखिमों के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण भी हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होता है तो वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को

अपडेट किया जाना चाहिए।

3. ब्याज की दर वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते में चार्ज किया जाएगा।

संग्रह प्रक्रिया:

1. व्यक्तियों को ऋण की वसूली के लिए, वीसीपीएल अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा; लगातार विषम समय में उधारकर्ताओं को परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि।
2. वीसीपीएल व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट सावधि ऋणों पर पुरोबंध शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगा।

गोपनीयता:

कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर किसी भी अन्य व्यक्ति को उधारकर्ताओं के लेनदेन विवरण को प्रकट नहीं कर सकती है:

1. सूचना को किसी भी लागू कानून, किसी भी निर्देश, अनुरोध या सरकारी प्राधिकरण की आवश्यकता द्वारा प्रकट किया जाना आवश्यक है।
2. सूचना लेखा की आवश्यकता परीक्षक, पेशेवर सलाहकारों, एजेंटों या उधारदाताओं के किसी भी तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं द्वारा होती है जो गोपनीयता के कर्तव्य के अधीन हैं
3. जानकारी किसी भी व्यक्ति द्वारा आवश्यक है जिसके साथ ऋणदाता किसी भी हस्तांतरण, असाइनमेंट, भागीदारी या अन्य समझौतों में प्रवेश कर सकता है
4. यदि अन्य बैंकों द्वारा जानकारी की आवश्यकता है यदि उधारकर्ता ने उनसे या किसी क्रेडिट सूचना ब्यूरो से कोई सुविधा प्राप्त की है।

फ़रियाद:

उधारकर्ताओं की किसी भी फ़रियाद/शिकायत के मामले में, उनके द्वारा शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। शिकायत निवारण अधिकारी शिकायतों के निवारण के लिए तुरंत सभी प्रयास करेगा। पीड़ित ग्राहक के साथ व्यवहार करने वाले कर्मचारी उसे शिकायत दर्ज करने के लिए मार्गदर्शन करेंगे।

एमएफआई उधार के लिए उचित व्यवहार:

वीसीपीएल एमएफआई उधार के लिए निम्नलिखित प्रथाओं को अपनाएगा और यह सुनिश्चित करेगा कि सह-उधार भागीदारों ('इसके बाद 'भागीदार' के रूप में संदर्भित) द्वारा रूपरेखा का पालन किया जाए और उनके उचित

व्यवहार को इस संहिता के साथ संरेखित किया जाए।

उधार देने की प्रक्रिया:

१. वीसीपीएल भागीदारों के साथ उधार देने के लिए एक उपयुक्त मानक संचालन प्रक्रिया स्थापित करेगा जो यह सुनिश्चित करता है कि
 - (क) ऋण के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया बोज़िल नहीं होगी
 - (ख) आरबीआई द्वारा निर्धारित केवाईसी और आय मूल्यांकन मानदंडों के अनुसार, केवल प्रासंगिक दस्तावेज और जानकारी, ग्राहकों और उनके परिवार के सदस्यों से एकत्र की जाएगी
 - (ग) सभी ऋण आवेदनों को सत्यापित किया जाएगा, और उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक जांच की जाएगी
२. बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होगी
 - (क) घरेलू आय के आकलन के लिए
 - (ख) मासिक घरेलू आय (एफओआईआर) के प्रतिशत के रूप में परिवार के मासिक ऋण दायित्वों के पुनर्भुगतान के कारण बहिर्वाह को सीमित करना। एफओआईआर की अधिकतम सीमा 50% होगी
३. ऋण देने और पहली किस्त के पुनर्भुगतान की नियत तारीख के बीच की मोहलत कम से कम पुनर्भुगतान आवृत्ति के बराबर होगी
४. ग्राहकों को उधारकर्ताओं की आवश्यकता के अनुसार माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर पुनर्भुगतान आवधिकता की छूट दी जाएगी

संवितरण:

१. संवितरण समय ग्राहकों को अग्रिम रूप से सूचित किया जाएगा।
२. ऋण का सभी संवितरण एक केंद्रीय स्थान पर किया जाएगा

संग्रह:

१. संग्रह एक केंद्रीकृत स्थान में होगा
२. संग्रह भागीदारों के कर्मचारियों द्वारा किया जाएगा
३. वीसीपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि भागीदारों की आचार संहिता वीसीपीएल आचार संहिता के अनुरूप हो।
४. वीसीपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि भागीदारों के पास यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त प्रक्रिया है कि ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने के लिए फील्ड स्टाफ को प्रशिक्षित किया जाए।
५. भागीदार के फील्ड स्टाफ द्वारा संग्रह किसी भी अपमानजनक या जबरदस्ती के तरीकों का उपयोग करके

नहीं किया जाएगा।

6. ग्राहकों को कोस्टमर केयर नंबर पर फ़रियाद दर्ज करने के बारे में सूचित किया जाएगा और उचित कार्रवाई की जाएगी।

ऋणों की वसूली से संबंधित दिशा-निर्देश :

1. वीसीपीएल और भागीदारों के पास पुनर्भुगतान संबंधी कठिनाइयों का सामना करने वाले उधारकर्ताओं की पहचान करने, ऐसे उधारकर्ताओं के साथ जुड़ाव और उन्हें उपलब्ध संसाधनों के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए एक उपयुक्त तंत्र होगा।
2. निम्नलिखित व्यवहारों को कठोर माना जाएगा
 - (क) धमकी या अपमानजनक भाषा का उपयोग
 - (ख) उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और / या उधारकर्ता को सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना।
 - (ग) उधारकर्ता के रिश्तेदारों, मित्रों या सहकर्मियों को परेशान करना
 - (घ) उधारकर्ताओं के नाम प्रकाशित करना
 - (ङ) उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार / संपत्ति / प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग या उपयोग की धमकी
 - (च) उधारकर्ता को ऋण की सीमा या गैर-पुनर्भुगतान के परिणामों के बारे में गुमराह करना
3. मौजूदा ग्राहक शिकायत निवारण में वसूली संबंधी शिकायतों के निवारण का प्रावधान होगा। इस तंत्र का विवरण उधारकर्ता को ऋण वितरण के समय प्रदान किया जाएगा

मूल्य निर्धारण:

1. प्रभारित ब्याज दर आरबीआई के दिशानिर्देशों और क्रेडिट नीति - सह-उधार निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित के अनुपालन में होगी।
2. प्रभारित ब्याज दरें सूदखोर नहीं होंगी
3. उधारकर्ता को पूर्व घोषणा के बिना गैर-क्रेडिट उत्पादों / सेवाओं पर कोई शुल्क एकत्र नहीं किया जाएगा
4. कोई सुरक्षा जमा या संपार्श्विक एकत्र नहीं किया जाएगा
5. उधारकर्ता ऋण का पूर्व भुगतान कर सकते हैं। पूर्व भुगतान पर कोई जुर्माना नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, विलंबित भुगतान के लिए एक जुर्माना ब्याज होगा जो अतिदेय राशि पर लागू किया जाएगा, न कि पूरी ऋण राशि पर।
6. संभावित उधारकर्ता को मूल्य निर्धारण से संबंधित सभी जानकारी एक मानकीकृत सरलीकृत तथ्य पत्रक में प्रकट की जाएगी जो ऋण कार्ड का हिस्सा होगी
7. माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ता से ली जाने वाली किसी भी फीस को तथ्य पत्रक में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा। उधारकर्ता से कोई भी राशि नहीं ली जाएगी जो तथ्य पत्रक में स्पष्ट रूप से उल्लिखित नहीं है
8. वीसीपीएल और पार्टनर अपने सभी कार्यालयों में माइक्रोफाइनेंस ऋण पर ली जाने वाली न्यूनतम,

अधिकतम और औसत ब्याज दरों को उसके द्वारा जारी साहित्य (सूचना पुस्तिकाओं/पैम्फलेट) और इसकी वेबसाइट पर विवरण में प्रमुखता से प्रदर्शित करेंगे।

९. ब्याज दर में कोई भी परिवर्तन या कोई अन्य शुल्क उधारकर्ता को अच्छी तरह से सूचित किया जाएगा और ये परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से प्रभावी होंगे
१०. उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण, यदि कोई हो, निःशुल्क होगा और वीसीपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि भागीदार इसके लिए शुल्क नहीं ले रहे हैं।

ऋण प्रलेखन:

१. वीसीपीएल द्वारा दिए गए सभी माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए ऋण समझौता उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगा

ऋण समझौता:

१. ऋण कार्ड: सभी उधारकर्ताओं को एक ऋण कार्ड प्राप्त होगा जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे
 - (क) ऐसी जानकारी जो उधारकर्ता की पर्याप्त रूप से पहचान करती हो।
 - (ख) मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत तथ्य पत्रक
 - (ग) ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें
 - (घ) प्राप्त किस्तों सहित सभी पुनर्भुगतानों की पावती और अंतिम निर्वहन
 - (ङ) शिकायत निवारण अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण
 - (च) ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियां उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगी
 - (छ) गैर-क्रेडिट उत्पादों को जारी करना उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होगा और ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क संरचना स्पष्ट रूप से उधारकर्ता को ऋण कार्ड में ही सूचित की जाएगी।
२. संभावित उधारकर्ता को मूल्य निर्धारण से संबंधित सभी जानकारी आरबीआई द्वारा इंगित मानकीकृत सरलीकृत तथ्य पत्रक में प्रदर्शित की जाएगी। वीसीपीएल, या हमारे भागीदारों या एजेंटों द्वारा ली गई किसी भी फीस को तथ्य पत्रक में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा। उधारकर्ता से कोई भी राशि नहीं ली जाएगी जो तथ्य पत्रक में स्पष्ट रूप से उल्लिखित नहीं है।
३. निम्न आय वाले परिवारों के उधारकर्ताओं को दिए गए अन्य ऋणों (यानी संपार्थिक ऋण) के लिए मानक तथ्य पत्रक प्रदान करें।

ग्राहकों के प्रति आचरण:

१. वीसीपीएल अपने कर्मचारियों या भागीदारों के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगा और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगा, जो ऋण समझौते में और इसके कार्यालय / शाखा परिसर /

वेबसाइट में प्रदर्शित एफपीसी में भी किया जाएगा।

- वीसीपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि भागीदार के पास अपने कर्मचारियों के आचरण के संबंध में एक बोर्ड अनुमोदित नीति है और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और निगरानी के लिए एक प्रणाली है। उक्त नीति कर्मचारियों के लिए न्यूनतम योग्यता निर्धारित करेगी और ग्राहकों से निपटने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरण प्रदान करेगी।

प्रदर्शित:

- वीसीपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि भागीदार अपने सभी कार्यालयों और शाखाओं में और उसके द्वारा जारी साहित्य (स्थानीय भाषा में सूचना पुस्तिका/पैम्फलेट) और इसकी वेबसाइट पर विवरणों में सूक्ष्म वित्त ऋणों पर प्रभारित न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को प्रमुखता से प्रदर्शित करें।
- वीसीपीएल और भागीदार शाखा में ग्राहक के लाभ के लिए निम्नलिखित जानकारी प्रदर्शित की जाएगी।
 - एफपीसी दस्तावेज, स्थानीय भाषा में, पारदर्शिता और उचित उधार व्यवहारों के लिए वीसीपीएल की प्रतिबद्धता को स्पष्ट करता है
 - सभी उत्पाद विवरण
 - ग्राहक और ऋण कर्मशियल के सभी घटकों पर प्रभारित ब्याज की प्रभावी दर
 - एक घोषणा कि वीसीपीएल या भागीदार अनुचित कर्मचारियों के व्यवहार को रोकने और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करने के लिए जवाबदेह होगा
 - ग्राहक सेवा प्रभारी का नाम, संपर्क नंबर और ईमेल पता।
 - आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी का संपर्क विवरण जिसके अधिकार क्षेत्र में कार्यालय आता है।

शिकायत निवारण तंत्र

वीसीपीएल के लिए शिकायत निवारण तंत्र मौजूद है और इसे यहां देखा जा सकता है -

<https://www.vivriticapital.com/pdf/Grievances%20Redressal%20Mechanism.pdf>

भागीदारों के पास ग्राहकों की शिकायतों को हल करने के लिए पर्याप्त शिकायत निवारण तंत्र होगा।

समीक्षा

उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा तब की जाएगी जब कंपनी के निदेशक मंडल को ऐसा करना आवश्यक लगेगा।
उचित व्यवहार संहिता में कोई भी बदलाव तुरंत कंपनी की वेबसाइट पर अपडेट किया जाएगा







