INDOSTAR

# उचित व्यवहार संहिता

| संस्करण नियंत्रण सं. | लेखक | बनाने/अद्यतन करने की तिथि | प्रभावी तिथि | संस्करण का विवरण |
|---|---|---|---|---|
| V.1 | पंकज थापर | 15 सितंबर 2009 | 15 सितंबर 2009 | – |
| V.2 | पंकज थापर | 19 अप्रैल 2012 | 19 अप्रैल 2012 | परिपत्र सं. डीएनबीएस. सीसी.पीडी सं. 266/03.10.01/2011-12 दिनांकित26 मार्च 2012 के अनुरूप संशोधित |
| V.3 | पंकज थापर | 14 मार्च 2013 | 14 मार्च 2013 | परिपत्र सं. डीएनबीएस. सीसी.पीडी सं. 320/03.10.01/2012-13 दिनांकित 18 फरवरी 2013 के अनुरूप संशोधित |
| V.4 | पंकज थापर | 15 मई 2015 | 15 मई 2015 | एसएमई का वित्त व्यवसाय शुरू होने के आलोक में संशोधित |
| V.5 | प्रशांत जोशी | 08 अगस्त 2019 | 08 अगस्त 2019 | भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र सं. डीएनबीआर (पीडी) सीसी.सं. 101/03.10.001/2019-20 दिनांकित 02 अगस्त 2019 के अनुरूप संशोधन |
| V.6 | प्रशांत जोशी | 6 फरवरी 2020 | 6 फरवरी 2020 | स्पष्ट रूप से (1) निदेशकों की जिम्मेदारी पर विवरण, (2) शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण और (3) नोडल अधिकारियों/प्रधान नोडल अधिकारी का विवरण शामिल करने के लिए संशोधन |
| V.7 | अमोल जोशी | 12 अगस्त 2020 | 12 अगस्त 2020 | शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी का विवरण अद्यतन करने के लिए संशोधन |
| V.7 | जया जनार्दनन | 4 फरवरी 2021 | 4 फरवरी 2021 | नोडल अधिकारियों और आरबीआई लोकपाल का विवरण संदर्भित करने के लिए वेबसाइट का संदर्भ जोड़ने के लिए संशोधन |

**संहिता का परिचय और प्रयोज्यता**

भारतीय रिजर्व बैंक ने उचित व्यवहार पर व्यापक दिशा–निर्देश विहित किए हैं जिन्हें सभी गैर–बैंकिंग वित्तीय संगठनों (एनबीएफसी) के निदेशक मंडल द्वारा तैयार और अनुमोदित और आम जनता की जानकारी के लिए संगठन की वेबसाइट पर प्रकाशित और प्रसारित किया जाना चाहिए।

इंडोस्टार कैपिटल फाइनेंस लिमिटेड (इसके बाद ''आईसीएफ'' या ''संगठन'' के रूप में संदर्भित) पब्लिक लिमिटेड संगठन है जिसका संगठन अधिनियम, 1956 के प्रावधानों के अंतर्गत निगमन किया गया है और यह भारतीय रिजर्व बैंक के पास पंजीकृत प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण जमा न स्वीकार करने या रखने वाली गैर–बैंकिंग वित्तीय संगठन है।

आईसीएफ कॉर्पोरेट ऋणप्रदाय, वाहन वित्तपोषण और लघु एवं मध्यम उद्यमों के वित्तपोषण के कारोबार में संलग्न है। इसके अलावा, आईसीएफ ऐसे अन्य व्यवसाय कर सकता है जैसा कि समय–समय पर आवश्यक अनुमोदन प्राप्त करने के बाद एनबीएफसी द्वारा किए जाने की अनुमति दी जा सकती है।

**(I) <u>ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन</u>**

(अ) संगठन के भीतर या तीसरे पक्ष के साथ सभी संचार के लिए एआईसीएफ की आधिकारिक भाषा अंग्रेजी होगी।

(आ) ऋणी से सभी संचार अंग्रेजी में या स्थानीय भाषा में/ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

(इ) आईसीएफ भावी ऋणी से यह पुष्टि प्राप्त करेगा कि ऋणी के साथ सभी संचार अंग्रेजी में या स्थानीय भाषा/ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

(ई) आईसीएफ के ऋण आवेदन में ऋणी के हित को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होगी, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेशकश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और ऋणी द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।

(उ) KYC दस्तावेजों सहित ऋण आवेदन के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की सूचना ऋणी को अलग से दी जाएगी।

(ऊ) आईसीएफ भावी ऋणी को ऋण आवेदन प्राप्त करने की स्वीकृति प्रदान करेगा । जिसका समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निस्तारण किया जाएगा, वह भी स्वीकृति में दर्शाया जाएगा।

**(II) <u>ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें</u>**

(अ) आईसीएफ स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा लिखित रूप से ऋणी को अंग्रेजी में या स्थानीय भाषा में/ऋणी द्वारा समझी जाने वाली और पुष्टि की गई भाषा में ऋण आवेदन का अंतिम परिणाम अवगत कराएगा। ऋण स्वीकृत होने की स्थिति में, स्वीकृति पत्र में ब्याज की वार्षिकीकृत दर और उसकी प्रयोज्यता की विधि सहित नियम और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि होगी।

(आ) ऋणी द्वारा सूचित नियमों और शर्तों की स्वीकृति को आईसीएफ द्वारा अपने अभिलेख में सुरक्षित रखा जाएगा और अनुरोध पर ऋणी को इसकी प्रति प्रदान की जाएगी।

(इ) आईसीएफ स्वीकृति पत्र और ऋण अनुबंध में मोटे अक्षरों में पुनर्भुगतान में देरी के लिए प्रभारित किए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख होगा।

(ई) आईसीएफ अंग्रेजी में या स्थानीय भाषा में/ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में निरपवाद रूप से ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय सभी ऋणियों को ऋण समझौते में उद्धृत प्रत्येक अनुलग्नक की प्रति के साथ ऋण समझौते की प्रति प्रदान करेगा।

**(III) <u>नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण</u>**

(अ) आईसीएफ ऋणी को अंग्रेजी में या स्थानीय भाषा में या ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में संवितरण कार्यक्रम, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगा। ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन उत्तरव्यापी प्रभाव से प्रभावी होंगे और इस संबंध में ऋण अनुबंध में उपयुक्त शर्त शामिल की जाएगी।

(आ) अनुबंध के अंतर्गत भुगतान या निष्पादन याद कराने/तेज करने का निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप होगा।

(इ) संगठन द्वारा वाहनों के वित्तपोषण के मामलों में ऋण अनुबंध में कानूनी रूप से प्रवर्तनीय अंतनिर्हित कब्जा खंड और साथ ही कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि के संबंध में प्रावधान, जिन परिस्थितियों में नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है एवं जमानत का कब्जा लेने की प्रक्रिया एवं संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की अदायगी के लिए ऋणी को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के संबंध में प्रावधान एवं ऋणी को फिर से कब्जा देने की प्रक्रिया और संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया शामिल होगी।

(ई) आईसीएफ किसी भी विधिसम्मित अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन सभी देय राशियों की अदायगी या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को निर्मुक्त करेगा। ऐसा ना करने की स्थिती में ऋणी को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण देना होगा और प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार होगा । जिन शर्तों के अंतर्गत आईसीएफ संबंधित दावे का निपटारा/भुगतान होना बाकी है उसकी जानकारी ऋणी को देनी होगी।

**(IV) <u>सामान्य</u>**

(अ) आईसीएफ ऋण अनुबंध के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए प्रयोजनों को छोड़कर जब तक ऋणी द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई नई जानकारी उसके संज्ञान में नहीं आती है तब तक ऋणी के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज करेगा।

(आ) उधारी खाते के हस्तांतरण के लिए ऋणी से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में आईसीएफ की सहमति या आईसीएफ की आपत्ति का अनुरोध प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर ऋणी को अवगत कराया जाएगा । इस तरह का हस्तांतरण ऋणी के साथ किए गए संविदात्मक शर्तों के अनुसार और संविधियों एवं नियमों एवं विनियमों और दिशा–निर्देशों के अनुरूप होगा जैसा कि समय–समय पर लागू हो सकते हैं।

