ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

వెర్షన్ కంట్రోల్ నం.	రచయిత	సృష్టించిన/ అప్‌డేట్ చేసిన తేదీ	అమలులోకి వచ్చిన తేదీ	వెర్షన్ వివరాలు
V.1	పంకజ్ థాపర్	15 సెప్టెంబరు 2009	15 సెప్టెంబరు 2009	–
V.2	పంకజ్ థాపర్	19 ఏప్రిల్ 2012	19 ఏప్రిల్ 2012	డిఎన్‌బిఎస్ సిసి పిడి నం. 266/03, 10.01/2011–12 తేదీ 26 మార్చి 2012కి సర్క్యులర్ నంబరుకు అనుగుణంగా సవరించబడింది
V.3	పంకజ్ థాపర్	14 మార్చి 2013	14 మార్చి 2013	డిఎన్‌బిఎస్ సిసి పిడి నం. 320/03, 10.01/2012–13 తేదీ 18 ఫిబ్రవరి 2013కి సర్క్యులర్ నంబరుకు అనుగుణంగా సవరించబడింది
V.4	ప్రశాంత్ జోషి	15 మే 2015	15 మే 2015	ఎస్ఎంఇ ఫైనాన్స్ బిజినెస్ ప్రారంభించబడినందున సవరించబడింది
V.5	ప్రశాంత్ జోషి	08 ఆగస్టు 2019	08 ఆగస్టు 2019	ఆర్‌బిఐ సర్క్యులర్ నం. డిఎన్‌బిఆర్ (పిడి) సిసి నం. 101/03, 10.001/2019–20 తేదీ 02 ఆగస్టు 2019కి అనుగుణంగా ఇంటర్–అలియా సవరించబడింది
V.6	ప్రశాంత్ జోషి	6 ఫిబ్రవరి 2020	6 ఫిబ్రవరి 2020	స్పష్టతకు సవరణలో ఉండేవి (1) డైరెక్టర్‌ల బాధ్యతపై స్టేట్‌మెంట్, (2) ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి వివరాలు, మరియు 3) నోడల్ అధికారుల/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి వివరాలు.
V.7	అమోల్ జోషి	12 ఆగస్టు 2020	12 ఆగస్టు 2020	ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి వివరాల అప్‌డేట్‌కి సవరణ
V.7	జయ జనార్దనన్	4 ఫిబ్రవరి 2021	4 ఫిబ్రవరి 2021	నోడల్ అధికారుల మరియు ఆర్‌బిఐ ఒంబుడ్స్‌మన్ వివరాలను ప్రస్తావించేందుకు వెబ్‌సైట్ వివరాలకు సవరణ.

కోడ్ పరిచయం మరియు వర్తింపు

నాన్–బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలన్నిటి (ఎన్‌బిఎఫ్‌సిలు) యొక్క బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్‌లు రూపొందించిన మరియు ఆమోదించిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్‌పై విస్తృత మార్గదర్శకాలను రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ప్రిస్క్రయిబ్ చేసింది మరియు ప్రజల సమాచారం కోసం, కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించాలి మరియు ప్రచారం చేయాలి.

ఇండోస్టార్ క్యాపిటల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (ఇకపై ''ఐసిఎఫ్'' లేదా ''కంపెనీ'' అంటారు) అనేది కంపెనీల చట్టం, 1956లోని నిబంధనల కింద నమోదు చేయబడిన పబ్లిక్ లిమిటెడ్ కంపెనీ మరియు క్రమానుగతంగా ముఖ్యమైన నాన్–డిపాజిట్ యాక్సెప్టింగ్ లేదా హోల్డింగ్ నాన్–బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ. ఇది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా వద్ద నమోదు చేయబడింది.

కార్పొరేట్ లెండింగ్, వాహన ఫైనాన్సింగ్ మరియు చిన్న మధ్య తరహా పరిశ్రమలకు ఫైనాన్స్ కంపెనీగా ఐసిఎఫ్ ఉంది. ఇంకా అవసరమైన ఆమోదాలు పొందిన తరువాత ఎప్పటికప్పుడు ఎన్‌బిఎఫ్‌సి నిర్వహించేందుకు అనుమతించిన విధంగా ఇతర వ్యాపారం నిర్వహిస్తుంది.

