



निष्पक्ष व्यवहार संहिता

निष्पक्ष व्यवहार संहिता
(आवृत्ति: खंड 10)



निष्पक्ष व्यवहार संहिता

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

| | |
|------------------------------|--|
| पॉलिसी मंजूरी प्राधिकरण | जोखीम व्यवस्थापन समिती संचालक मंडळ |
| पॉलिसी धारक | मुख्य अनुपालन अधिकारी |
| पॉलिसी अंमलबजावणी प्राधिकरण | मुख्य उत्पादन अधिकारी प्रमुख - ऑपरेशन्स आणि ग्राहक सेवा |
| आवृत्ती | आवृत्ती V10 |
| जारी करण्याची तारीख | 09 फेब्रुवारी 2026 |
| शेवटच्या पुनरावलोकनाची तारीख | 09 फेब्रुवारी 2026 |

संबंधित कायदा/नियम/नियमन

भारतीय रिझर्व्ह बँक (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025 ("RBC निर्देश")



निष्पक्ष व्यवहार संहिता

आवृत्ती नियंत्रण

| आवृत्ती नियंत्रण क्रमांक. | लेखक | मंजूरीची तारीख | प्रभावी तारीख | आवृत्तीचे वर्णन |
|---------------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|--|
| V.1 | मुख्य वित्तीय अधिकारी | 15 सप्टेंबर 2009 | 15 सप्टेंबर 2009 | - |
| V.2 | मुख्य वित्तीय अधिकारी | 19 एप्रिल 2012 | 19 एप्रिल 2012 | 26 मार्च 2012 च्या परिपत्रक क्रमांक DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 नुसार सुधारित. |
| V.3 | मुख्य वित्तीय अधिकारी | 14 मार्च 2013 | 14 मार्च 2013 | 18 फेब्रुवारी 2013 च्या परिपत्रक क्रमांक DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 नुसार सुधारित. |
| V.4 | मुख्य वित्तीय अधिकारी | 15 मे 2015 | 15 मे 2015 | SME फायनान्स व्यवसाय सुरू होण्याच्या पाश्चिमात्य सुधारणा |
| V.5 | मुख्य कार्यकारी अधिकारी | 08 ऑगस्ट 2019 | 08 ऑगस्ट 2019 | RBI परिपत्रक क्रमांक DNBR (PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 दिनांक 02 च्या अनुषंगाने इतर गोष्टींसह सुधारणा ऑगस्ट 2019 |
| V.6 | मुख्य कार्यकारी अधिकारी | 6 फेब्रुवारी 2020 | 6 फेब्रुवारी 2020 | स्पष्टपणे समाविष्ट करण्यासाठी सुधारणा (i) संचालकांच्या जबाबदारीचे विधान, (ii) तक्रार निवारण अधिकाऱ्याची माहिती आणि (iii) नोडल अधिकारी/प्रमुख नोडल अधिकाऱ्याची माहिती |
| V.7 | मुख्य वित्तीय अधिकारी | 12 ऑगस्ट 2020 | 12 ऑगस्ट 2020 | तक्रार निवारण अधिकारी / प्रमुख नोडल अधिकारी यांच्या तपशीलांमध्ये सुधारणा |
| V.7 | मुख्य कार्यकारी अधिकारी | 4 फेब्रुवारी 2021 | 4 फेब्रुवारी 2021 | नोडल अधिकारी आणि RBI लोकपाल यांच्या तपशीलांसाठी वेबसाइटचा संदर्भ जोडण्यासाठी दुरुस्ती. |
| V.8 | मुख्य अनुपालन अधिकारी | 30 मार्च 2024 | 30 मार्च 2024 | मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन्स) डायरेक्शन, 2023 आणि रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या इतर विविध परिपत्रकांशी कोड जुळवण्यासाठी विविध सुधारणा आणि अपडेट्स. |
| V.9 | मुख्य अनुपालन अधिकारी | 13 ऑगस्ट 2025 | 13 ऑगस्ट 2025 | RBI तपासणीतून उद्भवणाऱ्या तरतुदी अद्यतनित करणे |
| V.10 | मुख्य अनुपालन अधिकारी | 9 फेब्रुवारी 2026 | 9 फेब्रुवारी 2026 | रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - जबाबदार व्यवसाय आचारसंहिता) निर्देश, 2025 ("RBC निर्देश") मध्ये नमूद केलेल्या आवश्यकतांनुसार FPC संरक्षित करण्यासाठी अद्यतने |



