



న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి

న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి
(వెర్షన్: V 10)



న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి

న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి	
పాలసీ ఆమోద అధికారం	రిస్క్ మేనేజ్మెంట్ కమిటీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
పాలసీ యజమాని	చీఫ్ కంప్లైయన్స్ ఆఫీసర్
పాలసీ ఇంప్లిమెంటేషన్ అధికారి	చీఫ్ ప్రొడక్ట్ ఆఫీసర్ హెడ్ - ఆపరేషన్స్ & కస్టమర్ సర్వీస్
వెర్షన్	వెర్షన్ V10
జారీ తేదీ	9, ఫిబ్రవరి 2026, సోమవారం
చివరి సమీక్ష తేదీ	9, ఫిబ్రవరి 2026, సోమవారం

సంబంధిత చట్టం/నియమాలు/నిబంధనలు
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025 ("RBC ఆదేశాలు")



న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి

వెర్షన్ కంట్రోల్

వెర్షన్ కంట్రోల్ నం.	రచయిత	ఆమోదం తేదీ	అమల్లోకి వచ్చే తేదీ	వెర్షన్ వివరణ
V.1	చీఫ్ పైనాన్షియల్ ఆఫీసర్	15 సెప్టెంబర్ 2009	15 సెప్టెంబర్ 2009	-
V.2	చీఫ్ పైనాన్షియల్ ఆఫీసర్	19 ఏప్రిల్ 2012	19 ఏప్రిల్ 2012	26 మార్చి 2012 నాటి సర్క్యులర్ నెం. DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 ప్రకారం సవరించబడింది.
V.3	చీఫ్ పైనాన్షియల్ ఆఫీసర్	14 మార్చి 2013	14 మార్చి 2013	ఫిబ్రవరి 18, 2013 నాటి సర్క్యులర్ నెం. DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 ప్రకారం సవరించబడింది.
V.4	చీఫ్ పైనాన్షియల్ ఆఫీసర్	15 మే 2015	15 మే 2015	SME పైనాన్స్ వ్యాపారం ప్రారంభం సందర్భంగా సవరించబడింది
V.5	చీఫ్ ఆపరేటింగ్ ఆఫీసర్	08 ఆగస్టు 2019	08 ఆగస్టు 2019	RBI సర్క్యులర్ నంబర్ DNBR (PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 తేదీ 02 కి అనుగుణంగా ఇతర విషయాలతోపాటు సవరణ ఆగస్టు 2019
V.6	చీఫ్ ఆపరేటింగ్ ఆఫీసర్	6 ఫిబ్రవరి 2020	6 ఫిబ్రవరి 2020	ప్రత్యేకంగా వీటిని చేర్చడానికి సవరణ: (i) డైరెక్టర్ బాధ్యతపై ప్రకటన, (ii) ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి వివరాలు, మరియు (iii) నోడల్ ఆఫీసర్లు/ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలు
V.7	చీఫ్ పైనాన్షియల్ ఆఫీసర్	12 ఆగస్టు 2020	12 ఆగస్టు 2020	గ్రేవెన్స్ పరిష్కార అధికారి / ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి వివరాలను నవీకరించడానికి సవరణ
V.7	చీఫ్ ఆపరేటింగ్ ఆఫీసర్	4 ఫిబ్రవరి 2021	4 ఫిబ్రవరి 2021	నోడల్ ఆఫీసర్లు మరియు RBI అంబుడ్స్మన్ వివరాలను చూడటానికి వెబ్ సైట్ సూచనను జోడించడానికి సవరణ.
V.8	చీఫ్ కంప్లైయన్స్ ఆఫీసర్	30 మార్చి 2024	30 మార్చి 2024	మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్, 2023 మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన ఇతర వివిధ సర్క్యులర్లకు అనుగుణంగా కోడ్ ను (Code) సర్దుబాటు చేయడానికి వివిధ సవరణలు మరియు నవీకరణలు.
V.9	చీఫ్ కంప్లైయన్స్ ఆఫీసర్	13 ఆగస్టు 2025	13 ఆగస్టు 2025	RBI తనిఖీ (RBI Inspection) నుండి ఉత్పన్నమైన నిబంధనలను నవీకరించడం
V.10	చీఫ్ కంప్లైయన్స్ ఆఫీసర్	9 ఫిబ్రవరి 2026	9 ఫిబ్రవరి 2026	రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీస్ - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్, 2025 ("RBC డైరెక్షన్") లో పేర్కొన్న నిబంధనలకు అనుగుణంగా FPCని సర్దుబాటు చేయడానికి నవీకరణలు.



