ફેઅર પ્રેક્ટિસીસ કોડ

વર્ઝન કન્ટ્રોલ નંબર	લેખક	બનાવ્યા/અદ્યતન કર્યાની તારીખ	લાગુ તારીખ	સંસ્કરણનું વર્ણન
V.1	પંકજ થાપર	15 સપ્ટેંબર, 2009	15 સપ્ટેંબર, 2009	–
V.2	પંકજ થાપર	19 એપ્રિલ, 2012	19 એપ્રિલ, 2012	પરીપત્ર નંબર ડીએનબીએસ. સીસી. પીડી. નંબર 266/03.10.01/2011–12 તારીખ 26 માર્ચ, 2012ના અનુરૂપ સુધારો
V.3	પંકજ થાપર	14 માર્ચ, 2013	14 માર્ચ, 2013	પરીપત્ર નંબર ડીએનબીએસ. સીસી. પીડી. નંબર 320/03.10.01/2012–13 તારીખ 18 ફેબ્રુઆરી, 2013ના અનુરૂપ સુધારો
V.4	પંકજ થાપર	15 મે, 2015	15 મે, 2015	એસએમઈ ફાઈનાન્સ બિઝનેસ શરૂ થવાથી સુધારિત
V.5	પ્રશાંત જોશી	08 ઑગસ્ટ, 2019	08 ઑગસ્ટ, 2019	આરબીઆઈ પરીપત્ર નંબર ડીએનબીઆર (પીડી) સીસી. નંબર 101/03.10.001/2019–20 તારીખ 02 ઑગસ્ટ, 2019ના અનુરૂપ સુધારો
V.6	પ્રશાંત જોશી	06 ફેબ્રુઆરી, 2020	06 ફેબ્રુઆરી, 2020	સ્પષ્ટ રીતે આને સામેલ કરવા માટે સુધારો (i) ડાયરેક્ટરની જવાબદારી અંગનર નિવેદન, (ii) ફરીયાદ નિવારણ અધિકારીની વિગત, (iii) નોડલ અધિકારીઓ/પ્રિન્સીપાલ નોડલ અધિકારીઓની વિગતો
V.7	અમોલ જોશી	12 ઑગસ્ટ, 2020	12 ઑગસ્ટ, 2020	ફરીયાદ નિવારણ અધિકારી/પ્રિન્સીપાલ નોડલ અધિકારીઓની વિગતોમાં સુધારો કરવા માટેની સુધારણ
V.7	જયા જનારદન	4 ફેબ્રુઆરી, 2021	4 ફેબ્રુઆરી, 2021	નોડલ અધિકારીમાં અને આરબીઆઈની વિગતોના સંદર્ભ માટે વેબસાઈટમાં સુધારા વધારા કરવા માટેની સુધારણ

સંહિતાનો પરિચય અને અમલીકરણ

ભારતીય રિઝર્વ બૅન્કે ઉચિત વ્યવહાર વિશે વ્યાપક માર્ગદર્શિકા આલેખિત કરી છે જે બધી જ નૉન–બૅન્કિંગ ફાઈનાન્શિયલ કંપનીઓ (એનબીએફસી)ના બોર્ડ ઑફ ડાયરેક્ટર્સ દ્વારા તૈયાર અને માન્ય કરવાની રહે છે તેમ જ જાહેર જનતાની માહિતી હેતુ પ્રકાશિત અને કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રસાર કરવાની રહે છે.

ઈન્ડોસ્ટાર કૅપિટલ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ (જે હવે પછી અહીં ‘‘આઈસીએફ’’ અથવા ‘‘કંપની’’ તરીકે ઉલ્લેખ કરાશે) પબ્લિક લિમિટેડ કંપની છે જેની સ્થાપના કંપનીઝ ઍક્ટ, 1956ની જોગવાઈઓ હેઠળ કરવામાં આવી છે અને તે સિસ્ટમેટિકલી ઈમ્પોર્ટન્ટ નૉન–ડિપૉઝિટ એક્સેપ્ટિંગ ઓર હોલ્ડિંગ નૉન–બૅન્કિંગ ફાઈનાન્શિયલ કંપની છે, જે ભારતીય રિઝર્વ બૅન્ક સાથે નોંધણીકૃત છે.

આઈસીએફ કૉર્પોરેટ ધિરાણ, વાહનો માટે ઋણ તેમજ સ્મોલ ઍન્ડ મીડિયમ એન્ટરપ્રાઈઝીસ ફાઈનાન્સના બિઝનેસમાં છે. વધુમાં, આઈસીએફ જરૂરી મંજૂરીઓ મેળવ્યા પછી એનબીએફસી દ્વારા વખતો વખત કરવા માટે માન્ય એવાં અન્ય બિઝનેસો પણ કરી શકે છે.

(1) <u>લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા</u>

(ક) આઈસીએફની કંપની અંતર્ગત અથવા ત્રીજા પક્ષકારો સાથે દરેક પત્રવ્યવહારો માટેની કાયદેસરની ભાષા અંગ્રેજી રહેશે.

(ખ) ઋણ લેનાર (બોરોઅર) સાથે દરેક પત્રવ્યવહાર અંગ્રેજીમાં અથવા પ્રાદેશિક ભાષા/એ ભાષા જે ઋણ લેનાર સમજી શકતા હોય તેમાં કરવાનો રહેશે.

(ગ) આઈસીએફ સંભાવિત ઋણ લેનાર પાસેથી સ્વીકૃતિ મેળવશે કે ઋણ લેનાર સાથે દરેક પત્રવ્યવહાર અંગ્રેજીમાં અથવા પ્રાદેશિક ભાષા/એ ભાષા જે ઋણ લેનાર સમજી શકતા હોય તેમાં કરવામાં આવશે.

(ઘ) આઈસીએફની લોનની અરજીમાં જરૂરી માહિતી સામેલ રહેશે જે ઋણ લેનારના હિતને પ્રભાવિત કરતી હોય, જેથી ઋણ લેનાર દ્વારા અન્ય એનબીએફસી દ્વારા પૂરાં પડાતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કર્યા પછી સૂચિત નિર્ણય કરી શકાય.

(ચ) લોનની અરજી સાથે રજુ કરવાના રહેતા કેવાયસી દસ્તાવેજો સહિતના દસ્તાવેજો વિશે ઋણ લેનારને અલગથી સૂચિત કરવામાં આવશે.

(છ) આઈસીએફ સંભાવિત ઋણ લેનારને લોનની અરજી મળ્યાની પહોંચની રસીદ પૂરી પાડશે. લોનની અરજી જે સમય સીમાની અંદર નિકાલ કરવામાં આવશે તે આ પહોંચમાં સૂચિત કરવામાં આવશે.

(2) <u>લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો</u>

(ક) આઈસીએફ ઋણ લેનારને લોનની અરજીના પરિણામ વિશે અંગ્રેજીમાં અથવા પ્રાદેશિક ભાષા/એ ભાષા જે ઋળ લેનાર સમજી શકતા હોય અને જેની સ્વીકૃતિ આપી હોય તેમાં લેખિત મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથા દ્વારા સૂચિત કરશે. જો લોન મંજૂર કરવામાં આવે તો, મંજૂરી પત્ર (સેંક્શન લેટર)માં મંજૂર કરેલ લોનની રકમ તેના નિયમો અને શરતો સહિત જણાવવાની રહેશે, જેમાં વાર્ષિકીકૃત વ્યાજ દર અને તે લાગુ કરવાની પદ્ધતિ પણ સામેલ રહેશે.

(ખ) ઋણ લેનાર દ્વારા જણાવવામાં આવેલ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ આઈસીએફ દ્વારા તેના રેકૉર્ડ પર સાચવવાની રહેશે અને આની પ્રત વિનંતી કરવા પર ઋણ લેનારને આપવાની રહેશે.

(ગ) આઈસીએફ પુનઃચૂકવણીમાં વિલંબ માટે ચાર્જ કરેલ પેનલ વ્યાજ મંજૂરી પત્ર અને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઘટ્ટ (બોલ્ડ) અક્ષરોમાં જણાવશે.

(ઘ) આઈસીએફ દરેક ઋણ લેનારને લોન મંજૂર કરતી/ફાળવતી વખતે લોન એગ્રીમેન્ટ સહિત લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખ કરેલ દરેક સંલગ્નોની પ્રત અંગ્રેજીમાં અથવા પ્રાદેશિક ભાષા/એ ભાષા જે ઋણ લેનાર સમજતા હોય તેમાં સુચવવામાં આવશે.

