भारतीय रिज़र्व बैंक ने गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश तैयार किए हैं, जो व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार मानकों को निर्धारित करते हैं और सर्वोत्तम कॉर्पोरेट अभ्यासों के एक भाग के रूप में कार्य करते हैं।

यह हमारी नीति है, और रहेगी, कि जाति, वर्ण, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु या विकलांगता के आधार पर बिना किसी भेदभाव के सभी योग्य आवेदकों को ऋण उत्पाद उपलब्ध कराए जाएं।

हमारी नीति सभी ग्राहकों के साथ निरंतर और निष्पक्ष व्यवहार करने की है। हमारे कर्मचारी निष्पक्ष, समान और सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे।

कंपनी का निदेशक मंडल और प्रबंधन टीम ऐसी प्रथाओं को स्थापित करने के लिए जिम्मेदार है जो यह सुनिश्चित करें कि हमारा परिचालन निष्पक्ष उधार के प्रति हमारी मजबूत प्रतिबद्धता को दर्शाता है और सभी कर्मचारी इस प्रतिबद्धता से अवगत हैं।

हम सुनिश्चित करेंगे कि उचित व्यवहार संहिता का कार्यान्वयन पूरे संगठन की जिम्मेदारी है। कंपनी की निष्पक्ष उधार अभ्यास हमारे परिचालन के सभी पहलुओं जैसे विपणन, ऋण प्रारंभ, प्रसंस्करण, सेवा और संग्रह गतिविधियों पर लागू होंगी। उचित व्यवहार संहिता के प्रति हमारी प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी।

हम यह सुनिश्चित करेंगे कि शुल्क/फीस जो संभावित उधारकर्ताओं के हित को प्रभावित करते हैं, उनकी उचित जानकारी उधारकर्ता को दी जाए। सुविधा से संबंधित नियम और शर्तें संभावित उधारकर्ताओं को बताई जाएंगी। हम प्रतिबद्ध हैं कि उधार निर्णयों से उत्पन्न विवादों का समाधान हमारे द्वारा स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से उचित रूप से किया जाएगा।

इनफिना फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड अपने ग्राहकों को उच्चतम गुणवत्ता की सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। उचित व्यवहार संहिता हमारे द्वारा वर्तमान में या भविष्य में प्रस्तावित सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है।

सभी प्रकार के ऋण

उचित व्यवहार संहिता हमारे नेटवर्क के माध्यम से प्रस्तावित सभी ऋणों/तृतीय पक्ष उत्पादों (वर्तमान में प्रस्तावित या जो भविष्य में प्रस्तुत किए जा सकते हैं) पर लागू होती है, जो प्रधान कार्यालय या किसी भी शाखा में, फोन पर, इंटरनेट पर या वर्तमान में प्रयुक्त किसी भी विधि द्वारा या भविष्य में प्रस्तुत की जाने वाली किसी भी विधि से प्रारंभ किए गए हों।

प्रमुख प्रतिबद्धताएं

हमारे ग्राहकों के साथ व्यवहार में हम जिन प्रमुख प्रतिबद्धताओं का पालन करने का वादा करते हैं:

क. अपने ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित रूप से कार्य करना, यह सुनिश्चित करके:

- हमारे उत्पाद, सेवाएं, प्रक्रियाएं और प्रथाएं इस संहिता में दी गई प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेंगी।
- हमारे उत्पाद और सेवाएं समय-समय पर लागू प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करेंगी।
- हमारे ग्राहकों के साथ हमारा व्यवहार सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।

ख. हम अपने ग्राहकों को हमारे वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की कार्यप्रणाली को समझने में सहायता करेंगे:

- उनके बारे में सरल हिंदी और/या अंग्रेजी और/या स्थानीय भाषा में, उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा (जहां आवश्यक हो) में जानकारी प्रदान करके।
- उनके वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करके।
- ग्राहक को उसकी/उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप विकल्प चुनने में मदद करके।

ग. हम यह सुनिश्चित करने का हर प्रयास करेंगे कि ग्राहकों को हमारे साथ व्यवहार में कोई परेशानी न हो; लेकिन यदि कुछ गलत होता है, तो हम उसका समाधान त्वरित और सहानुभूतिपूर्वक करेंगे।

