



उचित व्यवहार संहिता

उचित व्यवहार संहिता

(Version: V8)



उचित व्यवहार संहिता

I. इस संहिता का परिचय और प्रयोज्यता

भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") ने निष्पक्ष परिपाटियों के संबंध में व्यापक दिशानिर्देश निर्धारित किए हैं, जिन्हें सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों ("एनबीएफसी") के निदेशक मंडल द्वारा तैयार और अनुमोदित किया जाना आवश्यक है और इन्हें विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट (जैसा कि नीचे परिभाषित किया गया है) पर प्रकाशित और प्रसारित किया जाएगा।

इंडोस्टार कैपिटल फाइनेंस लिमिटेड (इसके बाद इसे "आईसीएफ" या "कंपनी" कहा गया है) एक पब्लिक लिमिटेड लिमिटेड कंपनी है, जिसका गठन कंपनी अधिनियम, 1956 के प्रावधानों के अंतर्गत किया गया है और जो कंपनी अधिनियम, 2013 के अंतर्गत वैध रूप से विद्यमान है और एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – मिडिल लेयर, आरबीआई के साथ पंजीकृत है।

आईसीएफ कॉर्पोरेट ऋण, वाहन ऋण और छोटे एवं मध्यम उद्यमों को ऋण देने के व्यवसाय में संलग्न है। इसके अलावा आईसीएफ ऐसे अन्य व्यवसाय भी कर सकता है जिन्हें आवश्यक अनुमोदन प्राप्त करने के बाद समय-समय पर एनबीएफसी द्वारा करने की अनुमति दी जा सकती है। यह उचित व्यवहार संहिता ("संहिता") कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं की सभी श्रेणियों (वर्तमान में पेश की गई या भविष्य में पेश की जा सकने वाली) पर लागू होगी।

II. इस संहिता के उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके निष्पक्ष और पारदर्शी परिपाटियों को बढ़ावा देना;
- ग्राहक विश्वास का निर्माण;
- ग्राहक इंटरफ़ेस के संबंध में नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करना;
- ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना।

III. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- (ए) कंपनी के भीतर या तृतीय पक्ष के साथ सभी संचार के लिए आधिकारिक भाषा अंग्रेजी होगी।
- (बी) ऋणी के साथ सभी संवाद अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में / ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- (सी) आईसीएफएल संभावित ऋणी से यह पुष्टि प्राप्त करेगा कि उसने उससे किए गए सभी संवादों को उसी भाषा में समझा है, जो वह जानता है और समझता है।
- (डी) आईसीएफ के ऋण आवेदन प्रपत्र में वे सभी आवश्यक जानकारियाँ शामिल होंगी, जिनसे ऋणी के हित प्रभावित हो सकते हैं, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तुत नियमों और शर्तों के साथ उनकी एक सार्थक तुलना की जा सके और ऋणी द्वारा एक सोचा-समझा निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में ऋण आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा।
- (ई) आईसीएफ संभावित ऋणी को ऋण आवेदन की प्राप्ति के लिए एक पावती प्रदान करेगा। सभी प्रकार से पूर्ण किए गए ऋण आवेदन का निपटान किस समय सीमा के भीतर किया जाएगा, यह पावती में दर्शाया जाएगा। कंपनी उचित समय के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी और यदि उसे अतिरिक्त विवरण / दस्तावेजों की आवश्यकता होगी, तो यह ऋणियों को तुरंत सूचित करेगी।

IV. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- (ए) आईसीएफ ऋणी को अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में / ऋणी द्वारा समझी और पुष्टि की गई भाषा में, स्वीकृति पत्र के माध्यम से ऋण आवेदन की भवितव्यता, [सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें] या अन्यथा को लिखित रूप में बताएगा. ऋण की स्वीकृति के मामले में, स्वीकृति पत्र [और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों] में वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियम और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि शामिल होगी.
- (बी) ऋणी द्वारा सूचित नियमों और शर्तों की स्वीकृति को आईसीएफ द्वारा अपने रिकॉर्ड में संरक्षित किया जाएगा और उसकी एक प्रति ऋणी को प्रदान की जाएगी.
- (सी) आईसीएफ स्वीकृति पत्र और ऋण अनुबंध में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले [दंडात्मक शुल्क] का उल्लेख स्पष्ट अक्षरों में करेगा.
- (डी) आईसीएफ द्वारा ऋणियों को ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय ऋण अनुबंध की प्रति के साथ, ऋण अनुबंध में उल्लेखित हर संलग्नक की एक प्रति अंग्रेजी या स्थानीय भाषा / उस भाषा में अनिवार्य रूप से दी जाएगी, जिसे ऋणी समझता/समझती है.

V. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- (ए) आईसीएफ संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव आदि के बारे में ऋणी को अंग्रेजी या स्थानीय भाषा / ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नोटिस देगा. ब्याज दरों एवं शुल्कों में बदलाव संभावित रूप से होंगे और उन्हें इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण अनुबंध में शामिल किया जाएगा.
- (बी) भुगतान को वापस मांगने / तेज करने का निर्णय या अनुबंध के अंतर्गत प्रदर्शन ऋण अनुबंध के अनुरूप होगा.
- (सी) कंपनी द्वारा वाहनों से संबंधित ऋण देने के मामलों में, ऋण अनुबंध में कानूनी रूप से लागू करने योग्य पुनः कब्जे वाला अनुच्छेद शामिल होगा और उसमें कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि से संबंधित प्रावधान, वे परिस्थितियाँ, जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है, प्रतिभूति का कब्जा लेने की प्रक्रिया, संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए ऋणी को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के संबंध में प्रावधान, ऋणी को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया और संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया के प्रावधान भी शामिल होंगे.
- (डी) आईसीएफ सभी बकाया राशियों के पुनर्भुगतान पर या किसी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर वे सभी प्रतिभूतियाँ मुक्त करेगा जो आईसीएफ के पास ऋणी के विरुद्ध हो सकती हैं. यदि सेट-ऑफ के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ऋणी को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा, जिनके अंतर्गत आईसीएफ प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का अधिकारी है.

VI. ऋणों के पुनर्भुगतान/अदायगी पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज मुक्त करना, जहाँ भी लागू हो

- (ए) आईसीएफ सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को मुक्त करेगा और ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 (तीस) दिनों की अवधि के भीतर किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत भार को हटाएगा.

- (बी) ऋणी को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को या तो उस आउटलेट/शाखा से, जहाँ ऋण खाता संचालित किया गया था, या आईसीएफ के किसी अन्य कार्यालय से, जहाँ दस्तावेज उपलब्ध हैं, ऋणी की प्राथमिकता के अनुसार एकत्र करने का विकल्प प्रदान किया जाएगा।
- (सी) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समयसीमा और स्थान का उल्लेख आईसीएफ द्वारा ऋणी को जारी किए गए स्वीकृति पत्र में किया जाएगा, जहाँ भी लागू हो।
- (डी) एकमात्र ऋणी या संयुक्त ऋणियों के निधन की आकस्मिक स्थिति में, आईसीएफ मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को आईसीएफ द्वारा अलग से निर्धारित तंत्र या प्रक्रिया के अनुसार ऋणी के कानूनी उत्तराधिकारियों को वापस कर देगा। आईसीएफ ग्राहक जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ उक्त प्रक्रिया को अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगा
- (ई) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को मुक्त करने में देरी होने के मामले में या ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 (तीस) दिनों से अधिक समय तक संबंधित रजिस्ट्री के साथ भार संतुष्टि प्रपत्र दाखिल करने में विफल रहने पर या मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के खोने/क्षतिग्रस्त होने के मामले में, चाहे वह आंशिक रूप से हो या पूर्ण रूप से, आईसीएफ उचित परिपाटियों के अनुसार आरबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों में निर्धारित प्रक्रिया का पालन करेगा।

VII. जहाँ भी लागू हो, समान मासिक किस्तों ('ईएमआई') आधारित ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर को रीसेट करना

- (ए) ईएमआई आधारित फ्लोटिंग रेट व्यक्तिगत ऋण या विभिन्न समयावधि वाले समान किस्त आधारित ऋणों की स्वीकृति के समय, आईसीएफ ऋण पर बेंचमार्क ब्याज दर में किसी भी बदलाव के संभावित प्रभाव के बारे में ऋणियों को स्पष्ट रूप से सूचित करेगा जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में कोई बदलाव हो सकता है। उपरोक्त के कारण ईएमआई और/या अवधि में किसी भी परवर्ती वृद्धि की सूचना ऋणियों को उचित चैनलों के माध्यम से, यानी क्रमशः पंजीकृत मोबाइल नंबर, ईमेल पते और डाक पते पर संदेश, ईमेल और पत्र भेजकर तुरंत दी जाएगी।
- (बी) ब्याज दरों को रीसेट करने के समय, आईसीएफ ऋणियों को अपनी नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगा, जैसा कि इस संबंध में निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया जा सकता है।
- (सी) ऋणियों को (i) ईएमआई में वृद्धि या अवधि बढ़ाने या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प चुनने का विकल्प; और (ii) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय, आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प दिया जाएगा। पुरोबंध शुल्क/पूर्व भुगतान अर्थदंड लगाना इस संबंध में आरबीआई के मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।
- (डी) फ्लोटिंग से फिक्स्ड दर पर ऋणों को स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग के लिए प्रासंगिक किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक व्यय को स्वीकृति पत्र में और ऐसे शुल्कों/व्ययों के संशोधन के समय भी आईसीएफ द्वारा समय-समय पर पारदर्शी रूप से प्रकट किया जाएगा।
- (ई) फ्लोटिंग रेट ऋण के मामले में अवधि बढ़ने से नकारात्मक परिशोधन नहीं होगा।
- (एफ) आईसीएफ द्वारा ऋणियों के लिए प्रत्येक तिमाही के अंत में एक विवरण साझा किया जाएगा/उपलब्ध करवाया जाएगा, जिसमें [अब तक वसूल किए गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए ब्याज की वार्षिक दर/वार्षिक प्रतिशत दर की गणना] का उल्लेख होगा। इन विवरणों को इतना सरल होना चाहिए, कि ऋणी उन्हें आसानी से समझ सके।

VIII. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

- (ए) ऋणी द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने पर लगाया गया अर्थदंड 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में भारित किया जाएगा और उसे ब्याज के रूप में भारित नहीं किया जाएगा, जो कि अग्रिमों पर भारित ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। ऋणियों से वसूले गए दंडात्मक शुल्क को पूंजीकृत नहीं किया जाएगा, अर्थात् ऐसे दंडात्मक शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी।
- आईसीएफ ने बोर्ड निदेशकों द्वारा अनुमोदित ब्याज दर नीति लागू की हुई है। आईसीएफ द्वारा दंडात्मक शुल्क लगाने के संबंध में आईसीएफ को उक्त नीति द्वारा निर्देशित किया जाएगा।

IX. सामान्य

- (ए) आईसीएफ द्वारा ऋण अनुबंध के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर अन्य किसी उद्देश्य से ऋणी के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज किया जाएगा, जब तक कि कोई नई जानकारी, जिसे पहले ऋणी द्वारा प्रकट नहीं किया गया था, उसकी जानकारी में आए।
- (बी) यदि ऋणी की ओर से उसके ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए कोई अनुरोध प्राप्त होता है तो ऐसे में, उस संबंध में सहमति या अन्यथा, यानी आईसीएफ की आपत्ति, यदि कोई हो, को वह अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 (इक्कीस) दिनों के भीतर सूचित किया जाना चाहिए। ऐसा स्थानांतरण ऋणी के साथ किए गए पारदर्शी अनुबंध की शर्तों के अनुसार और समय-समय पर लागू कानूनों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुरूप होगा। (रजि. 45.7.2 देखें)
- (सी) ऋणों की वसूली के मामले में, आईसीएफ केवल उन्हीं उपायों का सहारा लेगा जो उसके लिए कानूनी और वैध रूप से उपलब्ध हैं, और उसके द्वारा किसी अनुचित उत्पीड़न, जैसे ऋण लेने वालों को उनके प्रतिकूल समय में लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना आदि का सहारा नहीं लिया जाएगा।
- (डी) आईसीएफ के कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।
- (ई) आईसीएफ द्वारा सह-बाध्यकारिता के साथ या उसके बिना, व्यक्तिगत ऋणियों को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर पुरोबंध शुल्क / पूर्व-भुगतान अर्थदंड नहीं लगाया जाएगा।

X. अत्यधिक ब्याज प्रभार का विनियमन

- (ए) आईसीएफ ने ऋण और अग्रिमों के लिए भारित किए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए निधि व्यय, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है। ब्याज की दर और जोखिम के ग्रेडेशन के लिए पद्धति और ऋणियों की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का प्रकटीकरण आवेदन पत्र में ऋणी या ग्राहक के समक्ष किया जाएगा और उसे स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- (बी) ब्याज दरें और जोखिमों के ग्रेडेशन की पद्धति को आईसीएफ की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा और/या उन्हें संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा तो उसकी जानकारी, जो वेबसाइट पर प्रकाशित है या अन्यथा प्रकाशित है, को अद्यतन किया जाएगा।
- (सी) ब्याज की दर वार्षिक दर होगी, ताकि ऋणी को सटीक दरों के बारे में जानकारी हो, जिन्हें उसके खाते में भारित किया जाएगा।

XI. शारीरिक/दृष्टिबाधित लोगों के लिए ऋण सुविधाएं

आईसीएफ विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित अन्य उत्पादों और सुविधाओं को उपलब्ध करवाने में भेदभाव नहीं करेगा. आईसीएफ की सभी शाखाएं ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यवसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी. आईसीएफ सभी स्तरों पर अपने कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगा, जिसमें कानून और अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों की गारंटी होगी. इसके अलावा, आईसीएफ अपने द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगा, जैसा कि पैराग्राफ (X) में बताया गया है.

XII. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी – शिकायत निवारण तंत्र

एक उचित शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित करने की प्रक्रिया के एक हिस्से के रूप में, निदेशक मंडल ने एक शिकायत निवारण समिति (''जीआरसी'') का गठन किया है. जीआरसी को (i) ऋणियों और ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए कार्य करने; (ii) यह सुनिश्चित करने, कि प्रक्रिया की कमियों, यदि कोई हो, का निवारण किया जाए, के लिए ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र की समय-समय पर समीक्षा करने; और (iii) समय-समय पर प्राप्त, निस्तारित और लंबित शिकायतों के विवरण की कारणों सहित समीक्षा करने की जिम्मेदारी सौंपी गई है. शिकायत निवारण समिति द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि आईसीएफ के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और उसका निपटारा किया जाए.

आईसीएफ अपनी वेबसाइट और अपनी शाखाओं या स्थानों पर, जहाँ उसके द्वारा व्यवसाय किया जाता है, शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण, आरबीआई द्वारा जारी एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के संदर्भ में कंपनी और लोकपाल के उन नोडल अधिकारियों के विवरण प्रदर्शित किए जाएँगे, जिनसे कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सकता है.

आईसीएफ द्वारा अपनी शाखाओं या उन स्थानों पर, जहाँ उसके द्वारा व्यवसाय किया जाता है, आरबीआई के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के उस क्षेत्रीय कार्यालय का संपर्क विवरण भी प्रदर्शित किया जाएगा, जिसके अधिकार क्षेत्र में आईसीएफ का पंजीकृत कार्यालय आता है और जिससे उस स्थिति में संपर्क किया जा सकता है, जब आईसीएफ द्वारा एक माह की अवधि के भीतर शिकायत / विवाद का निवारण नहीं किया जाता है.

यदि कोई ग्राहक आईसीएफ द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक द्वारा कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र में उल्लिखित विवरणों के अनुसार कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी और कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी को शिकायत भेजी जा सकती है.



उचित व्यवहार संहिता

XIII. आवधिक समीक्षा

आईसीएफ के निदेशक मंडल द्वारा समय-समय पर (वर्ष में कम से कम एक बार) उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण समिति के कामकाज की समीक्षा की जाएगी. ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है.

टिप्पणी : उचित व्यवहार संहिता से संबंधित दिशानिर्देशों के अनुपालन में, आईसीएफ द्वारा कंपनी की वेबसाइट पर उचित व्यवहार संहिता को प्रकाशित और प्रसारित किया जाएगा और यह हमारी सभी शाखाओं पर भी उपलब्ध होगी.