न्याय्य कार्यपद्धती संहिता

(Version: V8)

INDOSTAR	**न्याय्य कार्यपद्धती संहिता**

I. संहितेची प्रस्तावना आणि प्रयोज्यता

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (''**आरबीआय**'') न्याय्य कार्यपद्धतींबाबत विस्तृत मार्गदर्शक निर्देश विहित केलेले आहेत ज्यांची सर्व नॉन–बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांच्या (''**एनबीएफसीज**''च्या) संचालकीय मंडळाद्वारे मांडणी करणे व त्यांना मंजुरी देणे आवश्यक आहे आणि विविध स्टेकहोल्डर्सच्या माहितीसाठी, कंपनीच्या वेबसाइटवर सदर प्रकाशित व प्रसारित करायचे आहेत *(येथे याखाली परिभाषित*) केल्याप्रमाणे.

इंडोस्टार कॅपिटल फायनान्स लिमिटेड (येथे यानंतर ''**आयसीएफ**'' किंवा ''**कंपनी**'' असे संबोधण्यात येते) ही कंपनी अधिनियम, 1956 च्या तरतुदींच्या अंतर्गत विधिसंस्थापित अशी सार्वजनिक मर्यादित कंपनी आहे आणि ती कंपनी अधिनियम, 2013 च्या अंतर्गत वैधपणे अस्तित्वात आहे आणि आरबीआयसोबत नोंदणीकृत अशी, नॉन–बँकिंग फायनान्शियल कंपनी–मध्य स्तर, आहे.

आयसीएफ ही कंपनी कॉर्पोरेट कर्ज, वाहन वित्तपुरवठा व लघू आणि मध्यम उद्यमांसाठी वित्तपुरवठा या व्यवसायामध्ये कार्यरत आहे. तसेच, आयसीएफ ही आवश्यक त्या मंजुऱ्या मिळाल्यानंतर वेळोवेळी एनबीएफसीकडून पार पाडण्यास अनुमती असलेले असे इतर कोणतेही कामकाज पार पाडू शकते. ही न्याय्य कार्यपद्धती संहिता (''संहिता'') कंपनीद्वारे देऊ करण्यात येणाऱ्या सर्व उत्पादनांच्या व सेवांच्या (सध्या देऊ करण्यात येणाऱ्या किंवा भविष्यामध्ये सादर करण्यात येऊ शकणाऱ्या) श्रेणीसाठी लागू असेल .

II. संहितेची उद्दिष्टे

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानकांची स्थापना करून चांगल्या व रास्त कार्यपद्धतींना चालना देणे;
- ग्राहक विश्वास निर्माण करणे;
- ग्राहक इंटरफेसच्या संबंधात नियामक आवश्यकतांचे अनुपालन करण्याची खातरजमा करणे;
- ग्राहकांच्या तक्रारींच्या निवारणासाठीची यंत्रणा बळकट करणे.

III. कर्ज व त्यांच्या प्रक्रियांसाठी आवेदने

(क) कंपनीसोबतच्या व त्रयस्थ पक्षकारांसोबतच्या सर्व संपर्कव्यवहारांसाठीची अधिकृत भाषा इंग्रजी असेल.

(ख) कर्जदारासोबतचा सर्व संपर्कव्यवहार हा इंग्रजी भाषेमध्ये किंवा देशीय भाषेमध्ये/कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेमध्ये असेल.

(ग) आयसीएफएल ही संभाव्य कर्जदाराकडून पुष्टी करून घेईल की त्याला ज्ञात असणाऱ्या आणि त्याला समजणाऱ्या भाषेमध्ये त्याच्याशी करण्यात आलेले सर्व संपर्कव्यवहार त्याला समजलेले आहे.

(घ) आयसीएफच्या कर्ज आवेदन फॉर्म्समध्ये कर्जदाराच्या स्वारस्यावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून इतर एनबीएफसीजकडून देऊ करण्यात येणाऱ्या अटी व शर्तींची अर्थपुर्ण तुलना करता येऊ शकेल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येऊ शकेल. कर्ज आवेदन फॉर्म हा कर्ज आवेदन फॉर्मसोबत सादर करण्यासाठी आवश्यक दस्तऐवजांची यादी सूचित करेल.

(च) आयसीएफ हे संभाव्य कर्जदाराला कर्ज आवेदन मिळाल्याची अभिस्वीकृती प्रदान करतील. कर्ज आवेदनांची ज्या कालमर्यादेमध्ये सर्व बाबतीत पूर्तता करण्यात येईल, त्याबाबत अभिस्वीकृतीमध्ये सूचित करण्यात येईल. कंपनी रास्त कालावधीमध्ये कर्ज आवेदनांची पडताळणी करेल आणि जर अतिरिक्त तपशीलाची/दस्तऐवजांची आवश्यकता असल्यास, त्याबाबत कर्जदाराला लगेचच कळवण्यात येईल.

IV. कर्जाचे मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती

(क) आयसीएफ इंग्रजी भाषेमध्ये किंवा देशीय भाषेमध्ये/कर्जदाराला समजणाऱ्या व त्याने पुष्टी केलेल्या भाषेमध्ये, मंजुरी पत्राच्या माध्यमातून, [सर्वांत महत्त्वपूर्ण अटी व शर्ती] किंवा अन्य माध्यमातून कर्ज आवेदनाबाबत घेतलेला निर्णय लिखित स्वरुपात कळवतील. कर्ज मंजूर होण्याच्या बाबतीत, मंजुरी पत्रामध्ये [आणि सर्वांत महत्त्वपूर्ण अटी व शर्ती] मंजूर झालेली कर्जाची रक्कम आणि अटी व शर्ती तसेच व्याजाचा वार्षिकीकृत दर व तो आकारण्याची पद्धत इत्यादी गोष्टी समाविष्ट असतील.

(ख) कर्जदाराद्वारे कळवण्यात आलेली अटी व शर्तींची स्वीकृती ही आयसीएफद्वारे तिच्या नोंदींमध्ये जतन करण्यात येईल आणि सदरची एक प्रत कर्जदाराला प्रदान करण्यात येईल.

(ग) आयसीएफ ही कर्जाची परतफेड विलंबाने करण्याच्या बाबतीत आकारण्यात येणारे [दंडात्मक प्रभार] शुल्क मंजुरी पत्रामध्ये व कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात नमूद करेल.

(घ) आयसीएफ इंग्रजीमध्ये किंवा देशी भाषेमध्ये/कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेमध्ये कर्जाच्या मंजुरीच्या/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उल्लेख केलेल्या प्रत्येक सहपत्राच्या प्रतीसह कर्ज कराराची प्रत न चुकता सादर करेल.

V. अटी व शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

(क) आयसीएफ ही वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा प्रभार, पूर्वभरणा प्रभार इत्यादींसह अटी व शर्तींमधील कोणत्याही बदलांबाबत कर्जदाराला इंग्रजी भाषेमध्ये किंवा देशी भाषेमध्ये/कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेमध्ये नोटीस देईल. व्याज दर व प्रभार यांच्यामधील बदल हे भविष्यलक्षीपणे प्रभावी असतील आणि या संबंधातील अनुरुप शर्त कर्ज करारामध्ये समाविष्ट करण्यात येईल.

(ख) कराराअंतर्गत पेमेन्ट किंवा परफॉर्मन्स परत घेण्याचा/जलद करण्याचा निर्णय हा कर्ज कराराशी अनुरुप असा असेल.

(ग) कंपनीद्वारे वाहनांसाठी वित्तपुरवठा करण्यात येण्याच्या बाबतीत, कर्ज करारामध्ये कायदेशीरदृष्ट्या अंमलबजावणीयोग्य रिपझेशन (पुनर्ताबा) कलम समाविष्ट असेल तसेच यामध्ये ताबा घेण्यापूर्वी नोटीस कालावधीसंबंधातील तरतुदी, नोटीस कालावधीचा हक्कत्याग करण्यात येऊ शकतो अशा स्थिती, सिक्युरिटीचा ताबा घेण्यासाठीची प्रक्रिया, मालमत्तेच्या विक्रीपूर्वी/लिलावापूर्वी कर्जाच्या परतफेडीसाठी कर्जदाराला देण्यात येणाऱ्या अंतिम संधीची तरतूद, कर्जदाराला पुनर्ताबा देण्यासाठीची प्रक्रिया, आणि मालमत्तेच्या विक्रीची/लिलावाची प्रक्रिया यांचाही समावेश असेल.

(घ) कर्जदाराविरोधात आयसीएफच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणताही कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकार असण्याच्या सापेक्ष सर्व देय रकमेची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाची थकीत रक्कम प्राप्त झाल्यावर, आयसीएफ सर्व सिक्युरिटीज (प्रतिभूती) मुक्त करेल. सेट–ऑफच्या (वजावटीच्या) अधिकाराची अंमलबजावणी करायची असल्यास, आयसीएफ ही ज्या उर्वरित दाव्यांच्या व शर्तींच्या अंतर्गत संबंधित दाव्याच्या हिशेबपूर्तीपर्यंत/दाव्याचा भरणा करेपर्यंत सिक्युरिटीज बाळगण्यासाठी हक्कदार आहेत त्या उर्वरित दाव्यांच्या व शर्तींच्या संपूर्ण तपशीलासह सदरबाबत कर्जदाराला नोटीस देण्यात येईल.

VI. कर्जाची परतफेड/हिशेबपूर्ती केल्यावर जंगम/स्थावर मालमत्ता मुक्त करणे, जेथे लागू असेल तेथे.

(क) आयसीएफ ही कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/हिशेबपूर्ती झाल्यानंतर 30 (तीस) दिवसांच्या कालावधीच्या आत सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्ता दस्तऐवज मुक्त करेल आणि कोणत्याही रजिस्ट्रीसोबत नोंदणीकृत असणारे चार्जेस काढून टाकेल.

(ख) एकतर जेथे कर्ज खात्याची सेवा देण्यात आलेली होती त्या आउटलेटमधून/शाखेमधून किंवा जेथे दस्तऐवज उपलब्ध आहेत त्या इतर कोणत्याही कार्यालयामधून, कर्जदाराच्या प्राधान्यानुसार, कर्जदाराला मूळ जंगम/स्थावर मालमत्ता दस्तऐवज गोळा करण्याचा पर्याय उपलब्ध असेल.

(ग) आयसीएफकडून कर्जदाराला जारी करण्यात आलेल्या मंजुरी पत्रामध्ये मूळ जंगम/स्थावर मालमत्ता परत करण्याची कालमर्यादा व ठिकाण यांचा उल्लेख करण्यात येईल, जेथे लागू असेल तेथे.

(घ) कर्जदाराच्या किंवा संयुक्त कर्जदाराच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेच्या बाबतीत, आयसीएफद्वारे स्वतंत्रपणे स्थापित यंत्रणेप्रमाणे किंवा प्रक्रियेप्रमाणे आयसीएफ ही कर्जदाराच्या (कर्जदारांच्या) कायदेशीर वारसांना मूळ जंगम/स्थावर मालमत्ता दस्तऐवज परत करेल. आयसीएफ तिच्या वेबसाइटवर ग्राहकाच्या माहितीसाठी इतर समान स्वरुपाच्या धोरणांसह व प्रक्रियांसह सदर प्रक्रिया प्रदर्शित करेल.

(च) कर्जाच्या पूर्ण परतफेडीनंतर/हिशेबपूर्तीनंतर 30 (तीस) दिवसांपलीकडे मूळ जंगम/स्थावर मालमत्ता दस्तऐवज मुक्त करण्यामध्ये विलंब होण्याच्या बाबतीत किंवा संबंधित रजिस्ट्रीसोबत चार्ज समाधान फॉर्म दाखल करण्यास असमर्थ ठरल्यास किंवा एकतर अंशतः किंवा पूर्णतः, मूळ जंगम/स्थावर मालमत्ता दस्तऐवज गहाळ होण्याच्या/त्यांचे नुकसान होण्याच्या बाबतीत, आयसीएफ ही न्याय्य कार्यपद्धतींबाबत आरबीआयद्वारे जारी करण्यात आलेल्या मार्गदर्शक निर्देशांमध्ये स्थापित प्रकियेचे पालन करेल.

VII. समान मासिक हप्त्यांवर (''ईएमआय'') आधारित कर्जांवरील फ्लोटिंग व्याज दर रिसेट करणे, जेथे लागू असेल तेथे.

(क) विविध कालावधींच्या ईएमआय आधारित फ्लोटिंग दर व्यक्तिगत कर्जांच्या किंवा समान हप्त्यांवर आधारित कर्जांच्या मंजुरीच्या वेळी, आयसीएफ ही बेंचमार्क व्याज दरामधील कोणत्याही बदलाचा ईएमआयमधील आणि/किंवा कालावधीमधील किंवा दोन्हीमधील बदलांद्वारे कर्जावर होणाऱ्या संभाव्य परिणामाविषयी कर्जदारांना स्पष्टपणे कळवेल. वरीलमुळे ईएमआयमधील आणि/किंवा कालावधीमधील कोणतीही तदनंतरची वाढ ही कर्जदारांना योग्य त्या चॅनेल्सद्वारे म्हणजेच अनुक्रमे नोंदणीकृत मोबाइल क्रमांक, ईमेल अ‍ॅड्रेस व पोस्टल अ‍ॅड्रेस यांद्वारे संदेश, ईमेल आणि पत्रे पाठवून, लगेचच कळवण्यात येईल.

(ख) व्याज दर रिसेट करण्याच्या वेळी, या संबंधात संचालकीय मंडळाद्वारे मंजूर करण्यात आल्याप्रमाणे, आयसीएफ ही कर्जदारांना धोरणाप्रमाणे फिक्स्ड (निश्चित) दराकडे वळण्याचा पर्याय प्रदान करेल.

(ग) कर्जदाराला कर्जाच्या कालावधीदरम्यान कोणत्याही वेळी (i) ईएमआयमध्ये वृद्धी करणे किंवा कालावधी वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोगासाठी; आणि (ii) एकतर पूर्णतः किंवा अंशतः पूर्वभरणा करण्यासाठी, अशी निवड करण्याचा पर्यायदेखील देण्यात येईल. फॉरक्लोझर प्रभाराची/पूर्वभरणा दंडाची आकारणी ही या संबंधात आरबीआयच्या विद्यमान सूचनांच्या अधीन असेल.

(घ) कर्ज हे फ्लोटिंग दरावरून फिक्स्ड दरावर वळवण्यासाठी सर्व लागू प्रभार आणि वरील पर्यायांची अंमलबजावणी करण्यासाठी आनुषंगिक असे इतर कोणतेही सेवा प्रभार/प्रशासकीय खर्च हे मंजुरी पत्रामध्ये तसेच वेळोवेळी आयसीएफद्वारे सदर प्रभारांमध्ये/खर्चांमध्ये बदल करण्याच्या वेळीदेखील पारदर्शकपणे उघड करण्यात येतील.

(च) फ्लोटिंग दराच्या कर्जांच्या बाबतीत कालावधीमध्ये वाढ केल्याची त्याची परिणती नकारार्थी अमॉर्टायझेशनमध्ये (कर्जफेडीची तरतूद) होणार नाही.

(छ) आयसीएफ ही प्रत्येक तिमाहीच्या समाप्तीला एक विवरण, कर्जदाराला प्रदान करेल/उपलब्ध करेल ज्यामध्ये, [आतापर्यंत वसूल करण्यात आलेली मुद्दल व व्याज, ईएमआयची रक्कम, शिल्लक असलेल्या ईएमआयची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी वार्षिकीकृत व्याज दर/वार्षिक टक्केवारी दर नमूद] असेल. विवरणे ही साधीसोपी असतील जेणेकरून ती कर्जदाराला सहजपणे समजतील.

VIII. कर्ज खात्यांवरील दंडात्मक प्रभार

(क) कर्जदाराद्वारे कर्ज कराराच्या महत्त्वपूर्ण अटी व शर्तींचे अनुपालन न करण्याबाबत आकारण्यात आलेला दंड हा 'दंडात्मक प्रभार' म्हणून आकारण्यात येईल आणि तो ॲडव्हान्सेसवर आकारण्यात येणाऱ्या व्याजाच्या दरामध्ये समाविष्ट, व्याजाच्या स्वरुपात आकारण्यात येणार नाही. कर्जदारांना आकारण्यात येणारे दंडात्मक प्रभार हे भांडवलीकृत करण्यात येणार नाहीत, म्हणजेच अशा दंडात्मक प्रभारांवर कोणतेही पुढील व्याज परिगणित करण्यात येणार नाही.

आयसीएफने संचालकीय मंडळाद्वारे मंजूर व्याज दर धोरण बाळगलेले आहे. आयसीएफद्वारे दंडात्मक प्रभार आकारण्याच्या संबंधात सदर पॉलिसीचे आयसीएफला मार्गदर्शन लाभेल.

IX. सर्वसाधारण

(क) कर्जदाराला याआधी उघड करण्यात आलेली नाही, अशी नवी माहिती प्राप्त झाली नसेल तर, आयसीएफ ही कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये दिलेल्या हेतूंव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या कामकाजामध्ये अडथळा आणण्यापासून दूर राहील.

(ख) कर्जदाराच्या कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त होण्याच्या बाबतीत, संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच आयसीएफचा आक्षेप, जर असल्यास, त्याबाबत विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 (एकवीस) दिवसांच्या आत कळवण्यात यायला हवे. असे हस्तांतरण हे कर्जदारासोबत करण्यात आलेल्या पारदर्शक करार अटींप्रमाणे तसेच वेळोवेळी लागू असणारे परिनियम, नियम, नियमने व मार्गदर्शक निर्देश यांच्यासोबतच्या अनुरुपतेप्रमाणे असेल. (Reg 45.7.2 चा संदर्भ घ्या.)

(ग) कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, आयसीएफ तिला कायदेशीररीत्या व वैधरीत्या उपलब्ध असणाऱ्या उपाययोजनांचाच वापर करेल आणि कर्जाच्या वसुलीसाठी सतत अवेळी कर्जदाराला त्रास देणे, ताकदीचा वापर करणे अशा छळवणुकीच्या अनुचित मार्गांचा अवलंब करणार नाही.

(घ) ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी आयसीएफच्या कर्मचाऱ्यांना पर्याप्त प्रशिक्षण देण्यात येईल.

(च) आयसीएफ हे सह–आबंधकासह (सह–आबंधकांसह) किंवा शिवाय, व्यक्तिगत कर्जदारांसाठी कामकाजाव्यतिरिक्तच्या हेतूंसाठी मंजूर करण्यात आलेल्या कोणतेही फ्लोटिंग दराच्या मुदत कर्जावर फोरक्लोजर प्रभार/पूर्वभरणा दंड आकारणार नाही.

X. जास्त व्याज आकारणी नियमन

(क) आयसीएफ ही निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याज दर मॉडेलचा अवलंब करेल आणि कर्ज व अग्रिम रकमा यांसाठी आकारावयाचा व्याज दर निश्चित करेल. व्याज दर आणि जोखमीच्या श्रेणीसाठीची कार्यपद्धती आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या प्रकारांसाठी वेगवेगळा व्याज दर आकारण्यामागचा तर्क याबाबतची माहिती कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला आवेदन फॉर्ममध्ये उघड करण्यात येईल आणि मंजुरी पत्रामध्ये त्याबाबत स्पष्टपणे कळवण्यात येईल.

(ख) व्याज दर आणि जोखमींच्या श्रेणीसाठीची कार्यपद्धती या बाबी आयसीएफच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करण्यात येतील आणि/किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित करण्यात येतील. जेव्हा कधीही व्याज दरांमध्ये बदल करण्यात येतील, तेव्हा वेबसाइटवर किंवा अन्यथा प्रकाशित करण्यात आलेली माहिती अद्ययावत करण्यात येईल.

(ग) व्याज दर हा वार्षिकीकृत दरामध्ये असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारण्यात येणारे अचूक दर माहिती असतील.

XI. शारीरिकदृष्ट्या विकलांग/दृष्टिबाधित व्यक्तींसाठी कर्ज सुविधा

आयसीएफ ही विकलांगतेच्या कारणास्तव शारीरिकदृष्ट्या विकलांग/दृष्टिबाधित अर्जदाराना कर्ज सुविधांसह उत्पादने व सुविधा देण्यामध्ये भेदभाव करणार नाही. आयसीएफच्या सर्व शाखा या विविध व्यवसाय सुविधा प्राप्त करण्यासाठी सदर व्यक्तींना शक्य ते सर्व साहाय्य प्रदान करेल. आयसीएफ ही तिच्या कर्मचाऱ्यांसाठी सर्व स्तरांवर पार पाडण्यात येणाऱ्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये, कायदा व आंतरराष्ट्रीय कराराद्वारे हमी देण्यात आलेले विकलांग व्यक्तींचे हक्क समाविष्ट असणाऱ्या सुयोग्य मॉड्युलचा समावेश करेल. तसेच, आयसीएफ ही उतारा (X) मध्ये संदर्भ दिल्याप्रमाणे, तिच्याद्वारे अगोदरच स्थापित करण्यात येणाऱ्या तक्रार निवारण यंत्रणेच्या अंतर्गत विकलांग व्यक्तींच्या तक्रार निवारणाची खातरजमा करेल.