निष्पक्ष व्यवहार संहिता

I. संहितेचा परिचय आणि लागूता

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने ("RBI") RBC निर्देशांच्या प्रकरण III (जबाबदार कर्ज आचरण) अंतर्गत निष्पक्ष पद्धतीबद्दल व्यापक मार्गदर्शक तत्त्वे निर्धारित केली आहेत, जी सर्व गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांच्या ("NBFCs") संचालक मंडळाने तयार करणे आणि मंजूर करणे आवश्यक आहे आणि विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर (खाली परिभाषित केल्याप्रमाणे) प्रकाशित आणि प्रसारित केली जातील.

इंडोस्टार कॅपिटल फायनान्स लिमिटेड (यापुढे "ICF" किंवा "कंपनी" म्हणून संदर्भित) ही एक सार्वजनिक मर्यादित कंपनी आहे जी कंपनी कायदा, 1956 च्या तरतुदीनुसार स्थापित केली गेली आहे, जी कंपनी कायदा, 2013 च्या तरतुदीनुसार वैधपणे अस्तित्वात आहे आणि RBI कडे नोंदणीकृत एक गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - मध्यम स्तर आहे.

ICF ही कॉर्पोरेट कर्ज देणे, वाहन वित्तपुरवठा करणे आणि लघु आणि मध्यम उद्योगांना कर्ज देणे या व्यवसायात गुंतलेली आहे. शिवाय, आवश्यक मंजूरी मिळाल्यानंतर, वेळोवेळी NBFC ला परवानगी असलेले इतर व्यवसाय ICF करू शकते. ही निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("द कोड") कंपनीने देऊ केलेल्या सर्व श्रेणीतील उत्पादने आणि सेवांना लागू असेल (सध्या देऊ केल्या जात आहेत किंवा भविष्यात सादर केल्या जाऊ शकतात).

II. संहितेची उद्दिष्टे

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- ग्राहकांचा विश्वास निर्माण करणे;
- ग्राहक इंटरफेसच्या संदर्भात नियामक आवश्यकतांचे पालन सुनिश्चित करणे;
- ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी यंत्रणा मजबूत करणे.

III. लोनसाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- (a) कंपनीमधील किंवा तृतीय पक्षांशी सर्व संवादांसाठी अधिकृत भाषा इंग्रजी असेल.
- (b) कर्जदाराशी केलेले सर्व संवाद इंग्रजीत किंवा स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असावेत.
- (c) ICF संभाव्य कर्जदाराकडून एक पुष्टी घेईल की त्याला माहित असलेल्या आणि त्याला समजणाऱ्या भाषेत केलेले सर्व संवाद त्याने समजले आहेत.
- (d) ICF च्या कर्ज अर्जांमध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून इतर NBFCंनी देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्ज अर्ज फॉर्मसोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची माहिती असेल.
- (e) ICF संभाव्य कर्जदाराला कर्ज अर्ज मिळाल्याची पोचपावती देईल. सर्व बाबतीत पूर्ण झालेला कर्ज अर्ज किती कालावधीत निकाली काढला जाईल, हे पोचपावतीमध्ये दर्शविले जाईल. कंपनी वाजवी कालावधीत कर्ज अर्जांची पडताळणी करेल आणि जर अतिरिक्त तपशील / कागदपत्रे आवश्यक असतील तर ती कर्जदारांना त्वरित कळवेल.

IV. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी आणि शर्ती

- (a) ICF कर्जदाराला इंग्रजीत किंवा स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजेल आणि पुष्टी करेल अशा भाषेत, मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा मंजूर कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि त्याच्या अर्जाची पद्धत यासह अटी आणि शर्तीसह लेखी स्वरूपात कळवेल.

