



योग्य आचार संहिता

योग्य आचार संहिता

(Version: V8)

I. આચારસંહિતાનો પરિચય અને ચોચ્યતા

યોચ્ય આચારસંહિતા માટે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (“આરબીઆઈ”) દ્વારા વિસ્તૃત માર્ગદર્શી સિદ્ધાંતો વર્ણવવામાં આવ્યા છે જે બધી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ (“એનબીએફસીઝ”)ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા એની રચના કરવાની અને એને મંજૂર કરવાનું જરૂરી છે તથા વિવિધ શેરધારકોની જાણકારી માટે, એને કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરવી જોઈએ તથા વ્યાપકપણે ફેલાવવી જોઈએ (અહીં નીચે જણાવ્યા મુજબ).

ઈન્ડોસ્ટાર કેપિટલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (હવે પછી અહીં “આઈસીએફ” કે “આ કંપની” તરીકે સંદર્ભિત) એક પબ્લિક લિમિટેડ કંપની છે જે કંપની કાયદો, 1956ના પ્રાવધાન અંતર્ગત સમાવિષ્ટ છે અને કંપની કાયદો, 2013 અંતર્ગત માન્યતાપૂર્વક પ્રવર્તમાન છે અને નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની – મિડલ લેયર છે, આરબીઆઈ સાથે નોંધાયેલી છે.

આઈસીએફ કોર્પોરેટ ધિરાણ, વાહન માટેનું નાણાકીય ધિરાણ અને નાની તથા મોટી કંપનીઓને ધિરાણ કરવાના કામકાજમાં વ્યસ્ત છે. ઉપરાંત, આઈસીએફ આવા અન્ય બિઝનેસ હાથ ધરી શકે છે, જે જરૂરી મંજૂરી મેળવ્યા પછી સમય સમય પર એનબીએફસી દ્વારા એ કરવાની પરવાનગી મળ્યા મુજબ હોઈ શકે છે. આ યોચ્ય આચારસંહિતા (“આ આચારસંહિતા”) કંપની દ્વારા પ્રસ્તાવિત પ્રોડક્ટ્સ અને સર્વિસીસની તમામ શ્રેણીઓને (હાલમાં પ્રસ્તાવિત અથવા ભવિષ્યની તારીખમાં રજૂ કરવામાં આવે એને) લાગુ પડશે.

II. આચારસંહિતાના ઉદ્દેશો

- ગ્રાહકોની સાથે કામકાજ કરવામાં નિમ્નતમ ધોરણો પ્રસ્થાપિત કરીને યોચ્ય તથા પારદર્શી આચારસંહિતાને વેગ આપવો;
- ગ્રાહકો ભરોસો તૈયાર કરવો;
- ગ્રાહકો સામનો કરવાના સંદર્ભમાં નિયમન જરૂરિયાતોનું અનુપાલન સુનિશ્ચિત કરવું;
- ગ્રાહકની તકરારના નિવારણ માટે કાર્યપદ્ધતિને સુદૃઢ કરવી.

III. લોન્સ અને એની પ્રક્રિયાઓ માટેની અરજીઓ

- (એ) કંપનીની અંદર અને ત્રીજા પક્ષની સાથે તમામ પ્રત્યાયન (વાતચીત-વ્યવહાર) માટે અધિકૃત ભાષા અંગ્રેજી રહેશે.
- (બી) બોરોઅર (ધિરાણ લેનાર)ની સાથે તમામ પ્રત્યાયન અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં/બોરોઅર જે ભાષા સમજે એમાં થશે.
- (સી) બોરોઅરને કરવામાં આવેલા તમામ પ્રત્યાયન એ જે ભાષા જાણે છે અને એને સમજાય છે એમાં કરાયા છે અને એ એને સમજાય છે એ સુનિશ્ચિતતા આઈસીએફેલ આશાસ્પદ બોરોઅર પાસેથી મેળવશે.
- (ડી) આઈસીએફ તરફથી લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી જાણકારી સામેલ હશે જે બોરોઅરના હિત પર અસર કરે છે, તેથી અન્ય એનબીએફસીઝ દ્વારા પ્રસ્તાવિત નિયમો અને શરતોની સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને બોરોઅર દ્વારા સૂચિત નિર્ણય લઈ શકાય. આ લોન અરજી ફોર્મ, લોન અરજી ફોર્મ સાથે જમા કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોનો નિર્દેશ કરશે.
- (ઈ) આઈસીએફ આશાસ્પદ બોરોઅરને લોન અરજીની રસીદ માટેની સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે. સમયરેખા જેમાં લોન અરજી તમામ દૃષ્ટિએ પૂર્ણ થાય છે અને વિતરિત થાય છે એ સ્વીકૃતિમાં નિર્દેશ કરાશે. કંપની વહેવારુ અવધિની અંદર લોન અરજીઓ ચકાસશે અને જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજો જરૂરી છે તો, બોરોઅરને એની તરત જાણ કરશે. કંપની વહેવારુ અવધિની અંદર લોન અરજીઓ ચકાસશે અને જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજો જરૂરી છે તો, બોરોઅરને એની તરત જાણ કરશે.

IV. લોન આકારણી અને નિયમો/શરતો

- (એ) આઈસીએફ દ્વારા બોરોઅરને અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં/એ સમજે એ ભાષામાં લેખિતમાં સમજાવવું જોઈએ અને બોરોઅર દ્વારા એ સુનિશ્ચિત થવું જોઈએ, અથવા તો મંજૂરીપત્ર દ્વારા લોન અરજી નિયત થવી જોઈએ, (અતિ મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો). લોનની મંજૂરીના સંજોગમાં, મંજૂરીપત્રમાં (અને અતિ મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો) વાર્ષિક વ્યાજદર અને અરજીની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરેલી લોનની રકમ હોવી જોઈએ.
- (બી) જણાવવામાં આવેલ નિયમો અને શરતોની બોરોઅર દ્વારા સ્વીકૃતિને આઈસીએફ દ્વારા એના રેકૉર્ડ પર જાળવી રાખવી જોઈએ અને એની જ નકલ બોરોઅરને આપવાની રહેશે.
- (સી) આઈસીએફે મંજૂરીપત્ર અને લોન કરારમાં જાડા (બોલ્ડ) અક્ષરોમાં લેટ પેમેન્ટ (મોડી ચુકવણી) માટેના (દંડ કરાતા શુલ્ક) શુલ્કને જણાવવા જોઈએ.
- (ડી) લોનની મંજૂરી/વિતરણના સમયે તમામ બોરોઅરને લોન કરારમાં આપેલા પ્રત્યેક બિડાણની નકલની સાથે લોન કરારની નકલને આઈસીએફ નિરપવાદ અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં/બોરોઅર સમજે એ ભાષામાં પૂરી પાડશે.

V. નિયમો/શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોન્સનું વિતરણ

- (એ) વિતરણ નિર્ધારણ, વ્યાજદરો, સર્વિસ શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક વગેરેમાં ફેરફાર સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની બોરોઅરને અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં/એ સમજે એ ભાષામાં બોરોઅરને આઈસીએફે સૂચના આપવી જોઈએ. વ્યાજદરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર સંભાવિત અસર કરશે અને આ સંદર્ભમાં ઉપયુક્ત પરિસ્થિતિને લોન કરારમાં સમાવિષ્ટ કરવી જોઈએ.
- (બી) કરાર અંતર્ગત ચુકવણી માટે યાદ કરાવવાનો/વધારવાનો નિર્ણય લોન કરારની સાથે અનુરૂપ હોવો જોઈએ.
- (સી) કંપની દ્વારા વાહન માટેના નાણાકીય ધિરાણના સંજોગમાં, લોન કરારમાં કાયદાકીય લાગુ પડતી પુનઃકબજાની કલમ હોવી જોઈએ અને કબજો લેતા પહેલાં સૂચના અવધિથી સંબંધિત જોગવાઈઓ, કબજો લેતા પહેલાં સૂચના અવધિ જતી કરી શકાય એવા સંજોગો, સિક્ચોરિટીનો કબજો લેવા માટેની પ્રક્રિયા, સંપત્તિના વેચાણ/લીલામ પહેલાં લોનની પુનઃચુકવણી માટે બોરોઅરને આપવામાં આવતી છેલ્લી તકથી સંબંધિત જોગવાઈ, બોરોઅરને પુનઃકબજો આપવા માટેની પ્રક્રિયા અને સંપત્તિના વેચાણ/લીલામ માટેની પ્રક્રિયા પણ હોવી જોઈએ.
- (ડી) બાકી તમામ નિયત રકમની પુનઃ ચુકવણી પર અથવા બોરોઅરની સામે આઈસીએફ કોઈ અન્ય દાવો ધરાવે એ માટે કોઈપણ કાયદાકીય હક કે પૂર્વાધિકારને અધીન લોનની બાકી નીકળતી રકમ ચૂકવવા પર આઈસીએફે તમામ સિક્ચોરિટીને આપી દેવી જોઈએ. દાવો માંડવા માટેના હકનો ઉપયોગ કરવાનો હોય તો, સંબંધિત દાવાનું નિરાકરણ થાય/ચુકવણી થાય ત્યાં સુધી બાકી રહેલા દાવાઓ વિષેની સંપૂર્ણ વિગતો અને સિક્ચોરિટીને પોતાની પાસે રાખવા આઈસીએફે હકદાર છે એ હેઠળની પરિસ્થિતિઓની સાથે એ વિષે બોરોઅરને સૂચના આપવાની રહેશે.

VI. લાગુ પડે ત્યાં, લોનની પુનઃચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાયર સંપત્તિ દસ્તાવેજો મુક્ત કરવા

- (એ) લોન ખાતાની સંપૂર્ણ પુનઃ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 (ત્રીસ) દિવસોની અવધિની અંદર આઈસીએફે તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાયર સંપત્તિ દસ્તાવેજો મુક્ત કરવા જોઈએ અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીની સાથે નોંધાવીકૃત શુલ્ક હટાવવા જોઈએ.
- (બી) જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય એ લોન ખાતાની સેવા આપવામાં આવતી હતી એ આઈસીએફના આઉટલેટ/શાખા પરથી અથવા કોઈ અન્ય શાખા કાર્યાલય પરથી, બોરોઅરની પસંદગી મુજબ મૂળ જંગમ/સ્થાયર સંપત્તિ દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવાની જોગવાઈ બોરોઅરને આપવી જોઈએ.
- (સી) જ્યાં પણ લાગુ હોય ત્યાં, આઈસીએફ દ્વારા બોરોઅરને જારી કરવામાં આવેલા મંજૂરી પત્રમાં મૂળ જંગમ/સ્થાયર સંપત્તિ દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયમર્યાદા અને સ્થાન જણાવવાં જોઈએ.

- (ડી) એકલ બોરોઅર અથવા સંયુક્ત બોરોઅર્સનાં મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનામાં, આઈસીએફ દ્વારા અલગથી પ્રસ્થાપિત કરેલી પદ્ધતિ કે પ્રક્રિયા મુજબ બોરોઅર (બોરોઅર્સ)ના કાયદાકીય વારસદારોને આઈસીએફ મૂળ જંગમ/સ્થાવર સંપત્તિ દસ્તાવેજો પરત કરવા જોઈએ. ગ્રાહકની જાણકારી માટે આઈસીએફે અન્ય આવી જ નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓની સાથે એની વેબસાઈટ પર કથિત પ્રક્રિયા પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ.
- (ઈ) મૂળ જંગમ/સ્થાવર સંપત્તિ દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં વિલંબ થવાના સંજોગમાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી/પતાવટ પછી સંબંધિત રજિસ્ટ્રીની સાથે ચાર્જ સેટિસ્ફેક્શન ફોર્મ 30 (ત્રીસ) દિવસો કરતાં વધુ સમય સુધી જમા કરવામાં નિષ્ફળ રહેવા પર અથવા આંશિક કે પૂર્ણપણે, મૂળ જંગમ/સ્થાવર સંપત્તિ દસ્તાવેજો ખોવાઈ જવાના/નુકસાન થવાના સંજોગમાં આઈસીએફે યોગ્ય આચારસંહિતા પર આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરેલા માર્ગદર્શી સિદ્ધાંતોમાં પ્રસ્થાપિત કરેલી પ્રક્રિયાને અનુસરવું જોઈએ.

VII. જ્યાં પણ લાગુ હોય ત્યાં, ઇકવેટેડ મંથલી ઇન્સ્ટોલમેન્ટ્સ (“ઈએમઆઈ”) આધારિત લોન્સ પરના ફ્લોટિંગ વ્યાજદરને ફરીથી નિર્ધારિત કરવા.

- (એ) ઈએમઆઈ આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પરિવર્તન લોન્સ કે ઇકવેટેડ ઇન્સ્ટોલમેન્ટ આધારિત વિવિધ સમયાંતરની લોન્સની મંજૂરીના સમયે લોન પરના સીમાચિહ્નરૂપ વ્યાજદરમાં કોઈપણ ફેરફારનો સંભવિત પ્રભાવ જે ઈએમઆઈ અને/અથવા અવધિ કે બંનેમાં ફેરફાર તરફ દોરી જાય એ વિષે બોરોઅરને આઈસીએફ સ્પષ્ટપણે જણાવશે. ઉપરોક્તના ખાતા પર ઈએમઆઈ અને/અથવા અવધિમાં ત્યાર પછી કોઈપણ વધારા વિષે બોરોઅરને યોગ્ય ચેનલ્સ દ્વારા એટલે કે રજિસ્ટર્ડ મોબાઇલ નંબર, ઈમેઇલ સરનામા અને પોષ્ટના સરનામા પર અનુક્રમે સંદેશાઓ, ઈમેઇલ અને પત્રો મોકલીને બોરોઅરને તરત જણાવવું જોઈએ.
- (બી) વ્યાજદરો ફરીથી નિર્ધારિત કરતા સમયે આ સંબંધમાં બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવી હોય એ પોલિસી (નીતિ) મુજબ, બોરોઅરને ફિક્સડ દરમાં જવાનો વિકલ્પ આપવો જોઈએ.
- (સી) બોરોઅરને આ લેવાની પણ પસંદગી આપવી જોઈએ (i) ઈએમઆઈમાં વધારો કે અવધિને લંબાવવી અથવા બંને વિકલ્પોનું સંયોજન; અને (ii) પુનઃ ચુકવણી કરવા, આંશિક કે પૂર્ણ રીતે, લોનની અવધિ દરમિયાન કોઈપણ સમયે. બંધ કરવાનો શુલ્ક વેરો/પૂર્વચુકવણીનો દંડ આ સંબંધમાં આરબીઆઈની હજુ પ્રવર્તમાન સૂચનાઓને અધીન.
- (ડી) ફ્લોટિંગમાંથી ફિક્સડ દર લોનમાં જવા માટે લાગુ પડતા તમામ શુલ્ક અને ઉપરોક્ત વિકલ્પોનો ઉપયોગ કરવા માટે ઉદ્ભવતા કોઈ અન્ય સેવા શુલ્ક/વહીવટી ખર્ચને મંજૂરીપત્રમાં પારદર્શી રીતે જાહેર કરવા જોઈએ અને આવા શુલ્ક/ખર્ચને આઈસીએફે સમયે સમયે પુનરાવર્તનના સમયે પણ જાહેર કરવા જોઈએ.
- (ઈ) ફ્લોટિંગ દરની લોનના સંજોગમાં અવધિ લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિમાં નહીં પરિણમે.
- (એફ) પ્રત્યેક ત્રિમાસિકના અંતે આઈસીએફે બોરોઅર્સને સ્ટેટમેન્ટ આપવા જોઈએ/પહોંચ યોગ્ય કરવા જોઈએ જેમાં વિગતો (મૂળ રકમ અને આજની તારીખ સુધી પ્રાપ્ત કરેલું વ્યાજ, ઈએમઆઈની રકમ, બાકી રહેલા ઈએમઆઈની સંખ્યા અને લોનની સમગ્ર અવધિ માટે વ્યાજનો વાર્ષિકીકૃત દર/વાર્ષિક ટકાવારી દર) હોવી જોઈએ. આ સ્ટેટમેન્ટ્સ એટલાં સરળ હોવાં જોઈએ કે બોરોઅર એને સહેલાઈથી સમજી શકે.

VIII. લોન ખાતામાં દંડના શુલ્ક

- (એ) બોરોઅર દ્વારા લોન કોન્ટ્રેક્ટના મુખ્ય નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે ચાર્જ કરાતો દંડ ‘પેનલ ચાર્જિસ’ તરીકે કરાશે અને એ વ્યાજના રૂપમાં નહીં લેવાય, જે એડવાન્સીસ પર ચાર્જ કરાતા વ્યાજદરમાં ઉમેરાયેલ છે. બોરોઅર્સને ચાર્જ કરાતા પેનલ ચાર્જિસને કેપિટલાઇઝ નહીં કરાય એટલે કે આવા પેનલ ચાર્જિસ પર વ્યાજની ગણતરી નહીં કરાય.

આઈસીએફ ઇન્ટરેસ્ટ રેટ પોલિસી ધરાવે છે જે બોર્ડ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવી છે. આઈસીએફ દ્વારા પેનલ ચાર્જિસના વેરાના સંદર્ભમાં કથિત પોલિસી દ્વારા આઈસીએફ માર્ગદર્શિત છે.

IX. સામાન્ય

- (એ) બોરોઅર દ્વારા પહેલા જાહેર કરવામાં ના આવી હોય એવી નવી જાણકારી, જો એના ધ્યાનમાં આવે એ સિવાય, લોન કરારમાંના નિયમો અને શરતોમાં આપેલા ઉદ્દેશો સિવાય આઈસીએફ બોરોઅરના સંબંધોમાં હસ્તક્ષેપથી પરહેજ રાખશે.
- (બી) બોરોઅરના લોન ખાતાને ટ્રાન્સફર કરવા માટે બોરોઅર તરફથી અરજી પ્રાપ્ત થવાના સંજોગમાં, એ સંમતિ કે અન્ય કંઈપણ હોય એટલે કે આઈસીએફનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો; એને અરજી પ્રાપ્ત થવાની તારીખથી 21 (એકવીસ) દિવસોની અંદર જાણાવવી જોઈએ. બોરોઅર સાથે કરેલી પારદર્શી કરારબદ્ધ શરતો મુજબ આવી ટ્રાન્સફર થવી જોઈએ અને સમય સમય પર લાગુ હોય એ મુજબ વૈધાનિક, નિયમો, નિયમનો અને માર્ગદર્શી સિદ્ધાંતોની સાથે અનુરૂપમાં થવી જોઈએ. (જુઓ રજિ.45.7.2)
- (સી) લોન્સની પુનઃ પ્રાપ્તિની બાબતમાં, આઈસીએફ માત્ર એવા ઉપાયો અપનાવશે જે એને કાયદાકીય અને કાનૂની રીતે માન્ય અને ઉપલબ્ધ હોય અને બિનજરૂરી રીતે હેરાન કરવાના ઉપાયો નહીં અપનાવે જેમ કે લોનની વસૂલી માટે ગમે તે સમયે બોરોઅરને સતત પરેશાન કરવા, બાહુબળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે.
- (ડી) ગ્રાહકોની સાથે યોગ્ય રીતે કામ લેવા માટે આઈસીએફનો સ્ટાફ પર્યાપ્તપણે પ્રશિક્ષિત હોવો જોઈએ.
- (ઇ) કો- ઓબ્લિગેન્ટ (ઓબ્લિગેન્ટ્સ)ની સાથે અથવા એ વિના, વ્યક્તિગત બોરોઅરને બિઝનેસ સિવાયના અન્ય હેતુ માટે મંજૂર કરેલી કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર આઈસીએફ બંધ કરવાના ચાર્જિસ/પૂર્વ-ચુકવણી દંડ શુલ્ક નહીં લગાડે.

X. ચાર્જ કરાતા વધારાના વ્યાજના નિયમનો

- (એ) લોન અને એડવાન્સીસ માટે ચાર્જ કરવાનો વ્યાજદર નિર્ધારિત કરવા આઈસીએફે ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ જેવાં સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવ્યું છે. વ્યાજદર અને જોખમના તબક્કાઓ માટેનો અભિગમ અને બોરોઅરને વિવિધ શ્રેણીઓ માટે વિવિધ વ્યાજદરો ચાર્જ કરવા માટેનું યથાર્થ નિરૂપણ બોરોઅર અથવા ગ્રાહક સમક્ષ અરજીપત્રમાં જાહેર કરવું જોઈએ અને મંજૂરીપત્રમાં એની નિશ્ચિતપણે જાણ કરવી જોઈએ.
- (બી) વ્યાજદર અને જોખમના તબક્કાઓને આઈસીએફની વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરવા જોઈએ અને/અથવા સુસંગત છાપામાં પ્રકાશિત કરવા જોઈએ. વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત અથવા તો જાણકારીને જ્યારે પણ વ્યાજદરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અદ્યતન કરવી જોઈએ.
- (સી) વ્યાજદર વાર્ષિકીકૃત દર હોવો જોઈએ જેથી ખાતામાં ચાર્જ કરવામાં આવે એ ચોક્કસ દરોથી બોરોઅર વાકેફ રહે છે.

XI. શારીરિક વિકલાંગતા/દૃષ્ટિની સમસ્યાઓ ધરાવનારાઓને લોનની સુવિધા

આઈસીએફે ખોડખાંપણના આધાર પર શારીરિક વિકલાંગતા/દૃષ્ટિની સમસ્યાઓ ધરાવનારા અરજકર્તાઓને લોનની સુવિધાઓ સહિત પ્રોડક્ટ્સ અને સુવિધાઓ આપવામાં મુનસફી ના કરવી જોઈએ. વિવિધ બિઝનેસ સુવિધાઓને મેળવવા માટે આવા લોકોને આઈસીએફની તમામ શાખાઓએ શક્ય બધી સહાયતા પ્રદાન કરવી જોઈએ. આઈસીએફે ઉપયુક્ત મોડલનો સમાવેશ કરવો જોઈએ, તમામ સ્તરો પર એના કર્મચારીઓ માટે સંચાલિત તમામ પ્રશિક્ષણ કાર્યક્રમોમાં, જેમાં કાયદા દ્વારા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સમાજ દ્વારા વિકલાંગતા ધરાવતા લોકોના હકો માટેની બાંધધરી આપી હોય એ હોવા જોઈએ. ઉપરાંત, આઈસીએફે એમના દ્વારા પહેલેથી પ્રસ્થાપિત થયેલ તકરાર નિવારણ પદ્ધતિ અંતર્ગત, જે ફક્ત (X)માં ઉલ્લેખિત છે એ મુજબ વિકલાંગતા ધરાવતા લોકોની તકરારોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ.

XII. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી - તકરાર નિવારણ પદ્ધતિ

યોગ્ય તકરાર નિવારણ પ્રણાલી અમલમાં મૂકવાના ભાગ તરીકે, બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે ગ્રીવેન્સીસ રીફ્રેસલ કમિટીનું (“જીઆરસી”) ગઠન કર્યું છે. આ જીઆરસી આ જવાબદારીઓ માટે પ્રતિનિધિત્વ કરે છે (i) બોરોઅર અને ક્લાયન્ટ્સની ફરિયાદોના નિવારણ માટે કામગીરી હાથ ધરવી; (ii) સંબોધન કરાયેલી પ્રક્રિયાની ખામીઓ, જો કોઈ

હોય તો; એને સુનિશ્ચિત કરવા ગ્રાહક તકરાર નિવારણ પદ્ધતિની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવી; અને (iii) પ્રાપ્ત થયેલી, નિવારણ કરેલી તથા બાકી રહેલી ફરિયાદોનાં કારણો માટે એનાં નિવેદનોની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવી. ગ્રીવેન્સીસ રીફ્રેસલ કમિટીએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આઈસીએફના કર્મચારીઓ-અધિકારીઓના નિર્ણયમાંથી ઉદ્ભવેલી તમામ તકરારો સાંભળવામાં આવે અને ઓછામાં ઓછા ત્યાર પછીના ઉચ્ચ સ્તરે એનો નિકાલ આવે.

આઈસીએફ એની વેબસાઈટ પર અને એની શાખાઓમાં કે એવાં સ્થાનોમાં કે જ્યાં બિઝનેસની લેવડદેવડ થાય છે ત્યાં ગ્રીવેન્સીસ રીફ્રેસલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્કની વિગતો, કંપનીના નોડલ ઓફિસરની વિગતો અને કંપનીની સામે ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે જેમનો સંપર્ક કરી શકાય એવા, આરબીઆઈ દ્વારા જારી ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમન સ્કીમ, 2021ની દૃષ્ટિએ ઓમ્બ્ડ્સમનની વિગતો પ્રદર્શિત કરશે.

આઈસીએફ એની શાખાઓમાં કે એવાં સ્થાનોમાં કે જ્યાં બિઝનેસની લેવડદેવડ થાય છે ત્યાં પણ, જેના ન્યાયક્ષેત્રની હેઠળ આઈસીએફની ઓફિસ આવતી હોય એ આરબીઆઈના ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝનની રિજનલ ઓફિસની સંપર્ક વિગતો પ્રદર્શિત કરશે; જો આઈસીએફ દ્વારા એક મહિનાની અવધિની અંદર ફરિયાદ/તકરારનું નિરાકરણ ના આવે તો એનો સંપર્ક કરી શકાય.

જો આઈસીએફ દ્વારા આપવામાં આવેલા નિરાકરણથી ગ્રાહક સંતુષ્ટ ના હોય તો, કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કંપનીની તકરાર નિવારણ પદ્ધતિમાં જણાવેલી વિગતો મુજબ; ગ્રાહક એ ફરિયાદને આગળ ઉપર સુધી, કંપનીના ગ્રીવેન્સીસ રીફ્રેસલ ઓફિસર અને પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર સુધી લઈ જઈ શકે છે.



યોગ્ય આચાર સંહિતા

XIII. સમયાંતરે સમીક્ષા

આઈસીએફના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે યોગ્ય આચાર સંહિતા (ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ)ના પાલનની અને ગ્રીવેન્સીસ રીફ્રેસલ કમિટીની કામગીરીની સમયાંતરે (ઓછામાં ઓછી વરસમાં એકવાર) સમીક્ષા કરવી જોઈએ. નિયમિત સમયાંતરે, બોર્ડ દ્વારા નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ આવી સમીક્ષાઓનો એકત્રિત રિપોર્ટ બોર્ડને જમા કરાવવો જોઈએ.

નોંધ: 'ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ' પરના માર્ગદર્શી સિદ્ધાંતોને અનુરૂપ રહીને, આઈસીએફે કંપનીની વેબસાઈટ પર યોગ્ય આચાર સંહિતા પ્રકાશિત કરવી જોઈએ તથા એનો પ્રસાર કરવો જોઈએ અને આપણી તમામ શાખાઓ પર પણ એ જ ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ.