ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

(Version: V8)

INDOSTAR	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

I. పరిచయం మరియు కోడు ఉపయుక్తత

అన్ని నాన్–బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల **("ఎన్‌బిఎఫ్‌సి")** యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డు ద్వారా రూపొందించబడిన మరియు ఆమోదించబడిన అవసరమయిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ పైన విస్తృతమైన మార్గదర్శక సూత్రాలను భారతీయ రిజర్వు బ్యాంక్ **("ఆర్‌బిఐ")** నిర్ధారించింది మరియు పలు వాటాదారుల సమాచారం కొరకు కంపెనీ *(ఇక్కడ క్రింద నిర్వచించబడినట్లుగా)* వెబ్‌సైట్ పైన ప్రచురించబడుతుంది మరియు ప్రచారం చేయబడుతుంది.

ఇండోస్టార్ క్యాపిటల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (ఇకపై **"ఐసిఎఫ్"** లేదా **"ది కంపెని"** గా రిఫర్ చేయబడుతుంది) అనేది కంపెనీ చట్టం, 1956 యొక్క నిబంధనల క్రింద చేర్చబడిన పబ్లిక్ లిమిటెడ్ కంపెని మరియు కంపెనీ చట్టం, 2013 క్రింద చట్టం ప్రకారం నడుస్తున్నది మరియు ఆర్‌బిఐతో రిజిష్టరు చేయబడిన మధ్యస్త లేయర్ –నాన్–బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెని.

కార్పొరేట్ ఋణాన్ని మంజూరు చేయడం, వాహనాల ఆర్థిక సహాయం మరియు అల్ప మరియు మధ్య వర్గ వ్యాపారవేత్తలకు (ఎంటర్‌ప్రైజెస్) ఋణాలను మంజూరు చేసే వ్యాపారంలో ఐసిఎఫ్ నిమగ్నమై ఉన్నది. తదుపరి, అవసరమయిన ఆమోదాలను పొందిన తరువాత సమయసమయానికి ఒక ఎన్‌బిఎఫ్‌సి ద్వారా చేబట్టడానికి అనుమతించబడగల అలాంటి ఇతర వ్యాపారాలను ఐఎఫ్‌సి చేబట్టవచ్చును. కంపెనీ అందజూపుతున్న అన్ని క్యాటగిరీల పథకాలు మరియు సర్వీసులకు ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడు ("ది కోడ్") వర్తిస్తుంది (ప్రస్తుతం అందజూపబడుతున్నవి లేదా భావి తేదీలో ప్రవేశపెట్టబడే వాటికి).

II. కోడు లక్ష్యాలు

- ఖాతాదారుతో చేసే వ్యవహారాలలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడంద్వారా సముచితమైన మరియు పారదర్శకమైన అలవాట్లను ప్రోత్సహించడం;
- ఖాతాదారుల విశ్వాసాన్ని పెంపొందించుకోవడం;
- ఖాతాదారులతో మధ్యవర్తిత్వానికి సంబంధించి క్రమబద్ధీకరణ అవసరాలను అనువర్తన చేయబడ్డాయని నిర్ధారించుకోవడం;
- ఖాతాదారుల వ్యథలను (గ్రీవెన్స్) తగ్గించడానికి విధానాలను బలపరచడం.

III. ఋణాలు మరియు వాటిని ప్రాసెస్ చేయడానికి దరఖాస్తులు

(ఎ) కంపెనీతో అంతర్గతంగా లేదా మూడవ పక్షంతో చేసే అన్ని వర్తమానాలలో అధికార భాషగా ఇంగ్లీషు ఉంటుంది.

(బి) ఋణగ్రహీతతో చేసే వర్తమానాలు అన్నీ ఇంగ్లీషులో లేదా ప్రాంతీయ భాష / ఖాతాదారుడు అర్థం చేసుకునే భాషలో చేయబడతాయి.

(సి) సంభావ్య ఋణగ్రహీత తనకి పంపిన వర్తమానాలు అన్నీ అతనికి అర్థం అయ్యే మరియు అర్థం చేసుకోగల భాషలో చేయబడనవన్నీ తాను అర్థం చేసుకున్నాడని ఐసిఎఫ్‌ఎల్ ధృవీకరణను తీసుకుంటుంది.

(డి) ఐసిఎఫ్ యొక్క ఋణ దరఖాస్తులులో ఋణగ్రహీత ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమయిన సమాచారం కూడి ఉంటుంది, దానితో ఇతర ఎన్‌బిఎఫ్‌సిల ద్వారా అందజూపబడిన నియమనిబంధనలతో అర్థవంతమయిన రీతిలో

పోల్చవచ్చును మరియు ఋణగ్రహీత ద్వారా ఒక అవగాహనాపూర్వక నిర్ణయాన్ని తీసుకోవచ్చును. ఋణ దరఖాస్తు ఫారంతో సమర్పించవలసిన దస్తావేజులను ఋణ దరఖాస్తు సూచిస్తుంది.

(ఇ) ఋణ దరఖాస్తును అందుకున్నట్లుగా సంభావ్య ఋణగ్రహీతకు ఐసిఎఫ్ ఒక అందుకున్నట్లు అంగీకారపత్రాన్ని అందజేస్తుంది. అన్ని విధాలా పూరించబడిన ఋణ దరఖాస్తు పనిపూర్తిచేయబడే సమయ పరిధి అందుకున్నట్లుగా ఇచ్చే అంగీకారపత్రంలో సూచించడం జరుగుతుంది. సముచితమైన వ్యవధిలో ఋణ దరఖాస్తును కంపెనీ తనిఖీ చేస్తుంది మరియు అదనంగా వివరాలు / దస్తావేజులు అవసరమయితే, దాని గురించి వెనువెంటనే ఋణగ్రహీతలకు తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

IV. ఋణ మదింపు మరియు నియమాలు / షరతులు

(ఎ) మంజూరు లేఖ [అతిముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు] ద్వారా లేదా మరోవిధంగా ఋణ దరఖాస్తు పరిస్థితిని గురించి లిఖితపూర్వకంగా ఋణగ్రహీతకు ఇంగ్లీషు లేదా ప్రాంతీయ భాష /ఋణగ్రహీత ద్వారా అర్థంచేసుకున్న మరియు ధృవీకరించబడిన భాషలో ఐసిఎఫ్ తెలియపరుస్తుంది. ఋణం కనుక మంజూరు అయినట్లయితే, వార్షికం చేయబడిన వడ్డీ రేటు మరియు దానిని వర్తించే విధానంతో సహా నియమనిబంధనలతో పాటుగా మంజూరు చేయబడిన ఋణ మొత్తం ఈ వివరాలు అన్నిటిని మంజూరు లేఖ [మరియు అతిముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు] కలిగి ఉంటుంది.

(బి) ఋణగ్రహీత తెలియపరచిన నియమనిబంధనల అంగీకారం ఐసిఎఫ్ తన రికార్డులలో భద్రంగా ఉంచుతుంది మరియు దాని ఒక కాపి ఋణ గ్రహీతకు అందజేయబడుతుంది.

(సి) మంజూరు లేఖలో మరియు ఋణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించిన మొత్తంపై విధించబడే [అపరాధ రుసుము] ప్రముఖంగా ఐసిఎఫ్ చూపుతుంది.

(డి) ఋణ ఒప్పందంలో సూచించబడిన ప్రతి జతచేయబడిన పత్రాల ఒక కాపీతో పాటుగా ఋణ ఒప్పందపు ఒక కాపి ఋణగ్రహీతలు అందరికీ ఋణ మంజూరు సమయంలో / వితరణ సమయంలో ఇంగ్లీషు లేదా ప్రాంతీయ భాష /ఋణగ్రహీత ద్వారా అర్థంచేసుకున్న మరియు ధృవీకరించబడిన భాషలో ఐసిఎఫ్ తప్పక అందజేస్తుంది.

V. నియమనిబంధనలలో మార్పులతో సహా ఋణాల వితరణ

(ఎ) వితరణ షెడ్యూలు, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీసు ఛార్జీలు, ముందుగా తిరిగి చెల్లిస్తే ఛార్జీలు మొదలయినవాటితో సహా నియమనిబంధనలలో మార్పులు ఏవైనా ఉంటే, ఇంగ్లీషు లేదా ప్రాంతీయ భాష /ఋణగ్రహీత ద్వారా అర్థంచేసుకున్న మరియు ధృవీకరించబడిన భాషలో ఐసిఎఫ్ ఋణగ్రహీతకు నోటీసును ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు తరువాతి తేదీ నుండి విధించబడతాయి మరియు దీనికి సంబంధించిన అనుకూలమైన షరతు ఋణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.

(బి) ఒప్పందం క్రింద చెల్లింపును లేదా పనినిర్వహణను రీకాల్ చేయడం / వేగవంతం చేయడం ఋణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

(సి) కంపెనీ ద్వారా వాహనాలకు ఆర్థిక ఋణం ఇచ్చినప్పుడు, ఋణ ఒప్పందంలో చట్టబద్ధంగా అమలుపరచబడగల తిరిగిస్వాధీనం చేసుకునే వాక్యం ఉంటుంది మరియు స్వాధీనం చేసుకునే ముందుగా నోటీసు వ్యవధి గురించి, నోటీసు

వ్యవధిని వదులుకునే సందర్భాలు, సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ, సంపత్తిని అమ్మకం / వేలం వేసే ముందు ఋణగ్రహీతకు ఆఖరు అవకాశం ఇవ్వడాన్ని గురించి నిబంధన, ఋణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేయడానికి ఉన్న ప్రక్రియ మరియు సంపత్తిని అమ్మకం / వేలం వేసే ప్రక్రియ– వీటన్నిటి గురించి నిబంధనలు కూడా కలిగి ఉంటుంది.

(డి) బకాయిలు అన్నీ తిరిగి చెల్లించిన మీదట లేదా మిగిలిన ఋణం డబ్బును అందుకున్న తరువాత సెక్యూరిటీలు అన్నిటిని ఐసిఎఫ్ విడుదల చేస్తుంది, అయితే ఋణగ్రహీతకు విరుద్ధంగా ఐసిఎఫ్ బహుశ కలిగి ఉన్న ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా దారణాధికారంకు లోబడి విడుదల చేస్తుంది. సెట్ ఆఫ్ చేసే హక్కు అమలుపరచవలసి వస్తే, మిగిలి ఉన్న క్లెయిముల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిము పరిష్కరించబడేంతవరకూ / చెల్లించబడేంత వరకూ సెక్యూరిటీలను అట్టేపెట్టుకునే ఐసిఎఫ్ యొక్క హక్కు ఏ పరిస్థితుల క్రిందకి వస్తుందో ఋణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

VI. ఋణాలు తిరిగి చెల్లించిన మీదట / పరిష్కరించబడిన మీదట స్థిరాస్థి / చరాస్థి డాక్యుమెంట్లు విడుదలచేయడం

(ఎ) ఋణ ఖాతా పూర్తి తిరిగి చెల్లింపు / పరిష్కారం చేసిన తరువాత 30 (ముప్పై) రోజుల లోపల ఒరిజినల్ స్థిర / చర ఆస్తుల అన్నిటి డాక్యుమెంట్లను ఐసిఎఫ్ విడుదల చేస్తుంది మరియు రిజిస్ట్రీ దేనితోనైనా రిజిష్టరు చేయబడిన ఛార్జ్‌లను తొలగిస్తుంది.

(బి) స్థిర / చర ఆస్తుల అన్నిటి డాక్యుమెంట్లను ఋణ ఖాతాకు సేవలు అందించబడిన అవుట్‌లెట్ / బ్రాంచి దేని నుండైనా లేదా డాక్యుమెంట్లు అందుబాటులో ఉన్న ఐఎఫ్‌సి యొక్క మరే ఇతర కార్యాలయం నుండి కాని, ఋణగ్రహీత ప్రాధాన్యత ప్రకారం తీసుకునే అభిమతం ఋణగ్రహీతకు ఇవ్వబడుతుంది.

(సి) ఒరిజినల్ స్థిర / చర ఆస్తుల అన్నిటి డాక్యుమెంట్లను తిరిగి ఇచ్చే సమయం మరియు ప్రదేశం గురించి వర్తించిన చోట ఋణగ్రహీత కు ఐసిఎఫ్ జారీచేసే మంజూరు లేఖలో తెలియపరచబడుతుంది.

(డి) ఒకేఒక్క ఋణగ్రహీత లేదా జాయింట్ ఋణగ్రహీతలు మరణించినట్లయితే, ఐసిఎఫ్ సెట్ అవుట్ చేసినట్లుగా విధానం లేదా ప్రక్రియ ప్రకారం ఒరిజినల్ స్థిర / చర ఆస్తుల అన్నిటి డాక్యుమెంట్లను ఋణగ్రహీత (లు) యొక్క చట్టబద్ధమైన వారసులకు ఐసిఎఫ్ తిరిగి ఇస్తుంది. పైన పేర్కొనబడిన విధానాన్ని తన వెబ్‌సైట్ పైన ఇతర ఇలాంటి పాలసీలు మరియు ప్రక్రియలతో పాటుగా ఖాతాదారుని సమాచారం కొరకు ఐసిఎఫ్ ప్రదర్శిస్తుంది.

(ఇ) ఒరిజినల్ స్థిర / చర ఆస్తుల అన్నిటి డాక్యుమెంట్లను విడుదల చేయడంలో లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారంను ఋణం మొత్తం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన తరువాత / పరిష్కారం చేసిన తరువాత 30 (ముప్పై) రోజుల దాటి ఫైలు చేయడంలో ఆలస్యం చేస్తే లేదా ఒరిజినల్ స్థిర / చర ఆస్తుల అన్నిటి డాక్యుమెంట్లు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా పోగొట్టుకుంటే /పాడయిపోతే, ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ పైన ఆర్‌బిఐ ద్వారా జారీచేయబడిన మార్గదర్శక సూత్రాలలో నెలకొల్పిన ప్రక్రియను ఐసిఎఫ్ పాటిస్తుంది.

VII. వర్తించిన ఎక్కడైనా, ఈక్వేటెడ్ మంత్లి ఇన్‌స్టాల్‌మెంట్స్ (‘‘ఇఎమ్ఐ’’) పై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేయడం

(ఎ) ఇఎమ్ఐ ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేట్ పర్సనల్ ఋణాలు లేదా ఈక్వేటెడ్ ఇన్‌స్టాల్‌మెంట్ ఆధారిత విభిన్న వ్యవధుల ఆధారిత ఋణాలు మంజూరు చేసే సమయంలో, ఇఎమ్ఐ మరియు / లేదా అవధి లేదా రెండిటిలో మార్పులకు దారితీసే బెంచ్‌మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు ఏదైనా కలిగే అవకాశమున్న ప్రభావం గురించి ఋణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా ఐసిఎఫ్

తెలియపరుస్తుంది. పై దాని కారణంగా ఇఎమ్ఐ మరియు / లేదా అవధి లో తదుపరి ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటేదాని గురించి సబబైన ఛానెల్స్ ద్వారా అంటే సందేశాలను పంపడం, ఇమెయిల్ మరియు లేఖలను వరసగా రిజిష్టరు చేయబడిన మొబైలు నంబరుకు, ఇమెయిలు చిరునామా మరియు తపాలా చిరునామాకు, వెనువెంటనే ఋణగ్రహీతలకు తెలియపరచడం జరుగుతుంది

(బి) వడ్డీ రేట్లను తిరిగి సెట్ చేసే సమయంలో, పాలసీ ప్రకారం ఫిక్స్డ్ రేటుకు మారిపోవడానికి ఋణగ్రహీతలకు అభిమతాన్ని ఐసిఎఫ్ ఇస్తుంది, ఈ విషయంలో డైరెక్టర్ల బోర్డు బహుశ ఆమోదించబడినట్లుగా ఇది చేయబడుతుంది.

(సి) (i) ఇఎమ్ఐ హెచ్చుచేయడం లేదా అవధిని పొడిగించడం లేదా రెండు అభిమతాల కలయికకు; మరియు (ii) ఋణ అవధి లో ఎప్పుడైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందుగా చెల్లించడానికి ఎంచుకోవడానికి ఋణగ్రహీతలకు ఛాయిస్ ఇవ్వబడుతుంది. ముందుగా చెల్లించడానికి ఛార్జీలు / ముందుగా చెల్లించినందుకు అపరాధ రుసుము ఈ విషయంలో ఆర్‌బిఐ ఖచ్చితమైన నిర్దేశాలకు లోబడి ఉంటాయి.

(డి) ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్ రేటు కు ఋణాలను మార్చుకునేందురు వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పై అభిమతాలను వ్యవవహరించడానికి అయ్యే మరే ఇతర సర్వీసు ఛార్జీలు / అమలుపరచడానికి అయ్యే ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో పారదర్శకంగా వెల్లడిచేయబడతాయి మరియు సమయసమయానికి ఐసిఎఫ్ ద్వారా అలాంటి ఛార్జీలు / ఖర్చులు సవరించే సమయంలో కూడా వెల్లడిచేయడం జరుగుతుంది.

(ఇ) ఫ్లోటింగ్ రేటు ఋణం విషయంలో అవధిని పొడిగించడం ప్రతికూల అమోర్టిసేషన్‌కి దారితీయకూడదు.

(ఎఫ్) ప్రతి త్రైమాసికం ముగింపు వద్ద ఋణగ్రహీతతో స్టేట్మెంట్‌ను ఐసిఎఫ్ పంచుకుంటుంది / వారు చూడగలిగేలా చేస్తుంది, ఇందులో (ఈ రోజు వరకూ వసూలు చేయబడిన అసలు మరియు వడ్డీ, ఇఎమ్ఐ మొత్తం, మిగిలిన ఇఎమ్ఐల సంఖ్య మరియు వార్షికం చేయబడిన వడ్డీ రేటు / ఋణం యొక్క పూర్తి అవధి కొరకు వార్షిక శాంతపు రేటు) వివరించడం జరుగుతుంది. స్టేట్మెంట్లు ఋణగ్రహీత తేలికగా అర్థం చేనుకునేంతగా సులభంగా ఉండాలి.

VIII. ఋణ ఖాతాలలో అపరాధ ఛార్జీలు

(ఎ) ఋణగ్రహీత ద్వారా వాస్తవిక నియమనిబంధనలను అనువర్తన చేయకపోవడానికి విధించబడిన అపరాధ రుసుము 'అపరాధ ఛార్జీలుగా' విధించబడతాయి మరియు బయానాలపై విధించబడిన వడ్డీ రేటుకు కలుపబడిన వడ్డీ రూపంలో విధించబడదు. ఋణగ్రహీతలకు ఛార్జి చేయబడిన అపరాధ ఛార్జీలు క్యాపిటలైజ్ చేయబడదు, అంటే అలాంటి అపరాధ ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ ఏది లెక్కించబడదు.

బోర్డు డైరక్టర్ల ద్వారా ఆమోదించబడిన వడ్డీ రేటు పాలసీని ఐసిఎఫ్ కలిగి ఉన్నది. ఐసిఎఫ్ ద్వారా అపరాధ ఛార్జీల విషయంలో పైన పేర్కొనబడిన పాలసీని ఐసిఎఫ్ మార్గదర్శకంగా తీసుకుంటుంది.

IX. సాధారణ విషయాలు

(ఎ) ఋణగ్రహీత విషయాలలో ఐసిఎఫ్ జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది, ఋణ ఒప్పందంలో పొందుపరచబడిన నియమనిబంధనలు ఉద్దేశ్యాలకు మినహాయించి, ఋణగ్రహీత ఇంతకు ముందు వెల్లడి చేయని కొత్త సమాచారం దృష్టికి వస్తే తప్ప.

(బి) ఋణ గ్రహీత ఋణ ఖాతాను బదిలీ కొరకు ఋణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థను అందుకున్నట్లయితే, సమ్మతి లేదా మరోది అంటే ఐసిఎఫ్ ఆక్షేపణ, ఏదైనా ఉంటే, అలాంటి అభ్యర్థనను అందుకున్న 21 (ఇరవై ఒకటి) రోజుల లోపల తెలియపరచవలసి ఉంటుంది. అలాంటి బదిలీ ఋణగ్రహీతతో చేసుకున్న పారదర్శకమైన ఒప్పంద నియమాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి మరియు సమయసమయానికి వర్తించగల చట్టాలు, నియమాలు, నిబంధనలు మరియు మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి. (రెజి. 45.7.2 ని రిఫర్ చేయాలి)

(సి) ఋణాలను తిరిగి వసూలు చేసే విషయంలో, దానికి చట్టబద్ధంగా మరియు న్యాయబద్ధంగా అందుబాటులో ఉండే వాటినే ఐసిఎఫ్ చేబడుతుంది మరియు అవసరంలేని సతాయింపులను చేయదు అంటే వేళకాని వేళలో ఋణగ్రహీతలను వదలకుండా చిరాకుపెట్టడం, ఋణాలను వసూలు చేయడానికి కండబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలయినవి.

(డి) ఖాతాదారులతో సముచితమైన పద్ధతిలో వ్యవహరించడానికి ఐసిఎఫ్ వారి సిబ్బంది తగినంతగా శిక్షణ పొందుతారు.

(ఇ) కో–ఆబ్లిగెంట్లతో లేదా వారు లేకుండా విడి ఋణగ్రహీతలకు వ్యాపారానికి కాకుండా మిగిలిన వాటికి మంజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేట్ టెర్మ్ ఋణాలపై ఫోర్క్లోజర్ ఛార్జీలు / ప్రీ–పేమెంట్ ఛార్జీలను ఐసిఎఫ్ విధించదు.

X. విధించబడిన అదనపు వడ్డీని క్రమబద్ధీకరించడం

(ఎ) ఋణాలు మరియు బయానాలకు విధించే వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియమ్ లాంటి వర్తించే అంశాలను పరిగణలోనికి తీసుకుని వడ్డీ రేటు మోడలును ఐసిఎఫ్ అనుసరిస్తున్నది. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్కు యొక్క గ్రేడేషన్స్ కొరకు ఉన్న విధానం మరియు విభిన్న ఋణగ్రహీత క్యాటగిరీలకు విభిన్నమైన వడ్డీ రేట్లను విధించడానికి ఉన్న విచక్షణజ్ఞానం దరఖాస్తు ఫారంలో ఋణగ్రహీతకు లేదా ఖాతాదారునికి వెల్లడించబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.

(బి) వడ్డీ రేటు మరియు రిస్కుల గ్రేడేషన్ విధానం ఐసిఎఫ్ యొక్క వెబ్సైటుపైన ప్రదర్శించబడుతుంది మరియు / లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించబడుతుంది. వెబ్సైటు పైన లేదా మరో విధంగా ప్రచురించబడిన సమాచారం, వడ్డీ రేటులో మార్పు ఉన్నట్లయితే అప్డేట్ చేయబడుతుంది.

(సి) వడ్డీ రేటు వార్షికం చేయబడుతుంది, దానితో ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్లు గురించి ఋణగ్రహీతకు అవగాహన ఉంటుంది.

XI. శారీరకంగా / దృష్టి పరంగా లోపం ఉన్న వారికి ఋణ సదుపాయాలు

అసక్తత కారణంగా శారీరకంగా / దృష్టి పరంగా లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు ఋణ సదుపాయాలతో సహా పథకాలు మరియు సదుపాయాలను అందజేయడంలో ఐసిఎఫ్ విచక్షణ చూపదు. ఐసిఎఫ్ యొక్క అన్ని బ్రాంచీలు పలు వ్యాపార సదుపాయాలను లక్ష్యం చేసుకోవడం కొరకు వీలైనంత వరకూ సహాయతను అందజేస్తాయి. దివ్యాంగులకు ఉన్న హక్కులు సూచించబడిన అనుకూలమైన మోడ్యూలును చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ సమ్మేళనాల ద్వారా దివ్యాంగులకు హామీ ఇవ్వబడుతున్న వాటిని కలిగి ఉన్న దానిని అన్ని స్థాయిలలో తన ఉద్యోగులకు నిర్వహించబడే శిక్షణా కార్యక్రమాలలో ఐసిఎఫ్ చేర్చుతుంది. తదుపరి, పారాగ్రాఫ్ (X) కు రిఫర్ చేయబడినట్లుగా వారిచే ఇప్పటికే నెలకొల్పబడిన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజమ్ క్రింద దివ్యాంగులకు ఉన్న వ్యథలను తగ్గించడానికి ఐసిఎఫ్ నిర్ధారించుకుంటుంది.

XII. బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత – గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజమ్

ఒక సబబైన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ సిస్టమ్‌ను అమలుపరచడంలో భాగంగా, డైరెక్టర్ల బోర్డు ఒక గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ కమిటిని (''జిఆర్‌సి'') ఏర్పాటు చేసింది. ఈ తరువాతి బాధ్యత జిఆర్‌సికి ఆపాదించబడినది (i) ఋణగ్రహీతల మరియు క్లైంట్‌ల ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి (రిడ్రెసల్) పనులను చేబట్టడానికి; (ii) ప్రక్రియలో లోపాలు ఏవైనా ఉంటే వాటిని తీర్చేలా నిర్ధారించు కోవడానికి ఖాతాదారుల గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజమ్‌ను స్థిరమైన సమయాలలో సమీక్షించడం; మరియు (iii) అందుకున్న, పరిష్కరించబడిన మరియు పెండింగులో ఉన్న స్టేట్మెంట్‌ను, దీనితో పాటు దానికి కారణాలతో సహా, స్థిరమైన సమయాలలో సమీక్షించడం. ఐసిఎఫ్ నిర్వాహకుల యొక్క నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తిన అన్ని వివాదాలను కనీసంగా తదుపరి ఉన్నత స్థాయి వద్ద వినిపించబడ్డాయని మరియు పరిష్కారం చెప్పబడ్డాయని గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ కమిటి నిర్ధారించుకుంటుంది.

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్, ఆర్‌బిఐ ద్వారా జారీచేయబడిన ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓమ్బుడ్స్‌మేన్ స్కీమ్, 2021 యొక్క నియమాల ప్రకారం, కంపెనీకి విరుద్ధంగా ఫిర్యాదులను పరిష్కారం కొరకు ఎవరిని సంప్రదించవచ్చునో ఆ కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ల మరియు ఓమ్బుడ్స్‌మేన్ వివరాలు తన వెబ్‌సైట్ పైన మరియు తమ బ్రాంచీల వద్ద లేదా వ్యాపార లావాదేవీలు జరుపబడే ప్రదేశం వద్ద ఐసిఎఫ్ ప్రదర్శిస్తుంది.

ఐసిఎఫ్ యొక్క రిజిష్టరు చేయబడిన కార్యాలయం క్రిందికి వస్తుందో ఆర్‌బిఐ యొక్క నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్విజన్ యొక్క విభాగం యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయాన్ని సంప్రదించగల వివరాలను కూడా ఐసిఎఫ్ తమ బ్రాంచీల వద్ద లేదా వ్యాపార లావాదేవీలు జరుపబడే ప్రదేశం వద్ద ప్రదర్శిస్తుంది. ఐసిఎఫ్ ద్వారా ఒక నెల వ్యవధి లోపల ఫిర్యాదు /వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే వీరిని సంప్రదించవచ్చును.

ఐసిఎఫ్ ద్వారా అందజేయబడిన పరిష్కారంతో ఖాతాదారుడు సంతృప్తి చెందకపోతే, కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసరుకు మరియు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసరుకు ఖాతాదారుడు పై స్థాయికి, కంపెనీ వెబ్‌సైట్ పైన అందుబాటులో ఉండే కంపెనీ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజమ్ లో తెలియపరచబడిన వివరాల ప్రకారం, తీసుకుని వెళ్ళవచ్చును.

XIII. స్థిరమైన సమయంలో సమీక్ష

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క అనువర్తనను మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ కమిటి పనితీరును ఐసిఎఫ్ డైరెక్టర్ల బోర్డు నిర్ణీత సమయాలలో (కనీసం సంవత్సరానికి ఒకసారి) సమీక్షిస్తుంది. అలాంటి సమీక్షల క్రోడీకరించిన నివేదిక బోర్డుకు క్రమబద్ధమైన విరామాలలో, అది నిర్ధారించినట్లుగా సమర్పించబడుతుంది.

గమనిక : 'ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్' పైన మార్గదర్శక సూత్రాలతో అనువర్తనలో, కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైటు పైన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడును ఐసిఎఫ్ ప్రచురిస్తుంది మరియు వ్యాప్తిచేస్తుంది మరియు ఇది మా అన్ని బ్రాంచీల వద్ద అందుబాటులో ఉంటుంది.