న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి

I. కోడ్ పరిచయం మరియు వర్తింపు

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI), RBC డైరెక్షన్స్ లోని చాఫ్టర్ III (రెస్పాన్సిబుల్ లెండింగ్ కండక్షన్) కింద ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ (సమగ్ర పద్ధతులు) పై విస్తృతమైన మార్గదర్శకాలను సూచించింది. వీటిని అన్ని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల (NBFCs) బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్షర్లు రూపొందించి, ఆమోదించాల్సి ఉంటుంది. మరియు వివిధ స్టేక్ హోల్డర్ల సమాచారం కోసం కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో (ఇక్కడ కింద నిర్వచించిన విధంగా) వీటిని ప్రచురించాలి మరియు ప్రచారం చేయాలి.

ఇండోస్టార్ క్యాపిటల్ పై నాన్స్ లిమిటెడ్ (ఇకపై "ICF" లేదా "కంపెనీ"గా పేర్కొనబడుతుంది) అనేది కంపెనీల చట్టం, 1956 ప్రకారం స్థాపించబడిన పబ్లిక్ లిమిటెడ్ కంపెనీ కాగా, కంపెనీల చట్టం, 2013 ప్రకారం చట్టబద్ధంగా కొనసాగుతూ, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) వద్ద నమోదు చేయబడిన నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - మిడిల్ లేయర్)గా ఉంది.

ICF కార్పొరేట్ రుణాలు, వాహన పై నాన్సింగ్ మరియు చిన్న & మధ్య తరహా సంస్థలకు రుణాల వ్యాపారంలో నిమగ్నమై ఉంది. ఇంకా, అవసరమైన ఆమోదాలు పొందిన తర్వాత ICF ఎప్పటికప్పుడు NBFC ద్వారా నిర్వహించడానికి అనుమతించబడే ఇతర వ్యాపారాన్ని కొనసాగించవచ్చు. ఈ న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి ("కోడ్") కంపెనీ అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది (ప్రస్తుతం అందించబడుతున్న లేదా భవిష్యత్తులో ప్రవేశపెట్టబడేవి).

II. కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా న్యాయమైన & పారదర్శక పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
- కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం;
- కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్ కు సంబంధించి నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడం;
- కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి యంత్రాంగాన్ని బలోపేతం చేయడం.

III. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- (a) కంపెనీలో లేదా మూడవ పక్షాలతో జరిగే అన్ని కమ్యూనికేషన్లకు అధికారిక భాష ఇంగ్లీషులో ఉండాలి.
- (b) రుణగ్రహీతకు చేసే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ఇంగ్లీషులో లేదా స్థానిక భాషలో / రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.
- (c) రుణగ్రహీత తనకు తెలిసిన మరియు అర్థం చేసుకునే భాషలో చేసిన అన్ని కమ్యూనికేషన్లను తాను అర్థం చేసుకున్నానని ICF కాబోయే రుణగ్రహీత నుండి నిర్ధారణ తీసుకుంటుంది.
- (d) రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని ICF యొక్క రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ లలో చేర్చబడుతుంది, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక తీసుకోవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ తో సమర్పించాల్సిన పత్రాలను సూచిస్తుంది.
- (e) రుణ దరఖాస్తులను స్వీకరించడానికి ICF కాబోయే రుణగ్రహీతకు రసీదును అందిస్తుంది. అన్ని విధాలుగా పూర్తి చేసిన రుణ దరఖాస్తును పరిష్కరించే కాలపరిమితిని రసీదులో సూచించబడుతుంది. కంపెనీ సహేతుకమైన వ్యవధిలోపు రుణ దరఖాస్తులను ధృవీకరిస్తుంది మరియు అదనపు వివరాలు / పత్రాలు అవసరమైతే, అది వెంటనే రుణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది.

IV. రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులు

- (a) ICF రుణగ్రహీతకు ఆంగ్లంలో లేదా స్థానిక భాషలో / రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న మరియు ధృవీకరించిన భాష, మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా మరేదైనా మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతిలో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు తెలియజేస్తుంది.



న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి

- (b) రుణగ్రహీత తెలియజేసిన నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని ICF తన రికార్డులో భద్రపరుస్తుంది మరియు దాని కాపీని రుణగ్రహీతకు అందిస్తుంది.
- (c) ఐసిఎఫ్ ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలను బోల్డ్లో మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొంటుంది.
- (d) ఐసిఎఫ్ రుణం మంజూరు/వితరణ సమయంలో అన్ని రుణగ్రహీతలకు ఇంగ్లీషులో లేదా స్థానిక భాషలో / రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని ఎల్లప్పుడూ అందిస్తుంది.

V. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- (a) డిస్కంప్లైంట్ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు జరిగితే, ICF ఆ విషయాన్ని రుణగ్రహీతకు ఇంగ్లీషు లేదా స్థానిక భాషలో / రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో నోటీసు ద్వారా తెలియజేయాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తు ప్రభావంతో అమలు చేయబడతాయి మరియు దీనికి సంబంధించి తగిన నిబంధనను రుణ ఒప్పందంలో చేర్చాలి.
- (b) ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- (c) ఐసిఎఫ్ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని పొందిన తర్వాత, రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా ఐసిఎఫ్ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్రెయిమ్ కు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలనుకుంటే, మిగిలిన క్రెయిమ్ల గురించి మరియు సంబంధిత క్రెయిమ్ పరిష్కరించబడే/చెల్లించే వరకు ఐసిఎఫ్ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

VI. రుణం పూర్తిగా చెల్లింపు / సెటిల్మెంట్ అయిన తరువాత, వర్తించే సందర్భాల్లో, చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల

- (a) రుణ ఖాతా పూర్తిగా చెల్లింపు / సెటిల్మెంట్ అయిన తర్వాత 30 (ముప్పై) రోజుల లోపు, ICF అన్ని ఒరిజినల్ చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేసి, సంబంధిత రిజిస్ట్రీలలో నమోదైన ఛార్జీలను తొలగించును.
- (b) రుణగ్రహీత తన ఇష్టానుసారం, ఒరిజినల్ చరాస్తి/స్థిరాస్తి ఆస్తి పత్రాలను, సదరు రుణ ఖాతా సేవలు పొందిన బ్రాంచ్/అవుట్లెట్ నుండి లేదా ఆ పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న ICF యొక్క ఇతర కార్యాలయం నుండి సేకరించే అవకాశాన్ని కలిగి ఉంటారు.
- (c) ఒరిజినల్ చరాస్తి/స్థిరాస్తి ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే కాలపరిమితి మరియు ప్రదేశం గురించి ICF ద్వారా రుణగ్రహీతకు జారీ చేయబడిన శాంక్షన్ లెటర్ లో పేర్కొనబడుతుంది.
- (d) ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల ఆకస్మిక మరణం సంభవించినప్పుడు, ICF ICF ద్వారా విడిగా నిర్దేశించిన విధానం లేదా ప్రక్రియ ప్రకారం అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి ఆస్తి పత్రాలను రుణగ్రహీత(ల) చట్టపరమైన వారసులకు తిరిగి ఇస్తుంది. ICF సదరు విధానాన్ని, కస్టమర్ల సమాచారం కోసం ఇతర సారూప్య విధానాలు మరియు పద్ధతులతో పాటు తన వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శిస్తుంది.
- (e) రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/పరిష్కరించబడిన 30 (ముప్పై) రోజుల తర్వాత కూడా, అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో ఆలస్యమైనా లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఛార్జీ సాటిస్ఫాక్షన్ ఫారమ్ ను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనా, ICF ఆ ఆలస్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. కంపెనీ కారణంగా ఆలస్యం జరిగితే, ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకీ ₹5,000 చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లించాలి.
- (f) ఒరిజినల్ చరాస్తి/స్థిరాస్తి ఆస్తి పత్రాలు పూర్తిగా గానీ లేదా పాక్షికంగా గానీ పోగొట్టుకున్నా లేదా దెబ్బతిన్నా, కంపెనీ ఆ పత్రాల యొక్క డూప్లికేట్/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు సహాయం చేయాలి. దీనికి అయ్యే ఖర్చులను కంపెనీయే భరించాలి, అలాగే పైన పేర్కొన్న క్లౌజ్ (e) ప్రకారం నిర్ణయించిన పరిహారాన్ని కూడా చెల్లించాలి.



న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి

అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి అదనంగా 30 (ముప్పై) రోజుల సమయం లభిస్తుంది మరియు ఆ తర్వాత (అంటే, మొత్తం 60 (అరవై) రోజుల వ్యవధి తర్వాత) ఆలస్య కాల జరిమానా లెక్కించబడుతుంది.