- (b) कर्जदाराने कळवलेल्या अटी आणि शर्तीची स्वीकृती ICF ने त्यांच्या रेकॉर्डवर जतन केली जाईल आणि त्याची एक प्रत कर्जदाराला प्रदान केली जाईल.
- (c) कर्ज परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्काचा उल्लेख ICF ने मंजुरी पत्रात आणि कर्ज करारात ठळक अक्षरात करावा.
- (d) कर्ज मंजूर करताना/वितरण करताना, ICF नेहमीच सर्व कर्जदारांना कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची प्रत इंग्रजीमध्ये किंवा स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत देईल.

V. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- (a) कर्ज वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी आणि शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, ICF कर्जदाराला इंग्रजीमध्ये किंवा स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत सूचना देईल. व्याजदर आणि शुल्कातील बदल संभाव्यतः प्रभावित होतील आणि या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट केली जाईल.
- (b) कराराअंतर्गत देयक परत मागवण्याचा / गती देण्याचा किंवा कामगिरी करण्याचा निर्णय कर्ज कराराच्या अनुषंगाने असेल.
- (c) कर्जदारविरुद्ध ICF च्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणताही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकार असल्यास, सर्व थकबाकी परतफेड केल्यानंतर किंवा कर्जाची थकबाकी रक्कम वसूल झाल्यानंतर ICF सर्व सिक््युरिटीज सोडेल. जर सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/भरणा होईपर्यंत ICF कोणत्या अटीनुसार सिक््युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.

VI. कर्जाची परतफेड/निपटारा करताना, जिथे लागू असेल तिथे स्थावर/अचल मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे प्रकाशन

- (a) कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/निकाल झाल्यानंतर 30 (तीस) दिवसांच्या आत ICF सर्व मूळ जंगम/अचल मालमत्तेचे कागदपत्रे जारी करेल आणि कोणत्याही रजिस्ट्रीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.
- (b) कर्जदाराला कर्ज खाते ज्या आउटलेट/शाखेत सेवा देण्यात आली होती तिथून किंवा ICF च्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत, कर्जदाराला पसंतीनुसार मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल.
- (c) मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्याची वेळ आणि ठिकाण ICF ने कर्जदाराला दिलेल्या मंजुरी पत्रात नमूद केले पाहिजे.
- (d) सिंगल कर्जदार किंवा जॉईंट कर्जदाराला मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेत, ICF ने स्वतंत्रपणे ठरवलेल्या यंत्रणेनुसार किंवा प्रक्रियेनुसार कर्जदाराला कायदेशीर वारसांना मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेचे कागदपत्रे परत करेल. ICF ग्राहकांच्या माहितीसाठी इतर तत्सम पॉलिसी आणि प्रक्रियांसह त्यांच्या वेबसाइटवर ही प्रक्रिया प्रदर्शित करेल.
- (e) कर्जाची पूर्ण परतफेड / सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 (तीस) दिवसांपेक्षा जास्त काळ मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यास विलंब झाल्यास किंवा संबंधित रजिस्ट्रीकडे शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, ICF कर्जदाराला विलंबाची कारणे कळवेल. जर कंपनीमुळे विलंब झाला असेल तर ती कर्जदाराला प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी ₹5,000 दराने भरपाई करेल.
- (f) मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्णतः नुकसान झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या प्रत/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि वरील कलम (ई) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च देखील करेल.

तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला 30 (तीस) दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर (म्हणजे, एकूण 60 (साठ) दिवसांच्या कालावधीनंतर) विलंब कालावधी दंड मोजला जाईल.

VII. लागू असेल तिथे, समान मासिक हप्ते ("EMI") आधारित कर्जे किंवा वेगवेगळ्या कालावधीच्या समान हप्ते आधारित कर्जांवर फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करणे.

- वेगवेगळ्या कालावधीच्या ईएमआय आधारित फ्लोटिंग रेट कर्जे किंवा समतुल्य हप्त्यांवर आधारित कर्जे मंजूर करताना, ICF कर्जदारांना कर्जावरील बेंचमार्क व्याजदरातील कोणत्याही बदलामुळे ईएमआय आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये बदल होऊ शकणाऱ्या संभाव्य परिणामांबद्दल स्पष्टपणे कळवेल. वरील कारणांमुळे EMI आणि/किंवा कालावधीत कोणतीही वाढ झाल्यास कर्जदारांना योग्य माध्यमांद्वारे म्हणजेच नोंदणीकृत मोबाइल नंबर, ईमेल पत्ता आणि पोस्टल पत्त्यावर अनुक्रमे संदेश, ईमेल आणि पत्रे पाठवून त्वरित कळवले जाईल.
- व्याजदरांच्या पुनर्रचनेच्या वेळी, ICF (त्याचा पर्याय म्हणून) कर्जदारांना संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या पॉलिसीनुसार निश्चित दरावर स्विक करण्याचा पर्याय प्रदान करू शकते. कर्जाच्या कालावधीत कर्जदाराला किती वेळा बदलण्याची परवानगी दिली जाईल हे देखील पॉलिसीमध्ये निर्दिष्ट केले जाऊ शकते.
- कर्जदारांना हे पर्याय निवडण्याचा पर्याय देखील दिला जाईल
 - EMI मध्ये वाढ किंवा कालावधी वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांचे संयोजन; आणि
 - कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही वेळी, अंशतः किंवा पूर्णतः, प्रीपेमेंट करणे. या संदर्भात RBI च्या विद्यमान सूचनानुसार, फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारला जाईल. जेव्हा जेव्हा संदर्भ बेंचमार्कमध्ये वाढ झाल्यामुळे, विशिष्ट कर्ज श्रेणीतील कर्जदारांच्या संपूर्ण वर्गासाठी व्याजदरांमध्ये फेरबदल केला जातो तेव्हा ICF कर्जदारांना खालील पर्याय प्रदान करेल: (i) एकतर EMI मध्ये वाढ करणे किंवा EMI ची संख्या वाढवणे, EMI अपरिवर्तित ठेवणे किंवा दोन्ही पर्यायांचे संयोजन; (ii) कर्जाच्या उर्वरित भागासाठी निश्चित व्याजदरावर स्विक करणे, जिथे असा पर्याय ICF द्वारे प्रदान केला जातो; आणि (iii) कर्जाच्या उर्वरित कालावधी दरम्यान कोणत्याही वेळी, अंशतः किंवा पूर्णतः, प्रीपेमेंट करणे.
- कर्जाचे फ्लोटिंग रेटवरून फिक्स्ड रेटवर स्विक करण्यासाठी लागू असलेले सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च मंजुरी पत्रात आणि ICF कडून वेळोवेळी अशा शुल्क/खर्चाच्या सुधारणांच्या वेळी पारदर्शकपणे उघड केले जातील. लागू असलेले शुल्क संचालक मंडळाने मंजूर केल्यानुसार असतील आणि ते ICF च्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जातील.
- फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत मुदतवाढीचा परिणाम नकारात्मक कर्जमाफीत होणार नाही.
- ICF प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी कर्जदारांना एक स्टेटमेंट शेअर करेल, ज्यामध्ये कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी मुद्दल आणि आजपर्यंत वसूल केलेले व्याज, EMI रक्कम, शिल्लक EMI ची संख्या आणि वार्षिक व्याजदर/वार्षिक टक्केवारी दर यांचा समावेश असेल. कर्जदाराला ते सहज समजतील अशा प्रकारे विधाने सोपी असावीत.
- या परिच्छेद VII मध्ये नमूद केलेल्या सूचना
 - EMI कर्जे; आणि
 - वेगवेगळ्या कालावधीच्या हप्त्यांवर आधारित कर्जे वगळता इतर कर्जांना लागू होणार नाहीत, मग ते बाह्य बेंचमार्कशी जोडलेले असोत किंवा अंतर्गत बेंचमार्कशी जोडलेले असोत.
- बेंचमार्क दरातील बदल कर्ज दरात प्रसारित करण्यासाठी ICF ने आवश्यक माहिती प्रणाली स्थापित केली आहे.

VIII. कर्ज खात्यांमध्ये दंड आकारणी

- कर्जदाराने कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल आकारलेला दंड 'दंड शुल्क' म्हणून आकारला जाईल आणि तो दंडात्मक व्याजाच्या स्वरूपात आकारला जाणार नाही, जो अॅडव्हान्सवर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरात जोडला जातो. कर्जदारांना आकारण्यात येणारे दंडात्मक शुल्क भांडवली केले जाणार नाही म्हणजेच अशा दंडात्मक शुल्कांवर पुढील व्याज आकारले जाणार नाही.

तथापि, याचा कर्ज खात्यातील व्याजाच्या चक्रवाढीच्या सामान्य प्रक्रियांवर परिणाम होणार नाही.

- (b) दंड आकारणीची रक्कम कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यास योग्य आणि सुसंगत असेल आणि कोणत्याही विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव करणार नाही.
- (c) 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.
- (d) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण ICF द्वारे ग्राहकांना कर्ज करार आणि लागू असलेल्या की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS) मध्ये स्पष्टपणे उघड केले जाईल, त्याव्यतिरिक्त ते कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याजदर पॉलिसी अंतर्गत प्रदर्शित केले जाईल.
- (e) जेव्हा जेव्हा कर्जदारांना कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात तेव्हा लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्काची माहिती दिली जाईल. शिवाय, दंड आकारणीचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.
- (f) ICF व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही.
- (g) ICF ने संचालक मंडळाने मंजूर केलेले व्याजदर पॉलिसी लागू केले आहे. ICF कडून दंड आकारणी करण्याच्या बाबतीत ICF ला सदर पॉलिसी ाचे मार्गदर्शन केले जाईल.

IX. सामान्य

- (a) कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय, कर्जदाराच्या कारभारात ICF हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल, जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नवीन माहिती त्याच्या लक्षात येत नाही.
- (b) कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, विनंती मिळाल्यापासून 21 (एकवीस) दिवसांच्या आत संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच, ICF ची आक्षेप, जर असेल तर, कळवावी. असे हस्तांतरण कर्जदारासोबत केलेल्या पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार आणि वेळोवेळी लागू होणाऱ्या कायदे, नियम, नियम आणि मार्गदर्शक तत्वांनुसार केले जाईल.
- (c) कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, ICF फक्त कायदेशीर आणि कायदेशीररित्या उपलब्ध असलेल्या उपाययोजनांचा अवलंब करेल आणि कर्जदारांना विशिष्ट वेळेत सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी ताकदीचा वापर करणे इत्यादी अनावश्यक त्रास देणार नाही. RBI च्या निर्देशानुसार कलेक्शन एजंट्सबाबत आचारसंहिता लागू करण्यात आली आहे.
- (d) ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी ICF च्या कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले पाहिजे.

X. जास्त व्याज आकारण्याचे नियमन

- (a) कर्ज आणि कर्जफेडीसाठी आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित करण्यासाठी ICF ने निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारले आहे. कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींमध्ये व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याचा दृष्टिकोन आणि वेगवेगळ्या श्रेणीतील कर्जदारांना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्ज फॉर्ममध्ये उघड केले पाहिजेत आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले पाहिजेत.
- (b) व्याजदर आणि जोखीमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन ICF च्या वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केला जाईल आणि/किंवा संबंधित न्यूजपेपरमध्ये प्रकाशित केला जाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा जेव्हा व्याजदरात बदल होईल तेव्हा अपडेट केली जाईल.
- (c) व्याजदर वार्षिक दराने असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर माहित असतील.

XI. शारीरिक दृष्टीने अपंग / अंध व्यक्तींसाठी असलेल्या कर्ज सुविधा

अपंगत्वाच्या आधारावर शारीरिक/दृष्टीहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देण्यात ICF भेदभाव करणार नाही. ICF च्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी सर्वतोपरी मदत करतील. ICF सर्व स्तरांवर त्यांच्या कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांनी हमी दिलेल्या अपंग व्यक्तींच्या हक्कांचा समावेश असलेला एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल. शिवाय, ICF ने आधीच स्थापित केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित केले पाहिजे.

XII. कर्जावरील प्री-पेमेंट शुल्क

- 31 डिसेंबर 2025 रोजी किंवा त्यापूर्वी मंजूर झालेल्या किंवा नूतनीकरण केलेल्या विद्यमान कर्जांच्या बाबतीत, ICF सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर प्री-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही.
- 1 जानेवारी 2026 रोजी किंवा त्यानंतर मंजूर किंवा नूतनीकरण केलेल्या कर्जांवर आणि आगाऊ रकमेवर प्री-पेमेंट शुल्क आकारण्याबाबत ICF खालील गोष्टींचे पालन करेल:
 - व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी व्यक्तींना, सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय, देण्यात आलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट कर्जांसाठी, ICF प्री-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही.
 - सूक्ष्म, लघु आणि मध्यम उद्योग विकास (MSMED) कायदा, 2006 मध्ये परिभाषित केल्यानुसार, सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय, व्यक्ती आणि सूक्ष्म आणि लघु उद्योगांना (MSEs) व्यवसायाच्या उद्देशाने देण्यात येणाऱ्या सर्व फ्लोटिंग रेट कर्जांसाठी, ICF 50 लाख रुपयांपर्यंत मंजूर रक्कम/मर्यादा असलेल्या कर्जांवर कोणतेही पूर्व-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही.
- वरील परिच्छेद (अ) आणि (ब) अंतर्गत असलेल्या तरतुदी कर्जांच्या पूर्व-भरणासाठी वापरल्या जाणाऱ्या निधीच्या स्रोताकडे दुर्लक्ष करून, अंशतः किंवा पूर्णतः, आणि कोणत्याही किमान लॉक-इन कालावधीशिवाय लागू असतील.
- वरील परिच्छेद (अ) आणि (ब) मध्ये नमूद केलेल्या व्यतिरिक्त इतर प्रकरणांमध्ये, जर काही प्रीपेमेंट शुल्क असेल तर ते ICF च्या मंजूर पॉलिसीनुसार असेल. मुदत कर्जांच्या बाबतीत, जर ICF ने प्री-पेमेंट शुल्क आकारले असेल तर ते प्रीपेड असलेल्या रकमेवर आधारित असेल.
- ICF च्या सांगण्यावरून प्री-पेमेंट केले असल्यास ICF कोणतेही शुल्क आकारणार नाही.
- पूर्व-भरणा शुल्काची लागूता किंवा अन्यथा मंजुरी पत्र आणि कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे उघड केले पाहिजे. शिवाय, कर्ज आणि आगाऊ रकमेच्या बाबतीत जिथे मुख्य तथ्ये विधान (KFS) प्रदान करायचे आहे, ते देखील KFS मध्ये नमूद केले जाईल. येथे नमूद केल्याप्रमाणे उघड न केलेले कोणतेही प्री-पेमेंट शुल्क ICF कडून आकारले जाणार नाही.
- ICF ने यापूर्वी माफ केलेल्या कर्जांच्या प्रीपेमेंटच्या वेळी ICF कोणतेही शुल्क / शुल्क पूर्वलक्षी प्रभावाने आकारणार नाही.

XIII. कर्मचारी आणि पुनर्प्राप्ती एजंट्सचे प्रशिक्षण

- ICF च्या कर्मचाऱ्यांचे वर्तन आणि त्यांची भरती, प्रशिक्षण आणि देखरेख व्यवस्था संचालक मंडळाने वेळोवेळी मंजूर केलेल्या पॉलिसीनुसार असेल. अशा पॉलिसीत, इतर गोष्टींबरोबरच, कर्मचाऱ्यांसाठी किमान पात्रता निश्चित केली जाईल आणि ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी आवश्यक प्रशिक्षण साधने प्रदान केली जातील. कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देताना ग्राहकांशी योग्य वर्तन करण्यास शिकवणारे कार्यक्रम समाविष्ट केले पाहिजेत. कर्मचाऱ्यांचे ग्राहकांप्रती असलेले वर्तन त्यांच्या भरपाई मॉड्यूलमध्ये योग्यरित्या समाविष्ट केले जाईल.

- (b) कर्जदार आणि ICF यांनी परस्पर ठरवलेल्या नियुक्त/केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी ICF कडून वसुली केली जाईल. तथापि, जर कर्जदार सलग दोन किंवा अधिक वेळा नियुक्त केलेल्या/केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी उपस्थित राहिला नाही तर क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना कर्जदाराच्या निवासस्थानावर किंवा कामाच्या ठिकाणी वसुली करण्याची परवानगी असेल.
- (c) ICF किंवा त्याचे एजंट वसुलीसाठी कोणत्याही कठोर पद्धतीचा अवलंब करणार नाहीत. वरील गोष्टींच्या सामान्य वापरावर मर्यादा न घालता, खालील पद्धती कठोर मानल्या जातील: (1) धमकी देणे किंवा अपमानास्पद भाषेचा वापर करणे (2) कर्जदाराला सतत फोन करणे आणि/किंवा सकाळी 9:00 वाजण्यापूर्वी आणि संध्याकाळी 6:00 नंतर फोन करणे (3) कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्र किंवा सहकारी यांना त्रास देणे. (4) कर्जदारांची नावे प्रकाशित करणे (5) कर्जदाराच्या किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला/मालमतेला/प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसाचाराचा वापर किंवा इतर तत्सम मार्गांचा वापर करणे (6) कर्जाच्या व्याप्तीबद्दल किंवा परतफेड न केल्याच्या परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करणे.
- (d) ICF पुनर्प्राप्ती एजंट्सच्या नियुक्तीसाठी योग्य ती काळजी घेण्याची प्रक्रिया राखेल, ज्यामध्ये इतर गोष्टींबरोबरच, पुनर्प्राप्ती प्रक्रियेत सहभागी असलेल्या व्यक्तींचा समावेश असेल. ICF ने हे सुनिश्चित करावे की त्यांच्याद्वारे नियुक्त केलेले वसुली एजंट त्यांच्या कर्मचाऱ्यांच्या पार्श्वभूमीची पडताळणी करतील, ज्यामध्ये पोलिस पडताळणीचा समावेश असेल. पूर्ववर्तीची पुनर्पडताळणी किती कालावधीने करावी हे देखील ICF ठरवेल.
- (e) वसुलीची प्रक्रिया सुरू करताना ICF कर्जदाराला वसुलीच्या एजंट्सची माहिती देईल. एजंटने सूचनेची एक प्रत आणि ICF कडून मिळालेले अधिकृत पत्र तसेच ICF किंवा एजन्सीने त्याला/तिला दिलेले ओळखपत्र देखील सोबत बाळगावे.
- (f) जर वसुलीच्या प्रक्रियेदरम्यान ICF ने वसुली एजन्सी बदलली तर, ICF कर्जदाराला बदलाची सूचना देण्याव्यतिरिक्त, नवीन एजंटला त्याच्या/तिच्या ओळखपत्रासह सूचना आणि अधिकृतता पत्र सोबत ठेवावे लागेल.
- (g) सूचना आणि अधिकृतता पत्रात, इतर तपशीलांसह, पुनर्प्राप्ती एजन्सी आणि ICF चे संपर्क तपशील देखील समाविष्ट असतील.
- (h) ICF ने नियुक्त केलेल्या पुनर्प्राप्ती एजन्सीची अद्ययावत माहिती ICF च्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिली जाईल.

XIV. संचालक मंडळाची जबाबदारी - तक्रार निवारण यंत्रणा

- (a) योग्य तक्रार निवारण प्रणाली स्थापित करण्याचा एक भाग म्हणून, संचालक मंडळाने तक्रार निवारण समिती ("GRC") स्थापन केली आहे. GRC ला पुढील जबाबदारी सोपवण्यात आली आहे: (i) कर्जदार आणि ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी कार्ये पार पाडणे; (ii) प्रक्रियात्मक त्रुटी, जर असतील तर, त्या दूर केल्या आहेत याची खात्री करण्यासाठी ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेचा वेळोवेळी आढावा घेणे; आणि (iii) प्राप्त झालेल्या, सोडवलेल्या आणि प्रलंबित तक्रारींच्या निवेदनाचे वेळोवेळी पुनरावलोकन करणे, तसेच त्यांची कारणे. ICF च्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर एकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल याची खात्री जीआरसी करेल.
- (b) जर एखादा ग्राहक ICF ने दिलेल्या निराकरणावर समाधानी नसेल, तर ग्राहक कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेत नमूद केलेल्या तपशीलांनुसार तक्रार निवारण अधिकारी आणि कंपनीच्या प्रमुख नोडल अधिकाऱ्यांकडे तक्रार दाखल करू शकतो.
- (c) डिजिटल कर्ज देण्याबाबत ग्राहकांच्या तक्रारींच्या बाबतीत, ICF ने हे सुनिश्चित करावे की ICF ने नियुक्त केलेल्या कर्ज सेवा प्रदात्यांकडे (एलएसपी) कर्जदारांनी उपस्थित केलेल्या डिजिटल कर्ज देण्याशी संबंधित तक्रारी/समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी योग्य नोडल तक्रार निवारण अधिकारी असेल. असे तक्रार निवारण अधिकारी त्यांच्या संबंधित डिजिटल लेंडिंग ॲप्स (DLA) विरुद्धच्या तक्रारी देखील हाताळतील.



निष्पक्ष व्यवहार संहिता

तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर, तिच्या LSP आणि DLA वर आणि कर्जदाराला दिलेल्या की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS) मध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील. शिवाय, तक्रार नोंदवण्याची सुविधा वर सांगितल्याप्रमाणे डीएलए आणि वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिली जाईल. तक्रार निवारणाची जबाबदारी ICF कडेच राहिल, याचा पुनरुच्चार करण्यात येत आहे.

xv. वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांचे ताबा

कर्जदारासोबतच्या कर्ज करारात आवश्यक पुनर्ताजगी खुलासे ICF उघड करेल जे कायदेशीररित्या अंमलात आणण्यायोग्य असतील. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये पुढील तरतुदी असतील: (अ) ताबा घेण्यापूर्वी सूचना आणि वाजवी वेळ प्रदान करणे; (ब) कोणत्या परिस्थितीत सूचना कालावधी माफ केला जाऊ शकतो; (क) तारण ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया; (ड) मालमत्तेच्या विक्री / लिलावापूर्वी कर्जदाराला कर्ज परतफेड करण्यासाठी अंतिम संधी देण्याची तरतूद; (इ) कर्जदाराला ताबा देण्याची प्रक्रिया आणि (फ) मालमत्तेच्या विक्री / लिलावाची प्रक्रिया. अशा अटी आणि शर्तीची एक प्रत कर्ज कराराचा भाग असेल आणि ती कर्जदारांना उपलब्ध करून दिली जाईल.

xvi. नियतकालिक पुनरावलोकन

ICF चे संचालक मंडळ वेळोवेळी (वर्षातून किमान एकदा) संहितेचे पालन आणि GRC च्या कार्यप्रणालीचा आढावा घेईल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल संचालक मंडळाने विहित केलेल्या नियमित अंतराने सादर केला जाईल.

नोंट: फेअर प्रॅक्टिसेस कोड' वरील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करून, आयसीएफ कंपनीच्या वेबसाइटवर कोड प्रकाशित आणि प्रसारित करेल आणि तो तिच्या सर्व शाखांमध्ये देखील उपलब्ध असेल.

xvii. इतर कागदपत्रांच्या लिक्स

- वाहन वित्त आणि सूक्ष्म LAP विभागासाठी व्याजदर पॉलिसी
- SME आणि सीएलसाठी व्याजदर पॉलिसी
- ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा