

## उचित व्यवहार संहिता

अनुमोदन प्राधिकरण	बोर्ड
पॉलिसी का स्वामी	व्यापार
द्वारा समीक्षित	बोर्ड
आवृत्ति की समीक्षा करें	वार्षिक
अंतिम समीक्षा की गई	जनवरी 17, 2025
वर्तमान समीक्षा की गई	जनवरी 16, 2026

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।

**इन्फिना फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (आईएफपीएल)** 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।

**इन्फिना 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. आईएफपीएल ग्राहकों के लिए एक सहज और परेशानी मुक्त अनुभव सुनिश्चित करने के लिए सभी उचित प्रयास करेगा। किसी भी समस्या की स्थिति में, इसे तुरंत और उचित देखभाल के साथ संबोधित किया जाएगा।

- 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।

### ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

क) उधारकर्ता/ग्राहक के अनुरोध पर संचार स्थानीय भाषा में साझा किया जाएगा।

ख) कंपनी के पास उत्पाद की प्रकृति के आधार पर अपने ग्राहकों को पेश किए जाने वाले सभी उत्पादों के लिए भौतिक/डिजिटल मोड में एक ऋण आवेदन पत्र होगा। ऋण आवेदन पत्र में ग्राहकों की आवश्यक जानकारी और ऋण प्रसंस्करण के लिए जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेज शामिल होंगे।

ग) कंपनी के पास भौतिक या डिजिटल रूप से ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली होगी। ऋण आवेदनों का निपटान किस समय सीमा के भीतर किया जाएगा, इसका उल्लेख पावती में किया जाएगा।

### 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 व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट सावधि ऋण पर, सह-बाध्यकारी (ऋणों) के साथ या उसके बिना और व्यक्तियों और सूक्ष्म और लघु उद्यम (एमएसई) को व्यावसायिक उद्देश्य के लिए दिए गए ऋणों पर ₹50 लाख तक की स्वीकृत राशि/सीमा के साथ फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी। 1 जनवरी, 2026 को या उसके बाद स्वीकृत या नवीनीकृत ऋणों (सावधि ऋण के साथ-साथ मांग ऋण सहित) और

अग्रिमों के संबंध में, कंपनी समय-समय पर संशोधित दिनांक 02 जुलाई, 2025 के 'भारतीय रिजर्व बैंक (ऋण पर पूर्व भुगतान शुल्क) निर्देश, 2025' के माध्यम से जारी निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेगी

### **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. . आईएफपीएल किसी भी सेवा या उत्पाद को प्रदान करने से पहले (ग्राहकों को) शुल्क प्रदान करेगा।

घ. जब भी ग्राहक किसी सेवा या उत्पाद के लिए अनुरोध करेगा तो आईएफपीएल शुल्क प्रदान करेगा।

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

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

ग. आईएफपीएल 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. जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है, आईएफपीएल निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा किसी अन्य इकाई को लेनदेन विवरण प्रकट नहीं करेगा:

- 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)।

डेटा को व्यवसाय के सामान्य पाठ्यक्रम में उधारकर्ता की सहमति से समूह की कंपनियों के साथ साझा किया जा सकता है

### 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

आईएफपीएल 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।

आईएफपीएल 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)।

### नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण:

क) आईएफपीएल उधारकर्ता को संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में स्थानीय भाषा में नोटिस देगा। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से ही प्रभावी हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।

ख) समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/ शीघ्र करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुसार होगा।

ग) हम सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेंगे, जो किसी भी वैध अधिकार या उधारकर्ता के खिलाफ कंपनी के किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ

इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रतिभूतियों को तब तक बनाए रखने की हकदार है जब तक कि संबंधित दावे का निपटान/भुगतान नहीं किया जाता है।

### **ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क:**

क) उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए जुर्माना, यदि चार्ज किया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा जो अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्क का कोई पूंजीकरण नहीं होगा यानी ऐसे शुल्कों पर कोई और ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालांकि, यह ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि के लिए सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।

ख) कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी और उचित व्यवहार संहिता पर आरबीआई के दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।

ग) दंडात्मक प्रभारों की मात्रा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण हुए बिना ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के अनुरूप और उचित होगी।

घ) व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, भौतिक नियमों और शर्तों का समान रूप से पालन न करने के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।

