

ફેર પ્રેક્ટિસ સંહિતા

મંજૂરી સત્તા	બોર્ડ
નીતિના માલિક	બિઝનેસ
સમીક્ષા કરનાર	બોર્ડ
સમીક્ષા આવર્તન	વાર્ષિક
છેલ્લી સમીક્ષા	17 જાન્યુઆરી, 2025
હાલની સમીક્ષા	16 જાન્યુઆરી, 2026

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા બેંક સિવાયની અન્ય નાણાકીય કંપનીઓ માટે ન્યાયી પ્રણાલી સંહિતા પર માર્ગદર્શિકા તૈયાર કરી છે, જે વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે નિષ્પક્ષ, ન્યાયથી 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 ઓફ 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.

ઇન્ફિના ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ(આઈએફપીએલ) 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(આઈએફપીએલ) 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. આઈએફપીએલ ગ્રાહકો માટે સુગમ અને સમસ્યાવિહોણો અનુભવ સુનિશ્ચિત કરવા માટે તમામ યોગ્ય પ્રયત્નો કરશે. કોઈપણ સમસ્યા ઉભી થાય, તો તેને તરત અને યોગ્ય કાળજી સાથે નિકાલ કરવામાં આવશે.

- 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.

લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

- ઉધાર લેનાર/ગ્રાહકની વિનંતી પર સંવાદ સ્થાનિક ભાષામાં શેર કરવામાં આવશે.
- કંપની પાસે તેના ગ્રાહકોને ઓફર કરવામાં આવતા તમામ ઉત્પાદનો માટે ઉત્પાદનની પ્રકૃતિના આધારે ભૌતિક/ડિજિટલ મોડમાં લોન અરજી ફોર્મ હશે. લોન અરજી ફોર્મમાં ગ્રાહકોની જરૂરી માહિતી અને લોન પ્રક્રિયાની પ્રક્રિયા માટે સબમિટ કરવાની જરૂરી દસ્તાવેજો સમાવિષ્ટ હશે.
- કંપની પાસે લોન અરજીઓ પ્રાપ્ત થયાની સ્વીકાર આપવાની વ્યવસ્થા ભૌતિક અથવા ડિજિટલ રીતે હશે. લોન અરજીઓનું નિરાકરણ જે સમયમર્યાદામાં કરવામાં આવશે તે સ્વીકારમાં દર્શાવવામાં 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 ટર્મ લોન પર ફોરકલોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ વસૂલશે નહીં, જે બિઝનેસ સિવાયના હેતુ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારને મંજૂર કરવામાં આવી છે, સહ-ઉધાર લેનાર સાથે કે વગર, અને જે લોન બિઝનેસ હેતુ માટે વ્યક્તિગત અને માઈક્રો અને સ્મોલ એન્ટરપ્રાઇઝ (એમએસઇએસ) ને મંજૂર કરવામાં આવી છે, તેના મંજૂર રકમ/લિમિટ ₹50 લાખ સુધી હોય. 1 જાન્યુઆરી, 2026 પછી મંજૂર અથવા નવિનીકૃત લોન (ટર્મ લોન તેમજ ડિમાન્ડ લોન) અને એડવાન્સ અંગે, કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે 'રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જેસ ઓન લોન્સ) ડિરેક્ટીસ, 2025', તારીખ 02 જુલાઈ, 2025 દ્વારા સૂચનાઓનો પાલન કરવામાં આવે, જે સમય સમયે સુધારેલ હોઈ શકે છે.

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

d. આઈએફપીએલ કોઈપણ સેવા અથવા ઉત્પાદન પ્રદાન કરતા પહેલા (ગ્રાહકોને) તેના માટેના શુલ્ક વિશે સંચાર કરશે.

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. આઈએફપીએલ ખાતરી કરશે કે તમામ જાહેરાત અને પ્રચાર સામગ્રી પારદર્શક, ન્યાયસંગત અને માહિતીસભર હોય. તે સંબંધિત ગ્રાહકને ગેરમાર્ગે દોરશે નહીં.

b. આઈએફપીએલ અમારા દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નાણાકીય ઉત્પાદનો વિશે વિગતવાર માહિતી પ્રદાન કરશે.

c. આઈએફપીએલ અમારા ઉત્પાદનોના માર્કેટિંગ માટે એજન્ટોની સેવાઓનો ઉપયોગ કરી શકે છે અને તે જ બાબત ઉત્પાદન સાહિત્યમાં યોગ્ય કલમ દ્વારા સંચાર કરવામાં આવશે.

ગોપનિયતા

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

b. ગ્રાહક દ્વારા મંજૂરી ન મળે ત્યાં સુધી, આઈએફપીએલ નીચેના વિશેષ કિસ્સાઓ સિવાય અન્ય કોઈ સંસ્થા સાથે વ્યવહાર વિગતો જાહેર નહીં કરે:

- 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)

વ્યવસાયના સામાન્ય પ્રવાહમાં ઉધાર લેનારની મંજૂરી સાથે આ માહિતી જૂથ કંપનીઓ સાથે શેર કરી શકાય છે.

લોન અને એડવાન્સિસ

- ક્રેડિટ મર્યાદા મંજૂર કરતા પહેલા ગ્રાહકની વ્યાજ ચુકવણી અને લોનની મુદ્દલની ચુકવણી કરવાની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરશે.
- અમે ગ્રાહકને જાણ કરીશું કે લોન માંગણી પર અથવા અન્યથા ચૂકવવાપાત્ર છે

લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો / શરતો

આઈએફપીએલ ઉધાર લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતરૂપે, મંજૂરી પત્ર અથવા અન્ય કોઈ માધ્યમ દ્વારા, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ સાથે શરતો અને નિયમો, જેમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના લાગુ કરવાની પદ્ધતિનો સમાવેશ થાય છે, સંચાર કરશે અને આ શરતો અને નિયમોની ઉધાર લેનાર દ્વારા સ્વીકૃતિનો રેકોર્ડ રાખશે. કંપની લોન કરારમાં મોડું ચુકવણી અને / અથવા ગ્રાહક તરફથી કોઈપણ અન્ય ડિફોલ્ટ માટે વસૂલવામાં આવનાર દંડ શુલ્કને બોલ્ડમાં ઉલ્લેખ કરશે.

આઈએફપીએલ લોન મંજૂરી / વિતરણ સમયે તમામ ઉધાર લેનારને, ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી સ્થાનિક ભાષામાં, લોન કરારની નકલ તેમજ લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ સંલગ્નોની નકલ પ્રદાન કરશે.

લોનનું વિતરણ જેમાં શરતો અને નિયમોમાં ફેરફારોનો સમાવેશ થાય છે:

- આઈએફપીએલ ઉધાર લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં શરતો અને નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફાર વિશે સૂચના આપશે, જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. અમે એ પણ ખાતરી કરીશું કે વ્યાજ દર અને શુલ્કમાં ફેરફારો માત્ર આગોતરા અસરથી જ અમલમાં મૂકવામાં આવે. આ બાબત અંગે યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સમાવેશ કરવામાં આવશે.
- કરાર હેઠળ ચુકવણી પાછી માંગવાનો / ચુકવણી અથવા કામગીરી ઝડપાવવા અંગેનો નિર્ણય લોન કરાર અનુસાર કરવામાં આવશે.
- અમે તમામ બાકી રકમની ચુકવણી થયા પછી અથવા લોનની બાકી રકમ વસૂલ થયા પછી તમામ સુરક્ષાઓ મુક્ત કરીશું, જો કે કંપની પાસે ઉધાર લેનાર સામે અન્ય કોઈ દાવા માટે કોઈ કાયદેસર અધિકાર અથવા લીયન હોય તો તે આધિન રહેશે. જો આવા સેટ-ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરવો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકી રહેલા

દાવાઓની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે અને તે શરતો અંગે સૂચના આપવામાં આવશે જેના આધારે કંપની સંબંધિત દાવો સમાધાન / ચૂકવણી થાય ત્યાં સુધી સુરક્ષાઓ રાખવાનો અધિકાર ધરાવે છે.

લોન ખાતાઓમાં દંડ શુલ્ક:

a) ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવામાં આવે તો વસૂલવામાં આવતી દંડ રકમને 'દંડ શુલ્ક' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડ વ્યાજ' તરીકે વસૂલવામાં આવશે નહીં જે એડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. દંડ શુલ્કનું મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજ ગણવામાં આવશે નહીં. જોકે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના સંયોજન માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.

b) કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક ઉમેરશે નહીં અને આરબીઆઈ દ્વારા નક્કી કરાયેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અંગેના માર્ગદર્શિકાઓનું શબ્દ અને ભાવ બંને રીતે પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.

c) દંડ શુલ્કની રકમ યોગ્ય અને લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન થવા સાથે અનુરૂપ રહેશે અને કોઈ ચોક્કસ લોન / ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવપૂર્ણ નહીં હોય.

d) 'વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડ શુલ્ક, સમાન પ્રકારની ગેરપાલન માટે ગેર-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારને લાગુ પડતા દંડ શુલ્ક કરતાં વધારે નહીં હોય.

e) દંડ શુલ્કની રકમ અને તેનો કારણ કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરારમાં તેમજ લાગુ પડે ત્યારે સૌથી મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમો / કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) માં સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવામાં આવશે, ઉપરાંત કંપનીની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દર અને સેવા શુલ્ક હેઠળ પણ દર્શાવવામાં આવશે.

f) જ્યારે લોનની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન થવા અંગે ઉધાર લેનારને યાદ અપાવવામાં આવે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડ શુલ્ક અંગે માહિતી આપવામાં આવશે. ઉપરાંત, દંડ શુલ્ક વસૂલવામાં આવે તેવા દરેક પ્રસંગ અને તેનો કારણ પણ સંચાર કરવામાં આવશે.

દંડ શુલ્ક અંગેની એક અલગ નીતિ બનાવવામાં આવી છે અને તે 17 જાન્યુઆરી, 2025ના રોજ યોજાયેલી બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની બેઠકમાં યોગ્ય રીતે મંજૂર કરવામાં આવી છે.

જવાબદાર ધિરાણ વર્તન - વ્યક્તિગત લોનની ચૂકવણી / સમાધાન પછી ચલ / અચલ સંપત્તિના દસ્તાવેજોની મુક્તિ

આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકાઓ મુજબ સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસિજર (એસઓપી) - સંપત્તિ દસ્તાવેજ હેન્ડઓવર અને ચાર્જ રિલીઝ પ્રક્રિયા અમલમાં મુકવામાં આવી છે, જે 01 ડિસેમ્બર, 2023 પછી બાકી રહેતા તમામ કેસોમાં મૂળ ચલ / અચલ સંપત્તિના દસ્તાવેજોની મુક્તિ માટે લાગુ પડશે.

a) ચલ / અચલ સંપત્તિના દસ્તાવેજોની મુક્તિ

- i. અમે લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી / સમાધાન પછી 30 દિવસની અંદર તમામ મૂળ ચલ / અચલ સંપત્તિના દસ્તાવેજો મુક્ત કરીશું અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલ ચાર્જ દૂર કરીશું.
- ii. ઉધાર લેનારને તેની પસંદગી મુજબ મૂળ ચલ / અચલ સંપત્તિના દસ્તાવેજો તે રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ / શાખાથી જ્યાં લોન ખાતું સર્વિસ કરવામાં આવ્યું હતું અથવા કંપનીના અન્ય કોઈ ઓફિસમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય ત્યાંથી પ્રાપ્ત કરવાની પસંદગી આપવામાં આવશે.
- iii. મૂળ ચલ / અચલ સંપત્તિના દસ્તાવેજો પરત આપવાનો સમય અને સ્થળ અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરવામાં આવેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે.
- iv. એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારના અવસાન જેવી સંભવિત પરિસ્થિતિને ધ્યાનમાં રાખીને, કંપનીએ કાનૂની વારસદારોને મૂળ ચલ / અચલ સંપત્તિના દસ્તાવેજો પરત આપવાની પ્રક્રિયા બનાવેલી છે. આ પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવી છે.

b) ચલ / અચલ સંપત્તિના દસ્તાવેજોની મુક્તિમાં વિલંબ માટે વળતર

- i. લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી / સમાધાન પછી 30 દિવસથી વધુ સમય સુધી મૂળ ચલ / અચલ સંપત્તિના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સેટિસ્ફેક્શન ફોર્મ દાખલ કરવામાં નિષ્ફળતા થાય તો કંપની આવા વિલંબના કારણો ઉધાર લેનારને જણાવશે. જો વિલંબ કંપનીને કારણે થયો હોય તો કંપની દરેક દિવસના વિલંબ માટે ₹5,000ના દરે ઉધાર લેનારને વળતર આપશે.
- ii. મૂળ ચલ / અચલ સંપત્તિના દસ્તાવેજો સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે ગુમ થઈ જાય / નુકસાન થાય તો કંપની ઉધાર લેનારને તે દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ / પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં સહાય કરશે અને તેના સંબંધિત ખર્ચ પણ કંપની જ ભોગવશે, તેમજ ઉપર કલમ (i) મુજબ દર્શાવ્યા મુજબ વળતર પણ ચૂકવશે. જોકે, આવા કિસ્સાઓમાં આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપનીને વધારાના 30 દિવસનો સમય મળશે અને વિલંબ માટેનો દંડ સમય ત્યારબાદ ગણવામાં આવશે (અર્થાત કુલ 60 દિવસ પછી).
- iii. આ દિશાનિર્દેશો હેઠળ આપવામાં આવતું વળતર ઉધાર લેનારને લાગુ પડતા કોઈપણ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈ વળતર મેળવવાના અધિકારોને અસર કરતું નથી.

