उचित व्यवहार संहिता

(वर्ज़न: वी 10)

उचित व्यवहार संहिता	
पॉलिसी अप्रूवल अथॉरिटी	रिस्क मैनेजमेंट कमेटी बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स
पॉलिसी ओनर	चीफ कम्प्लायंस ऑफिसर
पॉलिसी इम्प्लीमेंटेशन अथॉरिटी	चीफ प्रोडक्ट ऑफिसर हेड – ऑपरेशन्स एंड कस्टमर सर्विस
वर्ज़न	वर्ज़न वी10
इश्यू डेट	09 फरवरी 2026
डेट ऑफ लास्ट रिव्यू	09 फरवरी 2026

रिलेवेंट एक्ट/रूल्स/रेगुलेशन्स
रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनीज़ – रिस्पॉन्सिबल बिज़नेस कंडक्ट) डायरेक्शन्स, 2025 (“आरबीसी डायरेक्शन्स”)

वर्ज़न कंट्रोल

वर्ज़न कंट्रोल नंबर	ऑथर	अप्रूवल डेट	इफेक्टिव डेट	वर्ज़न डिस्क्रिप्शन
वी.1	चीफ फाइनेंशियल ऑफिसर	15 सितंबर 2009	15 सितंबर 2009	-
V.2	चीफ फाइनेंशियल ऑफिसर	19 अप्रैल 2012	19 अप्रैल 2012	सर्कुलर नंबर DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 दिनांक 26 मार्च 2012 के अनुरूप अमेंडेड
V.3	चीफ फाइनेंशियल ऑफिसर	14 मार्च 2013	14 मार्च 2013	सर्कुलर नंबर DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 दिनांक 18 फरवरी 2013 के अनुरूप अमेंडेड
V.4	चीफ फाइनेंशियल ऑफिसर	15 मई 2015	15 मई 2015	एसएमई फाइनेंस बिज़नेस के प्रारंभ के मद्देनज़र अमेंडेड
V.5	चीफ ऑपरेटिंग ऑफिसर	08 अगस्त 2019	08 अगस्त 2019	आरबीआई सर्कुलर नंबर DNBR (PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 दिनांक 02 के अनुरूप इंटर-अलिया अमेंडमेंट अगस्त 2019
V.6	चीफ ऑपरेटिंग ऑफिसर	6 फरवरी 2020	6 फरवरी 2020	डायरेक्टर्स की जिम्मेदारी से संबंधित स्टेटमेंट, ग्रीवेंस रिड्रेसल ऑफिसर का विवरण, तथा नोडल ऑफिसर्स/ प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर का विवरण स्पष्ट रूप से शामिल करने हेतु अमेंडमेंट
V.7	चीफ फाइनेंशियल ऑफिसर	12 अगस्त 2020	12 अगस्त 2020	ग्रीवेंस रिड्रेसल ऑफिसर / प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर के विवरण को अपडेट करने हेतु अमेंडमेंट
V.7	चीफ ऑपरेटिंग ऑफिसर	4 फरवरी 2021	4 फरवरी 2021	नोडल ऑफिसर्स और आरबीआई ओम्बड्समैन के विवरण के संदर्भ हेतु वेबसाइट का उल्लेख जोड़ने के लिए अमेंडमेंट।
V.8	चीफ कम्प्लायंस ऑफिसर	30 मार्च 2024	30 मार्च 2024	कोड को मास्टर डायरेक्शन – रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी – स्केल बेस्ड रेगुलेशन्स) डायरेक्शन्स, 2023 तथा रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया द्वारा जारी विभिन्न अन्य सर्कुलर्स के अनुरूप करने के लिए विभिन्न अमेंडमेंट्स और अपडेट्स।
V.9	चीफ कम्प्लायंस ऑफिसर	13 अगस्त 2025	13 अगस्त 2025	आरबीआई इंस्पेक्शन से उत्पन्न प्रावधानों को अपडेट करना।
V.10	चीफ कम्प्लायंस ऑफिसर	9 फरवरी 2026	9 फरवरी 2026	उचित व्यवहार संहिता को रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनीज़ – रिस्पॉन्सिबल बिज़नेस कंडक्ट) डायरेक्शन्स, 2025 ("आरबीसी डायरेक्शन्स") में निर्धारित आवश्यकताओं के अनुरूप करने के लिए अपडेट्स।

I. परिचय और कोड की प्रयोज्यता

रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया ("आरबीआई") ने आरबीसी डायरेक्शन्स के चैप्टर III (रिस्पॉन्सिबल लेंडिंग कंडक्ट) के अंतर्गत फेयर प्रैक्टिसेज़ पर व्यापक दिशानिर्देश निर्धारित किए हैं, जिन्हें सभी नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनीज़ ("एनबीएफसी") के बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स द्वारा तैयार और अनुमोदित किया जाना आवश्यक है तथा विभिन्न स्टेकहोल्डर्स की जानकारी के लिए इन्हें कंपनी (जैसा कि नीचे परिभाषित किया गया है) की वेबसाइट पर प्रकाशित और प्रसारित किया जाएगा।

इंडोस्टार कैपिटल फाइनेंस लिमिटेड (इसके बाद "आईसीएफ" या "कंपनी" के रूप में संदर्भित) एक पब्लिक लिमिटेड कंपनी है, जिसे कंपनीज़ एक्ट, 1956 के प्रावधानों के तहत निगमित किया गया है, जो कंपनीज़ एक्ट, 2013 के प्रावधानों के तहत वैध रूप से अस्तित्व में है, और यह आरबीआई के साथ पंजीकृत एक नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी – मिडिल लेयर है।

आईसीएफ कॉर्पोरेट लेंडिंग, व्हीकल फाइनेंसिंग तथा स्मॉल एंड मीडियम एंटरप्राइजेज को लेंडिंग के व्यवसाय में संलग्न है। इसके अतिरिक्त, आईसीएफ समय-समय पर आवश्यक अनुमोदन प्राप्त करने के बाद एनबीएफसी द्वारा किए जाने की अनुमति प्राप्त अन्य व्यवसाय भी कर सकती है। यह उचित व्यवहार संहिता ("कोड") कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी श्रेणियों के प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ (वर्तमान में प्रदान किए जा रहे या भविष्य में शुरू किए जा सकने वाले) पर लागू होगा।

II. उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके निष्पक्ष और पारदर्शी प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- ग्राहकों का विश्वास निर्माण करना;
- ग्राहक इंटरफेस के संबंध में नियामकीय आवश्यकताओं के अनुपालन को सुनिश्चित करना;
- ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को सुदृढ़ करना।

III. लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग

(a) कंपनी के भीतर या थर्ड पार्टीज़ के साथ सभी संचार के लिए आधिकारिक भाषा अंग्रेज़ी होगी।

(b) उधारकर्ता को किए जाने वाले सभी संचार अंग्रेज़ी में या स्थानीय भाषा / ऐसी भाषा में होंगे जिसे उधारकर्ता समझता हो।

(c) आईसीएफ संभावित उधारकर्ता से यह पुष्टि प्राप्त करेगा कि उसके साथ किए गए सभी संचार उसने अपनी ज्ञात और समझी जाने वाली भाषा में समझ लिए हैं।

(d) आईसीएफ के लोन एप्लिकेशन फॉर्म में ऐसी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती हो, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। लोन एप्लिकेशन फॉर्म में यह भी दर्शाया जाएगा कि लोन एप्लिकेशन फॉर्म के साथ कौन-कौन से दस्तावेज़ जमा करने आवश्यक हैं।

(e) आईसीएफ लोन एप्लिकेशन प्राप्त होने पर संभावित उधारकर्ता को उसकी प्राप्ति की एक एक्नॉलेजमेंट प्रदान करेगा। जिस समय सीमा के भीतर पूर्ण रूप से भरे गए लोन एप्लिकेशन का निपटान किया जाएगा, उसे एक्नॉलेजमेंट में दर्शाया जाएगा। कंपनी उचित समयावधि के भीतर लोन एप्लिकेशन का सत्यापन करेगी और यदि अतिरिक्त विवरण / दस्तावेज़ आवश्यक होंगे, तो वह उधारकर्ताओं को तुरंत सूचित करेगी।

IV. लोन मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें

(a) आईसीएफ उधारकर्ता को अंग्रेज़ी में या स्थानीय भाषा / ऐसी भाषा में जिसे उधारकर्ता समझता है और जिसकी उसने पुष्टि की है, सैंक्शन लेटर या अन्य माध्यम से स्वीकृत लोन की राशि तथा उससे संबंधित नियम एवं शर्तें, जिनमें वार्षिकीकृत ब्याज दर और उसके लागू करने की विधि शामिल है, लिखित रूप में सूचित करेगा।

(b) उधारकर्ता द्वारा संप्रेषित नियमों और शर्तों की स्वीकृति को आईसीएफ अपने रिकॉर्ड में सुरक्षित रखेगा और उसकी एक प्रति उधारकर्ता को प्रदान की जाएगी।

(c) आईसीएफ विलंबित पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले पेनल चार्जेस को सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में बोल्ड में उल्लेख करेगा।

(d) आईसीएफ लोन की स्वीकृति/डिस्बर्समेंट के समय सभी उधारकर्ताओं को लोन एग्रीमेंट की एक प्रति, साथ ही लोन एग्रीमेंट में उद्धृत प्रत्येक एन्क्लोज़र की एक प्रति, अंग्रेज़ी में या स्थानीय भाषा / ऐसी भाषा में जिसे उधारकर्ता समझता हो, अनिवार्य रूप से प्रदान करेगा।

V. लोन का डिस्बर्समेंट, जिसमें नियमों और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं

(a) आईसीएफ उधारकर्ता को अंग्रेज़ी में या स्थानीय भाषा / ऐसी भाषा में जिसे उधारकर्ता समझता हो, नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के बारे में सूचना देगा, जिसमें डिस्बर्समेंट शेड्यूल, ब्याज दरें, सर्विस चार्जेस, प्रीपेमेंट चार्जेस आदि शामिल हैं। ब्याज दरों और चार्जेस में परिवर्तन भविष्य के लिए लागू होंगे और इस संबंध में उपयुक्त शर्त लोन एग्रीमेंट में शामिल की जाएगी।

(b) एग्रीमेंट के अंतर्गत भुगतान को वापस बुलाने / भुगतान को तेज़ करने या प्रदर्शन के संबंध में लिया गया निर्णय लोन एग्रीमेंट के अनुरूप होगा।

(c) आईसीएफ सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या लोन की शेष राशि की वसूली पर सभी सिक्योरिटीज़ को जारी करेगा, बशर्ते कि उधारकर्ता के विरुद्ध आईसीएफ के किसी अन्य दावे के लिए किसी वैध अधिकार या लियन का अस्तित्व न हो। यदि सेट-ऑफ के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में सूचना दी जाएगी, जिसमें शेष दावों का पूरा विवरण तथा वे शर्तें दी जाएंगी जिनके अंतर्गत आईसीएफ संबंधित दावा निपटने/भुगतान होने तक सिक्योरिटीज़ को अपने पास रखने का अधिकार रखता है।

VI. लोन के पुनर्भुगतान/सेटलमेंट पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों की रिहाई, जहाँ लागू हो

(a) आईसीएफ लोन अकाउंट के पूर्ण पुनर्भुगतान/सेटलमेंट के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ जारी करेगा और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत चार्ज को हटाएगा।

(b) उधारकर्ता को यह विकल्प प्रदान किया जाएगा कि वह मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ उस आउटलेट/ब्रांच से प्राप्त करे जहाँ लोन अकाउंट संचालित किया गया था या आईसीएफ के किसी अन्य कार्यालय से जहाँ दस्तावेज़ उपलब्ध हों, उधारकर्ता की पसंद के अनुसार।

(c) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की वापसी की समयसीमा और स्थान का उल्लेख आईसीएफ द्वारा उधारकर्ता को जारी किए गए सैंक्शन लेटर में किया जाएगा।

(d) एकल उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक स्थिति में, आईसीएफ मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ उधारकर्ता/उधारकर्ताओं के कानूनी उत्तराधिकारियों को आईसीएफ द्वारा पृथक रूप से निर्धारित तंत्र या प्रक्रिया के अनुसार लौटाएगा। आईसीएफ ग्राहक जानकारी के लिए अपनी वेबसाइट पर उक्त प्रक्रिया को अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ प्रदर्शित करेगा।

(e) यदि मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ जारी करने में देरी होती है या लोन के पूर्ण पुनर्भुगतान/सेटलमेंट के बाद 30 दिनों से अधिक समय तक संबंधित रजिस्ट्री में चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफलता होती है, तो आईसीएफ देरी के कारणों को उधारकर्ता को सूचित करेगा। जहाँ देरी कंपनी के कारण होती है, वहाँ कंपनी प्रत्येक दिन की देरी के लिए ₹5,000 की दर से उधारकर्ता को क्षतिपूर्ति करेगी।

(f) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में सहायता करेगी और उससे संबंधित लागत वहन करेगी, साथ ही ऊपर क्लॉज (e) में दर्शाए अनुसार क्षतिपूर्ति भी देगी।

हालाँकि, ऐसे मामलों में इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए कंपनी को अतिरिक्त 30 दिनों का समय उपलब्ध होगा और इसके बाद विलंब अवधि का पेनल्टी गणना किया जाएगा (अर्थात कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।