XII. संचालकीय मंडळाची जबाबदारी– तक्रार निवारण यंत्रणा

योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा उभारण्याचा भाग म्हणून, संचालकीय मंडळाने तक्रार निवारण समिती (''**जीआरसी**'') स्थापित केलेली आहे. जीआरसीला पुढील जबाबदाऱ्या सोपवण्यात आलेल्या आहेतः (i) कर्जदाराच्या व क्लायंट्सच्या तक्रारींच्या निवारणासाठीची कामे पार पाडणे; (ii) प्रकियेमधील कमतरतांना, जर असल्यास, संबोधित करण्यात आलेले आहे याची खातरजमा करण्यासाठी ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेचा ठरावीक कालावधीने आढावा घेणे; आणि (iii) प्राप्त झालेल्या, निवारण झालेल्या व प्रलंबित असलेल्या, सदरसाठीच्या कारणांसह, तक्रारींच्या निवेदनाचा ठरावीक कालावधीने आढावा घेणे. आयसीएफ फंक्शनरीजच्या निर्णयामुळे उद्भवलेले सर्व विवाद ऐकण्यात आल्याची खातरजमा तक्रार निवारण समिती करेल आणि किमान पुढील उच्च स्तराला ते निकाली काढेल.

आयसीएफ ही तिच्या वेबसाइटवर आणि शाखांच्या ठिकाणी किंवा जेथे कामकाज पार पाडण्यात येते त्या ठिकाणी तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क तपशील, कंपनीच्या नोडल अधिकाऱ्याचा तपशील आणि आरबीआयद्वारे जारी करण्यात आलेल्या एकात्मिक लोकायुक्त योजना, 2021 च्या परिभाषेमध्ये लोकायुक्त, ज्यांच्याकडे कंपनीविरोधात तक्रारींच्या निवारणासाठी जाता येऊ शकते, यांचा तपशील प्रदर्शित करण्यात येईल.

आयसीएफचे नोंदणीकृत कार्यालय ज्याच्या क्षेत्राधिकारामध्ये येते, अशा आरबीआयच्या नॉन–बँकिंग सूपरव्हिजन विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयाचा संपर्क तपशील, आयसीएफ तिच्या शाखांमध्ये किंवा जेथे कामकाज पार पाडण्यात येते त्या ठिकाणी प्रदर्शितदेखील करेल, आयसीएफने एका महिन्याच्या कालावधीमध्ये तक्रारीचे/विवादाचे निवारण न केल्यास सदर विभागाशी संपर्क साधता येऊ शकतो.

आयसीएफद्वारे प्रदान करण्यात आलेल्या निवारणाने ग्राहकाचे समाधान न झाल्यास, कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध कंपनीच्या तक्रार निवारण यंत्रणेमध्ये उल्लेख केलेल्या तपशीलाप्रमाणे ग्राहक हा कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे व मुख्य नोडल अधिकाऱ्याकडे तक्रार पुढे पाठवू शकतो.

XIII. नियतकालिक आढावा

आयसीएफचे संचालकीय मंडळ हे न्याय्य कार्यपद्धती संहितेच्या अनुपालनाचा व तक्रार निवारण समितीच्या कार्याचा ठरावीक कालावधीने (वर्षातून किमान एकदा) आढावा घेईल. अशा आढाव्यांचा एक एकत्रित अहवाल हा विहित करण्यात आलेल्या नियमित अंतराने मंडळाला सादर करण्यात येईल.

टीप: ‘न्याय्य कार्यपद्धती संहिते’संबंधी मार्गदर्शक निर्देशांचे अनुपालन करून, आयसीएफ ही कंपनीच्या वेबसाइटवर न्याय्य कार्यपद्धती संहिता प्रकाशित करेल व तिचा प्रसार करेल आणि आमच्या सर्व शाखांमध्ये सदर संहिता उपलब्धदेखील असेल.