રિઝર્વ બેંક ઑફ ઇંન્ડિયા બેંક સિવાયની અન્ય નાણાકીય કંપનીઓ માટે ન્યાયી પ્રણાલી સંહિતા પર માર્ગદર્શિકા તૈયાર કરી છે, જે વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે નિષ્પક્ષ, ન્યાયયી પ્રણાલીના ધોરણો નક્કી કરે છે અને શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રણાલીના ભાગ રૂપે સેવા આપે છે.

અમારી પોલિસી વંશ, જાતિ, રંગ, ધર્મ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ઉંમર અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કર્યા વિના, બધા પાત્ર અરજદારોને ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ ઉપલબ્ધ કરાવવા સંબંધી છે અને હંમેશા રહેશે.

અમારી પોલિસી બધા ગ્રાહકો સાથે સમાનતા અને નિષ્પક્ષપણે વર્તણૂક કરવા સંબંધી છે. અમારા કર્મચારીઓ ન્યાયી, નિષ્પક્ષ અને સુસંગત રીતે સમર્થન, પ્રોત્સાહન અને સેવા પૂરી પાડશે.

કંપનીના બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર અને મેનેજમેન્ટ ટીમ એવી પ્રણાલીઓ સ્થાપિત કરવા માટે જવાબદાર છે જે ખાતરી કરે છે કે અમારી કામગીરી ન્યાયી રીતે ધિરાણ પ્રત્યેની અમારી મજબૂત પ્રતિબદ્ધતાને દર્શાવે છે અને બધા કર્મચારીઓ તે પ્રતિબદ્ધતા અંગે માહિતગાર છે.

અમે ખાતરી કરીશું કે ન્યાયી પ્રણાલી સંહિતાનો અમલ કરવો સમગ્ર સંસ્થાની જવાબદારી છે. કંપનીની ન્યાયી ધિરાણ પ્રણાલી અમારી કામગીરીના તમામ પાસાઓ પર લાગુ કરવામાં આવશે જેમાં માર્કેટિંગ, લોન માટે અરજી, લોન સંબંધી પ્રક્રિયા, સર્વિસ અને કલેક્શન જેવી પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે. ન્યાયી પ્રણાલી સંહિતા પ્રત્યેની અમારી પ્રતિબદ્ધતા એ કર્મચારીની જવાબદારી, તાલીમ અને ટેકનોલોજીના સંદર્ભમાં દર્શાવવામાં આવશે.

અમે ખાતરી કરીશું કે સંભવિત લોન લેનારાઓના હિતોને અસર કરી શકે તેવા કોઈપણ ચાર્જ/ફી વિશે લોન લેનારાઓને યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવે. આ સુવિધાના નિયમો અને શરતો સંભવિત લોન લેનારાઓને જાહેર કરવામાં આવશે. અમે પ્રતિબદ્ધ છીએ કે ધિરાણના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા વિવાદોને અમારા દ્વારા સ્થાપિત કરેલી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ દ્વારા યોગ્ય રીતે ઉકેલવામાં આવશે.

ઇન્ફિના ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (Infina Finance Pvt. Ltd) તેના ગ્રાહકોને ઉચ્ચતમ ગુણવત્તા ધરાવતી સેવા પૂરી પાડવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. ન્યાયી પ્રણાલી સંહિતા હાલમાં અથવા ભવિષ્યમાં અમારા દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા તમામ પ્રોડક્ટ અને સેવાઓ પર લાગુ પડે છે.

તમામ પ્રકારની લોન

ન્યાયી પ્રણાલી સંહિતા અમારા નેટવર્ક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી બધી લોન / તૃતીય પક્ષ પ્રોડક્ટ પર

લાગુ પડે છે (જે હાલમાં ઓફર કરવામાં આવી રહી છે અથવા ભવિષ્યમાં ઓફર કરવામાં આવી શકે છે), પછી ભલે તે મુખ્ય કાર્યાલય અથવા કોઈપણ શાખામાં, ફોન દ્વારા, ઇન્ટરનેટ દ્વારા અથવા હાલમાં ઉપયોગમાં લેવાતી અથવા ભવિષ્યમાં ઓફર કરવામાં આવી શકે તેવી કોઈપણ અન્ય પદ્ધતિ દ્વારા હોય

મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

અમારા ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં અમે જે મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓનું પાલન કરવાનું વચન આપીએ છીએ તે નીચે મુજબ છે:

a. અમારા ગ્રાહકો સાથેના અમારા બધા વ્યવહારોમાં અમે નિષ્પક્ષ અને ન્યાયપૂર્ણ રીતે કાર્ય કરીએ છીએ અને ખાતરી કરીએ કે:

- અમારી પ્રોડક્ટ, સેવાઓ, પ્રક્રિયાઓ અને પ્રણાલીઓ આ સંહિતામાં નિર્ધારિત પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરશે.
- અમારી પ્રોડક્ટ અને સેવાઓ સમયાંતરે લાગુ થતા સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરશે.
- અમારા ગ્રાહકો સાથેના અમારા વ્યવહારો પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત હશે.

b. અમે ગ્રાહકોને અમારી નાણાકીય પ્રોડક્ટ અને સેવાઓ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજવામાં આના દ્વારા સહાય કરીશું,

- તેના વિશે સરળ હિન્દી અને/અથવા અંગ્રેજી અને/અથવા સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં માહિતી પૂરી પાડીને (જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં).
- • તેમના નાણાકીય પરિણામો સમજાવીને.
- ગ્રાહકને તેની /તેણીની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરે તે પસંદ કરવામાં સહાયતા કરીને

c. ગ્રાહકોને અમારી સાથે વ્યવહાર કરવામાં સરળ અનુભવ મળે તે માટે અમે દરેક પ્રયાસ કરીશું; પરંતુ જો કંઈક ખોટું થશે, તો અમે તે બાબતે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરીશું.

- ભૂલો ઝડપથી સુધારી લેવામાં આવશે.
- ફરિયાદોનો તાત્કાલિક ઉકેલ લાવવામાં આવશે.
- જો કોઈ ગ્રાહક ફરિયાદના નિરાકરણની રીતથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો અમે ગ્રાહકને ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ વધારવી તે અંગે માર્ગદર્શન આપીશું.
- આવી કોઈપણ ભૂલના પરિણામે ગ્રાહકના એકાઉન્ટ પર લાગુ થયેલા કોઈપણ ચાર્જિસ અમે સમયસર તેમના એકાઉન્ટમાં પરત કરીશું. આવા ચાર્જિસ પરત કરવાની સૂચના ગ્રાહકને રજિસ્ટર્ડ ઇમેઇલ એડ્રેસ અથવા ગ્રાહકને સ્વીકાર્ય હોય તેવી અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા આપવામાં આવશે.

માહિતી

અમે અમારા ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરતી પ્રોડક્ટ અને સેવાઓ પસંદ કરવામાં માર્ગદર્શન આપીશું:

a. ગ્રાહક સાથે સંબંધ સ્થાપિત થાય તે પહેલાં, અમે::

- ગ્રાહકોને સેવાઓ અને પ્રોડક્ટની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ વિશે માહિતી આપો.
- ગ્રાહકની જરૂરિયાતોને શ્રેષ્ઠ રીતે અનુરૂપ પ્રોડક્ટ અને સેવાઓ પૂરી પાડો અને પ્રસ્તાવિત વ્યવહાર માટે મુખ્ય નિયમો અને શરતો વિશે માહિતી આપો.
- ગ્રાહકને કાનૂની, નિયમનકારી અને અન્ય આંતરિક જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા માટે KYC સહિત જરૂરી માહિતી વિશે માહિતગાર કરો.

b. અમે પ્રોડક્ટ પ્રેઝન્ટેશન, વેબ પોર્ટલ, ઇમેઇલ વગેરે જેવા વિવિધ માધ્યમો દ્વારા પ્રોડક્ટ વિશે માહિતી પૂરી પાડીશું.

c. ગ્રાહક કોઈ પ્રોડક્ટ પસંદ કરી લે, પછી અમે ગ્રાહકને તે કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે જણાવીશું.

વ્યાજ દરો

a. લોનના વિતરણ સમયે, ગ્રાહકને વ્યાજ અને મુદ્દલની રકમની વિગતો સાથે ચુકવણીનું સમયપત્રક શેર કરવામાં આવશે.

b. લોન મંજૂર કરેલ પત્રમાં વ્યાજનો દર - ફિક્સ્ડ રેટ અથવા ફ્લોટિંગ રેટ, વ્યાજને રીસેટ કરવા અંગેની વિગતો, પેનલ્ટી ચાર્જ (બોલ્ડમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે), એકાઉન્ટમાંથી વ્યાજ ક્યારે ડેબિટ કરવામાં આવશે, વગેરે જેવી માહિતીનો સમાવેશ થશે.

c. કંપની કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ આધારિત લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ લાગુ કરશે નહીં જ્યાં લોન લેનાર(લેનારાઓ) કોઈ વ્યક્તિ હોય, અને લોન વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરવામાં આવી હોય.

ચાર્જિસ

a. લોન મંજૂર કરેલા પત્રમાં પસંદ કરેલી પ્રોડક્ટ માટે લાગુ પડતા ચાર્જિસ જેવા કે પ્રોસેસિંગ ફી, પ્રીપેમેન્ટ, ડીમેટ ચાર્જિસ, ડોક્યુમેન્ટ અંગેના ચાર્જિસ વગેરેનો સમાવેશ થશે.

b. જો ચાર્જના માળખામાં કોઈ ફેરફાર થાય અથવા નવા ચાર્જ લાગુ થાય, તો ગ્રાહકને તેની જાણ કરવામાં આવશે.

c. અમે કોઈપણ સેવા અથવા પ્રોડક્ટ પૂરી પાડતા પહેલાં (ગ્રાહકોને) તેના ચાર્જ વિશે જણાવીશું.

d. ગ્રાહક જ્યારે પણ વિનંતી કરશે ત્યારે અમે કોઈપણ સેવા અથવા પ્રોડક્ટ માટે ચાર્જ વિશેની માહિતી આપીશું.

નિયમો અને શરતો

a. જ્યારે કોઈ ગ્રાહક પહેલી વાર કોઈ પ્રોડક્ટ અથવા સેવા સ્વીકારે છે, ત્યારે અમે ગ્રાહકને તે પ્રોડક્ટ / સેવા સાથે સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડીશું.

b. લોન મંજૂર કરેલ પત્રમાં મુખ્ય નિયમો અને શરતો હાઇલાઇટ કરવામાં આવશે.

c. બધા નિયમો અને શરતો વાજબી હશે અને ગ્રાહકના અધિકારો અને જવાબદારીઓ સ્પષ્ટ અને સરળ ભાષામાં દર્શાવશે. જરૂર પડશે ત્યારે જ અમે કાનૂની અથવા તકનીકી ભાષાનો ઉપયોગ કરીશું.

જાહેરાત અને માર્કેટિંગ

a. અમે ખાતરી કરીશું કે બધી જાહેરાતો અને પ્રમોશનલ મટિરિયલ પારદર્શી, ન્યાયી, માહિતીપ્રદ હોય. તે સંભવિત ગ્રાહકને ગેરમાર્ગે દોરશે નહીં.

b. અમે અમારા દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી નાણાકીય પ્રોડક્ટ વિશે વિગતવાર માહિતી પૂરી પાડીશું.

c. અમે અમારી પ્રોડક્ટનું માર્કેટિંગ કરવા માટે એજન્ટોની સેવાઓનો ઉપયોગ કરી શકીએ છીએ અને આ પ્રોડક્ટ અંગેના સાહિત્યમાં યોગ્ય વિભાગ દ્વારા જાહેર કરવામાં આવશે.

ગોપનિયતા

a. ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃતતા આપવામાં ન આવી હોય ત્યાં સુધી, અમે ગ્રાહકની બધી વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય રાખીશું.

b. અમે નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય, સમૂહ સંસ્થાઓ સહિત અન્ય કોઈપણ સંસ્થાને વ્યવહારની વિગતો જાહેર કરીશું નહીં:

- જો આપણે કાયદાકીય અથવા નિયમનકારી કાયદાઓ અનુસાર અધિકારીઓને માહિતી પૂરી પાડવાની હોય.
- જો આપણી જાહેર જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય કે આપણે આ માહિતી જાહેર કરીએ.
- જો અમારા હિત માટે અમારે આ માહિતી પૂરી પાડવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી નિવારણ)

લોન અને એડવાન્સિસ

a. ક્રેડિટ મર્યાદા મંજૂર કરતા પહેલા ગ્રાહકની વ્યાજ ચુકવણી અને લોનની મુદ્દલની ચુકવણી કરવાની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરશે.

b. અમે ગ્રાહકને જાણ કરીશું કે લોન માંગણી પર અથવા અન્યથા ચૂકવવાપાત્ર છે

લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો / શરતો

અમે ગ્રાહકને મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર સહિત નિયમો અને શરતો વિશે લોન મંજૂર કરેલ પત્ર દ્વારા અથવા અન્ય માધ્યમો દ્વારા જાણ કરીશું અને ગ્રાહક દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ કંપનીના રેકોર્ડમાં રાખીશું.

