



न्याय्य आचरण संहिता

न्याय्य आचरण संहिता

(Version: V8)



न्याय्य आचरण संहिता

I. संहितेची वळख आनी उपयुक्तताय

भारतीय रिझर्व्ह बँकेन ("आरबीआय") न्याय्य आचरणा विशीं व्यापक मार्गदर्शक तत्वां थारायल्यांत. ह्या तत्वांक सगल्या नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कम्पन्यांच्या ("एनबीएफसी") संचालक मंडळान तयार करून मान्यताय दिवप गरजेचें आसा. तशेंच वेगवेगळ्या भागधारकांचे म्हायती खातीर, कम्पनीच्या संकेतधळार (हातूंत सकयल व्याख्या केल्या प्रमाण) उजवाडाक हाडपाक आनी प्रसारीत करपाक जाय.

इंडोस्टार कॅपिटल फायनान्स लिमिटेड (हाचे उपरांत "आयसीएफ" वा "कम्पनी" म्हूण वळखतली) ही कम्पनी कायदो, 1956 च्या तरतुदी खाला आस्पावीत केल्ली आनी कम्पनी कायदो, 2013 खाला वैधपणान अस्तित्वांत आशिल्ली एक भौशीक मर्यादीत कम्पनी आनी आरबीआय कडेन नोंदणी केल्ली एक नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कम्पनी-मिडल लेयर कम्पनी आसा.

आयसीएफ कॉर्पोरेट रीण, वाहन अर्थसहाय्य आनी ल्हान आनी मध्यम उद्देगांक रीण दिवपाचो वेवसाय करता. फुडें, गरजेच्यो मान्यताय मेळयल्या उपरांत वेळावेळार एनबीएफसीन परवानगी दिल्लो हेर वेवसाय आयसीएफ करूंक शकता. ही योग्य आचरण संहिता ("संहिता") कम्पनीन दिल्ल्या उत्पादनां आनी सेवांच्या सगल्या वर्गांक लागू जातली (सद्या दितात वा जी फुडाराच्या तारखेक सुरु करूंक शकता).

II. संहितेचीं उद्दिश्टां

- गिरायकां कडेन वेव्हार करतना उण्यांत उणे मानक थारावन न्याय्य आनी पारदर्शक आचरणांक चालना दिवप;
- गिरायकांचो आत्मविस्वास वाडोवप;
- गिरायकाच्या संवादाच्या संदर्भांत नियामक गरजांचें पालन सुनिश्चित करप;
- गिरायकाच्या कागाळींचें निवारण करपी यंत्रणा घटमूट करप.

III. कर्ज व त्यांच्या प्रक्रियांसाठी आवेदने

- (अ) कम्पनी भितर वा तिसऱ्या पक्षां कडेन जावपी सगळ्या संवादां खातीर अधिकृत भास इंग्लीश आसतली.
- (ब) रिणकाराकडेन सगळे संपर्क इंग्लीश वा थळावे भाशेंत / रिणकाराक समजल्ले भाशेंत आसतले.
- (क) आयसीएफएल अपेक्षीत रिणकाराकडल्यान ताका खबर आशिल्ले आनी ताका समजल्ले भाशेंत ताजे कडेन केल्ले सगळे संपर्क ताका समजल्यात हाची खात्री करता.
- (ड) आयसीएफच्या रिणाच्या अर्जांत गरजेची म्हायती आस्पावीत आसतली जी रिणकाराच्या हिताचेर परिणाम करता. हाका लागून हेर एनबीएफसीन दिल्ल्या नेम आनी अटी कडेन अर्थपूर्ण तुळा करूंक येता आनी रिणकाराक म्हायतीगार निर्णय घेवंक मेळटलो. रिणाच्या अर्जांत, ताचेत वांगडा सादर करपाक जाय आशिल्लीं कागदपत्रां दाखोवंक जाय.
- (इ) आयसीएफ अपेक्षीत रिणकाराक रिणाचो अर्ज मेळपा खातीर पावती दितलो. सगळ्या बाबतींत पुराय रिणाचो अर्ज खंयच्या वेळा भितर फारीक करपाचो तें पावेंत दाखयला. कम्पनी वाजवी काळा भितर रिणाचो अर्ज सत्यापीत करतली आनी अतिरिक्त तपशील / कागदपत्रांची गरज आसल्यार, रिणकारांक रोखडीच म्हायती दितली.

IV. रीण मुल्यांकन आनी नेम/अटी

- (अ) आयसीएफ रिणकाराक इंग्लीशींत वा थळावे भाशेंत / रिणकाराक समजिल्ल्या आनी पुश्टी केल्ले भाशेंतल्यान, मंजुरी पत्राच्या माध्यमांतल्यान रीण अर्जांचें भवितव्य, [सगळ्यांत म्हत्वाच्यो नेम आनी अटी] वा हेर तरेन लिखीत स्वरुपांत सांगतली. रिणाची मंजुरी मेळ्ळ्यार, मंजुरी पत्रांत [आनी सगळ्यांत म्हत्वाचे नेम आनी अटी] मंजुरी केल्ल्या रिणाची रक्कम आनी नेम आनी अटी सयत वर्सुकी व्याजाचो दर आनी ताचो अर्ज करपाचे पद्दती सयत आस्पावीत आसतली.

- (ब) रिणकारान कळयल्ले नेम आनी अटींची मान्यताय आयसीएफ आपले नोंदींत सांबाळटली आनी ताची प्रत रिणकाराक दितली.
- (क) आयसीएफ उसरां केल्ले परतफेडी खातीर घेतिल्ल्या [दंडात्मक शुल्काचो] स्पश्ट अक्षरांनी, मंजुरी पत्रांत आनी रिणाच्या करारांत उल्लेख करतली.
- (ड) रिण मंजुरी/ वितरीत करतना सगल्या रिणकारांक रिण करारांत आवारीत केल्ल्या दरेक संलग्नक प्रती सयत आयसीएफ सदांच रिण कराराची प्रत इंग्लीशींत वा थळावे भाशेंत / रिणकाराक समजता ते भाशेंत सादर करतलो.

V. नेम आनी अटीमदल्या बदला सयत रिणां दिवप

- (अ) आयसीएफ रिण घेवप्याक इंग्लीश भाशेंत वा थळाव्या भाशेंत / रिण घेवप्याक समजता ते भाशेन, वितरीत वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, फारीकणी शुल्क आदी सयत नेम आनी अटींत कसलोय बदल केल्ल्याची नोटीस दितले. व्याज दर आनी शुल्कांतल्या बदलांचेर संभाव्य परिणाम जातलो आनी ह्या संबंदांत योग्य अट रिण करारांत आस्पावीत करतले.
- (ब) करारा खाला फारीकणी वा कामगिरी परत घेवपाचो / गती दिवपाचो निर्णय रिण करारा प्रमाण आसतलो.
- (क) कम्पनीन वाहनांक अर्थसहाय्य दिवपाच्या बाबतींत, रिण करारांत कायदेशीरपणान लागू करपा सारको परतून ताब्यांत घेवपाचें कलम आसपाक जाय आनी ताब्यांत घेवचे पयलीं नोटीस कालावधी, नोटीस कालावधी माफ करपाक मेळपी परिस्थिती, सुरक्षा ताब्यांत घेवपाची प्रक्रिया, मालमत्तेची विक्री/लिलाव करचे पयलीं रिण फारीक करपा खातीर रिणकाराक दिवपाची निमाणी संद संबंदीची तजवीज, रिण घेवप्याक परतून ताबो दिवपाची प्रक्रिया आनी मालमत्तेची विक्री/लिलाव करपाची प्रक्रिया आसपाक जाय.
- (ड) आयसीएफ सगळ्यो देय फारीक जातकच वा रिणाची उरिल्ली रक्कम साकार जातकच सगळ्यो हमी सोडटली, जाका लागून आयसीएफ रिणकाराचेर आसूं येता अशा हेर खंयच्याय दाव्या खातीर खंयच्याय कायदेशीर हक्काचेर आदारीत आसतलो. जर सेट ऑफ करपाचो हक्क वापरपाचो आसत जाल्यार, रिणकाराक उरिल्ल्या दाव्यां विशीं पुराय तपशील आनी संबंदीत दावो निपटावणी/ फारीक जाय मेरेन हमी तिगोवन दवरपाचो हक्क आशिल्ल्या अटीं सयत रिणकाराक तशीच सुचोवणी आयसीएफ दितलो.

VI. जंय लागू जाता थंय रिणाची परतफेड/सेटलमेंट केल्या उपरांत चल/अचल मालमत्ता दस्तावेज जारी करप

- (अ) आयसीएफ सगळे मूळ चलनशील/थीर मालमत्तेचे दस्तावेज सोडटले आनी रिणाचें खातें पुराय फारीक केल्या उपरांत/निपटावणी केल्या उपरांत 30 (तीस) दिसां भितर खंयच्याय नोंदणींत नोंद जाल्ले शुल्क काडून उडयतले.
- (ब) रिणकाराक ताचे पसंती प्रमाण, रिणाच्या खात्याची सेवा दिल्ल्या आउटलेट/फांट्यांतल्यान वा कागदपत्रां उपलब्ध आशिल्ल्या आयसीएफच्या हेर खंयच्याय कार्यालयांतल्यान, मूळ चलनशील/थीर मालमत्तेचे दस्तावेज एकठांय करपाचो पर्याय दितले.
- (क) मूळ चलनशील/थीर मालमत्तेच्या कागदपत्रांची वेळरेखा आनी परत येवपाची सुवात आयसीएफान रिणकाराक जारी केल्ल्या मंजुरी पत्रांत लागू आसल्यार, उल्लेख करतले.
- (ड) एकमेव रिण घेवपी वा जोड रिण घेवपी हांच्या मरणाच्या आकस्मिक घडणुकेत, आयसीएफ स्वतंत्रपणान थारायिल्ल्या यंत्रणा वा प्रक्रिये प्रमाण मूळ चलनशील/थीर मालमत्ता कागदपत्रां रिण घेवप्याच्या कायदेशीर वारसदारांक परत करतले. गिरायक म्हायती खातीर हेर तत्सम धोरणां आनी कार्यपद्धती सयत आयसीएफ आपल्या संकेतथळार उक्ती प्रक्रिया दाखयतली.
- (इ) मूळ चलनशील/थीर मालमत्ता कागदपत्रां जारी करपाक कळव जालो वा रिणाची पुराय परतफेड/निपटावणी केल्या उपरांत 30 (तीस) दिसां परस चड संबंदीत रजिस्ट्री कडेन शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करपाक अपेस आयल्यार वा मूळ

चलनशील/स्थावर मालमत्ता कागदपत्रांचे लुकसाण/लुकसाण जाल्यार, अंशतः वा पुराय जाल्यार, आयसीएफ न्याय्य आचरणाचेर आरबीआयन जारी केल्ल्या मार्गदर्शक तत्वांनी थारायिल्ल्या प्रक्रियेक पाळो दितली.

VII. जंय लागू जाता थंय समतुल्य म्हयन्याळ्या हप्त्यांचेर ('ईएमआय') आदारीत रिणांचेर चालंत व्याज दर नव्यान लावप लागू जाता.

- (अ) ईएमआय आदारीत चालंत दर वैयक्तीक रीण वा वेगवेगळ्या कालावधींतल्या समान हप्त्यांचेर आदारीत रीण मंजूर करतना, आयसीएफ रिणाचेर प्रमाणकुरु व्याज दरांत खंयच्याय बदलाचो संभाव्य परिणाम जाका लागून ईएमआय आनी/वा कालावधी वा दोनूय बदल जावपाची शक्यताय स्पश्टपणान रिणकारांक कळयतले. वयर दिल्ल्या गजालींक लागून ईएमआय आनी/वा कालावधींत उपरांतची खंयचीय वाड योग्य मार्गा वरवीं म्हणल्यार नोंदणीकृत मोबायल क्रमांक, ईमेल पत्तो आनी टपाल पत्त्याचेर संदेश, ईमेल आनी पत्रां धाडपाच्या माध्यमांतल्यान रीण घेवप्यांक ताकतिकेन कळयतले.
- (ब) व्याज दर नव्या लायतना, आयसीएफ रिणकारांक धोरणा प्रमाण थारावीक दरांत स्विच करपाचो पर्याय दितली, जाका ह्या संबंदांत संचालक मंडळ मान्यताय दिवंक शकता.
- (क) रिणकारांक (i) ईएमआयंत वाड वा कालावधी वाडोवप वा दोनूय पर्यायांच्या संयोगा खातीर निवड करपाचो पर्याय दितले; आनी (ii) रिणाच्या कालावधींत खंयच्याय वेळार, कांय प्रमाणांत वा पुराय फारीक करप. फौजदारी शुल्क/फारीकणी पयलीं फारीक करपाचो दंड लावप हे संबंदांत आरबीआयच्या सध्याच्या सुचोवण्यांक अधीन आसतलें
- (ड) रिणां चालंतांतल्यान निश्चीत दरांत बदलपा खातीर आनी वयर दिल्ल्या पर्यायांच्या वावराक आनुशंगीक हेर खंयचेय सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्चात बदलपा खातीर लागू आशिल्ले सगले शुल्क मंजुरी पत्रांत आनी तशेंच आयसीएफ कडल्यान वेळावेळार अशा शुल्क/खर्चाची दुरुस्ती करतना पारदर्शकपणान जाहीर करतले.
- (इ) चालंत दर रिणाच्या बाबतींत कालावधी वाडोवप हाका लागून नकारात्मक सरमाफी जावचें ना.
- (ई) आयसीएफ रिणकारांक वांटून घेतलो/सुलभ करतलो, दरेक तिमाहीच्या शेवटाक एक निवेदन जें [आयज मेरेन वसूल केल्लें मूळ आनी व्याज, ईएमआय रक्कम, उरिल्ल्या ईएमआयची संख्या आनी रिणाच्या पुराय कालावधी खातीर वर्सुकी व्याज दर/वर्सुकी टक्केवारी दर] गणना करतले. विधानां अशीं आसचीं जीं रिणकाऱ्यांक सहज समजतली.

VIII. रिण खात्यांत दंड शुल्क

- (अ) रीण घेवप्यान रीण कराराच्या भौतीक अटी आनी नेमांक पाळो दिवंक नाशिल्ल्यान घेतिल्लो दंड 'दंडात्मक शुल्क' म्हूण आकारतले आनी व्याज रुपान आकारचे नात, जे आगाऊ रकमेचेर आकारिल्ल्या व्याज दरांत जोडटात. रीण घेवप्यांक घेतिल्ले दंडात्मक शुल्क भांडवल करूंक जायना म्हळ्यार अशा दंड शुल्काचेर आनीक व्याज आकारचे नात.
- आयसीएफान मंडळाच्या संचालकांनी मान्यताय दिल्ल्या व्याज दर धोरणाक मान्यताय दिल्या. आयसीएफ कडल्यान दंडात्मक शुल्क घेवपा संबंदांत आयसीएफ उक्त्या धोरणा वरवीं मार्गदर्शन करतले.

IX. सामान्य

- (अ) आयसीएफ रीण घेवप्याच्या वेव्हारांत हस्तक्षेप करपा पसून पयस रावतलो पूण रीण कराराच्या अटी आनी अटींनी दिल्ले हेतू, जो मेरेन रीण घेवप्यान पयलीं उक्ती करूंक नाशिल्ली नवी म्हायती ताच्या लक्षांत येना.
- (ब) रिणकाराचें रीण खातें हस्तांतरित करपा खातीर रिणकाराकडल्यान विनंती मेळ्ळी जाल्यार संमती वा हेर म्हणल्यार आयसीएफची हरकत आसल्यार ती विनंती मेळ्ळ्या उपरांत 21 (एकवीस) दिसां भितर पावोवची. अशें हस्तांतरण रिणकाराकडेन केल्ल्या पारदर्शक कराराच्या अटी प्रमाण आनी वेळावेळार लागू जावपी कायदे, नेम, नियंत्रण आनी मार्गदर्शक तत्वां प्रमाण आसतलें. (पळ्यात नोंदणी 45.7.2)

- (क) रीण वसूल करपाच्या बाबतींत, आयसीएफ फकत कायदेशीर आनी वैध रितीन उपलब्ध आशिल्ल्या उपायांचो आदार घेतलो आनी विचित्र वेळार रीण घेवप्यांक सतत त्रास दिवप, रीण वसूल करपा खातीर स्नायूशक्तीचो वापर करप आदी अयोग्य छळ करचो ना.
- (ड) गिरायकां कडेन योग्य पद्दतीन वेव्हार करपाक आयसीएफाच्या कर्मचाऱ्यांक फावो तें प्रशिक्षण दितले.
- (ई) आयसीएफ वेवसाय सोडून हेर कामां खातीर मंजूर केल्ल्या खंयच्याय चालंत रेट टर्म रिणाचेर वैयक्तिक रिणकारांक सह-बंधनकारक आशिल्ल्या वा नासतना फोरक्लोजर शुल्क/ पूर्व-फारीकणी दंड घेवचो ना.

X. चड व्याज आकारपाचें नियमन

- (अ) रीण आनी आगाऊ रकमे खातीर घेवपाचो व्याज दर थारावपाक निधीचो खर्च, मार्जिन आनी जोखीम प्रिमीयम सारकिले संबंदीत घटक मतींत घेवन आयसीएफान व्याज दर मॉडेल आपणायलां. व्याज दर आनी जोखीम श्रेणीकरण करपाचो दृश्टीकोन आनी वेगवेगळ्या श्रेणींच्या कर्जदारांक वेगवेगळे व्याज दर घेवपा खातीर युक्तीवाद अर्ज फॉर्मॉत रीण घेवपी वा गिरायकाक उक्तो करपाक जाय आनी मंजुरी पत्रांत स्पश्टपणान कळोवपाक जाय.
- (ब) व्याज दर आनी जोखीम श्रेणीकरण करपाचो दृश्टीकोन आयसीएफाच्या संकेतथळार आनी/वा संबंदीत खबरांपत्रांनी उजवाडाक हाडपाक जाय. संकेतथळार उजवाडाक आयिल्ली वा हेर तरेन उजवाडाक हाडिल्ली म्हायती जेन्ना व्याज दरांत बदल जाता तेन्ना अद्ययावत करचो.
- (क) व्याज दर वर्सुकी दर आसतलो जाका लागून रीण घेवप्याक खात्यांत आकारतले नेमके दर खबर आसतले.

XI. शारिरीक/दृश्टीहीन लोकांक रीण सुविधा

अपंगत्वाच्या आदाराचेर शारिरीक/दृश्टीहीन अर्जदारांक रीण सुविधां सयत उत्पादनां आनी सुविधा दिवपाक आयसीएफ कसलोच भेदभाव करचो ना. आयसीएफाच्या सगळ्या शाखांनी अशा व्यक्तींक वेगवेगळ्या वेवसायीक सुविधांचो लाव घेवपाक शक्य तितलो आदार करतले. आयसीएफांत सगळ्या पांवड्यार आपल्या कर्मचाऱ्यां खातीर घेतिल्ल्या सगळ्या प्रशिक्षण कार्यावळींत, कायदो आनी आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांनी हमी दिल्ल्या अपंगत्व आशिल्ल्या व्यक्तींचे हक्क आशिल्लो योग्य मॉड्यूलाचो लेगीत आसपाव करचो. ते भायर, आयसीएफ परिच्छेद (X) त सांगिल्ले प्रमाण तांणी पयलींच स्थापन केल्ल्या कागाळ निवारण यंत्रणे खाला अपंगत्व आशिल्ल्या व्यक्तींच्या कागाळींचे निवारण करपाची खात्री करतले.