VII. వర్తించే సందర్భాల్లో, ఈక్వటిడ్ మంత్రి ఇన్స్ట్రక్షన్లు ("EMI") ఆధారిత రుణాలు లేదా వేర్వేరు కాల వ్యవధుల ఈక్వటిడ్ ఇన్స్ట్రక్షన్లు ఆధారిత రుణాలపై పోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్

- (a) EMI ఆధారిత ప్లోటింగ్ రేటు రుణాలు లేదా వేర్వేరు కాలాల సమాన వాయిదా ఆధారిత రుణాలను మంజూరు చేసే సమయంలో, EMI మరియు/లేదా అవధిలో మార్పులకు దారితీసే రుణంపై బెంచ్మార్క్ వడ్డీ రేటులో ఏదైనా మార్పు వల్ల కలిగే ప్రభావం గురించి ICF రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది. పైన పేర్కొన్న కారణాల వల్ల EMI మరియు/లేదా రుణ కాలపరిమితి (Tenor) లో తదుపరి ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటే, ఆ విషయాన్ని తగిన మాధ్యమాల ద్వారా, అంటే రిజిస్టర్డ్ మొబైల్ నంబర్ కు మెసేజ్ లు, ఈమెయిల్ అడ్రెస్ కు ఈమెయిల్ మరియు పోస్టల్ అడ్రెస్ కు ఉత్తరాల ద్వారా వెంటనే రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయాలి.
- (b) వడ్డీ రేటు రీసెట్ చేసే సమయంలో, ICF తన స్వేచ్ఛానుసారం, ఈ విషయంలో బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఆమోదించిన విధానానికి అనుగుణంగా, రుణగ్రహీతలకు ఫ్లోటింగ్ రేటుకు మారే అవకాశం (ఆప్షన్) ఇవ్వవచ్చు. రుణగ్రహీత రుణ కాలపరిమితిలో ఎన్నిసార్లు మారడానికి అనుమతించబడతారో కూడా పాలసీ పేర్కొనవచ్చు.
- (c) రుణగ్రహీతలకు (i) EMIలో పెరుగుదల లేదా కాలపరిమితి పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికల కలయికను ఎంచుకునే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది; మరియు (ii) రుణ కాలపరిమితిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించడం. ఈ విషయంలో ముందస్తుగా క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించడం RBI యొక్క ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది. ఒక నిర్దిష్ట రుణ వర్గంలో ఉన్న రుణగ్రహీతల మొత్తం వర్గానికి, సూచిత ప్రమాణం (Reference Benchmark) పెరుగుదల కారణంగా వడ్డీ రేటు రీసెట్ జరిగితే, ICF రుణగ్రహీతలకు క్రింది ఎంపికలను అందిస్తుంది: (i) EMI మొత్తాన్ని పెంచడం లేదా EMIని మార్చుకుండా ఉంచి వాయిదాల సంఖ్యను పెంచడం, లేదా ఈ రెండింటి కలయికతో కూడిన ఎంపిక; (ii) ICF అటువంటి సదుపాయాన్ని కల్పించినట్లయితే, మిగిలిన రుణ కాలపరిమితి కోసం ఫ్లోటింగ్ (ఫ్లోటింగ్) వడ్డీ రేటుకు మారడం; మరియు (iii) రుణ కాలపరిమితిలో ఏ సమయంలోనైనా, రుణాన్ని పాక్షికంగా గానీ లేదా పూర్తిగా గానీ ముందస్తుగా చెల్లించడం.
- (d) ప్లోటింగ్ రేటు నుండి ఫ్లోటింగ్ రేటుకు రుణాలను మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికల అమలుకు సంబంధించిన ఏదైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు/పరిపాలనా ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో మరియు ICF ద్వారా కాలానుగుణంగా అటువంటి ఛార్జీలు/ఖర్చులను సవరించే సమయంలో పారదర్శకంగా వెల్లడించబడతాయి. వర్తించే ఛార్జీలు బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఆమోదించబడిన విధంగా ఉంటాయి మరియు అవి ICF వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడతాయి.
- (e) ప్లోటింగ్ రేటు రుణాల విషయంలో, రుణ కాలపరిమితిని పొడిగించడం అనేది నెగటివ్ ఆమోరైజేషన్ కు దారితీయకూడదు.
- (f) ప్రతి క్రైమాసికం చివరిలో ICF రుణగ్రహీతలకు ఒక ఫ్లేట్ మెంట్ ను పంపింపుతుంది/అందుబాటులో ఉంచుతుంది, ఇది నేటి వరకు వసూలు చేయబడిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు రుణం యొక్క మొత్తం కాలానికి వార్షిక వడ్డీ రేటు/వార్షిక శాతం రేటును వివరిస్తుంది. ఫ్లేట్ మెంట్ లు రుణగ్రహీతలకు సులభంగా అర్థమయ్యే విధంగా సరళంగా ఉండాలి.
- (g) ఈ పేరా VIIలో పేర్కొన్న సూచనలు (i) EMI రుణాలు; మరియు (ii) వివిధ కాలవ్యవధిలో వాయిదాల ఆధారిత రుణాలు, అవి ఎక్స్ టర్న్ బెంచ్మార్క్ లేదా ఇంటర్న్ బెంచ్మార్క్ తో అనుసంధానించబడి ఉన్నాయా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా, ఇతర రుణాలకు వర్తించవు.
- (h) బెంచ్మార్క్ రేటులో వచ్చే మార్పులు లెండింగ్ రేటుకు బదిలీ కావడాన్ని పర్యవేక్షించడానికి, ICF అవసరమైన సమాచార వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేసింది.