(इ) ऋणों की वसूली के मामले में, आईसीएफ केवल ऐसे उपचारों का सहारा लेगा जो कानूनी और वैध रूप से इसे उपलब्ध होंगे और अनावश्यक उत्पीड़न अर्थात बेवक्तऋणी को लगातार परेशान करने, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग आदि करने का सहारा नहीं लेगा।

(ई) आईसीएफ यह सुनिश्चित करेगा कि उसके कर्मचारी उचित तरीके से ग्राहकों से व्यववहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।

(उ) आईसीएफ सह–प्रतिज्ञापत्र लिखने वाले (वालों) के साथ या व्यक्तिगत ऋणियों को व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए स्वीकृत सभी अस्थायी दर वाले सावधि ऋणों पर पूर्वसमापन शुल्क/पूर्व भुगतान नहीं वसूल करेगा।

(ऊ) एनबीएफसी द्वारा प्रभारित की जाने वाली अत्यधिक ब्याज के नियमन के संबंध में अधिसूचना सं. डीएनबीएस 204/सीजीएम (एएसआर)– 2009 दिनांकित 2 जनवरी 2009 के अनुसार, आईसीएफ ने ऋणों और अग्रिमों के लिए प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने के लिए फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर नीति अपनाई है। ब्याज दर नीति में ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन का दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के ऋणियों पर ब्याज की भिन्न–भिन्न दर प्रभारित करने का औचित्य भी शामिल है और इसे संगठन की वेबसाइट पर प्रकाशित और प्रसारित किया जाता है।

**(V) <u>निदेशक मंडल की जिम्मेदारी – शिकायत निवारण तंत्र</u>**

उपयुक्त शिकायत निवारण प्रणाली की व्यवस्था के भाग के रूप में, निदेशक मंडल ने दो सदस्यों से मिलकर बनने वाली शिकायत निवारण समिति (''जीआरसी'') का गठन किया है। जीआरसी को (1) ऋणियों और ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए कार्य करने; (2) यह सुनिश्चित करने के लिए ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र की समय–समय पर समीक्षा करने कि प्रक्रिया की कमियों, यदि कोई है, को दूर किया जाए; और (3) प्राप्त की गई शिकायतें एवं समाधान की गई शिकायतें और इस कारण लंबित शिकायतों के विवरण की समय–समय पर समीक्षा करने की जिम्मेदारी सौंपी गई है। शिकायत निवारण समिति यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण देने वाली संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुनवाई की जाए और उनका निपटारा किया जाए।

आईसीएफ अपनी वेबसाइट पर और अपनी शाखाओं या स्थानों पर जहाँ व्यापार किया जाता है उन सभी जगह पर शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण एवं संगठन के नोडल अधिकारियों की जानकारी और भारतीय

रिजर्व बैंक द्वारा जारी किए गए गैर–बैंकिंग वित्तीय संगठन के लिए लोकपाल योजना 2018 के संदर्भ में लोकपाल का विवरण प्रदर्शित करेगा। जिनसे संगठन के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सकता है।

आईसीएफ अपनी शाखाओं पर या स्थानों पर जहाँ व्यापार किया जाता है उन सभी संगठन पर भारतीय रिजर्व बैंक के गैर–बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय का संपर्क विवरण भी प्रदर्शित करेगा जिसके अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत आईसीएफ का पंजीकृत कार्यालय आता है जिससे आईसीएफ द्वारा एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किए जाने पर संपर्क किया जा सकता है।

**(VI) <u>आवधिक समीक्षा</u>**

आईसीएफ का निदेशक मंडल समय–समय पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण समिति के कामकाज की समीक्षा करेगा। इस तरह की समीक्षाओं का समेकित प्रतिवेदन नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत किया जाएगा।

**ध्यान दें :**

'उचित व्यवहार संहिता' पर दिशानिर्देशों का अनुपालन करते हुए, आईसीएफ संगठन की वेबसाइट पर उचित व्यवहार संहिता प्रकाशित और प्रसारित करेगा।