



વાજબી પ્રથા સંહિતા

વાજબી વ્યહવાર સંહિતા
(સંસ્કરણ: V 10)



વાજબી પ્રથા સંહિતા

વાજબી વ્યવહાર સંહિતા

નીતિ મંજૂરી સત્તા	જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિ નિયામક મંડળ
પોલિસીના માલિક	મુખ્ય પાલન અધિકારી
પોલિસીના અમલીકરણ સત્તા	મુખ્ય ઉત્પાદન અધિકારી ડેડ - સંચાલન અને ગ્રાહક સેવા
સંસ્કરણ	સંસ્કરણ V10
જારી કર્યાની તારીખ	09 ફેબ્રુઆરી 2026
છેલ્લી સમીક્ષાની તારીખ	09 ફેબ્રુઆરી 2026

સંબંધિત કાયદા/નિયમો/નિયમનો

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 ("RBC દિશાનિર્દેશો")



વાજબી પ્રથા સંહિતા

વર્ગન નિયંત્રણ

વર્ગન નિયંત્રણ નંબર.	લેખક	મંજૂરી તારીખ	અસરકારક તારીખ	સંસ્કરણ વર્ણન
V.1	મુખ્ય નાણાકીય અધિકારી	15 સપ્ટેમ્બર 2009	15 સપ્ટેમ્બર 2009	-
V.2	મુખ્ય નાણાકીય અધિકારી	19 એપ્રિલ 2012	19 એપ્રિલ 2012	26 માર્ચ 2012 ના પરિપત્ર ક્રમાંક DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 અનુસાર સુધારેલ.
V.3	મુખ્ય નાણાકીય અધિકારી	14 માર્ચ 2013	14 માર્ચ 2013	18 ફેબ્રુઆરી 2013 ના પરિપત્ર ક્રમાંક DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 અનુસાર સુધારેલ.
V.4	મુખ્ય નાણાકીય અધિકારી	15 મે 2015	15 મે 2015	SME ફાઇનાન્સ બિઝનેસની શરૂઆતને ધ્યાનમાં લેતા સુધારેલ
V.5	મુખ્ય સંચાલન અધિકારી	08 ઓગસ્ટ 2019	08 ઓગસ્ટ 2019	RBI સર્ક્યુલર નં. DNBR (PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 દિનાંક 02 ઓગસ્ટ 2019 અનુસાર અન્યોમાં સુધારો ઓગસ્ટ 2019
V.6	મુખ્ય સંચાલન અધિકારી	6 ફેબ્રુઆરી 2020	6 ફેબ્રુઆરી 2020	(i) ડિરેક્ટરોની જવાબદારી અંગેનું નિવેદન, (ii) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની વિગતો, અને (iii) નોડલ અધિકારીઓ/મુખ્ય નોડલ અધિકારીની વિગતો સ્પષ્ટપણે સમાવિષ્ટ કરવા માટે સુધારો
V.7	મુખ્ય નાણાકીય અધિકારી	12 ઓગસ્ટ 2020	12 ઓગસ્ટ 2020	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી / મુખ્ય નોડલ અધિકારીની વિગતો અપડેટ કરવા માટે સુધારો
V.7	મુખ્ય સંચાલન અધિકારી	4 ફેબ્રુઆરી 2021	4 ફેબ્રુઆરી 2021	નોડલ અધિકારીઓ અને RBI ઓમનડ્સમેન વિગતોનો ઉલ્લેખ કરવા માટે વેબસાઇટનો સંદર્ભ ઉમેરવા માટે સુધારો.
V.8	મુખ્ય પાલન અધિકારી	30 માર્ચ 2024	30 માર્ચ 2024	માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની - સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન્સ) ડાયરેક્શન, 2023 અને રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા જારી કરાયેલા વિવિધ અન્ય પરિપત્રો સાથે કોડને સંરેખિત કરવા માટે વિવિધ સુધારાઓ અને અપડેટ
V.9	મુખ્ય પાલન અધિકારી	13 ઓગસ્ટ 2025	13 ઓગસ્ટ 2025	RBI નિરીક્ષણોમાંથી ઉદ્ભવતી જોગવાઈઓને અપડેટ કરવી
V.10	મુખ્ય પાલન અધિકારી	9 ફેબ્રુઆરી 2026	9 ફેબ્રુઆરી 2026	રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 ("RBC દિશાનિર્દેશો") માં નિર્ધારિત જરૂરિયાતો સાથે FPC ને સંરેખિત કરવા માટેના સુધારાઓ.