VII. इक्वेटेड मंथली इंस्टॉलमेंट ("ईएमआई") आधारित लोन या विभिन्न आवधिकताओं वाले इक्वेटेड इंस्टॉलमेंट आधारित लोन पर फ्लोटिंग ब्याज दर का रीसेट, जहाँ लागू हो

(a) ईएमआई आधारित फ्लोटिंग रेट लोन या विभिन्न आवधिकताओं वाले इक्वेटेड इंस्टॉलमेंट आधारित लोन की स्वीकृति के समय, आईसीएफ उधारकर्ताओं को स्पष्ट रूप से यह बताएगा कि बेंचमार्क ब्याज दर में किसी भी परिवर्तन का लोन पर संभावित प्रभाव क्या होगा, जिससे ईएमआई और/या अवधि (टेन्योर) या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। उपरोक्त के कारण ईएमआई और/या टेन्योर में होने वाली किसी भी बाद की वृद्धि को उधारकर्ताओं को तुरंत उपयुक्त माध्यमों के द्वारा सूचित किया जाएगा, अर्थात पंजीकृत मोबाइल नंबर, ईमेल एड्रेस और पोस्टल एड्रेस पर क्रमशः संदेश, ईमेल और पत्र भेजकर।

(b) ब्याज दरों के रीसेट के समय, आईसीएफ (अपने विकल्प के अनुसार) उधारकर्ताओं को फिक्स्ड रेट पर स्विच करने का विकल्प प्रदान कर सकता है, जैसा कि इस संबंध में बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स द्वारा अनुमोदित पॉलिसी के अनुसार होगा। पॉलिसी में यह भी निर्दिष्ट किया जा सकता है कि लोन के टेन्योर के दौरान उधारकर्ता को कितनी बार स्विच करने की अनुमति होगी।

(c) उधारकर्ताओं को यह विकल्प भी दिया जाएगा कि वे (i) ईएमआई में वृद्धि या टेन्योर में विस्तार या दोनों विकल्पों के संयोजन को चुनें; और (ii) लोन के टेन्योर के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से प्रीपेमेंट करें। फोरक्लोज़र चार्जेस / प्रीपेमेंट पेनल्टी का लेवी इस संबंध में आरबीआई के प्रचलित निर्देशों के अधीन होगा। जब भी किसी विशेष लोन श्रेणी में उधारकर्ताओं के पूरे वर्ग के लिए संदर्भ बेंचमार्क में वृद्धि के कारण ब्याज दरों का रीसेट होता है, आईसीएफ उधारकर्ताओं को निम्नलिखित विकल्प प्रदान करेगा: (i) ईएमआई में वृद्धि या ईएमआई को यथावत रखते हुए ईएमआई की संख्या में वृद्धि या दोनों विकल्पों का संयोजन; (ii) लोन के शेष भाग के लिए फिक्स्ड इंटरेस्ट रेट पर स्विच करना, जहाँ आईसीएफ द्वारा ऐसा विकल्प प्रदान किया गया हो; और (iii) लोन की शेष अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से प्रीपेमेंट करना।

(d) फ्लोटिंग से फिक्स्ड रेट में लोन स्विच करने के लिए लागू सभी चार्जेस तथा उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित अन्य सर्विस चार्जेस / एडमिनिस्ट्रेटिव कॉस्ट्स को सैंक्शन लेटर में तथा समय-समय पर आईसीएफ द्वारा ऐसे चार्जेस/कॉस्ट्स के संशोधन के समय पारदर्शी रूप से प्रकट किया जाएगा। लागू चार्जेस बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स द्वारा अनुमोदित होंगे और आईसीएफ की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाएंगे।

(e) फ्लोटिंग रेट लोन के मामले में टेन्योर के विस्तार से नेगेटिव अमोर्टाइजेशन नहीं होना चाहिए।

(f) आईसीएफ प्रत्येक तिमाही के अंत में उधारकर्ताओं को एक स्टेटमेंट साझा करेगा/उपलब्ध कराएगा, जिसमें अब तक वसूल की गई मूलधन और ब्याज राशि, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या तथा पूरे लोन टेन्योर के लिए वार्षिकीकृत ब्याज दर/एनुअल परसेंटेज रेट का विवरण होगा। ये स्टेटमेंट सरल होंगे ताकि उधारकर्ता उन्हें आसानी से समझ सके।

(g) इस पैरा VII में निर्धारित निर्देश उन लोन पर लागू नहीं होंगे जो (i) ईएमआई लोन; और (ii) विभिन्न आवधिकताओं वाले इंस्टॉलमेंट आधारित लोन, चाहे वे बाहरी बेंचमार्क या आंतरिक बेंचमार्क से जुड़े हों या नहीं, के अतिरिक्त हों।

(h) आईसीएफ ने बेंचमार्क रेट में बदलाव को लेंडिंग रेट तक प्रसारित होने की निगरानी के लिए आवश्यक सूचना प्रणाली स्थापित की है।

VIII. लोन अकाउंट्स में पेनल चार्जेस

(a) उधारकर्ता द्वारा लोन कॉन्ट्रैक्ट की महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के अनुपालन न करने पर लगाया जाने वाला दंड 'पेनल चार्जेस' के रूप में लिया जाएगा और इसे पेनल इंटरेस्ट के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज दर में जोड़ा जाता है। उधारकर्ताओं से लिए जाने वाले पेनल चार्जेस को कैपिटलाइज़ नहीं किया जाएगा अर्थात ऐसे

पेनल चार्जेस पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा।

हालाँकि, इससे लोन अकाउंट में ब्याज के सामान्य कंपाउंडिंग प्रक्रियाओं पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा।

(b) पेनल चार्जेस की राशि उचित होगी और लोन एग्रीमेंट की महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के अनुपालन न करने के अनुरूप होगी तथा किसी विशेष लोन / प्रोडक्ट श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण नहीं होगी।

(c) 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं, जिन्हें व्यवसाय के अतिरिक्त उद्देश्यों के लिए लोन स्वीकृत किया गया है', के मामलों में पेनल चार्जेस समान प्रकार के अनुपालन न करने के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू पेनल चार्जेस से अधिक नहीं होंगे।

(d) पेनल चार्जेस की राशि और उसका कारण आईसीएफ द्वारा ग्राहकों को लोन एग्रीमेंट और की फैक्ट स्टेटमेंट (KFS) में, जहाँ लागू हो, स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा, इसके अतिरिक्त इसे कंपनी की वेबसाइट पर इंटरेस्ट रेट पॉलिसी के अंतर्गत भी प्रदर्शित किया जाएगा।

(e) जब भी लोन की महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के अनुपालन न करने के संबंध में उधारकर्ताओं को रिमाइंडर भेजे जाते हैं, तब लागू पेनल चार्जेस की जानकारी भी दी जाएगी। इसके अतिरिक्त, पेनल चार्जेस लगाए जाने की किसी भी घटना तथा उसके कारण की जानकारी भी दी जाएगी।

(f) आईसीएफ ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगा।

(g) आईसीएफ के पास बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स द्वारा अनुमोदित इंटरेस्ट रेट पॉलिसी उपलब्ध है। पेनल चार्जेस लगाने के संबंध में आईसीएफ उक्त पॉलिसी के अनुसार निर्देशित होगा।

IX. सामान्य

(a) आईसीएफ उधारकर्ता के कार्यों में हस्तक्षेप करने से बचेगा, सिवाय उन उद्देश्यों के जो लोन एग्रीमेंट की नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए हैं, जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई कोई नई जानकारी उसके संज्ञान में न आए।

(b) यदि उधारकर्ता द्वारा अपने लोन अकाउंट के ट्रांसफर के लिए अनुरोध प्राप्त होता है, तो आईसीएफ की सहमति या अन्यथा अर्थात आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित की जानी चाहिए। ऐसा ट्रांसफर उधारकर्ता के साथ किए गए पारदर्शी संविदात्मक नियमों और शर्तों के अनुसार तथा समय-समय पर लागू होने वाले अधिनियमों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुरूप होगा।

(c) लोन की वसूली के मामले में, आईसीएफ केवल उन्हीं उपायों का सहारा लेगा जो उसके लिए कानूनी और वैध रूप से उपलब्ध हैं और वह अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा, जैसे कि उधारकर्ताओं को अनुचित समय पर बार-बार परेशान करना, लोन की वसूली के लिए बल प्रयोग करना आदि। कलेक्शन एजेंट्स के संबंध में आरबीआई डायरेक्शन्स के अनुसार एक कोड ऑफ कंडक्ट लागू किया गया है।

(d) आईसीएफ के स्टाफ को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।

X. अत्यधिक ब्याज लगाए जाने का विनियमन

(a) आईसीएफ ने एक इंटरेस्ट रेट मॉडल अपनाया है जिसमें लोन और एडवांसेज़ पर लगाए जाने वाले ब्याज दर को निर्धारित करने के लिए लागत निधि (कॉस्ट ऑफ फंड्स), मार्जिन और रिस्क प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखा गया है। ब्याज दर, जोखिम के स्तर के अनुसार वर्गीकरण की पद्धति तथा विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर लेने के औचित्य को एप्लिकेशन फॉर्म में उधारकर्ता या ग्राहक को बताया जाएगा और सैंक्शन लेटर में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

(b) ब्याज दरें और जोखिम वर्गीकरण की पद्धति को आईसीएफ की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा और/या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अद्यतन किया जाएगा।

(c) ब्याज दर वार्षिकीकृत दर होगी ताकि उधारकर्ता को उस सटीक दर की जानकारी हो सके जो उसके अकाउंट पर लगाई जाएगी।

XI. शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को लोन सुविधाएँ

आईसीएफ शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को उत्पादों और सुविधाओं, जिनमें लोन सुविधाएँ भी शामिल हैं, प्रदान करने में विकलांगता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगा। आईसीएफ की सभी ब्रांच ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने में हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। आईसीएफ अपने कर्मचारियों के लिए सभी स्तरों पर आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमों में एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगा, जिसमें कानून और अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा विकलांग व्यक्तियों को प्रदान किए गए अधिकारों का विवरण होगा। इसके अतिरिक्त, आईसीएफ यह सुनिश्चित करेगा कि विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण पहले से स्थापित ग्रीवेंस रिड्रेसल मैकेनिज़्म के अंतर्गत किया जाए।

XII. लोन पर प्री-पेमेंट चार्जेस

(a) 31 दिसंबर 2025 या उससे पहले स्वीकृत या नवीनीकृत मौजूदा लोन के मामले में, आईसीएफ व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, चाहे सह-देयता धारक (को-ऑब्लिगेंट) हों या न हों, व्यवसाय के अतिरिक्त उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर प्री-पेमेंट चार्जेस नहीं लगाएगा।

(b) 1 जनवरी 2026 या उसके बाद स्वीकृत या नवीनीकृत लोन और एडवांसेज़ पर प्री-पेमेंट चार्जेस लगाने के संबंध में आईसीएफ निम्नलिखित का पालन करेगा:

(1) व्यक्तियों को व्यवसाय के अतिरिक्त उद्देश्यों के लिए प्रदान किए गए सभी फ्लोटिंग रेट लोन पर, चाहे सह-देयता धारक हों या न हों, आईसीएफ प्री-पेमेंट चार्जेस नहीं लगाएगा।

(2) व्यक्तियों तथा माइक्रो और स्मॉल एंटरप्राइजेज (MSEs), जैसा कि माइक्रो, स्मॉल एंड मीडियम एंटरप्राइजेज डेवलपमेंट (MSMED) एक्ट, 2006 में परिभाषित है, को व्यवसायिक उद्देश्य के लिए प्रदान किए गए सभी फ्लोटिंग रेट लोन पर, चाहे सह-देयता धारक हों या न हों, ₹50 लाख तक की स्वीकृत राशि/सीमा वाले लोन पर आईसीएफ कोई प्री-पेमेंट चार्जेस नहीं लगाएगा।

(c) उपरोक्त पैरा (a) और (b) के अंतर्गत प्रावधान लोन के प्री-पेमेंट के लिए उपयोग किए गए निधि के स्रोत से स्वतंत्र रूप से लागू होंगे, चाहे वह आंशिक हो या पूर्ण, और बिना किसी न्यूनतम लॉक-इन अवधि के।

(d) उपरोक्त पैरा (a) और (b) में उल्लिखित मामलों के अतिरिक्त अन्य मामलों में, यदि कोई हो, तो प्री-पेमेंट चार्जेस आईसीएफ की अनुमोदित पॉलिसी के अनुसार होंगे। टर्म लोन के मामले में, यदि आईसीएफ द्वारा प्री-पेमेंट चार्जेस लगाए जाते हैं, तो वे प्री-पेमेंट की जा रही राशि के आधार पर होंगे।

(e) जहाँ प्री-पेमेंट आईसीएफ के आग्रह पर किया जाता है, वहाँ आईसीएफ कोई चार्ज नहीं लगाएगा।

(f) प्री-पेमेंट चार्जेस की लागूता या अन्यथा को सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, ऐसे लोन और एडवांसेज़ के मामले में जहाँ की फैक्ट स्टेटमेंट (KFS) प्रदान किया जाना आवश्यक है, वहाँ इसका उल्लेख KFS में भी किया जाएगा। यहाँ निर्दिष्ट के अनुसार जो प्री-पेमेंट चार्जेस प्रकट नहीं किए गए हैं, उन्हें आईसीएफ द्वारा नहीं लगाया जाएगा।

(g) आईसीएफ लोन के प्री-पेमेंट के समय कोई ऐसा चार्ज / फीस पूर्वव्यापी रूप से नहीं लगाएगा, जिसे पहले आईसीएफ द्वारा माफ किया जा चुका हो।

XIII. स्टाफ और रिकवरी एजेंट्स का प्रशिक्षण

(a) आईसीएफ के कर्मचारियों का आचरण तथा उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और निगरानी की प्रणाली, समय-समय पर बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स द्वारा अनुमोदित की जाने वाली पॉलिसी के अनुसार होगी। ऐसी पॉलिसी, अन्य बातों के साथ-साथ, स्टाफ के लिए न्यूनतम योग्यताएँ निर्धारित करेगी तथा ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण

उपकरण प्रदान करेगी। कर्मचारियों के प्रशिक्षण में ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने के लिए कार्यक्रम शामिल होंगे। ग्राहकों के प्रति कर्मचारियों के आचरण को उनके कॉम्पेन्सेशन मैट्रिक्स में भी उपयुक्त रूप से शामिल किया जाएगा।

(b) रिकवरी आईसीएफ द्वारा उस निर्दिष्ट/ केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी जिसे उधारकर्ता और आईसीएफ के बीच पारस्परिक रूप से तय किया गया हो। हालाँकि, यदि उधारकर्ता दो या उससे अधिक लगातार अवसरों पर निर्दिष्ट / केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है, तो फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास या कार्यस्थल पर रिकवरी करने की अनुमति होगी।

(c) आईसीएफ या उसका एजेंट रिकवरी के लिए किसी भी कठोर तरीके का उपयोग नहीं करेगा। उपरोक्त के सामान्य अनुप्रयोग को सीमित किए बिना, निम्नलिखित प्रथाएँ कठोर मानी जाएँगी: (1) धमकी भरी या अपमानजनक भाषा का उपयोग (2) उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और/या सुबह 9:00 बजे से पहले तथा शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना (3) उधारकर्ता के रिश्तेदारों, मित्रों या सहकर्मियों को परेशान करना
(4) उधारकर्ताओं का नाम प्रकाशित करना (5) उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँचाने के लिए हिंसा का उपयोग या उसकी धमकी देना (6) उधारकर्ता को ऋण की सीमा या भुगतान न करने के परिणामों के बारे में गुमराह करना।

(d) आईसीएफ रिकवरी एजेंट्स की नियुक्ति के लिए उचित ड्यू डिलिजेंस प्रक्रिया बनाए रखेगा, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ रिकवरी प्रक्रिया में शामिल व्यक्तियों को भी कवर किया जाएगा। आईसीएफ यह सुनिश्चित करेगा कि उनके द्वारा नियुक्त रिकवरी एजेंट अपने कर्मचारियों के पूर्ववृत्त का सत्यापन करें, जिसमें पुलिस सत्यापन भी शामिल होगा। आईसीएफ यह भी निर्धारित करेगा कि पूर्ववृत्त के पुनः सत्यापन की प्रक्रिया कितनी अवधि के बाद की जाएगी।

(e) आईसीएफ रिकवरी प्रक्रिया प्रारंभ करते समय उधारकर्ता को रिकवरी एजेंट्स का विवरण प्रदान करेगा। एजेंट अपने साथ नोटिस की प्रति तथा आईसीएफ द्वारा जारी प्राधिकरण पत्र के साथ-साथ आईसीएफ या एजेंसी द्वारा जारी पहचान पत्र भी रखेगा।

(f) यदि रिकवरी प्रक्रिया के दौरान आईसीएफ द्वारा रिकवरी एजेंसी को बदला जाता है, तो आईसीएफ द्वारा उधारकर्ता को परिवर्तन की सूचना देने के अतिरिक्त, नया एजेंट अपने पहचान पत्र के साथ नोटिस और प्राधिकरण पत्र भी साथ रखेगा।

(g) नोटिस और प्राधिकरण पत्र में अन्य विवरणों के साथ-साथ रिकवरी एजेंसी और आईसीएफ के संपर्क विवरण भी शामिल होंगे।

(h) आईसीएफ द्वारा नियुक्त रिकवरी एजेंसियों का अद्यतन विवरण आईसीएफ की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा।

XIV. बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स की जिम्मेदारी – ग्रीवेंस रिड्रेसल मैकेनिज़्म

(a) उपयुक्त ग्रीवेंस रिड्रेसल सिस्टम स्थापित करने के भाग के रूप में, बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स ने एक ग्रीवेंस रिड्रेसल कमेटी ("GRC") का गठन किया है। जीआरसी को निम्नलिखित जिम्मेदारियाँ सौंपी गई हैं: (i) उधारकर्ताओं और ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए कार्य करना; (ii) ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र की समय-समय पर समीक्षा करना ताकि यदि कोई प्रक्रिया संबंधी कमियाँ हों तो उन्हें दूर किया जा सके; और (iii) प्राप्त, निस्तारित और लंबित शिकायतों के विवरण की समय-समय पर समीक्षा करना, साथ ही उनके कारणों की भी समीक्षा करना। जीआरसी यह सुनिश्चित करेगी कि आईसीएफ के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।

(b) यदि कोई ग्राहक आईसीएफ द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक अपनी शिकायत को कंपनी के ग्रीवेंस रिड्रेसल मैकेनिज़्म के अनुसार कंपनी के ग्रीवेंस रिड्रेसल ऑफिसर और प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर के पास एस्केलेट कर सकता है, जिसका विवरण कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

(c) डिजिटल ऋण प्रदान करने से संबंधित ग्राहक शिकायतों के संबंध में, ICF यह सुनिश्चित करेगा कि ICF द्वारा संलग्न किए गए लेंडिंग सर्विस प्रोवाइडर्स (LSP) के पास उधारकर्ताओं द्वारा उठाई गई डिजिटल ऋण से संबंधित शिकायतों/मुद्दों से निपटने के लिए उपयुक्त नोडल शिकायत निवारण अधिकारी हो। ऐसा शिकायत निवारण अधिकारी उनके संबंधित डिजिटल लेंडिंग ऐप्स (DLA) के विरुद्ध की गई शिकायतों का भी निपटान करेगा।

शिकायत निवारण अधिकारियों के संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट, उसके LSPs तथा DLAs पर और उधारकर्ता को प्रदान किए जाने वाले की फैक्ट स्टेटमेंट (KFS) में प्रमुख रूप से प्रदर्शित किए जाएंगे। इसके अतिरिक्त, शिकायत दर्ज कराने की सुविधा भी DLA पर तथा उपर्युक्त के अनुसार वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी। यह पुनः दोहराया जाता है कि शिकायत निवारण की जिम्मेदारी ICF के पास ही बनी रहेगी।

XV. वित्तपोषित वाहनों का पुनःअधिग्रहण

ICF उधारकर्ता के साथ ऋण समझौते में आवश्यक पुनःअधिग्रहण संबंधी प्रावधानों का खुलासा करेगा, जो विधिक रूप से प्रवर्तनीय होंगे। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित से संबंधित प्रावधान शामिल होंगे: (a) कब्जा लेने से पहले नोटिस देना और उचित समय प्रदान करना; (b) वे परिस्थितियाँ जिनमें नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है; (c) प्रतिभूति का कब्जा लेने की प्रक्रिया; (d) संपत्ति की बिक्री / नीलामी से पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने से संबंधित प्रावधान; (e) उधारकर्ता को पुनःअधिग्रहण सौंपने की प्रक्रिया; तथा (f) संपत्ति की बिक्री / नीलामी की प्रक्रिया। ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति ऋण अनुबंध का हिस्सा होगी और इसे उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराया जाएगा।

XVI. आवधिक समीक्षा

आईसीएफ के निदेशक मंडल द्वारा समय-समय पर (कम से कम वर्ष में एक बार) संहिता के अनुपालन तथा जीआरसी के कार्य-संचालन की समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट निदेशक मंडल को नियमित अंतराल पर प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि उसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

नोट: 'फेयर प्रैक्टिसेज कोड' संबंधी दिशानिर्देशों के अनुपालन में, आईसीएफ कंपनी की वेबसाइट पर इस संहिता को प्रकाशित और प्रसारित करेगा
तथा यह इसके सभी शाखाओं में भी उपलब्ध रहेगी।

XVII. अन्य दस्तावेज़ों के लिंक

- वाहन वित्त एवं माइक्रो एलएपी खंड के लिए ब्याज दर नीति
- एसएमई एवं सीएल के लिए ब्याज दर नीति
- ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र