- गलतियों को तुरंत सुधारा जाएगा।•
  शिकायतों का निपटारा शीघ्रता से किया
  जाएगा।
- यदि कोई ग्राहक शिकायत के निपटान के तरीके से संतुष्ट नहीं है, तो हम ग्राहक को शिकायत को आगे कैसे ले जाना है, इस बारे में मार्गदर्शन करेंगे।
- हमारी तरफ से किसी भी प्रकार की त्रुटि के कारण ग्राहक के खाते में लागू किए गए किसी भी शुल्क को हम समय पर वापस करेंगे। ऐसी वापसी की सूचना ग्राहकों को उनके पंजीकृत ईमेल पते या ग्राहक को स्वीकार्य किसी अन्य माध्यम से दी जाएगी।

जानकारी

हम अपने ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पादों और सेवाओं का चयन करने में मार्गदर्शन करेंगे:

क. ग्राहक संबंध स्थापित होने से पहले, हम:

- सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं के बारे में ग्राहक को सूचित करेंगे।
- ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पाद और सेवाएं प्रस्तावित करेंगे और प्रस्तावित लेनदेन की प्रमुख शर्तों की जानकारी देंगे।
- कानूनी, नियामक और अन्य आंतरिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए केवाईसी सहित आवश्यक जानकारी के बारे में ग्राहक को सूचित करेंगे।

ख. उत्पाद प्रस्तुतियों, वेब पोर्टल, ईमेल आदि विभिन्न माध्यमों से उत्पाद की जानकारी प्रदान करेंगे।

ग. एक बार जब ग्राहक किसी उत्पाद का चयन कर लेता है, तो हम ग्राहक को बताएंगे कि यह कैसे काम करता है।

ब्याज दरें

क. ऋण वितरण के समय, ग्राहक को ब्याज और मूल राशि के विवरण के साथ पुनर्भुगतान अनुसूची साझा की जाएगी।

ख. स्वीकृति पत्र में ब्याज दर - निश्चित दर या अस्थायी दर, ब्याज पुनर्निर्धारण विवरण, दंडात्मक शुल्क (बोल्ड में हाइलाइट किया जाना), ब्याज कब खाते में डेबिट किया जाएगा, आदि की जानकारी शामिल होगी।

ग. कंपनी किसी भी अस्थायी दर वाले ऋण पर पूर्व-समापन शुल्क नहीं लगाएगी जहां उधारकर्ता व्यक्तिगत हैं, और ऋण व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किया गया है।

शुल्क

क. स्वीकृति पत्र में चयनित उत्पाद के लिए लागू कोई भी शुल्क जैसे प्रोसेसिंग शुल्क, पूर्व-भुगतान, डीमैट शुल्क, दस्तावेजीकरण शुल्क, आदि शामिल होंगे।

ख. यदि शुल्क संरचना में कोई परिवर्तन या नए शुल्क का प्रारंभ होता है, तो उसकी सूचना ग्राहक को दी जाएगी।

ग. हम किसी भी सेवा या उत्पाद के लिए शुल्क प्रदान करने से पहले (ग्राहकों को) सूचित करेंगे।

घ. जब भी ग्राहक अनुरोध करेगा, हम किसी भी सेवा या उत्पाद के लिए शुल्क की जानकारी प्रदान करेंगे।

नियम और शर्तें

क. जब कोई ग्राहक पहली बार किसी उत्पाद या सेवा को स्वीकार करता है, तो हम ग्राहक को उत्पाद/सेवा से संबंधित जानकारी प्रदान करेंगे।

ख. प्रमुख नियम और शर्तें स्वीकृति पत्र में हाइलाइट की जाएंगी।

ग. सभी नियम और शर्तें निष्पक्ष होंगी और ग्राहक के अधिकारों और जिम्मेदारियों को स्पष्ट और सरल भाषा में निर्धारित करेंगी। हम कानूनी या तकनीकी भाषा का उपयोग केवल जहां आवश्यक हो, वहीं करेंगे।

विज्ञापन और विपणन

क. हम सुनिश्चित करेंगे कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री पारदर्शी, निष्पक्ष, सूचनात्मक हो। यह संभावित ग्राहक को भ्रमित नहीं करेगी।

ख. हम अपने द्वारा प्रस्तावित वित्तीय उत्पादों के बारे में विस्तृत जानकारी प्रदान करेंगे।

ग. हम अपने उत्पादों के विपणन के लिए एजेंटों की सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं और इसकी जानकारी उत्पाद साहित्य में उचित खंड के माध्यम से दी जाएगी।

गोपनीयता

क. जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता, हम ग्राहक की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेंगे।