લોન કરારની શરતોમાં ઉલ્લેખિત હેતુઓ સિવાય (જ્યાં સુધી ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી માહિતી ધ્યાનમાં ન આવે ત્યાં સુધી) અમે ધિરાણકર્તાના કામકાજમાં દખલ કરવાનું ટાળીશું.

રિકવરી

a. લોનની વસૂલાત માટે અમે બિનજરૂરી હેરાનગતિ, બળનો ઉપયોગ કરીશું નહીં.
b. સવારે 8.00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 7.00 વાગ્યા પછી કોઈ માર્જિન કે રિકવરી કૉલ કરવામાં આવશે નહીં.
c. ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવશે.
d. શરતો અને નિયમોની પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે લોનના કરારમાં પ્રોપર્ટી કે ગીરવે મૂકેલ વસ્તુ સામે કબજો મેળવવા અંગેનું ક્લોઝ શામેલ હશે.

વ્યાજના દરનું મોડલ

કંપનીની ન્યાયી પ્રણાલી સંહિતાને કંપનીની વ્યાજ દર પોલિસી સાથે વાંચવામાં આવશે, જે કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.

ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ દ્વારા લોન

જ્યાં પણ કંપની લોન લેનારાઓને લોન આપવા અને/અથવા બાકી રકમ વસૂલવા માટે ડિજિટલ ધિરાણ એપ્લિકેશન / ધિરાણ સેવા પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરે છે, ત્યાં તે સમયાંતરે જારી કરાયેલ ડિજિટલ ધિરાણ અંગેની RBI માર્ગદર્શિકા અનુસાર રહેશે.

વધારાની સહાયતા

ફરિયાદો / સમસ્યાઓ અને પ્રતિભાવ / સૂચનો - આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

- જો ગ્રાહક પ્રોડક્ટ ઓફરથી નાખુશ હોય અને ફરિયાદ નોંધાવવા માંગતા હોય, તો તેવા ગ્રાહકને માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે.
- અમારા કર્મચારીઓ ગ્રાહકની સમસ્યાઓને સમજશે અને ચર્ચા માટે આંતરિક રીતે તે જ બાબતને હાઇલાઇટ કરશે.
- આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, અમે ગ્રાહકને હકીકતો શેર કરીને જવાબ મોકલીશું અને ટે અંગે ઉકેલ લાવવા માટે બનતા પ્રયાસો કરીશું.

અમે અમારી શાખાઓમાં ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો દર્શાવીશું, જેમનો સંપર્ક ગ્રાહકો અમારી કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિવારણ માટે કરી શકે છે.
જો ગ્રાહક આપેલા સૂચનો અને વિચારોથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમની આ અંગે વધુ સહાય પૂરી પાડવામાં આવશે.

દેખરેખ

સંહિતાનું પાલન થાય છે કેમ તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે અમારી પાસે એક નોડલ અધિકારી છે. આ નોડલ ઓફિસરની વિગતો નીચે આપેલી છે.

નોડલ ઓફિસર: શ્રીમાન કેયૂર ગાંધી
ઇમેઇલ: keyur.gandhi@infina.in
ફોન: (022) - 6680 8380
સરનામું : 7મો માળ, દાની કોર્પોરેટ પાર્ક,
158, C.S.T. રોડ, કાલિના,
સાન્તાક્રુઝ (પૂર્વ), મુંબઈ – 400 098

વધારાની સહાયતા

કૃપા કરીને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિનો સંદર્ભ લો..

https://cdn.prod.website-files.com/679a606e403156a82f920650/687799b0525c81680fc16612_Grievance%20Redressal%20Mechanish_Policy%20Infina%20Finance%202nd%20July%20%202025%20Clean.pdf

સંહિતા વિશે વધુ માહિતી

આ સંહિતા અમારી વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિનંતી પર તેની કૉપિ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

સંહિતની સમીક્ષા કરો

બોર્ડ દ્વારા વર્ષમાં ઓછામાં ઓછી એક વાર ન્યાયી પ્રણાલી સંહિતાની સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

પોલિસીની સમીક્ષાનો સૂચકાંક

સિરીયલ નંબર	સમીક્ષાની તારીખ
1	18 એપ્રિલ, 2019
2	28 મે, 2020
3	8 ફેબ્રુઆરી, 2023
4.	12 માર્ચ, 2024
5.	17 જાન્યુઆરી, 2025