(3) <u>લોનની ફાળવણી સહિત નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો</u>

(ક) આઈસીએફ ઋણ લેનારને અંગ્રેજી અથવા પ્રાદેશિક ભાષા/એ ભાષા જે ઋણ લેનાર સમજે છે તેમાં નિયમો અને શરતો સહિત ફાળવણી સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જિસ, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જિસ ઈત્યાદિમાં કોઈ ફેરફાર વિશે જણાવતી સૂચના આપશે. વ્યાજ દરો અને ચાર્જિસમાં ફેરફાર સંભાવિત રીતે લાગુ રહેશે અને આ સંદર્ભમાં સાનુકૂળ શરત લોન એગ્રીમેન્ટમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

(ખ) એગ્રીમેન્ટ હેઠળ રીકૉલ / પેમેન્ટ અથવા પર્ફોર્મન્સ ઝડપી કરવાનો નિર્ણય લોન એગ્રીમેન્ટને અનુરુપ રહેશે.

(ગ) કંપની દ્વારા વાહનોને ફાઈનાન્સ કરવાના કિસ્સાઓમાં, લોન એગ્રીમેન્ટમાં કાયદેસર લાગુ થવા પાત્ર બિલ્ટ–ઈન–રી–પઝેશન ક્લોઝ સામેલ રહેશે અને કબજો લેતા પહેલા નોટિસ સમય બાબતે જોગવાઈઓ, કયા સંજોગો હેઠળ નોટિસ સમય માફ કરી શકાય છે, સીક્યોરિટીનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા, મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલા ઋણ લેનારને લોનની પુનઃચૂકવણી માટે આપવાની રહેતી આખરી તકની જોગવાઈ, ઋણ લેનારને કબજો પાછો આપવા માટેની પ્રક્રિયા તેમજ મિલકતના વેચાણ/હરાજી માટેની પ્રકિયા પણ સામેલ રહેશે.

(ઘ) આઈસીએફ ઋણ લેનાર સામે ધરાવતા હોય એવા અન્ય કોઈ દાવા માટે કાયદેસર અધિકાર અથવા લીનને આધીન લોનની બાકી નીકળતી રકમ મેળવવા અથવા બાકી નીકળતી બધી જ રકમની પુનઃચૂકવણી થવા પર બધી જ સીક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે. જો સેટ ઑફનો આવો કોઈ અધિકાર અમલી કરવાનો હોય તો ઋણ લેનારને આ વિશે સૂચના આપવામાં આવશે જેમાં બાકી રહેલા દાવાઓ અને શરતો જેની હેઠળ આઈસીએફ સુસંગત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સીક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા હકદાર રહે છે તેની પૂરી વિગતો સામેલ રહેશે.

(4) <u>સામાન્ય</u>

(ક) આઈસીએફ લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતોમાં જણાવેલા હેતુઓ સિવાય ઋણ લેનારના કામકાજમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે, સિવાય કે નવી માહિતી, ઋણ લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરી હોય તે તેના ધ્યાનમાં આવે.

(ખ) ઋણ લેનાર તરફથી ઋણ લેનારના ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટેની અરજી મળવા પર, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે આઈસીએફનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, તે અરજી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસોની અંદર જણાવવાનો રહેશે. આ ટ્રાન્સફર ઋણ લેનાર સાથે સંમત કરાયેલ કૉન્ટ્રાક્ટની શરતો અનુસાર તેમ જ વખતો વખત લાગુ થતી વિધિઓ, નિયમો, નિયમનો અને માર્ગદર્શિકાઓને અનુરૂપ રહેશે.

(ગ) લોનની વસુલાતની બાબતમાં, આઈસીએફ માત્ર એ ઉપાયો જ હાથ ધરશે જે તેને કાયદેસર અને માન્ય રીતે ઉપલબ્ધ હોય અને તે અકારણ કનડગત જેમ કે ઋણ લેનારને ગમે તે સમયે સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલી માટે શારીરિક બળનો ઉપયોગ કરવો ઈત્યાદિનો આશરો લેશે નહીં.

(ઘ) આઈસીએફ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેનો સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ પામેલ હોય.

(ચ) આઈસીએફ કૉ–ઑબ્લિગંટ્સ સહિત કે વિના વ્યક્તિગત ઋણ લેનારને બિઝનેસ સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે માન્ય કરાયેલ બધી જ ફ્લોટિંગ દરની ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ / પ્રી–પેમેન્ટ પેનલ્ટીઝ ચાર્જ કરશે નહીં.

(છ) સૂચનાપત્ર નંબર ડીએનબીએસ.204/સીજીએમ(એએસઆર)–2009 તારીખ 2 જાન્યુઆરી, 2009 અન્વયે એનબીએફસી દ્વારા લેવાયેલ વધુ વ્યાજના નિયમન સંદર્ભે, આઈસીએફ દ્વારા લોન્સ અને એડવાન્સીસ માટે ચાર્જ કરવાના રહેતા વ્યાજ દર નિર્ધારિત કરવા સુસંગત પરિબળો જેમ કે કોસ્ટ ઑફ ફંડ્સ, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ ઈત્યાદિને ધ્યાનમાં લઈ ઈન્ટરેસ્ટ રેટ પૉલિસી અપનાવવામાં આવી છે. આ ઈન્ટરેસ્ટ રેટ પૉલિસી વ્યાજ દર તેમ જ રિસ્કના વર્ગીકરણ તેમ જ ઋણ લેનારની વિવિધ શ્રેણીઓને વિવિધ વ્યાજ દર ચાર્જ કરવા માટેના તર્કને પણ સામેલ કરે છે અને આ કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત અને પ્રસાર કરવામાં આવેલ છે.

(5) <u>બોર્ડ ઑફ ડાયરેક્ટર્સની જવાબદારી - ફરીયાદ નિવારણ યંત્રણા</u>

યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ યંત્રણાનો અમલ કરવાના ભાગ રૂપે, બોર્ડ ઑફ ડાયરેક્ટર્સ દ્વારા બે સદસ્યો ધરાવતી ફરીયાદ નિવારણ કમિટી (''જીઆરસી'') તૈયાર કરવામાં આવી છે. જીઆરસીની આ જવાબદારી આપવામાં આવી છે (1) ઋણ લેનાર અને ગ્રાહકોની ફરિયાદોના સમાધાન માટે કાર્યો કરવા; (2) પ્રક્રિયામાં રહેલી ખામીઓ, જો કોઈ હોય તો તે દૂર કરવામાં આવે એ માટે ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ યંત્રણાની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવી; અને (3) સમયાંતરે મળેલ, સમાધાન કરેલ, બાકી રહેલ ફરિયાદોનું સ્ટેટમેન્ટ તેના કારણો સહિત સમીક્ષા કરવું. ફરીયાદ નિવારણ કમિટી સુનિશ્ચિત કરશે કે ધિરાણકર્તા સંસ્થાના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોને લીધે ઊભા

થતા વિવાદો સાંભળવામાં આવે અને ઓછામાં ઓછા સમયમાં તેની ઉચ્ચ સ્તરે તેનો નિકાલ કરવાનો રહેશે.

આઈસીએફ તેની વેબસાઈટ્સ પર તેમ જ શાખાઓ અથવા સ્થળો જ્યાં બિઝનેસ કરવામાં આવતો હોય ત્યાં ફરીયાદ નિવારણ ઑફિસરના નામ અને સંપર્કની વિગતો, કંપનીના નોડલ ઑફિસરની વિગતો તેમ જ ભારતીય રિઝર્વ બૅન્ક દ્વારા જારી કરાયેલ લોકપાલ સ્કીમ ફોર નૉન–બૅન્કિંગ ફાઈનાન્શિયલ કંપનીઝ, 2018 સંદર્ભે લોકપાલની વિગતો દર્શાવશે, જેનો કંપની સામેની ફરિયાદોના સમાધાન માટે સંપર્ક કરી શકાય છે.

આઈસીએફ તેની શાખાઓ અથવા સ્થળો જ્યાં બિઝનેસ કરવામાં આવતો હોય ત્યાં રિજનલ ઑફિસ ઑફ ડિપાર્ટમેન્ટ ઑફ નૉન–બૅન્કિંગ સુપરવિઝન ઑફ દ રિઝર્વ બૅન્ક ઑફ ઈન્ડિયા, કે જેના ન્યાયક્ષેત્ર હેઠળ આઈસીએફનું નોંધણીકૃત કાર્યાલય આવતું હોય તેની વિગતો પણ દર્શાવશે અને જો આઈસીએફ દ્વારા એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ / વિવાદનું નિરાકરણ ન કરવામાં આવે તો આનો સંપર્ક કરી શકાશે.

(6) <u>સમયાંતરે સમીક્ષા</u>

આઈસીએફના બોર્ડ ઑફ ડાયરેક્ટર્સ ફેઅર પ્રેક્ટિસીસ કોડના અનુપાલનની તેમ જ ફરીયાદ નિવારણ કમિટીના કાર્યોની સમયાંતરે સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત અંતરાળે બોર્ડને રજુ કરવાનો રહેશે, તેના દ્વારા આલેખિત કરાયા મુજબ.

નોંધઃ

‘ફેઅર પ્રેક્ટિસીસ કોડ’ ની માર્ગદર્શિકાઓના અનુપાલન સાથે, આઈસીએફ કંપનીની વેબસાઈટ પર ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડ પ્રકાશિત અને પ્રસાર કરશે.