વાજબી પ્રથા સંહિતા

I. કોડનો પરિચય અને ઉપયોગિતા

ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI") એ RBC નિર્દેશોના પ્રકરણ III (જવાબદાર ધિરાણ આચાર) હેઠળ વાજબી વ્યવહારો પર વ્યાપક માર્ગદર્શિકા નિર્ધારિત કરી છે, જે બધી બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ ("NBFCs") ના ડિરેક્ટર બોર્ડ દ્વારા ઘડવામાં અને મંજૂર કરવામાં આવશ્યક છે અને વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ (નીચે વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ) પર પ્રકાશિત અને શેર કરવામાં આવશે.

ઇન્ડોસ્ટાર કેપિટલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (જે હવેથી "ICF" અથવા "કંપની" તરીકે ઓળખાશે) એ કંપનીઝ એક્ટ, 1956 હેઠળ સ્થાપિત પબ્લિક લિમિટેડ કંપની છે, જે કંપનીઝ એક્ટ, 2013 હેઠળ માન્ય છે, અને RBI સાથે નોંધાયેલ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - મિડલ લેયર છે.

ICF કોર્પોરેટ ધિરાણ, વાહન ધિરાણ અને નાના અને મધ્યમ ઉદ્યોગોને ધિરાણ આપવાના વ્યવસાયમાં રોકાયેલ છે. વધુમાં, ICF સમયાંતરે NBFC ને પરવાનગી આપવામાં આવતા અન્ય વ્યવસાયો પણ હાથ ધરી શકે છે, જે જરૂરી મંજૂરીઓને આધીન છે. આ ફેર વ્યવહાર કોડ ("કોડ") કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ શ્રેણીઓના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ (જે હાલમાં ઓફર કરવામાં આવી રહી છે અથવા જે ભવિષ્યમાં ઓફર કરવામાં આવી શકે છે) પર લાગુ થશે.

II. કોડના ઉદ્દેશ્યો

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને વાજબી અને પારદર્શક પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
- ગ્રાહક વિશ્વાસનું નિર્માણ;
- ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ સંબંધિત નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું;
- ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે સિસ્ટમને મજબૂત બનાવવી.

III. લોન અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

- (a) કંપનીમાં અથવા તૃતીય પક્ષો સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહાર માટે સત્તાવાર ભાષા અંગ્રેજી હશે.
- (b) ઉધાર લેનાર સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષા/ઉધાર લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ.
- (c) ICF સંભવિત ઉધાર લેનાર પાસેથી પુષ્ટિ મેળવશે કે તે/તેણી જે ભાષા જાણે છે અને સમજે છે તેમાં કરવામાં આવેલા બધા સંદેશાવ્યવહારને તે સમજી ગયા છે.
- (d) ICF ના લોન અરજી ફોર્મમાં ઉધાર લેનારના લાભોને અસર કરતી સંબંધિત માહિતી હશે, જેથી અન્ય NBFC ના નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઉધાર લેનાર જાણકાર નિર્ણય લઈ શકે. લોન અરજી ફોર્મમાં લોન અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોનો ઉલ્લેખ હશે.
- (e) ICF સંભવિત ઉધાર લેનારને લોન અરજીની પ્રાપ્તિની સ્વીકૃતિ આપશે. લોન અરજીની બધી રીતે પ્રક્રિયા કરવામાં લાગતો સમય સ્વીકૃતિમાં ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે. કંપની લોન અરજીની સમયસર ચકાસણી કરશે અને જો વધુ વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર પડશે તો તરત જ લોન લેનારાઓને જાણ કરશે.

IV. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો

- (a) ICF, લોન લેનારને લેખિતમાં, અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં / લોન લેનાર દ્વારા સમજાયેલી અને પુષ્ટિ કરાયેલ ભાષામાં, મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્ય કોઈપણ રીતે, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે જણાવશે.



વાજબી પ્રથા સંહિતા

- (b) ICF લોન લેનાર દ્વારા જણાવવામાં આવેલા નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડમાં રાખશે અને તેની એક નકલ લોન લેનારને આપવામાં આવશે.
- (c) ICF મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે દંડના ચાર્જનો ઉલ્લેખ ઘાટા અક્ષરોમાં કરશે.
- (d) લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે ICF હંમેશા લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલ દરેક બિડાણની એક નકલ બધા ઉધાર લેનારાઓને અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં / ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં આપશે.

V. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- (a) ICF લોન લેનારને અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં/લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં, વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની જાણ કરશે. વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર સંભવિત રીતે અસરકારક રહેશે અને આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- (b) કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરી પાછી ખેંચવાનો/વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન કરાર અનુસાર લેવામાં આવશે.
- (c) ICF પાસે ઉધાર લેનાર સામે અન્ય કોઈ દાવા માટે કોઈ કાયદેસરનો અધિકાર કે પૂર્વાધિકાર ન હોય તો, બાકી રકમની ચુકવણી અથવા બાકી લોનની રકમ પ્રાપ્ત થયા પછી ICF બધી સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે. જો સેટ-ઓફનો અધિકાર વાપરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને આ સંદર્ભમાં એક નોટિસ આપવામાં આવશે, જેમાં બાકી રહેલા દાવાની સંપૂર્ણ વિગતો અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી ICF કઈ શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે દર્શાવવામાં આવશે.

VI. જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન

- (a) લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટના 30 (ત્રીસ) દિવસની અંદર ICF બધા મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો રજૂ કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલ કોઈપણ ચાર્જ દૂર કરશે.
- (b) ઉધાર લેનાર, લોન ખાતું જ્યાં સેવા આપવામાં આવ્યું હતું તે આઉટલેટ/શાખામાંથી અથવા ICF ના કોઈપણ અન્ય કાર્યાલયમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય ત્યાંથી, ઉધાર લેનારની પસંદગી મુજબ, મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
- (c) મૂળ સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળ ICF દ્વારા ઉધાર લેનારને જારી કરાયેલ મંજૂરી પત્રમાં ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે.
- (d) એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારના મૃત્યુના કિસ્સામાં, ICF ઉધાર લેનારના કાનૂની વારસદારોને સ્થાવર/જંગમ મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો ICF દ્વારા અલગથી ઉલ્લેખિત રીતે અથવા પ્રક્રિયામાં પરત કરશે. ICF ગ્રાહક માહિતી માટે આ પ્રક્રિયા, અન્ય સંબંધિત નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે, તેની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરશે.
- (e) જો લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટના 30 (ત્રીસ) દિવસ પછી પણ મૂળ સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો પૂરા પાડવામાં વિલંબ થાય અથવા ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ફાઇલ ન થાય, તો ICF લોન લેનારને વિલંબનું કારણ જણાવશે. જો કંપની વિલંબ માટે જવાબદાર હોય, તો તે દરેક દિવસના વિલંબ માટે ઉધાર લેનારને ₹5,000 નો દંડ ચૂકવશે.
- (f) જો મૂળ સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો ખોવાઈ જાય/નુકસાન પામે, પછી ભલે તે આંશિક રીતે હોય કે સંપૂર્ણ રીતે, તો કંપની દેવાદારને સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપરોક્ત કલમ (e) માં ઉલ્લેખિત વળતર ઉપરાંત, તેના સંબંધમાં થયેલા ખર્ચનો ભોગ બનશે.



વાજબી પ્રથા સંહિતા

જોકે, આવા કિસ્સાઓમાં, કંપનીને પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 (ત્રીસ) દિવસનો વધારાનો સમય આપવામાં આવશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી ત્યારબાદ (એટલે કે, કુલ 60 (સાઠ) દિવસ પછી) કરવામાં આવશે.

VII. સમાન માસિક હતા ("EMI") આધારિત લોન અથવા વિવિધ સમયગાળાના સમાન હતા આધારિત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર ફરીથી સેટ કરો, જ્યાં પણ લાગુ પડે

- EMI આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ લોન અથવા વેરિયેબલ ઇક્વાલ્સ હતા આધારિત લોન મંજૂર કરતી વખતે, ICF લોન પરના બેન્ચમાર્ક વ્યાજ દરમાં કોઈપણ ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે ઉધાર લેનારને સ્પષ્ટપણે જાણ કરશે, જેના પરિણામે EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થઈ શકે છે. ઉપરોક્ત કારણોસર EMI અને/અથવા મુદતમાં કોઈપણ વધારો થાય તો ઉધાર લેનારને યોગ્ય માધ્યમ દ્વારા, એટલે કે, રજિસ્ટર્ડ મોબાઇલ નંબર, ઇમેઇલ સરનામું અને પોસ્ટલ સરનામાં પર સંદેશાઓ, ઇમેઇલ અને પત્રો મોકલીને તાત્કાલિક જાણ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજ દરો ફરીથી સેટ કરતી વખતે, ICF (તેના વિકલ્પ પર) લોન લેનારાઓને નીતિ અનુસાર નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ આપી શકે છે, જેને ડિરેક્ટર બોર્ડ દ્વારા મંજૂરી આપવામાં આવી શકે છે. આ પોલિસીમાં લોનની મુદત દરમિયાન ઉધાર લેનારને કેટલી વાર સ્વિચ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે તે પણ સ્પષ્ટ કરી શકાય છે.
- લોન લેનારાઓને એ પણ વિકલ્પ આપવામાં આવશે કે તેઓ (i) EMI વધારી શકે છે કે મુદત લંબાવી શકે છે, અથવા બંનેનું મિશ્રણ કરી શકે છે; અને (ii) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે આંશિક અથવા સંપૂર્ણ ચુકવણી પૂર્વ ચુકવણી કરી શકે છે. આ સંદર્ભમાં હાલના RBI સૂચનોને આધીન, ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રીપેમેન્ટ દંડ વસૂલવામાં આવશે. જ્યારે પણ સંદર્ભ બેન્ચમાર્કમાં વધારાને કારણે, ચોક્કસ લોન શ્રેણીમાં ઉધાર લેનારાઓના સમગ્ર જૂથ માટે વ્યાજ દરો ફરીથી સેટ કરવામાં આવે છે; ત્યારે ICF ઉધાર લેનારાઓને નીચેના વિકલ્પો પ્રદાન કરશે: (i) EMI વધારવાનું અથવા EMI ની સંખ્યા વધારવાનું પસંદ કરો, EMI ને યથાવત રાખો, અથવા બંનેનું મિશ્રણ કરો; (ii) બાકીની લોન અવધિ માટે નિશ્ચિત વ્યાજ દર પર સ્વિચ કરો, જ્યાં ICF આવો વિકલ્પ આપે છે; અને (iii) બાકીની લોન મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે લોનનો આંશિક અથવા સંપૂર્ણ ભાગ પ્રીપે કરો.
- ઉપરોક્ત વિકલ્પનો ઉપયોગ કરવા સાથે સંકળાયેલા લોનને ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટમાં બદલવા માટેના તમામ લાગુ પડતા ચાર્જ અને અન્ય કોઈપણ સેવા ચાર્જ/વહીવટી ખર્ચનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ મંજૂરી પત્રમાં અને સમયાંતરે ICF દ્વારા આવા ચાર્જ/ખર્ચના સુધારા સમયે પણ કરવામાં આવશે. લાગુ પડતા શુલ્ક ડિરેક્ટર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર થયેલા હોવા જોઈએ અને તે ICF વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં, મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ થશે નહીં.
- ICF દરેક ક્વાર્ટરના અંતે ઉધાર લેનાર સાથે એક સ્ટેટમેન્ટ શેર કરશે/ઉપલબ્ધ કરાવશે, જેમાં અત્યાર સુધી વસૂલવામાં આવેલ મુદ્દલ અને વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી રહેલા EMI ની સંખ્યા અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર/વાર્ષિક ટકાવારી દર દર્શાવવામાં આવશે. નિવેદનો ઉધાર લેનાર સમજી શકે તેટલા સરળ હોવા જોઈએ.
- આ ફકરા VII માં આપેલા નિર્દેશો (i) EMI લોન સિવાયની લોન પર લાગુ પડશે નહીં; અને (ii) વિવિધ મુદત ધરાવતી હતા-આધારિત લોન, પછી ભલે તે બાહ્ય અથવા આંતરિક બેન્ચમાર્ક સાથે જોડાયેલ હોય.
- ICF એ બેન્ચમાર્ક દરોમાં થયેલા ફેરફારોને ધિરાણ દરોમાં ટ્રાન્સફર કરવા માટે જરૂરી માહિતી પ્રણાલીઓ બનાવી છે.

VIII. લોન ખાતાઓમાં દંડ વસૂલાત

- લોન કરારના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ ઉધાર લેનાર પર લાદવામાં આવેલ દંડ 'દંડ ચાર્જ' તરીકે વસૂલવામાં આવશે, દંડાત્મક વ્યાજ તરીકે નહીં, જે એડવાન્સ પર લાગુ વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. ઉધાર લેનારાઓ પર લાદવામાં આવેલા પેનલ્ટી ચાર્જનું મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં, એટલે કે આવા પેનલ્ટી ચાર્જ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં.

- જોકે, આનાથી લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિની સામાન્ય પ્રક્રિયા પર કોઈ અસર થશે નહીં.
- દંડની રકમ વાજબી હોવી જોઈએ અને લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાને અનુરૂપ હોવી જોઈએ, અને કોઈપણ ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણી સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં.
 - વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં, દંડ ચાર્જ સમાન આવશ્યક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને લાગુ પડતા દંડ ચાર્જ કરતા વધુ રહેશે નહીં.
 - દંડ વસૂલવાનું પ્રમાણ અને કારણ ICF દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરાર અને મુખ્ય હકીકતો નિવેદન (KFS) માં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે, ઉપરાંત તે કંપનીની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દર નીતિ હેઠળ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
 - જ્યારે પણ લોનના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ ઉધાર લેનારને રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવશે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડના કોઈપણ કિસ્સાઓ અને તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.
 - ICF વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો હિસ્સો ઉમેરશે નહીં.
 - ICF પાસે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ વ્યાજ દર નીતિ છે. ICF દ્વારા દંડ લાદવાના સંદર્ભમાં ICF ઉપરોક્ત નીતિ દ્વારા માર્ગદર્શન મેળવશે.

X. સામાન્ય

- લોન કરારની શરતોમાં જણાવેલ હેતુઓ સિવાય, ICF ઉધાર લેનારની બાબતોમાં દખલ કરશે નહીં, સિવાય કે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી નવી માહિતી તેના ધ્યાનમાં આવે.
- જો ઉધાર લેનાર પાસેથી ઉધાર લેનારના લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થાય, તો સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે ICF ની વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 (એકવીસ) દિવસની અંદર જણાવવી જોઈએ. આવા ટ્રાન્સફર ઉધાર લેનાર સાથે થયેલા પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર અને સમય સમય પર અમલમાં આવતા કાયદા, નિયમો, નિયમનો અને માર્ગદર્શિકા અનુસાર થશે.
- લોન વસૂલાતની બાબતોમાં, ICF ફક્ત કાનૂની અને ન્યાયી પદ્ધતિઓ અપનાવશે અને બિનજરૂરી હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં, જેમ કે વિષમ સમયે ઉધાર લેનારાઓને સતત હેરાન કરવા, લોન વસૂલવા માટે બળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. RBI ના નિર્દેશો અનુસાર, વસૂલાત એજન્ટો માટે આચારસંહિતા સ્થાપિત કરવામાં આવી છે.
- ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે ICF સ્ટાફને સારી રીતે તાલીમ આપવામાં આવશે.

X. અત્યાધિક વ્યાજનું નિયમન

- ICF એ લોન અને એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટે વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવ્યું છે, જેમાં ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા મહત્વપૂર્ણ પરિબલોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે. વ્યાજ દર અને જોખમ સ્તરીકરણની પદ્ધતિ અને વિવિધ શ્રેણીના ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવાનું કારણ ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- વ્યાજ દરો અને જોખમના ક્રમાંકનની પદ્ધતિ ICF વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે અને/અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજ દરોમાં કોઈ ફેરફાર થશે, ત્યારે વેબસાઇટ પર અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજ દર વાર્ષિક ધોરણે નક્કી કરવામાં આવશે જેથી ઉધાર લેનારને ખબર પડે કે ખાતા પર કયા દરો વસૂલવામાં આવશે.

XI. શારીરિક/દૃષ્ટિહીન લોકો માટે લોન સુવિધા

ICF વિકલાંગતા ધરાવતા અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરવામાં વિકલાંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. ICF ની બધી શાખાઓ આવા લોકોને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓ મેળવવા માટે શક્ય તમામ મદદ પૂરી પાડશે. ICF તમામ સ્તરે કર્મચારીઓ માટેના તેના તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો હેઠળ ગેરંટીકૃત વિકલાંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો પર સંબંધિત મોડ્યુલનો સમાવેશ કરશે. વધુમાં, ICF ખાતરી કરશે કે વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિરાકરણ તેમના દ્વારા પહેલાથી જ કાર્યરત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી દ્વારા થાય છે.

XII. લોન પર પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ

- 31 ડિસેમ્બર, 2025 ના રોજ અથવા તે પહેલાં મંજૂર કરાયેલ અથવા રિન્યૂ કરાયેલ હાલની લોનના સંદર્ભમાં, ICF કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર, સહ-જવાબદારીઓ સાથે અથવા તેના વગર, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલ પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વસૂલશે નહીં.
- 1 જાન્યુઆરી, 2026 ના રોજ અથવા તે પછી મંજૂર અથવા રિન્યૂ કરાયેલી લોન અને એડવાન્સિસ પર પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલવા માટે ICF નીચે મુજબનું પાલન કરશે:
 - ICF વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે, સહ-જવાબદારીઓ સાથે અથવા વગર, વ્યક્તિઓને આપવામાં આવતી બધી ફ્લોટિંગ રેટ લોન માટે પૂર્વચુકવણી શુલ્ક વસૂલશે નહીં.
 - ICF માઇક્રો અને સ્મોલ એન્ટરપ્રાઇઝ (MSE) અને માઇક્રો, સ્મોલ એન્ડ મીડિયમ એન્ટરપ્રાઇઝ ડેવલપમેન્ટ (MSMED) એક્ટ, 2006 માં ઉલ્લેખિત વ્યક્તિઓને વ્યવસાયિક હેતુઓ માટે આપવામાં આવતી તમામ ફ્લોટિંગ રેટ લોન માટે, સહ-જવાબદારી સાથે અથવા વગર, ₹50 લાખની મંજૂર રકમ/મર્યાદા સુધી, કોઈપણ પૂર્વચુકવણી શુલ્ક વસૂલશે નહીં.
- ઉપરોક્ત ફકરા (a) અને (b) હેઠળના નિયમો લોનની પૂર્વ-ચુકવણી માટે ઉપયોગમાં લેવાતા ભંડોળના સ્ત્રોતને ધ્યાનમાં લીધા વિના, સંપૂર્ણ કે આંશિક, અને કોઈપણ લઘુત્તમ લોક-ઇન સમયગાળા વિના લાગુ પડશે.
- ઉપરોક્ત ફકરા (a) અને (b) માં વર્ણવ્યા સિવાય, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, ICF ની મંજૂર નીતિ મુજબ રહેશે. ટર્મ લોનના કિસ્સામાં, જો ICF પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલ કરે છે, તો તે પ્રીપેઇડ કરવાની રકમ પર આધારિત હશે.
- ICF ના કહેવા પર પૂર્વ ચુકવણી કરવામાં આવે તો ICF કોઈપણ ચાર્જ વસૂલ કરશે નહીં.
- પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક લાગુ થશે કે નહીં તે મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખિત હશે. આ ઉપરાંત, લોન અને એડવાન્સિસના કિસ્સામાં જ્યાં મુખ્ય હકીકતોનું નિવેદન (KFS) આપવાનું હોય, તેનો પણ KFS માં ઉલ્લેખ કરવો પડશે. ICF અહીં વર્ણવેલ ન હોય તેવા કોઈપણ પૂર્વચુકવણી શુલ્ક વસૂલશે નહીં.
- ICF દ્વારા અગાઉ માફ કરાયેલી લોનની પૂર્વચુકવણી સમયે ICF કોઈપણ અગાઉની અસરથી ચાર્જ/ફી વસૂલશે નહીં.

XIII. કર્મચારીઓ અને વસૂલાત એજન્ટોની તાલીમ

- ICF કર્મચારીઓનું વર્તન અને તેમની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખ માટેની સિસ્ટમ સમયાંતરે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિઓ અનુસાર હોવી જોઈએ. આવી નીતિ, અન્ય બાબતોની સાથે, સ્ટાફ માટે લઘુત્તમ લાયકાત નક્કી કરશે અને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે જરૂરી તાલીમ સાધનો પૂરા પાડશે. કર્મચારીઓની તાલીમમાં ગ્રાહકો પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન શીખવવા માટેના કાર્યક્રમોનો સમાવેશ થશે. ગ્રાહકો પ્રત્યે કર્મચારીઓના વર્તનને પણ તેમના વળતર મેટ્રિક્સમાં યોગ્ય રીતે સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે.

- (b) ICF દ્વારા વસૂલાત એક નિશ્ચિત/કેન્દ્રીય સ્થાન પર કરવામાં આવશે જેનો નિર્ણય લેનારા અને ICF દ્વારા સંયુક્ત રીતે લેવામાં આવશે. જોકે, જો ઉધાર લેનાર સતત બે કે તેથી વધુ વખત નિયુક્ત/કેન્દ્રીય સ્થાન પર હાજર રહેવામાં નિષ્ફળ જાય, તો ક્ષેત્રીય સ્ટાફને ઉધાર લેનારના નિવાસસ્થાન અથવા કાર્યસ્થળ પર વસૂલાત કરવાની પરવાનગી આપવામાં આવશે.
- (c) ICF અથવા તેના એજન્ટો પુનઃપ્રાપ્તિ માટે કોઈપણ બળજબરી પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરશે નહીં. ઉપરોક્તના સામાન્ય ઉપયોગને મર્યાદિત કર્યા વિના, નીચેની પદ્ધતિઓ કડક ગણવામાં આવશે: (1) ધમકીભરી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ કરવો (2) સવારે 9:00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 6:00 વાગ્યા પછી વારંવાર ફોન કરીને અને/અથવા ફોન કરીને (3) લોન લેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકાર્યકરોને હેરાન કરવા. (4) ઉધાર લેનારનું નામ પ્રકાશિત કરવું (5) ઉધાર લેનાર અથવા ઉધાર લેનારના પરિવાર/મિલકત/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા અન્ય સમાન માધ્યમોનો ઉપયોગ કરવો અથવા તેનો ઉપયોગ કરવાની ધમકી આપવી (6) ઉધાર લેનારને લોન મર્યાદા અથવા ચુકવણી ન કરવાના પરિણામો વિશે ગેરમાર્ગે દોરવું.
- (d) ICF રિકવરી એજન્ટોની ભરતી માટે સંપૂર્ણ ચકાસણી પ્રક્રિયા જાળવશે, જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે, રિકવરી પ્રક્રિયામાં સામેલ લોકોનો પણ સમાવેશ થશે. ICF ખાતરી કરશે કે તેમના દ્વારા રોકાયેલા રિકવરી એજન્ટો તેના કર્મચારીઓના ભૂતકાળના રેકોર્ડની ચકાસણી કરે, જેમાં પોલીસ ચકાસણીનો પણ સમાવેશ થશે. ICF એ પણ નક્કી કરશે કે અગાઉની માહિતી ક્યારે ફરીથી ચકાસવામાં આવશે.
- (e) ICF વસૂલાત પ્રક્રિયા શરૂ કરતી વખતે ઉધાર લેનારને વસૂલાત એજન્ટની વિગતો આપશે. એજન્ટે નોટિસની એક નકલ અને ICF તરફથી અધિકૃતતા પત્ર, તેમજ ICF અથવા એજન્ટોનું ઓળખપત્ર સાથે રાખવું આવશ્યક છે.
- (f) જો ICF રિકવરી પ્રક્રિયા દરમિયાન રિકવરી એજન્ટો બદલે છે, તો નવા એજન્ટે ICF લેનારને ફેરફારની જાણ કરવા ઉપરાંત, નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્ર સાથે તેનું/તેણીનું ઓળખપત્ર સાથે રાખવું પડશે.
- (g) નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્રમાં, અન્ય વિગતોની સાથે, રિકવરી એજન્ટો અને ICF ની સંપર્ક વિગતો શામેલ હશે.
- (h) ICF દ્વારા નિયુક્ત કરાયેલી રિકવરી એજન્ટોની અદ્યતન માહિતી ICF વેબસાઇટ પર પણ પોસ્ટ કરવામાં આવશે.

XIV. ડિરેક્ટર બોર્ડની જવાબદારી - ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

- (a) કાર્યક્ષમ ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી સ્થાપિત કરવાના ભાગ રૂપે, ડિરેક્ટર બોર્ડે ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ ("GRC") ની રચના કરી છે. GRC ને આ કાર્યો સોંપવામાં આવ્યા છે: (i) દેવાદારો અને ગ્રાહકો તરફથી ફરિયાદોનું નિરાકરણ; (ii) ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવી જેથી ખાતરી કરી શકાય કે પ્રક્રિયામાં કોઈપણ ખામીઓ સુધારાઈ ગઈ છે; અને (iii) પ્રાપ્ત, ઉકેલાયેલી અને બાકી રહેલી ફરિયાદોના નિવેદનની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવી, તેમજ તેના કારણો પણ જણાવવા. GRC એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ICF અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને ઉકેલવામાં આવે.
- (b) જો કોઈ ગ્રાહક ICF દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી ખુશ ન હોય, તો ગ્રાહક કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીમાં આપેલી વિગતો અનુસાર ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને કંપનીના મુખ્ય નોડલ અધિકારીને મોકલી શકે છે.
- (c) ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત ગ્રાહકોની ફરિયાદોના કિસ્સામાં, ICF ખાતરી કરશે કે ICF ના લોન સર્વિસ પ્રોવાઇડર (LSP) પાસે ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત દેવાદારોની ફરિયાદો/મુદ્દાઓનું નિરાકરણ કરવા માટે યોગ્ય નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી હોય. આવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓ તેમના સંબંધિત ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્સ (DLA) સામેની ફરિયાદો પર પણ કાર્યવાહી કરશે.



વાજબી પ્રથા સંહિતા

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓની સંપર્ક વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ, તેના LSP અને DLA પર અને ઉધાર લેનારને પૂરા પાડવામાં આવેલા કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) માં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે. વધુમાં, ફરિયાદ નોંધાવવાની સુવિધા DLA અને વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે, જેમ ઉપર ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે. ફરી એકવાર એ વાતનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવે છે કે ફરિયાદોના નિવારણની જવાબદારી ICF ની છે.

xv. ભંડોળ પ્રાપ્ત વાહનોનો કબજો

ICF ઉધાર લેનાર સાથેના લોન કરારમાં જરૂરી રિપોઝિશન ડિસ્ક્લોઝર પ્રદાન કરશે, જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરી શકાય તેવું હશે. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં નીચેનાનો સમાવેશ થશે: (a) નોટિસનો સમયગાળો અને કબજો લેવા પહેલાં આપવો જરૂરી વાજબી સમય; (b) કયા સંજોગોમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે; (c) સિક્યોરિટીનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા; (d) મિલકત વેચાય/હરાજી થાય તે પહેલાં લોન લેનારને લોન ચૂકવવાની છેલ્લી તક આપવાની જોગવાઈ; (e) લોન લેનારને કબજો પરત કરવાની પ્રક્રિયા, અને (f) મિલકત વેચાય/હરાજી કરવાની પ્રક્રિયા. આ નિયમો અને શરતોની એક નકલ લોન કરારનો ભાગ હશે અને ઉધાર લેનારને આપવામાં આવશે.

xvi. સામયિક સમીક્ષા

ICF બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમયાંતરે (વર્ષમાં ઓછામાં ઓછું એક વાર) સંહિતાનું પાલન અને GRC ની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાનો એક સંકલિત અહેવાલ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને નિયમિત અંતરાલે સુપરત કરવામાં આવશે, જે તે નક્કી કરી શકે છે.

નોંધ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ માર્ગદર્શિકાના પાલનમાં, ICF કોડ પ્રકાશિત અને પ્રસારિત કરશે તે કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ હશે અને તેની બધી શાખાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ હશે.

xvii. અન્ય દસ્તાવેજોની લિંક્સ

- વાહન ફાઇનાન્સ અને માઇક્રો LAP સેગમેન્ટ માટે વ્યાજ દર નીતિ
- SME અને CL માટે વ્યાજ દર નીતિ
- ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