ख. हम लेनदेन का विवरण समूह की इकाइयों सहित किसी अन्य इकाई को निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों के अलावा प्रकट नहीं करेंगे:

- यदि हमें वैधानिक या नियामक कानूनों द्वारा आवश्यक अधिकारियों को जानकारी प्रदान करनी है।
- यदि इस जानकारी को प्रकट करने का सार्वजनिक कर्तव्य है।
- यदि हमारे हित के लिए यह जानकारी प्रदान करना आवश्यक है (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम)।

ऋण और अग्रिम

क. क्रेडिट सीमा को मंजूरी देने से पहले ब्याज भुगतान और मूल ऋण चुकौती के लिए ग्राहक की क्षमता का आकलन करेंगे।

ख. हम ग्राहक को सूचित करेंगे कि ऋण मांग पर या अन्यथा चुकाने योग्य है।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

हम ग्राहक को स्वीकृति पत्र या अन्यथा के माध्यम से, वार्षिक ब्याज दर सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि की सूचना देंगे और इन नियमों और शर्तों की ग्राहक द्वारा स्वीकृति को कंपनी के रिकॉर्ड में रखेंगे।

हम ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों के अलावा उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचेंगे (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई जानकारी का पता नहीं चलता)।

वसूली

क. हम ऋणों की वसूली के लिए अनुचित उत्पीड़न, बल प्रयोग का सहारा नहीं लेंगे।
ख. किसी भी प्रकार का मार्जिन कॉल या रिकवरी कॉल सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद नहीं किया जाएगा।
ग. कर्मचारियों को ग्राहकों से उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाएगा।

ब्याज दर मॉडल

कंपनी की उचित व्यवहार संहिता को कंपनी की ब्याज दर नीति के साथ पढ़ा जाएगा, जो कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म द्वारा प्राप्त ऋण

जहां भी कंपनी उधारकर्ताओं को खोजने और/या बकाया राशि की वसूली के लिए डिजिटल लेंडिंग एप्लिकेशन/लेंडिंग सर्विस प्लेटफॉर्म का उपयोग करती है, वह समय-समय पर जारी डिजिटल लेंडिंग पर आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार होगा।

अतिरिक्त सहायता

शिकायतें/कष्ट और प्रतिक्रिया/सुझाव – आंतरिक प्रक्रियाएं

- उस ग्राहक को मार्गदर्शन प्रदान किया जाएगा जो उत्पाद की पेशकश से असंतुष्ट होने पर शिकायत दर्ज करना चाहता है।

- हमारे कर्मचारी ग्राहक की चिंता को समझेंगे और चर्चा के लिए आंतरिक रूप से उसे प्रमुखता से रखेंगे।
- मामले की जांच के बाद, हम ग्राहक को तथ्यों के साथ एक प्रतिक्रिया भेजेंगे और उसके लिए समाधान प्रदान करने का प्रयास करेंगे।

  हम अपनी शाखाओं में शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण प्रदर्शित करेंगे, जिनसे जनता हमारी कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क कर सकती है।
  यदि ग्राहक प्रदान किए गए सुझावों और विचारों से संतुष्ट नहीं है तो अतिरिक्त सहायता प्रदान की जाएगी।

निगरानी

हमारे पास संहिता के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए एक नोडल अधिकारी है। नोडल अधिकारी का विवरण निम्नानुसार है:

नोडल अधिकारी: श्री केयूर गांधी
मेल: keyur.gandhi@infina.in
फ़ोन: (022) - 6680 8380
पता : 7वीं मंजिल, दानी कॉर्पोरेट पार्क, 158,
सी.एस.टी. रोड, कलिना,
सांताक्रुज (पूर्व), मुंबई – 400 098

अतिरिक्त सहायता

कृपया शिकायत निवारण तंत्र का संदर्भ लें।

https://www.infina.co.in/pdfs/Infina-GRC-Mechanism.pdf

संहिता के बारे में अधिक जानकारी

यह संहिता हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध होगी और अनुरोध पर प्रतियां उपलब्ध कराई जाएंगी।

संहिता की समीक्षा

उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा बोर्ड द्वारा वर्ष में कम से कम एक बार की जाएगी।

नीति की समीक्षा का सूचकांक

क्रमांक संख्या	समीक्षा की तिथि
1	18 अप्रैल, 2019
2	28 मई, 2020
3	8 फरवरी 2023
4.	12 मार्च, 2024
5.	17 जनवरी, 2025