



**INDOSTAR**

न्याय्य कार्यपद्धती संहिता

आवृत्ती नियंत्रण क्र.	लेखक	निर्मितीची/ अद्ययावतीकरणाची तारीख	प्रभावी दिनांक	आवृत्तीचे वर्णन
V.1	पंकज थापर	15 सप्टेंबर 2009	15 सप्टेंबर 2009	-
V.2	पंकज थापर	19 एप्रिल 2012	19 एप्रिल 2012	परिपत्रक क्र. डीएनबीएस.सीसी.पीडी. क्र.266/03.10.01/2011-12, दिनांकीत 26 मार्च 2012 शी सुसंगत सुधारणा
V.3	पंकज थापर	14 मार्च 2013	14 मार्च 2013	परिपत्रक क्र. डीएनबीएस.सीसी.पीडी .क्र.320/03.10.01/2012-13, दिनांकीत 18 फेब्रुवारी 2013 शी सुसंगत सुधारणा
V.4	पंकज थापर	15 मे 2015	15 मे 2015	एसएमई वित्तपुरवठा व्यवसाय प्रारंभ करणे विचारात घेता सुधारणा.
V.5	प्रशांत जोशी	08 ऑगस्ट 2019	08 ऑगस्ट 2019	आरबीआय परिपत्रक क्र. डीएनबीआर (पीडी) सीसी.क्र.101/03.10.001/2019-20, दिनांकीत 02 ऑगस्ट 2019 शी सुसंगत राहून इतर गोष्टींबरोबर सुधारणा.
V.6	प्रशांत जोशी	6 फेब्रुवारी 2020	6 फेब्रुवारी 2020	पुढील गोष्टी स्पष्टपणे समाविष्ट करण्यासाठी सुधारणा (i) संचालकांच्या जबाबदारीचे कथन, (ii) तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा तपशील, आणि (iii) नोडल अधिकाऱ्यांचा/मुख्य नोडल अधिकाऱ्याचा तपशील.
V.7	अमोल जोशी	12 ऑगस्ट 2020	12 ऑगस्ट 2020	तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा/मुख्य नोडल अधिकाऱ्याचा तपशील अद्ययावत करण्यासाठी सुधारणा.
V.7	जया जनार्दन	4 फेब्रुवारी 2021	4 फेब्रुवारी 2021	नोडल अधिकाऱ्यांच्या व आरबीआय लोकायुक्तांच्या तपशीलाचा संदर्भ घेण्यासाठी वेबसाइटवर संदर्भ समाविष्ट करण्यासाठी सुधारणा.

## संहितेची प्रस्तावना आणि प्रयोज्यता

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने न्याय्य कार्यपद्धतीबाबत विस्तृत मार्गदर्शक निर्देश विहित केलेले आहेत ज्यांची सर्व नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनीजनी (एनबीएफसीजनी) मांडणी करायची आहे व त्यांना मंजुरी घायची आहे आणि सर्वसामान्य जनतेच्या माहितीसाठी, कंपनीच्या वेबसाइटवर सदर प्रकाशित व प्रसारित करायचे आहे.

इंडोस्टार कॅपिटल फायनान्स लिमिटेड (येथे यानंतर आयसीएफ किंवा कंपनी असे संबोधण्यात येते) ही कंपनी अधिनियम, 1996 च्या तरतुदींच्या अंतर्गत विधिसंस्थापित अशी खाजगी मर्यादित कंपनी आहे आणि ती भारतीय रिझर्व्ह बँकेसोबत नोंदणीकृत अशी, सिस्टमिकली इम्पोर्टन्ट नॉन-डिपॉझिट अक्सेप्टिंग किंवा होल्डिंग स्वरुपाची नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी आहे.

आयसीएफ हे कॉरपोरेट कर्ज, वाहन वित्तपुरवठा व लघू आणि मध्यम उद्यमांसाठी वित्तपुरवठा या व्यवसायामध्ये कार्यरत आहेत. तसेच, आयसीएफ हे आवश्यक त्या मंजुर्या मिळाल्यानंतर वेळोवेळी एनबीएफसीकडून पार पाडण्यास अनुमती असलेले असे इतर कोणतेही कामकाज पार पाडू शकतात.

### (I) कर्ज व त्यांच्या प्रक्रियांसाठी आवेदने

- (ए) कंपनीसोबतच्या व त्रयस्थ पक्षकारांसोबतच्या सर्व संपर्कव्यवहारांसाठीची आयसीएफची अधिकृत भाषा इंग्रजी आहे.
- (बी) कर्जदारासोबतचा सर्व संपर्कव्यवहार हा इंग्रजी भाषेमध्ये किंवा देशीय भाषेमध्ये/कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेमध्ये असेल.
- (सी) आयसीएफ हे कर्जदारासोबतचा सर्व संपर्कव्यवहार हा इंग्रजी भाषेमध्ये किंवा देशीय भाषेमध्ये/कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेमध्ये असेल याची संभाव्य कर्जदाराकडून पुष्टी करून घेतील.
- (डी) आयसीएफच्या कर्ज आवेदनामध्ये कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून इतर एनबीएफसीकडून देऊ करण्यात येणाऱ्या अटी व शर्तीची अर्थदायी तुलना करता येऊ शकेल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येऊ शकेल.
- (ई) केवायसी दस्तऐवजासह कर्ज आवेदनासोबत सादर करणे आवश्यक असणारे दस्तऐवज हे कर्जदाराला स्वतंत्रपणे कळवण्यात येतील.
- (एफ) आयसीएफ हे संभाव्य कर्जदाराला कर्ज आवेदन मिळाल्याची अभिस्वीकृती प्रदान करतील. कर्जविषयक आवेदनांची ज्या कालमर्यादेमध्ये पूर्तता करण्यात येईल, त्याबाबत अभिस्वीकृतीमध्ये सूचित करण्यात येईल.

### (II) कर्जाचे मूल्यमापन व अटी/शर्ती

- (ए) आयसीएफ हे इंग्रजी भाषेमध्ये किंवा देशीय भाषेमध्ये/कर्जदाराला समजणाऱ्या व पुष्टी केलेल्या भाषेमध्ये, मंजुरी पत्राच्या माध्यमातून किंवा अन्य माध्यमातून कर्ज आवेदनाबाबत घेतलेला निर्णय लिखित स्वरुपात कळवतील. कर्ज मंजूर झाल्यास, मंजुरी पत्रामध्ये मंजूर झालेली कर्जाची रक्कम आणि अटी व शर्ती तसेच व्याजाचा वार्षिकीकृत दर व तो आकारण्याची पद्धत इत्यादी गोष्टी समाविष्ट असतील.
- (बी) कर्जदाराद्वारे कळवण्यात आलेल्या अटी व शर्तीची स्वीकृती ही आयसीएफद्वारे त्यांच्या नोंदीमध्ये जतन करण्यात येईल आणि सदरची प्रत ही कर्जदाराच्या विनंतीनुसार त्याला प्रदान करण्यात येईल.
- (सी) आयसीएफ हे कर्जाची परतफेड विलंबाने करण्याच्या बाबतीत आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक व्याजाचा उल्लेख मंजुरी पत्रामध्ये व कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात करतील.
- (डी) आयसीएफ हे इंग्रजीमध्ये किंवा देशी भाषेमध्ये/कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेमध्ये कर्जाच्या मंजुरीच्या/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उल्लेख केलेल्या प्रत्येक सहपत्राच्या प्रतीसह कर्ज कराराची प्रत न चुकता सादर करतील.

### (III) अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- (ए) आयसीएफ हे वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा प्रभार, पूर्वभरणा प्रभार इत्यादींसह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलांबाबत कर्जदाराला इंग्रजी भाषेमध्ये किंवा देशी भाषेमध्ये/कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेमध्ये सूचित करतील, व्याज दर व प्रभार यांच्यामधील बदल हे भविष्यलक्षीपणे प्रभावी असतील आणि या संबंधातील अनुरूप शर्त कर्ज करारामध्ये समाविष्ट करण्यात येईल.

- (बी) करारांतर्गत पेमेन्ट किंवा परफॉर्मन्स परत घेण्याचा/जलद करण्याचा निर्णय हा कर्ज कराराशी अनुरूप असा असेल.
- (सी) कंपनीद्वारे वाहनांसाठी वित्तपुरवठा करण्यात येण्याच्या बाबतीत, कर्ज करारामध्ये कायदेशीरदृष्ट्या अंमलबजावणीयोग्य बिल्ट-इन रिपझेन्शन (पुनर्ताबा) खंड समाविष्ट असेल तसेच यामध्ये ताबा घेण्यापूर्वी नोटीस कालावधीसंबंधातील तरतुदी, नोटीस कालावधीचा हक्कत्याग करण्यात येऊ शकतो अशा स्थिती, सिक््युरिटीचा ताबा घेण्यासाठीची प्रक्रिया, मालमत्तेच्या विक्रीपूर्वी/लिलावापूर्वी कर्जाच्या परतफेडीसाठी कर्जदाराला देण्यात येणाऱ्या अंतिम संधीची तरतूद, कर्जदाराला पुनर्ताबा देण्यासाठीची प्रक्रिया, आणि मालमत्तेच्या विक्रीची/लिलावाची प्रक्रिया यांचाही समावेश असेल.
- (सी) कर्जदाराविरोधात आयसीएफच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणताही कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकार असण्याच्या सापेक्ष सर्व देय रकमेची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाची थकित रक्कम प्राप्त झाल्यावर, आयसीएफ हे सर्व सिक््युरिटीज (प्रतिभूती) मुक्त करतील. सेट-ऑफच्या (वजावटीच्या) सदर अधिकाराची अंमलबजावणी करायची असल्यास, आयसीएफ हे ज्या दाव्यांच्या व शर्तीच्या अंतर्गत संबंधित दाव्यांच्या हिशेबपूर्तीपर्यंत/दाव्याचा भरणा करेपर्यंत सिक््युरिटीज बाळगण्यासाठी हक्कदार आहेत त्या उर्वरित दाव्यांच्या व शर्तीच्या संपूर्ण तपशीलासह सदरबाबत कर्जदाराला सूचना देण्यात येईल.

#### (IV) सर्वसाधारण

- (ए) कर्जदाराला याआधी उघड करण्यात आलेली नाही, अशी नवी माहिती प्राप्त झाली नसेल तर, आयसीएफ हे कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये दिलेल्या हेतूव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या कामकाजामध्ये अडथळा आणण्यापासून दूर राहतील.
- (बी) कर्जदाराच्या खात्यासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त होण्याच्या बाबतीत, संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच आयसीएफचा आक्षेप, जर असल्यास, त्याबाबत विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात यायला हवे. असे हस्तांतरण हे कर्जदारासोबत करण्यात आलेल्या कराराच्या अटीप्रमाणे तसेच वेळोवेळी लागू असणारे परिणियम, नियम, नियमने व मार्गदर्शक निर्देश यांच्यासोबतच्या अनुरूपतेप्रमाणे असेल.
- (सी) कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, आयसीएफ हे त्यांना कायदेशीररीत्या व वैधरीत्या उपलब्ध असणाऱ्या उपाययोजनांचाच वापर करतील आणि कर्जाच्या वसुलीसाठी सतत अवेळी कर्जदाराला त्रास देणे, ताकदीचा वापर करणे अशा छळवणुकीच्या अनुचित मार्गांचा वापर करणार नाहीत.
- (डी) आयसीएफ हे ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना पर्याप्त प्रशिक्षण देण्यात आल्याची खातरजमा करतील.
- (ई) आयसीएफ हे सह-आबंधकासह (आबंधकांसह) किंवा शिवाय, व्यक्तिगत कर्जदारांसाठी कामकाजाव्यतिरिक्तच्या हेतूसाठी मंजूर करण्यात आलेल्या सर्व फ्लोटिंग दराच्या मुदती कर्जावर फोरक्लोजर प्रभार/पूर्वभरणा दंड आकारणार नाहीत.
- (एफ) एनबीएफसीद्वारे आकारण्यात येणाऱ्या अतिरिक्त व्याजाच्या नियमनाच्या संबंधात, अधिसूचना क्र. डीएनबीएस.204/सीजीएम (एसआर)-2009 दिनांकीत 2 जानेवारी 2009 च्या अनुरोधाने, आयसीएफने कर्ज व अग्रिम रकमेसाठी आकारण्यात येणारा व्याज दर निश्चित करण्यासाठी निधीचा खर्च, मार्जिन व जोखीम प्रीमियम, इत्यादींसारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याज दर धोरणाचा स्वीकार केलेला आहे. व्याज दर धोरणामध्ये व्याज दर, जोखमीच्या वर्गवारीची कार्यपद्धत आणि वेगवेगळ्या प्रकारच्या कर्जदारांसाठी वेगवेगळा दर आकारण्यामागची तर्कसुसंगतता यांचा समावेश आहे आणि सदर धोरण हे कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशित व प्रसारित करण्यात येईल.

#### (V) संचालकीय मंडळाची जबाबदारी - तक्रार निवारण यंत्रणा

योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा उभारण्याचा भाग म्हणून, संचालकीय मंडळाने दोन सदस्यांनी युक्त तक्रार निवारण समिती ('जीआरसी') स्थापित केली आहे. जीआरसीला पुढील जबाबदाऱ्या सोपवण्यात आलेल्या आहेत (i) कर्जदाराच्या व क्लायंट्सच्या तक्रारीच्या निवारणासाठीची कामे पार पाडणे; (ii) प्रकियेमधील कमतरतांना, जर असल्यास, संबंधित करण्यात आलेले आहे या खातरजमा करण्यासाठी ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेचा ठरावीक कालावधीने आढावा घेणे; आणि (iii) प्राप्त झालेल्या, निवारण झालेल्या व प्रलंबित असलेल्या, सदरसाठीच्या कारणांसह, तक्रारीच्या निवेदनाचा

ठरावीक कालावधीने आढावा घेणे. कर्ज देणान्या संस्थेच्या फंक्शनरीजच्या निर्णयामुळे उद्भवलेले सर्व निर्णय ऐकण्यात आल्याची खातरजमा तक्रार निवारण समिती करेल आणि किमान पुढील उच्च स्तराला ते निकाली काढेल.

आयसीएफ हे जेथे कामकाज पार पाडण्यात येते त्या शाखांच्या व वास्तूंच्या ठिकाणी तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क तपशील, कंपनीच्या नोडल अधिकाऱ्याचा तपशील आणि भारतीय रिझर्व्ह बँकेद्वारे जारी करण्यात आलेल्या नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनीज, 2018 साठीच्या लोकायुक्त योजनेच्या परिभाषेमध्ये लोकायुक्त, ज्यांच्याकडे कंपनीविरोधात तक्रारींच्या निवारणासाठी जाता येऊ शकते, यांचा तपशील प्रदर्शित करण्यात येईल.

आयसीएफ हे जेथे कामकाज पार पाडण्यात येते त्या शाखांच्या व वास्तूंच्या ठिकाणी भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या नॉन-बँकिंग सुपरव्हिजन विभागाच्या विभागीय कार्यालयाचा संपर्क तपशील प्रदर्शित करण्यात येतो, ज्यांच्याअंतर्गत क्षेत्राधिकारामध्ये आयसीएफचे विभागीय कार्यालय येते, ज्यांच्याकडे आयसीएफने एका महिन्याच्या कालावधीमध्ये तक्रारीचे/विवादाचे निवारण न केल्यास संपर्क साधता येऊ शकतो.

#### (V) नियतकालिक आढावा

आयसीएफचे संचालकीय मंडळ हे न्याय्य कार्यपद्धती संहितेच्या अनुपालनाचा व तक्रार निवारण समितीच्या कार्याचा ठरावीक कालावधीने आढावा घेतील. अशा आढाव्यांचा एक एकत्रित अहवाल हा विहित करण्यात आलेल्या नियमित अंतराने मंडळाला सादर करण्यात येईल.

#### टीप :

न्याय्य कार्यपद्धती संहितेच्या' मार्गदर्शक निर्देशांचे अनुपालन करण्यासाठी, आयसीएफ हे कंपनीच्या वेबसाइटवर न्याय्य कार्यपद्धती संहिता प्रकाशित करतील.