(1) <u>రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు</u>

(ఎ) కంపెనీ లోపల లేదా మూడవ పక్షాలతో కమ్యూనికేషన్‌లన్నిటికీ ఐసిఎఫ్ అధికారిక భాష ఇంగ్లీష్‌లో ఉంటుంది.

(బి) రుణగ్రహీతతో జరిపే కమ్యూనికేషన్‌లన్నీ ఇంగ్లీష్‌లో లేదా మాతృ భాషలో/రుణగ్రహీత అర్థంచేసుకునే భాషలో ఉంటుంది.

(సి) రుణగ్రహీతతో జరిపే కమ్యూనికేషన్‌లన్నీ ఇంగ్లీష్‌లో లేదా మాతృ భాషలో/రుణగ్రహీత అర్థంచేసుకునే భాషలో ఉంటాయని కాబోవు రుణగ్రహీత నుంచి ఐసిఎఫ్ ధృవీకరణ తీసుకుంటుంది.

(డి) ఐసిఎఫ్ యొక్క రుణ దరఖాస్తులో అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, ఇది రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేస్తుంది, కాబట్టి ఇతర ఎన్‌బిఎఫ్‌సిలు అందించే నియమ నిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత అవగాహనపూర్వక నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.

(ఇ) కెవైసి డాక్యుమెంట్లతో సహా రుణ దరఖాస్తుతో సమర్పించవలసిన డాక్యుమెంట్లు రుణగ్రహీతకు వేరుగా తెలియజేయబడతాయి.

(ఎఫ్) రుణ దరఖాస్తు అందిన విషయం ధృవీకరిస్తూ కాబోవు రుణగ్రహీతకు ఎక్నాలెడ్జ్‌మెంట్‌ని ఐసిఎఫ్ ఇస్తుంది. ఎంత కాలంలో రుణ దరఖాస్తులు పరిష్కరించబడతాయో కూడా ఎక్నాలెడ్జ్‌మెంట్‌లో సూచించబడుతుంది.

(2) <u>**లోన్ అప్రైజల్ మరియు నియమ/నిబంధనలు**</u>

(ఎ) రుణ దరఖాస్తు ఏ స్థితిలో ఉందా మంజూరు లేఖ లేదా ఇతర రూపంలో రుణగ్రహీతకు ఇంగ్లీష్‌లో లేదా మాతృ భాషలో/రుణగ్రహీత అర్థంచేసుకునే భాషలో ఐసిఎఫ్ తెలియజేయాలి. ఒకవేళ రుణం మంజూరు చేస్తే, మంజూరు లేఖలో నియమ నిబంధనలు, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు అప్లికేషన్ పద్ధతితో సహా మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తం ఉండాలి.

(బి) తెలియజేసిన నియమ నిబంధనలను రుణగ్రహీత స్వీకరించిన విషయం రికార్డు రూపంలో ఐసిఎఫ భద్రపరచాలి మరియు అభ్యర్థన మేరకు దీని కాపీని రుణగ్రహీతకు ఇవ్వాలి.

(సి) ఆలస్యంగా చెల్లించినందుకు విధించబడిన అపరాధ వడ్డీని మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో లావు అక్షరాల్లో ఐసిఎఫ్ పేర్కొనాలి.

(డి) రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రతి ఎన్‌క్లోజర్ కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీని రుణగ్రహీతలకు రుణ మంజూరు/వితరణ సమయంలో ఇంగ్లీష్‌లో లేదా మాతృ భాషలో/రుణగ్రహీత అర్థంచేసుకునే భాషలో ఐసిఎఫ్ సమర్పిస్తుంది.

(3) **నియమ నిబంధనల్లో మార్పులతో సహా రుణాల వితరణ**

(ఎ) రుణ వితరణ షెడ్యూలు, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీసు చార్జీలు, చెల్లింపు చార్జీలతో సహా నియమ నిబంధనల్లో ఏవైనా మార్పులను ఇంగ్లీష్‌లో లేదా మాతృ భాషలో/రుణగ్రహీత అర్థంచేసుకునే భాషలో రుణగ్రహీతకు ఐసిఎఫ్ నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లలో మరియు చార్జీల్లో మార్పులు తదుపరి తేదీలో తెలియజేయబడతాయి మరియు ఈ విషయంలో అనువైన షరతు రుణ ఒప్పందంలో నమోదు చేయబడుతుంది.

(బి) రీకాల్/యాక్సెలరేట్ చెల్లింపు నిర్ణయం లేదా ఒప్పందం కింద పనితీరు రుణ ఒప్పందం ప్రకారం ఉంటుంది.

(సి) వాహనాలకు కంపెనీ ఫైనాన్స్ చేసే సందర్భాల్లో, రుణ ఒప్పందానికి చట్టబద్ధంగా అమలుచేయగల అంతర్గతంగా నిర్మించిన రీపొసెషన్ క్లాజు ఉండాలి మరియు స్వాధీనం తీసుకునే ముందు నోటీసు పీరియడ్ గురించిన నిబంధనలు, నోటీసు వ్యవధిని మాఫీచేయగల పరిస్థితులు, సెక్యూరిటిని స్వాధీనం చేసుకునేందుకు ప్రక్రియ, స్థిరాస్తి వేలం/విక్రయానికి ముందు రుణం తిరిగిచెల్లింపు కోసం రుణగ్రహీతకు ఇవ్వబడే తుది అవకాశం గురించిన ప్రొవిజన్, రుణగ్రహీతకు రీపొసెషన్ ఇచ్చేందుకు ప్రక్రియ మరియు ఆస్తి వేలం/విక్రయం ప్రక్రియ కూడా ఉంటుంది.

(సి) రుణగ్రహీతపై ఐసిఎఫ్‌కి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్‌కి ఏదైనా చట్టబద్ధ హక్కు లేదా ధారణాధికారానికి లోబడి లోన్ అవుట్‌స్టాండింగ్ సొమ్ము నగదులోకి మార్చడంపై లేదా బకాయిలన్నిటినీ తిరిగిచెల్లించిన మీదట సెక్యూరిటిలన్నిటినీ ఐసిఎఫ్ విడుదల చేస్తుంది. ఇలాంటి విడిపించుకునే హక్కును అమలుచేయాలనుకుంటే, సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడేంత వరకు/చెల్లించబడేంత వరకు సెక్యూరిటిలను నిలబెట్టుకునేందుకు ఐసిఎఫ్‌కి గల మిగతా క్లెయిమ్‌లు మరియు షరతులు గురించిన సంపూర్ణ వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

(4) <u>సాధారణమైనవి</u>

(ఇ) రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని కొత్త సమాచారం తన దృష్టికి వస్తే తప్ప, రుణ ఒప్పందంలో కుదుర్చుకున్న నియమ నిబంధనల్లో ఇవ్వబడిన ఉద్దేశాలకు మినహాయించి రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో ఐసిఎఫ్ జోక్యంచేసుకోదు.

(బి) రుణ ఖాతా బదిలీ నిమిత్తం రుణగ్రహీత నుంచి అభ్యర్థన అందితే, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా, అంటే ఐసిఎఫ్ పట్ల అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుంచి 21 రోజుల లోపు తెలియజేయాలి. ఇలాంటి బదిలీ రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకున్న కాంట్రాక్టు నిబంధనల ప్రకారం మరియు ఎప్పటికప్పుడు వర్తించినట్లుగా శాసనాలు, నిబంధనలు, రెగ్యులేషన్‌లు మరియు మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

(సి) రుణాల రికవరి విషయంలో, తనకు చట్టబద్ధంగా మరియు న్యాయపరంగా లభించే పరిష్కారాలను మాత్రమే ఐసిఎఫ్ చేస్తుంది మరియు అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు, అంటే నిరంతరం వేళకాని వేళల్లో రుణగ్రహీతలను సతాయించడం, రుణాలు తదితర వాటిని రికవరి చేసేందుకు భుజ బలం ఉపయోగించడం లాంటివి.

(డి) సముచితమైన విధానంలో కస్టమర్‌లతో వ్యవహరించేలా దీని సిబ్బంది తగినంతగా శిక్షణ పొందేలా ఐసిఎఫ్ చూస్తుంది.

(ఇ) సహ బాధ్యులతో లేదా లేకుండా, వ్యక్తిగత రుణగ్రీతలకు వ్యాపార ఉద్దేశాలకు కాకుండా ఇతర వాటికి మజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ లోన్ మొత్తంపై ఐసిఎఫ్ ఫోర్‌క్లోజర్ చార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు విధించదు.

(ఎఫ్) ఎన్‌బిఎఫ్‌సిలు విధించే అధిక వడ్డీ నిబంధనలకు సంబంధించి నోటిఫికేషన్ నం. DNBS.204/CGM (ASR)-2009 తేదీ 2 జనవరి 2009కి అనుగుణంగా, రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్‌లకు విధించబడే వడ్డీ రేటును నిర్ధారించేందుకు ఫండ్స్ వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్కు ప్రీమియం తదితర లాంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు పాలసీని ఐసిఎఫ్ అవలంబిస్తోంది. వడ్డీ రేటును రిస్కు అప్‌గ్రేడేషన్‌కి వైఖరి మరియు రుణగ్రహీతలకు విభిన్న కేటగిరిలకు విభిన్న వడ్డీ రేటు చార్జ్ చేయడంలోని హేతుబద్ధతను కూడా వడ్డీ రేటు పాలసీ కవర్ చేస్తుంది మరియు ఇది కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించబడుతుంది మరియు ప్రసారం చేయబడుతుంది.

(5) <u>బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్‌ల– ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం బాధ్యత</u>

సముచితమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను అమలులో పెట్టడం ద్వారా, బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్‌లు ఇద్దరు సభ్యులతో కూడిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటిని (''జిఆర్‌సి'') నెలకొల్పారు. (1) రుణగ్రహీతల మరియు క్లయింట్‌ల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం విధులు నిర్వర్తించడం, (2) ప్రాసెస్‌లో ఏవైనా లోపాలు ఉంటే పరిష్కరించేందుకు కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షించడం, మరియు (3) అందిన, పరిష్కరించిన మరియు పెండింగులో ఉన్న ఫిర్యాదుల స్టేట్‌మెంట్‌ని, పెండింగులో ఉండటానికి గల కారణాలతో సహా, ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షించే బాధ్యత జిఆర్‌సికి అప్పగించబడింది. లెండింగ్ సంస్థల నిర్వాహకుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే వివాలన్నిటినీ వినేలా మరియు తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో పరిష్కరించబడేలా ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటి చూస్తుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు, కంపెనీ నోడల్ అధికారుల వివరాలు మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీచేసిన నాన్–బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీస్, 2018 కోసం ఒంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్‌కి సంబంధించి ఒంబుడ్స్‌మన్ మరియు కంపెనీ యొక్క నోడల్ అధికారుల వివరాలను ఐసిఎఫ్ తన వెబ్‌సైట్ మరియు దాని బ్రాంచ్‌ల్లో మరియు వ్యాపారం నిర్వహించే చోట ప్రదర్శిస్తుంది. కంపెనీపై ఏవైనా ఫిర్యాదులు ఉంటే పరిష్కారం కోసం కస్టమర్‌లు వీళ్ళను సంప్రదించవచ్చు.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క నాన్–బ్యాంకింగ్ సూపర్‌విజన్ డిపార్టుమెంట్ ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క సంప్రదింపు వివరాలను, ఐసిఎఫ్ యొక్క రిజిస్టర్డు కార్యాలయంపై అధికార పరిధి వివరాలను ఐసిఎఫ్ తన వెబ్‌సైట్ మరియు దాని బ్రాంచ్‌ల్లో మరియు వ్యాపారం నిర్వహించే చోట ప్రదర్శిస్తుంది. ఐసిఎఫ్ కనుక ఒక నెల లోపు ఫిర్యాదును/వివాదాన్ని పరిష్కరించకపోతే, ఫిర్యాదుదారు వీళ్ళను సంప్రదించవచ్చు.

(6) <u>కాలానుగుణంగా సమీక్ష</u>

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఎలా అమలుచేయబడుతోందో మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటి పనితనాన్ని ఐసిఎఫ్ బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్‌లు ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షిస్తారు.

గమనిక:

'ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్'లోని మార్గదర్శకాల ప్రకారం, ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్‌ని కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్‌లో ఐసిఎఫ్ ప్రచురిస్తుంది మరియు ప్రసారం చేస్తుంది.