VIII. రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

- (a) రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందంలోని ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు విధించే పెనాల్టీని 'జరిమానా ఛార్జీలు' గానే వసూలు చేయాలి. దీనిని జరిమానా వడ్డీ రూపంలో విధించకూడదు, అంటే అప్పులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు దీనిని అదనంగా కలపకూడదు. రుణగ్రహీతల నుండి వసూలు చేసే పెనాల్ ఛార్జీలను క్యాపిటలైజ్ చేయకూడదు, అనగా అటువంటి పెనాల్ ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీని లెక్కించకూడదు.



న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి

అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని చక్రవర్తిగా మార్చే సాధారణ పద్ధతులపై ఎటువంటి ప్రభావం చూపదు.

- (b) జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు రుణ ఒప్పందంలోని ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు తగినట్లుగా ఉండాలి. అలాగే, ఒక నిర్దిష్ట రుణ లేదా ఉత్పత్తి విభాగంలో ఎటువంటి వివక్ష లేకుండా సమానంగా ఉండాలి.
- (c) వ్యాపారేతర అవసరాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో విధించే జరిమానా ఛార్జీలు, అదే విధమైన ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించని ఇతర రుణగ్రహీతలపై విధించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
- (d) జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం మరియు వాటికి గల కారణాలను ICF తన వెబ్‌సైట్‌లోని 'వడ్డీ రేటు పాలసీ' కింద ప్రదర్శించడంతో పాటు, లోన్ అగ్రిమెంట్ మరియు వర్తించే చోట కీ ఫ్యాక్ట్ షేట్‌మెంట్ (KFS) లలో కస్టమర్లకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- (e) రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల వివరాలను కూడా తప్పనిసరిగా తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ప్రతి సందర్భాన్ని మరియు దానికి గల కారణాన్ని కూడా (రుణగ్రహీతకు) తెలియజేయాలి.
- (f) ICF వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు అంశాలను చేర్చకూడదు.
- (g) ICF బోర్డు డైరెక్టర్లచే ఆమోదించబడిన వడ్డీ రేటు విధానాన్ని అమలులో ఉంచింది. ICF జరిమానా ఛార్జీలను విధించే విషయంలో సదరు పాలసీ (Said policy) ప్రకారమే నడుచుకోవాలి.

IX. సాధారణం

- (a) రుణగ్రహీత అంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం ICF దృష్టికి వస్తే తప్ప, రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతులలో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ICF దూరంగా ఉంటుంది.
- (b) రుణగ్రహీత తన రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయాలని అభ్యర్థన సమర్పించినట్లయితే, దానికి సంబంధించిన సమ్మతి లేదా అభ్యంతరాన్ని, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 (ఇరవై ఒకటి) రోజులలోపు ICF తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీ, రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకున్న పారదర్శకమైన ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం మరియు ఎప్పటికప్పుడు వర్తించే చట్టాలు, నిబంధనలు, క్రమబద్ధీకరణలు మరియు మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.
- (c) రుణాల వసూలు విషయంలో, ICF చట్టబద్ధంగా మరియు న్యాయబద్ధంగా అందుబాటులో ఉన్న మార్గాలను మాత్రమే అనుసరిస్తుంది. రుణగ్రహీతలను అకాల సమయాల్లో పదేపదే ఇబ్బంది పెట్టడం, వసూళ్ల కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం వంటి అనుచిత వేధింపులకు పాల్పడదు. ఆర్బిఐ (RBI) ఆదేశాల ప్రకారం కలెక్షన్ ఏజెంట్లకు సంబంధించి ఒక ప్రవర్తనా నియమావళిని అమలులోకి తీసుకురావడం జరిగింది.
- (d) కస్టమర్లతో సరైన రీతిలో వ్యవహరించడానికి ICF సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వాలి

X. అధిక వడ్డీ వసూలు నియంత్రణ

- (a) రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి ICF నిధుల ఖర్చు, మార్కెట్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను స్వీకరించింది. వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడ్‌షేప్ విధానం మరియు వివిధ వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫార్మ్‌లో రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్ కు బహిష్కరణం చేయాలి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- (b) వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ గ్రేడ్‌షేప్ విధానం ICF వెబ్‌సైట్‌లో కూడా ప్రదర్శించబడతాయి మరియు/లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించబడతాయి. వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించబడిన లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.
- (c) వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది, తద్వారా ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు తెలుస్తుంది.



న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి

XI. దివ్యాంగులకు /దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి రుణ సదుపాయాలు

వైకల్యం కారణంగా దివ్యాంగులకు /దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సదుపాయాలు సహా ఉత్పత్తులు మరియు సదుపాయాలను అందించడంలో ICF వివక్ష చూపకూడదు. వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను (Business facilities) వినియోగించుకోవడానికి అటువంటి వ్యక్తులకు ICF యొక్క అన్ని శాఖలు సాధ్యమైనంత సహాయాన్ని అందించాలి. చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ ఒప్పందాల ద్వారా దివ్యాంగులకు కల్పించబడిన హక్కులతో కూడిన ఒక తగిన మాడ్యూల్ను, ICF తన అన్ని స్థాయిల ఉద్యోగుల కోసం నిర్వహించే అన్ని శిక్షణ కార్యక్రమాలలో చేర్చాలి. అంతేకాకుండా, ICF ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద వైకల్యాలన్న వ్యక్తుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని నిర్ధారిస్తుంది.

XII. రుణాలపై ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు

- (a) డిసెంబర్ 31, 2025 నాడు లేదా అంతకంటే ముందు మంజూరు చేసిన లేదా పునరుద్ధరించిన ప్రస్తుత రుణాల విషయంలో, వ్యాపారేతర అవసరాల కోసం సహ-బాధ్యత ఉండి లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన ఎటువంటి ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్ పైన కూడా ICF ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములను వసూలు చేయకూడదు.
- (b) జనవరి 1, 2026న లేదా ఆ తర్వాత మంజూరు చేయబడిన లేదా పునరుద్ధరించబడిన రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీల విధింపుకు సంబంధించి ICF ఈ క్రింది వాటిని పాటించాలి:
 - (1) వ్యక్తులకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం, సహ-బాధ్యత ఉన్నవారు లేదా లేకుండా మంజూరు చేయబడిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణాల కోసం, ICF ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను విధించదు.
 - (2) వ్యక్తులు మరియు సూక్ష్మ మరియు చిన్న పరిశ్రమలకు (MSEలు) వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం మంజూరు చేయబడిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణాల కోసం, సహ-బాధ్యత ఉన్నవారు లేదా లేకుండా, ₹50 లక్షల వరకు మంజూరు చేయబడిన మొత్తం/పరిమితి ఉన్న రుణాలపై ICF ఎటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను విధించదు.
- (c) పైన పేర్కొన్న పేరాలు (ఎ) మరియు (బి) లోని నిబంధనలు రుణాల ముందస్తు చెల్లింపు కోసం ఉపయోగించిన నిధుల మూలంతో సంబంధం లేకుండా, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా మరియు కనీస లాక్-ఇన్ వ్యవధి లేకుండా వర్తిస్తాయి.
- (d) పైన పేర్కొన్న పేరాలు (ఎ) మరియు (బి) లలో పేర్కొన్నవి కాకుండా ఇతర సందర్భాల్లో, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే, ICF ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం ఉంటాయి. టర్మ్ లోన్ల విషయంలో, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ICF ద్వారా విధించబడితే, ప్రీపెయిడ్ చేయబడిన మొత్తం ఆధారంగా ఉంటాయి.
- (e) ICF సందర్భంలో ముందస్తు చెల్లింపు అమలు చేయబడినప్పుడు ICF ఎటువంటి ఛార్జీలను విధించదు.
- (f) ప్రీ-పెమెంట్ ఛార్జీల వర్తింపు లేదా ఇతరత్రా మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. అంతేకాకుండా, కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS) అందించాల్సిన రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల విషయంలో, ఇదే విషయాన్ని (ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములకు సంబంధించిన నిబంధనను) KFSలో కూడా పేర్కొనాలి. ఇక్కడ పేర్కొన్న విధంగా వెల్లడించని ఎటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములను ICF వసూలు చేయకూడదు.
- (g) రుణాల ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో ICF ఎటువంటి ఛార్జీలు / రుసుములను విధించదు, వీటిని ICF గతంలో మాఫీ చేసింది.

XIII. సిబ్బంది మరియు రికవరీ ఏజెంట్ల శిక్షణ

- (a) ICF ఉద్యోగుల ప్రవర్తన మరియు వారి నియామకం, శిక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ వ్యవస్థలు, బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఎప్పటికప్పుడు ఆమోదించే పాలసీ ప్రకారం ఉండాలి. ఇటువంటి విధానం, ఇతర విషయాలతోపాటు, సిబ్బందికి కనీస అర్హతలను నిర్దేశిస్తుంది మరియు కష్టమర్థతో వ్యవహరించడానికి అవసరమైన శిక్షణ సాధనాలను అందిస్తుంది. ఉద్యోగులకు శిక్షణలో కష్టమర్థ పట్ల తగిన ప్రవర్తనను పెంపొందించే కార్యక్రమాలు ఉంటాయి. కష్టమర్థ పట్ల ఉద్యోగుల ప్రవర్తనను కూడా వారి పరిహార మ్యాట్రిక్స్లో (Compensation matrix) తగిన విధంగా చేర్చాలి.



న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి

- (b) రుణగ్రహీత మరియు ICF పరస్పరం నిర్ణయించిన నియమించబడిన/కేంద్ర నియమించబడిన ప్రదేశంలో ICF ద్వారా రికవరీ చేయబడుతుంది. అయితే, రుణగ్రహీత వరుసగా రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సందర్భాలలో నియమించబడిన/కేంద్ర నియమించబడిన ప్రదేశంలో హాజరు కాకపోతే, ఫీల్డ్ సిబ్బంది రుణగ్రహీత నివాస స్థలం లేదా కార్యాలయంలో రికవరీ చేయడానికి అనుమతించబడతారు.
- (c) రుణగ్రహీత పట్ల ICF లేదా దాని ఏజెంట్ ఎటువంటి కఠినమైన పద్ధతులను అనుసరించకూడదు. పైన పేర్కొన్న అంశాల సాధారణ వర్తింపునకు ఎటువంటి పరిమితి లేకుండా, కింది పద్ధతులను 'కఠినమైనవిగా' పరిగణించాలి: (1) బెదిరింపులకు పాల్పడటం లేదా అసభ్య పదజాలాన్ని ఉపయోగించడం (2) రుణగ్రహీతకు పదేపదే ఫోన్ చేయడం మరియు/లేదా ఉదయం 9:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 6:00 గంటల తర్వాత ఫోన్ చేయడం (3) రుణగ్రహీత యొక్క బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగులను వేధించడం. (4) రుణగ్రహీతల పేర్లను బహిరంగపరచడం (పబ్లిష్ చేయడం) (5) రుణగ్రహీతకు లేదా వారి కుటుంబానికి/ఆస్తులకు/గౌరవానికి హాని కలిగించేలా శారీరక దాడికి పాల్పడటం లేదా బెదిరించడం లేదా అటువంటి ఇతర మార్గాలను ఉపయోగించడం (6) అప్పు మొత్తం గురించి లేదా అప్పు తిరిగి చెల్లించకపోతే ఎదురయ్యే పరిణామాల గురించి రుణగ్రహీతను తప్పుదోవ పట్టించడం.
- (d) రికవరీ ఏజెంట్లను నియమించుకోవడానికి ICF తగిన జాగ్రత్తలతో కూడిన ప్రక్రియను నిర్వహించాలి, ఇది ఇతర అంశాలతో పాటు, రికవరీ ప్రక్రియలో పాలుపంచుకునే వ్యక్తులందరినీ కవర్ చేయాలి. ICF తాము నియమించుకున్న రికవరీ ఏజెంట్లు వారి ఉద్యోగుల పూర్వాపరాల తనిఖీని నిర్వహించేలా చూడాలి, ఇందులో తప్పనిసరిగా పోలీసు వెరిఫికేషన్ కూడా ఉండాలి. పూర్వాపరాల పునః-ధృవీకరణ ఎంత కాలవ్యవధికి ఒకసారి నిర్వహించాలో కూడా ICF నిర్ణయించాలి.
- (e) రికవరీ ప్రక్రియను ప్రారంభించేటప్పుడు ICF రికవరీ ఏజెంట్ల వివరాలను రుణగ్రహీతకు అందిస్తుంది. ఏజెంట్ ICF లేదా ఏజెన్సీ అతనికి/ఆమెకు జారీ చేసిన గుర్తింపు కార్డుతో పాటు ICF నుండి నోటీసు కాపీ మరియు అధికార లేఖను కూడా తీసుకెళ్లాలి.
- (f) రికవరీ ప్రక్రియలో ఉన్నప్పుడు ICF రికవరీ ఏజెన్సీని మార్చినట్లయితే, ఆ మార్పు గురించి ICF రుణగ్రహీతకు తెలియజేయడంతో పాటు, కొత్త ఏజెంట్ తన గుర్తింపు కార్డుతో పాటు ఆ నోటీసును మరియు అధికార ప్రతాన్ని వెంట ఉంచుకోవాలి.
- (g) నోటీసు మరియు అధికార లేఖలో, ఇతర వివరాలతో పాటు, రికవరీ ఏజెన్సీ మరియు ICF యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు కూడా ఉంటాయి.
- (h) ICF నియమించిన రికవరీ ఏజెన్సీల యొక్క తాజా వివరాలు ICF వెబ్ సైట్ లో కూడా హెబ్బా చేయబడతాయి.

XIV. బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ బాధ్యత - ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

- (a) ముచితమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయడంలో భాగంగా, బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఒక ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీని ("GRC") ఏర్పాటు చేసింది. GRCకి కింది బాధ్యతలను అప్పగించడం జరిగింది: (i) రుణగ్రహీతలు మరియు క్లయింట్ల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం విధులు నిర్వహించడం; (ii) ప్రక్రియలో ఏవైనా లోపాలు ఉంటే వాటిని సరిదిద్దడానికి, కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షించడం; మరియు (iii) అందిన, పరిష్కరించబడిన మరియు పెండింగ్ లో ఉన్న ఫిర్యాదుల నివేదికను, వాటి కారణాలతో సహా క్రమానుగతంగా సమీక్షించడం. ICF అధికారులు తీసుకున్న నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే అన్ని వివాదాలను, కనీసం ఆ పై స్థాయి అధికారి ద్వారా విచారించి, పరిష్కరించేలా GRC చూడాలి.
- (b) ICF అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం వివరాల ప్రకారం, కస్టమర్ తన ఫిర్యాదును కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సుల్ ఆఫీసర్ మరియు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు తెలియజేయవచ్చు.
- (c) డిజిటల్ రుణాలకు సంబంధించిన కస్టమర్ ఫిర్యాదులకు సంబంధించి, ICF నియమించిన లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు (LSP) రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన డిజిటల్ రుణ సంబంధిత ఫిర్యాదులు/సమస్యలను పరిష్కరించడానికి తగిన నోడల్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని కలిగి ఉన్నారని ICF నిర్ధారించాలి. అటువంటి ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి వారి సంబంధిత డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్ (DLA) పై ఫిర్యాదులను కూడా పరిష్కరిస్తారు.



న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారుల సంప్రదింపు వివరాలు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లు, దాని LSPలు మరియు DLAలలో మరియు రుణగ్రహీతకు అందించిన కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS)లో కూడా ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి. అంతేకాకుండా, ఫిర్యాదును దాఖలు చేసే సౌకర్యం పైన పేర్కొన్న విధంగా DLA మరియు వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. ఫిర్యాదుల పరిష్కార బాధ్యత నిరంతరం ICF వద్దే ఉంటుందని దీని ద్వారా పునరుద్ఘాటించబడింది.

XV. ఫైనాన్స్ చేసిన వాహనాల పునఃస్వాధీనం

రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకునే రుణ ఒప్పందంలో, చట్టబద్ధంగా అమలు చేయదగిన అవసరమైన వాహన పునఃస్వాధీన వెల్లడింపులను ICF తెలియజేయాలి. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు కింది వాటికి సంబంధించిన నిబంధనలను కలిగి ఉండాలి: (a) స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు నోటీసు ఇవ్వడం మరియు తగినంత సమయం కేటాయించడం; (b) నోటీసు గడువును మినహాయించగల పరిస్థితులు; (c) సెక్యూరిటీని (వాహనం/ఆస్తి) స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ; (d) ఆస్తి విక్రయం / వేలానికి ముందు, అప్పు తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు చివరి అవకాశం కల్పించే నిబంధన; (e) రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం అప్పగించే ప్రక్రియ, మరియు (f) ఆస్తి విక్రయం / వేలం వేసే ప్రక్రియ. అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతుల కాపీ రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీతలకు అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

XVI. క్రమానుగత సమీక్ష

ICF యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ క్రమానుగతంగా (కనీసం సంవత్సరానికి ఒకసారి) ఈ నియమావళి యొక్క అనువర్తనాన్ని మరియు GRC పనితీరును సమీక్షించాలి. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను, బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ నిర్ణయించిన విధంగా క్రమమైన వ్యవధిలో వారికి సమర్పించాలి.

గమనిక: న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి' మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, ICF ఈ నియమావళిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించాలి మరియు అందరికీ తెలిసేలా ప్రచారం చేయాలి; అలాగే ఇది కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలలోనూ అందుబాటులో ఉండాలి.

XVII. ఇతర పత్రాలకు లింక్‌లు

- వాహన ఫైనాన్స్ మరియు మైక్రో LAP విభాగానికి వడ్డీ రేటు విధానం
- SME & CL కోసం వడ్డీ రేటు విధానం
- కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం