

उचित वर्तन संहिता

मंजूरी प्राधिकरण	मंडळ
धोरणाचा मालक	व्यवसाय
यांच्याकडून पुनरावलोकन	मंडळ
पुनरावलोकनाची वारंवारिता	वार्षिक
शेवटचे पुनरावलोकन	१७ जानेवारी २०२५
सध्याचे पुनरावलोकन	१६ जानेवारी २०२६

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने गैर-बँकिंग वित्त कंपन्यांसाठी न्याय्य आचार संहितेवर मार्गदर्शक तत्त्वे तयार केली आहेत, जी वैयक्तिक ग्राहकांशी व्यवहार करताना आणि सर्वोत्कृष्ट कॉर्पोरेट पद्धतीचा एक भाग म्हणून सेवा देताना न्याय्य आचरणाची मानके निश्चित करतात.

वंश, जात, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिती, वय किंवा अपंगत्व या आधारावर कोणताही भेदभाव न करता सर्व पात्र अर्जदारांना पत (क्रेडिट) उत्पादने उपलब्ध करून देणे हे आमचे धोरण आहे आणि राहिल.

सर्व ग्राहकांना सातत्याने आणि निष्पक्षपणे वागणूक देणे हे आमचे धोरण आहे. आमचे कर्मचारी निष्पक्ष, न्याय्य आणि सातत्यपूर्ण पद्धतीने मदत, प्रोत्साहन आणि सेवा देऊ करतील.

कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन टीम, अशा पद्धती स्थापित करण्यासाठी जबाबदार आहेत, ज्या हे सुनिश्चित करण्यासाठी तयार केल्या आहेत की आमची कार्यप्रणाली न्याय्य कर्ज देण्याच्या आमच्या मजबूत वचनबद्धतेचे प्रतिबिंब आहे आणि सर्व कर्मचाऱ्यांना त्या वचनबद्धतेची जाणीव आहे.

आम्ही हे सुनिश्चित करू की, न्याय्य आचारसंहितेची अंमलबजावणी करणे ही संपूर्ण संस्थेची जबाबदारी असेल. कंपनीच्या न्याय्य कर्ज पद्धती आमच्या कामकाजाच्या सर्व पैलूंवर लागू असतील, ज्यात विपणन, कर्ज निर्मिती, प्रक्रिया, सेवा आणि संकलन क्रियांचा समावेश आहे. न्याय्य आचार संहितेसाठीची आमची वचनबद्धता ही कर्मचारी उत्तरदायित्व, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञानाच्या माध्यमातून दर्शविली जाईल.

इन्फिना फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (आयएफपीएल) हे सुनिश्चित करू की, संभाव्य कर्जदारांच्या हितावर परिणाम करणारे शुल्क/ आकारणी याबाबत योग्य प्रकारे कर्जदाराला कळवले जाईल. सुविधेशी संबंधित अटी आणि शर्ती संभाव्य कर्जदारांना कळवल्या जातील. आम्ही वचन देतो की कर्ज देण्याच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे विवाद हे आमच्याद्वारे स्थापित निवारण प्रणालीद्वारे योग्य प्रकारे सोडवले जातील.

इन्फिना फायनान्स प्रा. लि. आपल्या ग्राहकांना उच्च प्रतीची सेवा देण्यासाठी कटिबद्ध आहे. न्याय्य आचार संहिता सध्या किंवा भविष्यात आमच्याद्वारे देऊ केलेल्या सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू आहे.

सर्व प्रकारची कर्जे

आमच्या नेटवर्कच्या माध्यमातून देऊ केलेल्या सर्व कर्जांसाठी / तृतीय पक्ष उत्पादनांसाठी न्याय्य व्यवहार संहिता लागू आहे (सध्या दिली जाणारी किंवा भविष्यातील तारखेला सादर केली जाऊ शकणारी) जे फोनवरून, इंटरनेटवरून किंवा सध्या वापरल्या जाणाऱ्या कोणत्याही पद्धतीने किंवा भविष्यातील तारखेला सुरू केल्या जाणाऱ्या पद्धतीने, प्रधान कार्यालयातून किंवा कोणत्याहीशाखेतून निर्मित केले असतील.

प्रमुख वचनबद्धता

ग्राहकांशी व्यवहार करताना आम्ही ज्या प्रमुख वचनबद्धतांचे पालन करण्याचे वचन देतो त्या खालीलप्रमाणे आहेत:

क). आमच्या ग्राहकांशी असलेल्या सर्व व्यवहारांमध्ये न्याय्य आणि वाजवीपणे वागून हे सुनिश्चित करून की:

- आमची उत्पादने, सेवा, कार्यपद्धती आणि प्रथा या संहितेतील वचनबद्धता आणि मानके पूर्ण करतील.
- आमची उत्पादने आणि सेवा वेळोवेळी लागू असलेल्या संबंधित कायदे आणि नियमांनुसार असतील.
- आमच्या ग्राहकांशी असलेले आमचे व्यवहार प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित असतील.

ख). आमची वित्तीय उत्पादने आणि सेवा कशा प्रकारे कार्य करतात हे समजून घेण्यासाठी आम्ही ग्राहकांना खालील गोष्टी करून मदत करू.

- त्यांच्याविषयी साध्या हिंदी आणि/किंवा इंग्रजी आणि/किंवा स्थानिक भाषेत, जी कर्जदाराला समजेल (जिथे आवश्यक असेल तिथे), माहिती प्रदान करू.
- त्यांच्या वित्तीय परिणामांचे स्पष्टीकरण देऊ.
- ग्राहकाला त्याच्या / तिच्या गरजा पूर्ण करणारी उत्पादने निवडण्यात मदत करू.

ग). आयएफपीएल ग्राहकांसाठी सहज आणि त्रासमुक्त अनुभव सुनिश्चित करण्यासाठी सर्व योग्य प्रयत्न करेल. कोणतीही समस्या उद्भवल्यास, ती तात्काळ आणि योग्य काळजीपूर्वक हाताळली जाईल.

- चुका त्वरेने सुधारल्या जातील.
- तक्रारी त्वरित हाताळल्या जातील.
- जर एखादा ग्राहक तक्रारीच्या हाताळण्याच्या पद्धतीबाबत समाधानी नसेल, तर आम्ही त्या ग्राहकाला तक्रार पुढे कशी न्यावी याबद्दल मार्गदर्शन करू.
- आमच्याकडून कोणत्याही प्रकारच्या चुकीमुळे ग्राहकाच्या खात्यावर आकारले गेलेले कोणतेही शुल्क आम्ही वेळेत परत करू. अशा परताव्यासंबंधी ग्राहकांना त्यांच्या नोंदणीकृत ईमेल पत्त्याद्वारे किंवा ग्राहकाला स्वीकार्य असलेल्या इतर कोणत्याही पद्धतीने सूचित केले जाईल.

कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रिया करण्यासाठी अर्ज

क) कर्जदार/ग्राहकाच्या विनंतीनुसार सर्व संप्रेषण स्थानिक भाषेत दिले जाईल.

ख) कंपनीकडे उत्पादनाच्या स्वरूपानुसार आपल्या ग्राहकांना दिल्या जाणाऱ्या सर्व उत्पादनांसाठी भौतिक किंवा डिजिटल पद्धतीने कर्ज अर्ज फॉर्म उपलब्ध असेल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये ग्राहकांची आवश्यक माहिती आणि कर्ज प्रक्रियेसाठी सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांचा समावेश असेल.

ग) कंपनीकडे भौतिक किंवा डिजिटल पद्धतीने कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती देण्याची व्यवस्था असेल. कर्ज अर्जाचा निपटारा कोणत्या कालमर्यादित केला जाईल, याचा उल्लेख पावतीमध्ये केला जाईल.

माहिती

आम्ही आमच्या ग्राहकांना त्यांची गरज पूर्ण करणारी उत्पादने आणि सेवा निवडण्यात मार्गदर्शन करू.

क). ग्राहक संबंध स्थापित होण्यापूर्वी, आम्ही खालील गोष्टी करू:

- सेवा आणि उत्पादनांच्या प्रमुख वैशिष्ट्यांबद्दल ग्राहकाला माहिती देऊ.
- ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करू शकतील अशा उत्पादने आणि सेवा देऊ करू आणि देऊ केलेल्या व्यवहारासाठीच्या महत्त्वाच्या अटीविषयी माहिती देऊ.
- कायदेशीर, नियामक आणि इतर अंतर्गत आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या KYC भागासह आवश्यक माहितीबद्दल ग्राहकाला सूचित करू.

ख). उत्पादन सादरीकरणे, वेब पोर्टल, ईमेल इत्यादी विविध माध्यमांद्वारे उत्पादनाची माहिती प्रदान करू.

ग). एकदा का ग्राहकाने एखादे उत्पादन निवडले की, ते उत्पादन कसे काम करते हे आम्ही ग्राहकाला सांगू.

व्याज दर

क). कर्ज वितरणाच्या वेळी, ग्राहकासोबत व्याज आणि मुद्दल रकमेच्या तपशीलासह परतफेड वेळापत्रक सामायिक करू.

ख). मंजुरी पत्रामध्ये व्याज दर – निश्चित दर किंवा बदलता दर, व्याज रीसेट करण्याचे तपशील, दंडात्मक शुल्क (ठळक अक्षरात नमूद केलेले), व्याजाच्या रकमेची खात्यातून कधी वजावट केली जाईल, इत्यादी माहिती असेल.

ग) कंपनी व्यक्तिगत कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट मुदत कर्जावर, सह-बाध्यकारी असो किंवा नसो, तसेच व्यक्ती आणि सूक्ष्म व लघु उद्योग यांना व्यावसायिक उद्देशासाठी दिलेल्या ₹50 लाखांपर्यंतच्या मंजूर रकम/मर्यादेच्या कर्जावर फोरक्लोजर शुल्क किंवा पूर्व-भरणा दंड आकारला जाणार नाही. १ जानेवारी २०२६ रोजी किंवा त्यानंतर मंजूर किंवा नूतनीकरण केलेल्या कर्जे (मुदत कर्ज तसेच मागणी कर्जासह) आणि आगाऊ रकमेच्या संदर्भात, कंपनी दिनांक ०२ जुलै २०२५ रोजी जारी केलेल्या 'भारतीय रिझर्व्ह बँक (कर्जावरील पूर्व-भरणा शुल्क) निर्देश, २०२५' (वेळोवेळी सुधारित) यांचे पालन सुनिश्चित करेल.

शुल्क

क). मंजुरी पत्रामध्ये निवडलेल्या उत्पादनासाठी लागू असलेले कोणतेही शुल्क जसे की प्रक्रिया शुल्क, प्री-पेमेंट शुल्क, डिमॅट शुल्क, दस्तऐवज शुल्क इत्यादी नमूद केले जातील.

ख). शुल्क संरचनेत कोणताही बदल झाल्यास किंवा नवीन शुल्क लागू केल्यास, त्याबद्दल ग्राहकाला सूचित केले जाईल.

ग). कोणतीही सेवा किंवा उत्पादन प्रदान करण्यापूर्वी (ग्राहकांना) त्याचे शुल्क कळवू.

घ). जेव्हा केंव्हा ग्राहक कोणत्याही सेवा किंवा उत्पादनासाठी विनंती करेल तेव्हा आयएफपीएल त्यासाठी उत्पादनासाठी शुल्क प्रदान करू.

अटी आणि शर्ती

क). जेव्हा एखादा ग्राहक प्रथमच एखादे उत्पादन किंवा सेवा स्वीकारतो, तेव्हा आम्ही त्या ग्राहकाला त्या उत्पादन/सेवेशी संबंधित माहिती प्रदान करू.

ख). मंजुरी पत्रात प्रमुख अटी व शर्ती ठळकपणे नमूद केल्या जातील.

ग). सर्व नियम आणि अटी न्याय्य असतील आणि ग्राहकांचे अधिकार आणि जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे आणि सोप्या भाषेत नमूद करतील. आम्ही कायदेशीर किंवा तांत्रिक भाषेचा वापर केवळ जिथे आवश्यक असेल तिथेच करू.

जाहिरात आणि विपणन

क). आयएफपीएल हे सुनिश्चित करू की सर्व जाहिरात आणि प्रचारात्मक सामग्री पारदर्शक, निष्पक्ष आणि माहितीपूर्ण असेल. ते संभाव्य ग्राहकांची दिशाभूल करणार नाही.

ख). आयएफपीएल आमच्याद्वारे देऊ केलेल्या वित्तीय उत्पादनांविषयी तपशीलवार माहिती प्रदान करू.

ग). आयएफपीएल आमच्या उत्पादनांच्या विपणनासाठी एजंटच्या सेवा वापरू शकतो आणि त्याबद्दलची माहिती उत्पादन पत्रकातील योग्य कलमाद्वारे दिली जाईल.

गोपनीयता

क). ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय, आम्ही ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय ठेऊ.

ख) ग्राहकाकडून अधिकृत केले नसल्यास, खालील अपवादात्मक परिस्थिती वगळता आयएफपीएल कोणत्याही इतर संस्थेला व्यवहारांची माहिती उघड करणार नाही:

- जर आम्हाला वैधानिक किंवा नियामक कायदानुसार आवश्यक असलेली माहिती प्राधिकरणांना प्रदान करावी लागली, तर.
- जर ही माहिती उघड करण्याची जनतेप्रती जबाबदारी असेल तर.
- जर आमच्या हिताच्या दृष्टीने ही माहिती देणे आवश्यक असेल (उदा. फसवणूक प्रतिबंध)

डेटा व्यवसायाच्या नियमित प्रक्रियेत, कर्जदाराच्या संमतीने समूहातील कंपन्यांसोबत शेअर केला जाऊ शकतो.

कर्ज आणि आगाऊ रकमा

क). पत (क्रेडिट) मर्यादा मंजूर करण्यापूर्वी ग्राहकाची व्याज भरण्याची आणि कर्जाची परतफेड करण्याची क्षमता तपासली जाईल.

ख). आम्ही ग्राहकाला सूचित करू की कर्ज मागणीनुसार किंवा इतर प्रकारे परतफेड करण्यायोग्य आहे.

कर्ज मूल्यांकन आणि नियम / अटी

आयएफपीएल मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्य मागिने ग्राहकाला कर्जाची मंजूर झालेली रक्कम, तसेच वार्षिक व्याजदरासह अटी व शर्ती कळवू आणि कंपनीच्या रेकॉर्डमध्ये ग्राहकांकडून या अटी व शर्तीची स्वीकृती ठेवू.

आयएफपीएल केवळ कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्देश्यांसाठी (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली माहिती निदर्शनास येत नाही) वगळता, कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करण्यापासून स्वतःला दूर ठेऊ.

ऋण वितरण आणि अटी व शर्तीमध्ये बदल:

क) आयएफपीएल कर्जदाराला वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्वभरणा शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये होणाऱ्या कोणत्याही बदलांची माहिती स्थानिक भाषेत नोटीसद्वारे देईल. तसेच, व्याजदर आणि शुल्कांमध्ये होणारे बदल फक्त पुढील काळासाठी लागू होतील याची खात्री केली जाईल. यासंदर्भातील योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.

ख) करारानुसार देयकाची परतफेड किंवा कामगिरी मागे घेणे / आगाऊ करणे यासंबंधीचा निर्णय कर्ज करारातील अटीनुसार घेतला जाईल.

ग) सर्व थकबाकीची परतफेड झाल्यावर किंवा कर्जाची उर्वरित रक्कम वसूल झाल्यावर, कंपनीकडे असलेल्या सर्व सुरक्षा/तारण मुक्त केल्या जातील, मात्र कर्जदाराविरुद्ध कंपनीचा इतर कोणताही वैध दावा असल्यास त्यावर ग्रहणाधिकार लागू राहू शकतो. जर सेट-ऑफचा अधिकार वापरण्यात येणार असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दावे आणि त्या अटीबाबत पूर्ण तपशीलासह नोटीस दिली जाईल, ज्यांच्या आधारे संबंधित दावा पूर्णपणे निकाली निघेपर्यंत कंपनी तारण ठेवू शकते.

ऋण खात्यांमधील दंडात्मक शुल्क:

क) कर्जदाराने कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास, लावण्यात येणारा दंड 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून मानला जाईल आणि तो 'दंडात्मक व्याज' म्हणून आकारला जाणार नाही, जो सामान्यतः कर्जावरील व्याजदरात जोडला जातो. दंडात्मक शुल्काचे भांडवलकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच अशा शुल्कांवर कोणतेही अतिरिक्त व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, यामुळे कर्ज खात्यातील व्याजाच्या चक्रवाढ गणनेवर परिणाम होणार नाही.

ख) कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि आरबीआयच्या उचित वर्तन संहिता संबंधीच्या मार्गदर्शक तत्वांचे अक्षरशः पालन सुनिश्चित करेल.

ग) दंडात्मक शुल्काची रक्कम कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याच्या प्रमाणात योग्य आणि न्याय्य असेल आणि कोणत्याही विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभावपूर्ण नसेल.

घ) व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी व्यक्तिगत कर्जदारांना दिलेल्या कर्जाच्या बाबतीत, दंडात्मक शुल्क हे गैर-व्यक्तिगत कर्जदारांवर लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही, जर दोघांनीही समान अटीचे पालन केले नसेल.

ङ) कंपनी कर्ज करारामध्ये दंडात्मक शुल्काची रक्कम आणि त्याचे कारण ग्राहकांना स्पष्टपणे जाहीर करेल. तसेच ही माहिती कंपनीच्या वेबसाइटवर (व्याजदर व सेवा शुल्क विभागात) आणि महत्त्वाच्या अटी व शर्ती/मुख्य तथ्य विवरण मध्ये देखील दर्शविली जाईल.

च) जेव्हा कर्जदारांना कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्र पाठवले जाते, तेव्हा लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कांची माहितीही दिली जाईल. तसेच दंडात्मक शुल्क आकारल्याच्या प्रत्येक प्रसंगाबद्दल आणि त्यामागील कारणाबद्दलही कर्जदाराला कळविले जाईल.

दंडात्मक शुल्काबाबत स्वतंत्र धोरण लागू करण्यात आले आहे, आणि ते १७ जानेवारी २०२५ रोजी झालेल्या बैठकीत संचालक मंडळाने विधिवत मंजूर केले आहे.

जबाबदार कर्ज व्यवहार – वैयक्तिक कर्जाच्या परतफेड/निपटान्यानंतर चल/अचल मालमत्तेच्या कागदपत्रांची परतफेड

मानक कार्यपद्धती – मालमत्ता कागदपत्रे सुपूर्द करणे आणि शुल्क मुक्त करण्याची प्रक्रिया

०१ दिसंबर २०२३ नंतरच्या सर्व प्रकरणांसाठी, आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार मूळ चल/अचल मालमत्ता कागदपत्रे जारी केली जातील.

क) चल/अचल मालमत्ता कागदपत्रे जारी करणे

1. आम्ही सर्व मूळ चल/अचल मालमत्ता कागदपत्रे जारी करू आणि कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/निपटारा झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कोणत्याही नोंदणीकृत रजिस्ट्रिमधील नोंदवलेले शुल्क काढून टाकू.
2. कर्जदाराला मूळ चल/अचल मालमत्ता कागदपत्रे खालीलपैकी कोणत्याही ठिकाणाहून घेण्याचा पर्याय दिला जाईल: ज्या नोंदणीकृत कार्यालय/शाखेत कर्ज खात्याची सेवा दिली गेली आहे, किंवा, कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून, जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत, कर्जदाराच्या पसंतीनुसार.
3. मूळ चल/अचल मालमत्ता कागदपत्रांच्या परतफेडीची वेळमर्यादा आणि ठिकाण प्रभावी तारखेला किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केले जाईल.
4. एकल कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक परिस्थितीत, कंपनीकडे कायदेशीर वारसांना मूळ चल/अचल मालमत्ता कागदपत्रे परत देण्यासाठी एक प्रक्रिया आहे. ही प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाते.

ख) चल/अचल मालमत्ता कागदपत्रे जारी करण्यात विलंब झाल्यास भरपाई

1. मूळ चल/अचल मालमत्ता कागदपत्रे जारी करण्यात विलंब झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/निपटारा झाल्यानंतर 30 दिवसांनंतरही संबंधित रजिस्ट्रिमध्ये शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अपयश आल्यास, कंपनी कर्जदाराला विलंबाची कारणे कळवेल. अशा प्रकरणात, जर विलंब कंपनीमुळे झाला असेल, तर कंपनी प्रत्येक विलंबित दिवसासाठी ₹5,000 प्रमाणे भरपाई देईल.
2. मूळ चल/अचल मालमत्ता कागदपत्रे हरवणे/नुकसान होणे (आंशिक किंवा पूर्ण) अशा परिस्थितीत, कंपनी कर्जदाराला डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळवण्यासाठी मदत करेल आणि वरील खंड (i) मध्ये नमूद केलेल्या भरपाईव्यतिरिक्त संबंधित खर्चही उचलेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये ही प्रक्रिया पूर्ण

करण्यासाठी कंपनीला अतिरिक्त 30 दिवसांचा कालावधी दिला जाईल, आणि विलंब कालावधीसाठी दंडाची गणना त्यानंतर (म्हणजे एकूण 60 दिवसांनंतर) केली जाईल.

- या निर्देशानुसार दिलेली भरपाई लागू कायदानुसार कर्जदाराला मिळू शकणाऱ्या इतर कोणत्याही भरपाईच्या अधिकारांवर प्रतिकूल परिणाम करणार नाही.

सामान्य

क) आयएफपीएल कर्ज करारातील अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त कर्जदाराला बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणे टाळेल, जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही.

ख) कर्ज खाल्याच्या हस्तांतरणासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा आक्षेप (असल्यास) विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कर्जदाराला कळवले जाईल. अशा प्रकारचे हस्तांतरण कायद्याच्या अनुरूप आणि पारदर्शक करारात्मक अटीनुसार केले जाईल.

वसुली

क) आपल्या कर्जदारांकडून थकबाकीची वसुली करताना, आयएफपीएल आणि त्याचे एजंट कोणत्याही प्रकारची धमकी किंवा अनुचित छळ (मौखिक किंवा शारीरिक) करणार नाहीत. यामध्ये सार्वजनिकपणे अपमान करण्याचा प्रयत्न, देणेकऱ्याच्या कुटुंबातील सदस्य, संदर्भ व्यक्ती आणि मित्रांच्या गोपनीयतेत हस्तक्षेप करणे, मोबाईल किंवा सोशल मीडियाद्वारे अयोग्य संदेश पाठवणे, धमकीचे किंवा अज्ञात फोन कॉल करणे, कर्ज/थकबाकी वसूल करण्यासाठी बलाचा वापर करणे, खोटी किंवा दिशाभूल करणारी माहिती देणे इत्यादींचा समावेश होतो. ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने वागणूक दिली जावी याची खात्री करण्यासाठी, एबीसीएलचे कर्मचारी तसेच कलेक्शन एजंट/एजन्सीचे कर्मचारी यांना योग्य प्रशिक्षण दिले जाते.

ख) कोणत्याही प्रकारचा मार्जिन कॉल किंवा वसुली कॉल सकाळी ८.०० वाजेपूर्वी आणि संध्याकाळी ७.०० वाजेनंतर केला जाणार नाही.

ग) कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य प्रकारे वागण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित केले जाईल.

घ) कर्ज करारामध्ये रीपोजेशन (तारण मालमत्ता परत घेणे) संबंधित एक अंतर्गत तरतूद असेल, ज्यामुळे त्यासंबंधित नियम व अटीमध्ये पारदर्शकता सुनिश्चित होईल आणि ते कायदेशीररित्या अंमलात आणता येईल.

व्याज दर मॉडेल

कंपनीची न्याय्य आचार संहिता कंपनीच्या व्याज दर धोरणासह वाचली जाईल, जी कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे.

डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे प्राप्त कर्ज

कंपनी जेव्हा केंव्हा कर्जदारांना कर्ज देण्यासाठी आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी डिजिटल कर्ज अनुप्रयोग/कर्ज सेवा प्लॅटफॉर्म वापरते तेव्हा ते वेळोवेळी जारी केलेल्या डिजिटल कर्ज देण्याबाबत आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार असेल.

पुढील मदत

तक्रारी / गाऱ्हाणी आणि अभिप्राय / सूचना - अंतर्गत कार्यपद्धती

कंपनीने या संदर्भात उद्भवणाऱ्या विवादांचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा निश्चित केली आहे.

कंपनी आपल्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, ज्या शाखा/ठिकाणी व्यवसायाचे व्यवहार केले जातात, त्या ठिकाणी खालील माहिती प्रमुखपणे प्रदर्शित करेल:

- तक्रार निवारण अधिकारी / मुख्य नोडल अधिकारी यांचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी/मोबाईल क्रमांक आणि ई-मेल पत्ता), ज्यांच्याशी कंपनीविरुद्धच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी जनता संपर्क साधू शकते.
- रिझर्व्ह बँक – एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ('योजना')
- योजनेची मुख्य वैशिष्ट्ये इंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक भाषांमध्ये
- जर एक महिन्याच्या आत तक्रार/वादाचे निवारण झाले नाही, तर ग्राहक खालील तक्रार नोंदणी पोर्टलद्वारे भारतीय रिझर्व्ह बँकेत अपील करू शकतो: <https://cms.rbi.org.in>

उचित वर्तन संहितेच्या पालनाची समीक्षा तसेच व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीवरील एकत्रित अहवाल दरवर्षी संचालक मंडळासमोर सादर केला जाईल.

पुढील मदत

कृपया खालील तक्रार निवारण यंत्रणेचा संदर्भ घ्या.

तक्रार निवारण यंत्रणा

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

संहितेबद्दल अधिक माहिती

संहिता आमच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध असेल आणि विनंतीनुसार प्रती उपलब्ध केल्या जातील.

संहितेचे पुनरावलोकन

मंडळाद्वारे न्याय्य आचार संहितेचे वर्षातून किमान एकदा पुनरावलोकन केले जाईल.

धोरण आढावा अनुक्रमणिका

अ. क्र.	पुनरावलोकनाची तारीख
१.	१८ एप्रिल, २०१९
२.	२८ मे, २०२०
३.	८ फेब्रुवारी, २०२३
४.	१२ मार्च, २०२४
५.	१७ जानेवारी, २०२५
६.	१६ जानेवारी, २०२६