ङ) कंपनी द्वारा ऋण समझौते में ग्राहकों को दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण का स्पष्ट रूप से खुलासा किया जाएगा और ब्याज दरों और सेवा शुल्कों के तहत कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित होने के अलावा, सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें/मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस)।

च) जब भी ऋण के भौतिक नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक प्रभारों के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने के किसी भी उदाहरण और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाएगा।

दंड शुल्क पर एक अलग नीति लागू की गई है और 17 जनवरी, 2025 को आयोजित अपनी बैठक में निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित किया गया है।

### **जिम्मेदार ऋण आचरण - व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना**

एक मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) - संपत्ति दस्तावेज सौंपने और शुल्क जारी करने की प्रक्रिया आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुरूप 01 दिसंबर, 2023 के बाद सभी मामलों के लिए मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी किए गए हैं।

क) जंगम/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना

1. हम सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेंगे और ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटा देंगे।

2. उधारकर्ता को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज या तो पंजीकृत कार्यालय/शाखा से एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा जहां ऋण खाते की सेवा की गई थी या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं, उसकी पसंद के अनुसार।
3. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में किया जाएगा।
4. एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को वापस करने की एक प्रक्रिया है। प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाती है।

ख) चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी के लिए मुआवजा

1. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी के मामले में या ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के बाद प्रासंगिक रजिस्ट्री के साथ शुल्क संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने के मामले में, कंपनी उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में सूचित करेगी। ऐसे मामले में जहां देरी कंपनी के कारण होती है, वह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से मुआवजा देगी।
2. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के नुकसान/क्षति के मामले में, या तो आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से, कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और उपरोक्त खंड (i) में दर्शाए गए मुआवजे का भुगतान करने के अलावा, संबंधित लागतों को वहन करेगी। हालांकि, ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए कंपनी को 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा, और विलंबित अवधि के दंड की गणना उसके बाद (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) की जाएगी।
3. इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार कोई अन्य मुआवजा प्राप्त करने के लिए उधारकर्ता के अधिकारों के प्रति प्रतिकूल प्रभाव के बिना होगा।

## सामान्य

ए) आईएफपीएल ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचेगा (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई नई जानकारी, कंपनी के ध्यान में नहीं आई है)।

ख) उधार खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी, कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। इस तरह का हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

## वसूली

क. अपने उधारकर्ताओं से बकाया राशि की वसूली के मामले में, आईएफपीएल और उसके एजेंट किसी भी प्रकार की धमकी या अनुचित उत्पीड़न (मौखिक या शारीरिक) का सहारा नहीं लेंगे। इसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने का प्रयास, देनदार के परिवार के सदस्यों, संदर्भ व्यक्तियों और मित्रों की निजीता में हस्तक्षेप करना, मोबाइल या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकी भरे या गुमनाम फोन कॉल करना, ऋण/बकाया राशि की वसूली के लिए बल प्रयोग करना, झूठे या भ्रामक प्रस्तुतिकरण करना आदि शामिल हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों के साथ उचित तरीके से

व्यवहार किया जाए, एबीसीएल के कर्मचारियों तथा कलेक्शन एजेंटों/एजेंसी के कर्मचारियों को उचित प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है।

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 के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।

घ. ऋण समझौते में रीपोज़ेशन से संबंधित एक अंतर्निहित प्रावधान होगा, ताकि उससे संबंधित नियम एवं शर्तों में पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके और उसे कानूनी रूप से लागू किया जा सके।

### **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

कंपनी ने इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है।

कंपनी अपने ग्राहकों के लाभ के लिए, अपनी शाखाओं/स्थानों पर जहां व्यवसाय का लेन-देन किया जाता है, निम्नलिखित जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी:

- शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पता) जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सकता है।
- रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ('योजना')
- अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं में योजना की मुख्य विशेषताएं
- यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल के माध्यम से भारतीय रिज़र्व बैंक में अपील कर सकता है: <https://cms.rbi.org.in>।

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की समीक्षा और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज पर एक समेकित रिपोर्ट वार्षिक अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

**अतिरिक्त सहायता**

**कृपया शिकायत निवारण तंत्र का संदर्भ लें।**

शिकायत निवारण तंत्र

<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
6.	16 जनवरी, 2026