XII. संचालक मंडळाची जापसालदारकी - कागाळ निवारण यंत्रणा

योग्य कागाळ निवारण पद्दत चालीक लावपाचो एक भाग म्हूण संचालक मंडळान कागाळ निवारण समिती (''जीआरसी'') स्थापन केल्या. जीआरसीचेर (i) रीण घेवपी आनी गिरायकांच्या कागाळींच्या निवारणा खातीर कामां करपाची जापसालदारकी सोंपयल्या; (ii) प्रक्रियेंत उणाव, आसल्यार, पयस जातल्यो हाची खात्री करपा खातीर गिरायक कागाळ निवारण यंत्रणेचो वेळोवेळ नियाळ घेवप; आनी (iii) वेळोवेळ मेळिल्ल्या कागाळींच्या निवेदनाचो नियाळ घेवप, सोडोवप आनी प्रलंबीत दवरप, तशेंच ताच्या कारणांचो नियाळ घेवप. कागाळ निवारण समितीन आयसीएफाच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांतल्यान निर्माण जाल्ले सगले वाद उण्यांत उणे फुडल्या उंचेल्या पांवड्यार ते सोडयतात हाची जतनाय घेवची.

आयसीएफ आपल्या संकेतथळार आनी आपल्या शाखांनी वा वेवसाय वेव्हार करतात त्या सुवातींनी कागाळ निवारण अधिकाऱ्यांचें नांव आनी संपर्क तपशील, आरबीआयन जारी केल्ल्या एकत्रीत लोकपाल येवजण, 2021 प्रमाण कम्पनी आनी लोकपालाच्या नोडल अधिकाऱ्यांचो तपशील दाखयतले, जांकां कम्पनी आड कागाळी सोडोवपा खातीर संपर्क करूंक शकतात.

तशेंच आयसीएफ आपल्या शाखांनी वा वेवसाय वेव्हार करतात त्या सुवातांनी आरबीआयच्या बिगर बँकींग देखरेख विभागाच्या प्रादेशीक कार्यालयाचो संपर्क तपशील दाखयतले, जाच्या अधिकारक्षेत्रा खाला आयसीएफचें नोंदणीकृत कार्यालय येता, जाचे कडेन आयसीएफ एक म्हयन्याच्या काळांत कागाळ/वाद निवारण करूंक ना तर संपर्क करूंक शकता.



न्याय्य आचरण संहिता

आयसीएफान दिल्लीया थारावाचेर गिरायक समाधानी ना जाल्यार, कम्पनीच्या संकेतथळार उपलब्ध आशिल्ल्या कम्पनीच्या कागाळ निवारण यंत्रणेंत उल्लेख केल्ल्या तपशिलां प्रमाण गिरायक कागाळ निवारण अधिकारी आनी कम्पनीच्या मुखेल नोडल अधिकाऱ्या कडेन कागाळ व्हरपाक शकता.

XIII. नियतकालीक समिक्षा

आयसीएफच्या संचालक मंडळान वेळावेळ (वर्सांतल्यान उण्यांत उणें एक फावट) न्याय्य आचरण संहितेच्या अनुपालनाचो आनी कागाळ निवारण समितीच्या वावराचो नियाळ घेवचो. अशा समिक्षांचो एकत्रीत अहवाल मंडळाक थारावीक अंतरान सादर करचो, जो मंडळान थारायिल्लो आसूंक शकता.

टिपण: 'फेअर प्रॅक्टिस कोड'(न्याय्य आचरण संहिता) वयल्या मार्गदर्शक तत्वांक पाळो दिवन, आयसीएफ कम्पनीच्या संकेतथळार फेअर प्रॅक्टिस कोड (न्याय्य आचरण संहिता) उजवाडाक हाडटले आनी ताचो प्रसार करतले आनी आमच्या सगल्या शाखांनीय उपलब्ध आसतले.