



## Upmove Capital Private Limited

### उचित व्यवहार संहिता एवं ग्राहक शिकायत निवारण नीति

संस्करण 4.0

2026

दस्तावेज़ अनुमोदन

संस्करण	विवरण	निदेशक मंडल की बैठक की तिथि
1	इस नीति की समीक्षा एवं अनुमोदन निदेशक मंडल द्वारा किया गया है।	14 मई 2019
2	इस नीति को निदेशक मंडल द्वारा संशोधित किया गया है।	05 सितंबर 2022 (RBC)
3	इस नीति को निदेशक मंडल द्वारा संशोधित किया गया है।	20 मई 2024 (RBC)
4	इसकी समीक्षा एवं संशोधन निदेशक मंडल द्वारा RBI मास्टर निर्देश 2025 के अनुसार किया गया है।	30 मार्च 2026

1 | पृष्ठ

Upmove Capital Private Limited

पता: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	फ़ोन: +91 8660392991	ईमेल: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
--	----------------------	--	----------------------------



## उचित व्यवहार संहिता (FPC)

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों – उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 (DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26, दिनांक 28 नवंबर 2025) (“RBC निर्देश, 2025”), जैसा कि समय-समय पर अद्यतन किया जाता है, के अनुपालन में, Upmove Capital Private Limited (“Upmove”/ “कंपनी”/ “Upmove Capital Private Limited”) ने यह उचित व्यवहार संहिता (“FPC”) तैयार की है और व्यावसायिक लेन-देन के लिए निम्नलिखित प्रथाएँ निर्धारित की हैं। यह FPC कंपनी द्वारा प्रस्तावित (वर्तमान में प्रस्तावित अथवा भविष्य में प्रस्तुत की जाने वाली) सभी श्रेणियों के उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू होती है।

### मुख्य प्रतिबद्धताएँ:

- ग्राहकों के साथ निष्पक्ष एवं सम्मानजनक व्यवहार करना।
- स्पष्ट एवं पारदर्शी उत्पाद जानकारी और प्रकटीकरण प्रदान करना।
- उत्तरदायी ऋण एवं सेवा प्रथाओं को सुनिश्चित करना।
- ग्राहक के डेटा एवं गोपनीयता की रक्षा करना।
- वसूली को निष्पक्ष एवं नैतिक तरीके से करना।
- ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित एवं प्रभावी समाधान करना।
- सभी लागू नियामकीय आवश्यकताओं का अनुपालन करना।

### 1. ऋण आवेदन:

Upmove Capital Private Limited उधारकर्ता के साथ स्थानीय भाषा में अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में संवाद करेगी। ऋण आवेदन पत्रों में वह सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य NBFCs अथवा ऋणदाताओं द्वारा प्रस्तावित नियमों एवं शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सुविचारित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में उन दस्तावेजों का उल्लेख होगा जिन्हें आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत करना आवश्यक है।

Upmove सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगी। अधिमानतः, जिस समय-सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, उसका उल्लेख भी पावती में किया जाएगा।

### 2. ऋण मूल्यांकन एवं नियम/शर्तों तथा ऋण और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण:

Upmove उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र प्रदान करेगी। स्वीकृति पत्र में स्वीकृत ऋण की राशि के साथ-साथ नियमों एवं शर्तों को लिखित रूप में बताया जाएगा, जिसमें वार्षिकीकृत ब्याज दर और उसके लागू करने की विधि शामिल है। Upmove उधारकर्ता द्वारा इन नियमों एवं शर्तों की स्वीकृति को अपने अभिलेख में रखेगी। Upmove ऋण समझौते में विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क का उल्लेख मोटे अक्षरों में करेगी।

ऋण समझौते की एक प्रति, ऋण समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति के साथ, ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को अनिवार्य रूप से प्रदान की जाएगी।

### 3. नियमों एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण:

Upmove उधारकर्ता को ऋण के नियमों एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन, जिसमें वितरण कार्यक्रम, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं, की सूचना स्थानीय भाषा में अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में देगी। Upmove यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों एवं शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से लागू किए जाएँ। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।

Upmove सभी देय राशियों के पुनर्भुगतान पर अथवा ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियाँ जारी कर देगी, जो किसी अन्य दावे के लिए Upmove के पास उधारकर्ता के विरुद्ध मौजूद किसी वैध अधिकार अथवा धारणाधिकार के अधीन होगा। यदि ऐसे समायोजन के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में शेष दावों के पूर्ण विवरण और उन शर्तों सहित सूचना दी जाएगी जिनके अंतर्गत Upmove संबंधित दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

### 4. सामान्य:

Upmove ऋण समझौते के नियमों एवं शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जब तक कि कोई ऐसी जानकारी ध्यान में न आ जाए जिसका उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकटीकरण नहीं किया गया था)।

2 | पृष्ठ

### Upmove Capital Private Limited

पता: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	फ़ोन: +91 8660392991	ईमेल: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
--	----------------------	--	----------------------------

[चिह्न:  
Upmove]

उधारकर्ता से उधार खाते के स्थानांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, Upmove की सहमति अथवा आपत्ति, यदि कोई हो, ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों के भीतर बता दी जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

Upmove शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को विकलांगता के आधार पर ऋण सुविधाओं सहित उत्पाद एवं सुविधाएँ प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगी। Upmove अपने द्वारा स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत दिव्यांग व्यक्तियों की शिकायतों के निवारण को सुनिश्चित करेगी।

5. **वसूली:**

ऋणों की वसूली के मामले में, Upmove अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे; उधारकर्ताओं को असामान्य समय पर लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बल प्रयोग करना आदि। ग्राहकों की शिकायतों में कंपनी के कर्मचारियों का असभ्य व्यवहार भी शामिल है। Upmove के कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उपयुक्त तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।

पता: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	फ़ोन: +91 8660392991	ईमेल: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
--	----------------------	--	----------------------------



## ग्राहक शिकायत निवारण नीति

ग्राहक-केंद्रितता Upmove Capital Private Limited (इसके बाद “कंपनी” अथवा “Upmove” अथवा “हम” अथवा “हमारे” के रूप में संदर्भित) का मूल उद्देश्य है। ग्राहकों की शिकायतें ग्राहक की एक महत्वपूर्ण आवाज़ होती हैं और हमारी शिकायत निवारण नीति (“शिकायत निवारण नीति”) का उद्देश्य उचित निवारण तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों को न्यूनतम करने और उनका समाधान करने के लिए रूपरेखा निर्धारित करना है।

शिकायत निवारण नीति भारतीय रिज़र्व बैंक (“RBI”) के निम्नलिखित निर्देशों के अनुसार, जैसा कि समय-समय पर अद्यतन किया जाता है, तैयार की गई है: (i) भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025; (ii) भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – ऋण सुविधाएँ) निर्देश, 2025; और (iii) भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन) निर्देश।

### 1. मुख्य प्रतिबद्धताएँ

अपने ग्राहकों के प्रति कंपनी की मुख्य प्रतिबद्धताएँ इस प्रकार हैं:

- सभी ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष, ईमानदार एवं सम्मानजनक व्यवहार किया जाएगा।
- ग्राहकों की शिकायतों एवं परिवेदनाओं को शिष्टतापूर्वक, कुशलतापूर्वक संभाला जाएगा और निर्धारित समय-सीमा के भीतर हल किया जाएगा।
- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के माध्यमों के बारे में, तथा उन मामलों में उनके अधिकारों के बारे में सूचित किया जाएगा जब उनकी शिकायतों का समय पर समाधान नहीं किया जाता अथवा जब वे अपनी शिकायतों के समाधान से संतुष्ट नहीं होते।
- शिकायत निवारण तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि कार्यकर्ताओं के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्चतर स्तर पर सुना और निपटाया जाए।
- Upmove आउटसोर्स की गई एजेंसियों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए उत्तरदायी बनी रहेगी।

### 2. शिकायत निवारण प्रक्रिया

**स्तर-1** ग्राहकों की शिकायतों को प्रभावी ढंग से समझने और उनका समाधान करने के लिए, कंपनी निम्नानुसार संचार के अनेक माध्यम खोलेगी:

#### 1. ईमेल:

ग्राहकों के पास FinTech/ डिजिटल लेंडिंग/ सह-ऋण से संबंधित शिकायतों/ मुद्दों सहित अपने प्रश्न/ शिकायत ईमेल के माध्यम से [contact@upmove.in](mailto:contact@upmove.in) पर भेजने का विकल्प है।

#### 2. नीचे दिए गए पते पर हमारे कार्यालय में आएँ:

UPMOVE CAPITAL PRIVATE LIMITED

Indiqube Gamma, No.293/154/172, 3rd Floor, Outer Ring Road, Kadubeesanahalli. Bengaluru Bangalore KA 560103

#### 3. प्रतिक्रिया की अपेक्षा कब करें:

एक बार जब कोई ग्राहक उपर्युक्त किसी भी माध्यम से शिकायत दर्ज करता है, तो शिकायत की प्राप्ति की तिथि से 7 कार्य दिवसों के भीतर पावती अथवा प्रतिक्रिया प्रदान की जाएगी। शिकायतों का जवाब देने और उनका समाधान करने के लिए निर्धारित समय-सीमा सहित शिकायत निवारण प्रक्रिया, Upmove की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी। उन मामलों में जहाँ किसी शिकायत के समाधान के लिए निर्धारित समय-सीमा से अधिक अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, कंपनी ग्राहक को तदनुसार सूचित करेगी और विलंब के लिए उपयुक्त औचित्य प्रदान करेगी।

पता: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	फ़ोन: +91 8660392991	ईमेल: <a href="mailto:contact@upmove.in">contact@upmove.in</a> <a href="http://www.upmove.in">www.upmove.in</a>	CIN: U65999KA2018PTC113488
--	----------------------	--	----------------------------

किसी ग्राहक से नामित शिकायत निवारण तंत्र के अतिरिक्त अन्य माध्यमों से प्राप्त कोई भी शिकायत, परिवेदना अथवा चिंता — जिसमें वरिष्ठ प्रबंधन के साथ सीधा संवाद अथवा बीच के स्तरों को लाँघकर शिकायत को आगे बढ़ाना शामिल है — को कंपनी की शिकायत निवारण नीति के अनुसार तुरंत उपयुक्त माध्यम पर भेजा जाएगा।

## स्तर II

### शिकायतों का समाधान अथवा निपटान:

यदि शिकायत निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर हल नहीं होती अथवा ग्राहक प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं होता, तो वह कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी का नाम एवं संपर्क विवरण इस प्रकार है:

पदनाम	शिकायत निवारण अधिकारी
नाम	Mr. Madan HM
संपर्क नं.	+91 9148380504
ईमेल ID	grievanceredressalofficer@upmove.in
पता	Indiqube Gamma, No.293/154/172, 3rd Floor, Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Bangalore KA 560103

परिवेदना की जाँच करने के बाद, शिकायत निवारण अधिकारी, शिकायत अधिकारी द्वारा शिकायत/ परिवेदना प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर अंतिम प्रतिक्रिया भेजेंगे। इस अवधि के दौरान, ग्राहक अपनी परिवेदना की स्थिति जानने के लिए हमें लिख सकते हैं, और हम उन्हें यथाशीघ्र जवाब देने का प्रयास करेंगे।

कॉल सुविधा सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर सोमवार से शुक्रवार तक प्रातः 10:00 बजे से 18:00 बजे तक और शनिवार को प्रातः 10:00 बजे से 17:00 बजे तक उपलब्ध है।

Upmove मुख्य रूप से अपने ऋण सेवा प्रदाता (LSP), SmartCoin Financials Private Limited, के माध्यम से “Olyv” मोबाइल एप्लिकेशन के ज़रिए ऋण वितरित करती है। SmartCoin Financials Private Limited ग्राहक ऑनबोर्डिंग, ऋण सेवा, ग्राहक सहायता और अन्य संबंधित गतिविधियों में सहायता करती है। एप्लिकेशन से संबंधित किसी भी समस्या का सामना करने वाले ग्राहक LSP की ग्राहक सहायता से संपर्क कर सकते हैं।

पदनाम	शिकायत निवारण अधिकारी
नाम	Ms. Moushumi Mukherjee
संपर्क नं.	+91 9986640571
ईमेल ID	grievance@smartcoin.in
पता	SmartCoin Financials Pvt. Ltd. Indiqube Gamma, No.293/154/172, 2nd floor, Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Bengaluru, Karnataka 560103.

## सह-ऋण के अंतर्गत ऋण

सह-ऋण व्यवस्था के अंतर्गत उत्पन्न ऋणों के लिए, ग्राहक ऋण से संबंधित परिवेदनाओं हेतु Upmove अथवा संबंधित सह-ऋण भागीदार में से किसी से भी संपर्क कर सकते हैं। Upmove के सह-ऋण भागीदारों का शिकायत निवारण तंत्र एवं संपर्क विवरण ग्राहकों की सुविधा के लिए Upmove की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया गया है।

## स्तर III

यदि ग्राहक उपर्युक्त माध्यमों से प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है, अथवा यदि ग्राहक को उपर्युक्त निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर कोई उत्तर नहीं मिलता, तो ग्राहक निम्नलिखित माध्यम से संपर्क कर सकता है:

पदनाम	प्रधान नोडल अधिकारी
नाम	Ms. Apeksha Gudhaka

पता: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	फ़ोन: +91 8660392991	ईमेल: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
--	----------------------	--	----------------------------

संपर्क नं.	+91 9739293231
ईमेल ID	principal.nodal.officer@upmove.in
पता	Indiqube Gamma, No.293/154/172, 3rd Floor, Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Bangalore KA 560103

कॉल सुविधा सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर सोमवार से शुक्रवार तक प्रातः 10:00 बजे से 18:00 बजे तक और शनिवार को प्रातः 10:00 बजे से 17:00 बजे तक उपलब्ध है।

परिवेदना की जाँच करने के बाद, प्रधान नोडल अधिकारी शिकायत/ परिवेदना प्राप्त होने के 15 कार्य दिवसों के भीतर अंतिम प्रतिक्रिया भेजेंगे। इस अवधि के दौरान, ग्राहक अपनी परिवेदना की स्थिति जानने के लिए हमें लिख सकते हैं, और हम उन्हें यथाशीघ्र जवाब देने का प्रयास करेंगे।

#### स्तर IV

#### लोकपाल (Ombudsman) को शिकायतें

यदि कोई शिकायत प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों के भीतर हल नहीं होती, अथवा यदि उधारकर्ता Upmove द्वारा प्रदान किए गए समाधान से असंतुष्ट है, तो उधारकर्ता योजना के प्रावधानों के अधीन, रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021) के अंतर्गत शिकायत दर्ज कर सकता है।

शिकायत भारतीय रिज़र्व बैंक के शिकायत प्रबंधन प्रणाली (Complaint Management System - CMS) पोर्टल पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है: <https://cms.rbi.org.in>। वैकल्पिक रूप से, उधारकर्ता निम्न पते पर भौतिक शिकायत भी प्रस्तुत कर सकते हैं:

केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC)  
4th Floor, Reserve Bank of India  
Sector 17, Central Vista  
Chandigarh – 160017

जहाँ एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 लागू नहीं होती, वहाँ उधारकर्ता लागू नियामकीय ढाँचे के अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय के उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण कक्ष (CEPC) से संपर्क कर सकते हैं। <https://www.rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=Depts.htm#CEPD1> उधारकर्ताओं की सुविधा के लिए RBI शिकायत प्रबंधन प्रणाली (CMS) पोर्टल का लिंक Upmove की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

### 3. पर्यवेक्षण एवं रिपोर्टिंग

Upmove यह सुनिश्चित करती है कि ग्राहकों की शिकायतों का समय पर समाधान सुनिश्चित करने के लिए सर्वोत्तम श्रेणी के ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र मौजूद रहें। यह प्रणाली शिकायतों को दर्ज करती है; प्रश्न की प्रकृति के आधार पर टर्नअराउंड समय (TAT) का पालन करती है और पूर्वनिर्धारित TAT के आधार पर मुद्दों को आगे बढ़ाती है।

CRM प्रणाली में दर्ज होने के बाद, ग्राहक सहायता टीम शिकायत/ परिवेदना का ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार समाधान करने के लिए उत्तरदायी होती है। जहाँ भी संभव हो, ग्राहक को उपयुक्त एवं उचित वैकल्पिक समाधान प्रदान करने का हर प्रयास किया जाता है। हालाँकि, यदि ग्राहक समाधान से असंतुष्ट बना रहता है, तो वह उपर्युक्त शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से मुद्दे को आगे बढ़ा सकता है।

पता: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	फ़ोन: +91 8660392991	ईमेल: <a href="mailto:contact@upmove.in">contact@upmove.in</a> <a href="http://www.upmove.in">www.upmove.in</a>	CIN: U65999KA2018PTC113488
--	----------------------	--	----------------------------

[चिन्ह:  
Upmove]

#### 4. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

कंपनी ग्राहक शिकायत निवारण को सुगम बनाने के लिए निम्नलिखित जानकारी अपनी सभी शाखाओं/ व्यावसायिक स्थानों पर और Upmove की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी:

1. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, टेलीफ़ोन/ मोबाइल नंबर और ईमेल पता;
2. प्रधान नोडल अधिकारी का नाम, टेलीफ़ोन/ मोबाइल नंबर और ईमेल पता;
3. शिकायत निवारण नीति, जिसमें शिकायतें दर्ज करने और उन्हें आगे बढ़ाने की प्रक्रिया शामिल है;
4. भारतीय रिज़र्व बैंक की शिकायत प्रबंधन प्रणाली (CMS) पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) का एक प्रमुख लिंक;
5. एक स्पष्ट प्रकटीकरण कि Upmove का शिकायत निवारण तंत्र, कंपनी द्वारा नियुक्त ऋण सेवा प्रदाताओं (LSPs) और अन्य तृतीय-पक्ष एजेंसियों सहित, इसके आउटसोर्स किए गए सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से उत्पन्न शिकायतों एवं मुद्दों तक विस्तारित है।

#### 5. निदेशक मंडल को रिपोर्टिंग

ग्राहक शिकायत रिपोर्ट का सारांश, शिकायतों के समाधान के लिए की गई कार्रवाइयों को दर्शाने वाली स्थिति रिपोर्ट के साथ, समीक्षा हेतु निदेशक मंडल के समक्ष समय-समय पर परंतु कम से कम वार्षिक आधार पर प्रस्तुत किया जाएगा। प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज के अनुपालन पर एक समेकित रिपोर्ट भी नियमित अंतराल पर मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

#### 6. नीति संशोधन

शिकायत निवारण अधिकारी RBI अद्यतनों के अनुरूप इस नीति की पर्याप्तता की समीक्षा एवं मूल्यांकन वार्षिक आधार पर करेंगे। जब भी कोई परिवर्तन आवश्यक होगा, इसे समीक्षा एवं अनुमोदन के लिए निदेशक मंडल के समक्ष लाया जाएगा। विकास/ परिवर्तन, यदि कोई हों, ग्राहकों एवं संबंधित हितधारकों को आवश्यकतानुसार सूचित किए जाएंगे।

समाप्त

प्रमाणित सत्यप्रति

कृते Upmove Capital Private Limited

JAYANT UPADHYAY द्वारा डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित  
JAYANT UPADHYAY  
दिनांक: 2026.06.11  
16:45:33 +05'30'

Jayant Upadhyay

निदेशक

DIN: 07490882

7 | पृष्ठ

Upmove Capital Private Limited

पता: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	फ़ोन: +91 8660392991	ईमेल: <a href="mailto:contact@upmove.in">contact@upmove.in</a> <a href="http://www.upmove.in">www.upmove.in</a>	CIN: U65999KA2018PTC113488
--	----------------------	--	----------------------------