સામાન્ય

- a) આઈએફપીએલ લોન કરારની શરતો અને નિયમોમાં દર્શાવેલ હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારના કાર્યોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (જ્યાં સુધી કે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરવામાં આવેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં આવી ન હોય).

b) ઉધાર લેનાર દ્વારા ઉધાર ખાતું ટ્રાન્સફર કરવાની વિનંતી પ્રાપ્ત થાય તેવા કિસ્સામાં, કંપનીની સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કોઈ વાંધો હોય તો તે વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવું ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ કરવામાં આવશે.

રિકવરી

- તેના ઉધાર લેનાર(ઓ)ની બાકી રહેલી રકમની વસૂલીના મામલામાં, આઈએફપીએલ અને તેના એજન્ટો કોઈપણ વ્યક્તિના વિરુદ્ધ તેમની દેવી વસૂલ કરવાની કોશિશોમાં કંટાળાવ કે અન્યાયી હેરાસમેન્ટનો ઉપયોગ ક્યારેય નહીં કરે, તે વર્બલ હોય કે શારીરિક, જેમાં જાહેરમાં અવમાનના કરવા કે ઉધાર લેનારના પરિવારજનો, રેફરીઝ અને મિત્રોની પ્રાઈવસીમાં ઘુસપેઠ કરવા જેવા કર્મો, મોબાઇલ અથવા સોશિયલ મીડિયા દ્વારા અયોગ્ય સંદેશાઓ મોકલવા, ધમકીભર્યા અને/અથવા અનામક ફોન કોલ્સ કરવી, લોન/બાકી રકમ વસૂલ કરવા માટે શારીરિક બળનો ઉપયોગ, ખોટી અને ભૂમિકા-ગલત રજૂઆત કરવી વગેરે સામેલ છે. એબીસીએલ સ્ટાફ અને કલેક્શન એજન્ટ/એજન્ટી કર્મચારીઓને તાલીમ આપવામાં આવે છે જેથી તેઓ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી રીતે તાલીમપ્રાપ્ત હોય.
- સવારે 8.00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 7.00 વાગ્યા પછી કોઈ માર્જિન કે રિકવરી કોલ કરવામાં આવશે નહીં.
- ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવશે.
- લોન કરારમાં તે સંબંધિત શરતો અને નિયમોની પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે રિપોઝિશન કલમ સમાવવામાં આવશે અને કાનૂની રીતે લાગુ પડવાની શક્તિ હોવી.

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
કંપનીએ આ સંદર્ભમાં ઉદ્ભવતા વિવાદો ઉકેલવા માટે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા સ્થાપી છે.

કંપની તેના ઉધાર લેનાર(ઓ)ના લાભ માટે, તેની શાખાઓ / જ્યાં વેપાર થાય છે તે જગ્યાઓ પર નીચેની માહિતી સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરશે:

- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/પ્રધાની નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન / મોબાઇલ નં. અને ઈમેલ સરનામું), જેના સંપર્કમાં જાહેર જનતા કંપની વિરુદ્ધની ફરિયાદો ઉકેલવા માટે જઈ શકે.
- રિઝર્વ બેંક – ઈન્ટિગ્રેટેડ ઓબ્ઝર્વેન્સ સ્કીમ, 2021 ('સ્કીમ')
- સ્કીમના મુખ્ય વિશેષતાઓ અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષામાં.
- જો ફરિયાદ / વિવાદ એક મહિનાની અંદર ઉકેલાય નહીં, તો ઉધાર લેનાર(ઓ) રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા સુધી ફરિયાદ લોજિંગ પોર્ટલ દ્વારા અપીલ કરી શકે છે: <https://cms.rbi.org.in>. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની પાલનાની સમીક્ષા અને વિવિધ મેનેજમેન્ટ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાના કાર્યનું સંકલિત રિપોર્ટ દર વર્ષે બોર્ડને રજૂ કરવામાં આવશે.

ઉચિત વર્તન સંહિતાના અનુપાલનની સમીક્ષા અને વ્યવસ્થાપનના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ તંત્રના કામકાજ પર એક સંકલિત અહેવાલ વાર્ષિક અંતરે બોર્ડને રજૂ કરવામાં આવશે।

વધારાની સહાયતા

કૃપા કરીને ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીનો સંદર્ભ લો.

ગ્રિવાન્સ રેડ્રેસલ મેકેનિઝમ

Grievance Redressal Mechanism

કોડ વિશે વધુ માહિતી

કોડ અમારી વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ રહેશે અને માંગ પર તેની નકલો ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

કોડની સમીક્ષા

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની સમીક્ષા બોર્ડ દ્વારા ઓછામાં ઓછી વર્ષમાં એક વાર 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
6.	16 જાન્યુઆરી, 2026