



IKF Finance Limited

ન્યાયસંગત આચાર સંહિતા	
છેલ્લી મંજૂરી/સમીક્ષા તારીખ	29 મે, 2024
સમીક્ષા તારીખ	06 ઓગસ્ટ, 2025
તૈયાર કરનાર	શ્રી સંજય કુમાર સિંહ - CCO
પ્રસ્તાવક	શ્રી સંજય કુમાર સિંહ - CCO
મંજૂરી આપનાર સત્તા	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
વર્ઝન	V1 - 2025

વિષય સૂચિ

1. પ્રસ્તાવના	3
2. કોડનો હેતુ	3
3. લાગુ પર્તુ ક્ષેત્ર	3
4. ગ્રાહકો પ્રત્યે IKF ફાઇનાન્સની પ્રતિબદ્ધતા	4
5. Know Your Customer નીતિ માર્ગદર્શિકા	5
6. જાહેરાત, વેચાણ અને માર્કેટિંગ	5
7. લોન ખુલાસો અને પારદર્શિતા	6
8. લોન માટેની અરજીઓ અને તેનું પ્રોસેસિંગ	6
9. લોન મૂલ્યાંકન, વિતરણ અને શરતો, વ્યાજદર, ચાર્જિસ વગેરેમાં ફેરફારો	6
10. જામીનદારો – કોડની લાગુ પડતાશ	7
11. ગોપનીયતા અને ખાનગી માહિતી	8
12. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ	8
13. દેવું વસૂલાત પ્રક્રિયા	9
14. ગ્રાહક ફરિયાદો અને નિવારણ	10
15. ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ	10
16. સામાન્ય જોગવાઈઓ	11
17. ઓફિસ બંધ અથવા સ્થળ બદલાવ	12
18. ઉત્પાદન મુજબ વ્યાજદર શ્રેણી	12
ઉધારકર્તાઓ માટેની સૂચના	13

1. પ્રસ્તાવના

આ ન્યાયસંગત આચાર સંહિતા (“કોડ”) આઇકેએફ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ દ્વારા સારા કોર્પોરેટ ગવર્નન્સનો એક ભાગ તરીકે અને આરબીઆઇ માસ્ટર ડાયરેક્શન મુજબ બહાર પાડવામાં આવેલી ફેઇર પ્રેક્ટિસ માર્ગદર્શિકાઓ સાથે સુસંગત રીતે તૈયાર કરવામાં આવી છે. તેનો હેતુ સારા અને ન્યાયસંગત પ્રથાને પ્રોત્સાહન આપવાનો, પારદર્શિતા વધારવાનો, આઇકેએફ અને તેના ગ્રાહકો વચ્ચે ન્યાયી અને સ્નેહપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવાનો અને ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ વધારવાનો છે.

આ દસ્તાવેજ માટે નીચેના આરબીઆઇ પરિપત્રનો સંદર્ભ લઈ શકાય છે:

1. NBFC માટે લાગુ પડતી આરબીઆઇ માસ્ટર ડાયરેક્શન:
રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની – સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) ડાયરેક્શન, 2023

2. કોડનો હેતુ

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારા અને ન્યાયસંગત આચારને પ્રોત્સાહન આપવો.
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી કરીને ગ્રાહકોને લોન સુવિધા સંદર્ભે મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોની સારી સમજ મળે.
- બજારમાં સ્પર્ધાને પ્રોત્સાહન આપી વધુ ઉચ્ચ સ્તરના ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરાવા.
- ગ્રાહકો અને આઇકેએફ ફાઇનાન્સ વચ્ચે ન્યાયી અને સ્નેહપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહિત કરવું.
- કંપનીની લોનિંગ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ સ્થાપિત કરવો.

3. લાગુ પર્તુ ક્ષેત્ર

- આ કોડ (આઇકેએફ ફાઇનાન્સ) ના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કોઈપણ રીતે અને/અથવા કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા તમામ વ્યક્તિઓ/એકમો માટે લાગુ પડે છે.
- સામાન્ય કામગીરીના વાતાવરણમાં કોડ લાગુ પડે છે, પરંતુ “ફોર્સ મેજયોર” જેવી પરિસ્થિતિઓમાં નહીં.
- કોડ ઇમાનદારી અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે અને તમામ કાર્યવાહી અને વ્યવહારો કોડની ભાવના મુજબ થશે.
- આઇકેએફ ફાઇનાન્સના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ તમામ લાગુ કાયદા અને નિયમોને અનુસરે છે.
- નિયમિત તાલીમ કાર્યક્રમો, મીટિંગ્સ, સેમિનાર, પરિપત્રો અને અન્ય સંદેશાવ્યવહારના માધ્યમો દ્વારા આઇકેએફ ફાઇનાન્સના કર્મચારીઓને કોડ વિશે માહિતગાર કરવામાં આવશે જેથી કરીને

દરેક સ્તરે ન્યાયી વ્યવહાર, ગુણવત્તાસભર લોનિંગ અને કાર્યક્ષમ સેવાઓ પ્રત્યે મજબૂત પ્રતિબદ્ધતા ઉભી થાય.

- આ કોડ તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ, અથવા ડિજિટલ લોનિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (સ્વમાલિકીના અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થાના આધારે) પર લાગુ પડશે – કાઉન્ટર પર, ફોન દ્વારા, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરએક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ડિવાઇસ, ઇન્ટરનેટ અથવા કોઈપણ અન્ય પદ્ધતિ દ્વારા.

4. ગ્રાહકો પ્રત્યે IKF ફાઇનાન્સની પ્રતિબદ્ધતા

- ગ્રાહકો સાથે ઇમાનદારી અને ન્યાયી રીતે વર્તવું, અને ઇમાનદારી તથા પારદર્શિતાના તમામ નૈતિક સિદ્ધાંતોનું પાલન કરવું.
- નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓના સ્વરૂપ અને લાભોની મુખ્ય અને સંબંધિત માહિતી પારદર્શક રીતે પ્રદાન કરવી.
- લોન દસ્તાવેજોમાં દર્શાવેલી મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોની સમજણ ગ્રાહકને અંગ્રેજી અને/અથવા સ્થાનિક ભાષા અથવા ગ્રાહકને સમજાય એવી ભાષામાં આપવી.
- આઇકેએફ ફાઇનાન્સના પ્રતિનિધિઓ ક્યારેય ગ્રાહકોને શારીરિક કે વાણી દ્વારા હેરાન નહીં કરે, ધમકી નહીં આપે કે અશ્લીલ ભાષા/વર્તન નહીં કરે.
- આઇકેએફ ફાઇનાન્સના પ્રતિનિધિઓ ક્યારેય ગ્રાહકો સાથે કોઈ શારીરિક સંપર્ક, અયોગ્ય ટિપ્પણી, અથવા અન્ય કોઈપણ પ્રકારનું અસ્વીકાર્ય વર્તન નહીં કરે – ભલે ગ્રાહકનો લિંગ કોઈપણ હોય.
- ગ્રાહકો પાસેથી માહિતી/દસ્તાવેજ મેળવતી વખતે “Know Your Customer” (KYC) માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું અને જરૂરી માહિતી એન્ટી-મની લોન્ડરિંગ અધિનિયમ તથા નિયમનકારી સત્તાઓ દ્વારા સમયાંતરે જારી માર્ગદર્શિકા મુજબ મેળવવી.
- ગ્રાહકની ફરિયાદો પ્રત્યે સહાનુભૂતિપૂર્વક વર્તવું અને સમસ્યાઓ ઉકેલવા માટે જરૂરી તમામ પગલાં ભરવા.
- ઉંમર, જાતિ, જાતપાત, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ કે અક્ષમતા આધારે ગ્રાહકો વચ્ચે કોઈપણ પ્રકારનો ભેદભાવ નહીં રાખવો.
- લોન પ્રોસેસિંગ માટે લાગુ પડતા તમામ ફી/ચાર્જ, પ્રી-પેમેન્ટ વિકલ્પો અને ચાર્જ, મોડું ચુકવવા પર દંડ, ફિક્સ્ડ થી ફ્લોટિંગ વ્યાજદર (અથવા તેના વિપરીત) બદલવા માટેના ચાર્જ, ઇન્ટરેસ્ટ રીસેટ કલોઝ વગેરે તમામ બાબતો ગ્રાહકને સ્પષ્ટ રીતે જણાવવી. આવા ફી/ચાર્જ nondiscriminatory (અભેદભાવપૂર્વક) હોવા જોઈએ.
- ગ્રાહક પાસેથી વસૂલ કરવામાં આવતી પ્રોસેસિંગ ફી પરત કરવામાં નહીં આવે. એક વખત લોન મંજૂર થઈ જાય પછી ડોક્યુમેન્ટેશન ફી પણ પરત કરવામાં નહીં આવે. આ બાબતો એપ્લિકેશન ફોર્મ, મંજૂરી પત્ર અને MITC માં ઉલ્લેખિત રહેશે.
- વ્યાજદર અને પ્રોસેસિંગ તથા અન્ય ચાર્જ (મોડું ચુકવવા પર દંડ સહિત) નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરવી.

5. નીતિ માર્ગદર્શિકા

IKF ફાઇનાન્સ નીચે મુજબ કાર્ય કરશે:

- લોન એકાઉન્ટ ખોલતા પહેલા અને સંચાલિત કરતા પહેલા “Know Your Customer” (KYC) નીતિ હેઠળ જરૂરી ડ્યૂ ડિલિજન્સ (યોગ્ય તપાસ) કરશે.
- ગ્રાહકને જરૂરી દસ્તાવેજો અને પુરાવા રજૂ કરવા વિનંતી કરવામાં આવશે, જેથી IKF ફાઇનાન્સની KYC, એન્ટી-મની લોન્ડરિંગ અથવા અન્ય કાનૂની આવશ્યકતાઓ પૂર્ણ થાય.
- લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ/એકાઉન્ટ ખોલવાના ફોર્મ અને અન્ય સામગ્રીમાં ગ્રાહક માટે જરૂરી અને સંબંધિત માહિતી રહેશે, જેમાં KYC જરૂરિયાતો પૂરી કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી અને વિગતો હશે.
- લોન એકાઉન્ટ ખોલતી વખતે, ગ્રાહકને પ્રક્રિયાત્મક ફરજિયાતતાઓ સમજાવવામાં આવશે અને જરૂરિયાત મુજબ જરૂરી સ્પષ્ટીકરણો આપવામાં આવશે.

6. જાહેરાત, વેચાણ અને માર્કેટિંગ

IKF ફાઇનાન્સ નીચેની બાબતો સુનિશ્ચિત કરશે:

- કોઈપણ મીડિયા અથવા પ્રચાર સાહિત્યમાં કરવામાં આવતી તમામ જાહેરાતો સ્પષ્ટ, પારદર્શક અને ભ્રામક ન હોય તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- કોઈપણ મીડિયા અથવા પ્રચાર સાહિત્યમાં સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરતી જાહેરાતમાં જો વ્યાજદરનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવે, તો તેની તમામ શરતો અને નિયમોની વિગતો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ હોવાની સ્પષ્ટતા કરવી.
- વ્યાજદર, સામાન્ય ફી અને ચાર્જ વિશેની માહિતી બ્રાન્ચોમાં નોટિસબોર્ડ પર, ફોન/હેલ્પલાઇન, કંપનીની વેબસાઇટ, નિર્ધારિત હેલ્પડેસ્ક અથવા ટારિફ શેડ્યૂલ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવી.
- તૃતીય પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ, જેઓ સપોર્ટ સેવાઓ આપવા માટે જોડાયેલા હોય, તેઓ ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીને IKF ફાઇનાન્સ જેટલી જ ગુપ્તતા અને સુરક્ષા સાથે સંભાળે તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- ગ્રાહકોને તેઓએ લીધેલા ઉત્પાદનોની વિવિધ વિશેષતાઓ વિશે માહિતી પહોંચાડવી. પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ અંગેની માહિતી અથવા પ્રમોશનલ ઓફરો ફક્ત ત્યારે જ ગ્રાહકો સુધી પહોંચાડવી, જ્યારે ગ્રાહકે ઇ-મેલ, વેબસાઇટ પર નોંધણી અથવા કસ્ટમર સર્વિસ નંબર પર વિનંતી કરીને તેવી માહિતી/સેવાઓ મેળવવા માટે મંજૂરી આપી હોય.
- ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ (DSAs), જેમની સેવાઓ IKF ફાઇનાન્સ પ્રોડક્ટ્સ અને સર્વિસીસના માર્કેટિંગ માટે લે છે, તેમના માટે આચાર સંહિતા નક્કી કરવી. આ કોડ ખાસ કરીને એજન્ટ્સને ગ્રાહકોને પ્રોડક્ટ્સ વેચવા માટે મળતા સમયે અથવા ફોન દ્વારા સંપર્ક કરતા પહેલા તેમની ઓળખ આપવી ફરજિયાત કરે છે.
- જો કોઈ ગ્રાહક તરફથી IKF ફાઇનાન્સના પ્રતિનિધિ/ફરિયર/DSA વિરુદ્ધ અયોગ્ય વર્તન અથવા આચાર સંહિતાના ઉલ્લંઘન અંગે ફરિયાદ મળે, તો તે ફરિયાદનું યોગ્ય નિવારણ કરવું અને જરૂરી પગલાં લઈ તપાસ પૂર્ણ કર્યા પછી થયેલા નુકસાનની ભરપાઈ કરવાની વ્યવસ્થા કરવી.

7. લોન ખુલાસો અને પારદર્શિતા

IKF ફાઇનાન્સ નીચેની બાબતો સુનિશ્ચિત કરશે:

- ગ્રાહકને તમામ મહત્વપૂર્ણ માહિતી ઉપલબ્ધ અને ખુલ્લી રાખવી.
- સંભવિત ગ્રાહકોને તેમની સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની મુખ્ય વિશેષતાઓ વિશે સ્પષ્ટ માહિતી પ્રદાન કરવી.
- વ્યાજદર, જોખમના આધારે વર્ગીકરણ કરવાની પદ્ધતિ અને મોડું ચુકવવા બદલ લાગતા દંડની વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવી.

8. લોન માટેની અરજીઓ અને તેનું પ્રોસેસિંગ

- તમામ સંચાર ઉધારકર્તાને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધારકર્તાને સમજાય તેવી ભાષામાં કરવામાં આવશે.
- લોન એપ્લિકેશનમાં પ્રોસેસિંગ માટે લેવાતી ફી/ચાર્જ, લોન મંજૂર/ડિસ્બર્સ ન થાય તો પરત કરી શકાય તેવી રકમ, પૂર્વચુકવણી (Prepayment) વિકલ્પો અને ચાર્જ, મોડું ચુકવવા પર લાગતી દંડ વ્યાજ/પેનલ્ટી, ફિક્સ્ડ થી ફ્લોટિંગ વ્યાજદર (અથવા તેનો વિપરીત) બદલવા માટેના ચાર્જ, ઇન્ટરેસ્ટ રીસેટ કલોઝ અને ઉધારકર્તાના હિતને અસર કરતી અન્ય તમામ બાબતોનો સમાવેશ ફરજિયાતપણે કરવો. આવા ચાર્જ/ફી nondiscriminatory (અભેદભાવ વગરના) હોવા જોઈએ.
- લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં ગ્રાહકના હિતને અસર કરતી જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરવો જેથી ગ્રાહક અન્ય NBFCની શરતો અને નિયમો સાથે સરખામણી કરી યોગ્ય નિર્ણય લઈ શકે. એપ્લિકેશન ફોર્મમાં રજૂ કરવાની જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી પણ દર્શાવવી.
- તમામ લોન એપ્લિકેશનોની સ્વીકારની પાવતી ગ્રાહકને આપવી.

9. લોન મૂલ્યાંકન, વિતરણ અને શરતો, વ્યાજદર, ચાર્જિસ વગેરેમાં ફેરફારો

- સામાન્ય રીતે, લોન એપ્લિકેશનની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો અરજીના સમયે જ એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો વધારાની માહિતી જરૂરી હોય, તો ગ્રાહકને તરત જ જાણ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજદર, જોખમના આધારે વર્ગીકરણ કરવાની પદ્ધતિ અને વિવિધ પ્રકારના ઉધારકર્તાઓ માટે અલગ વ્યાજદર વસૂલવાના કારણો એપ્લિકેશન ફોર્મમાં ખુલ્લા પાડવામાં આવશે અને સ્પષ્ટપણે મંજૂરી પત્રમાં જણાવવામાં આવશે. (પારદર્શિતા અને ખુલાસા તરીકે).
- લોનના સમયગાળા દરમિયાન કેડિટ પ્રોફાઇલમાં ઘટાડો થાય તો તે વ્યાજદરના ફેરફારમાં પ્રતિબિંબિત થશે અને તેની જાણ ગ્રાહકને કરવામાં આવશે.
- ઉધારકર્તાને લોનની મંજૂરી પત્રમાં કે અન્ય રીતે લખિતમાં લોનની રકમ, શરતો, વાર્ષિક વ્યાજદર, EMI માળખું, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરેની વિગતો ગ્રાહકને સમજાય તેવી ભાષામાં જણાવવામાં આવશે. આ શરતોનું ગ્રાહક દ્વારા લખિત સ્વીકૃતિ રેકૉર્ડમાં રાખવામાં આવશે.

- લોન એગ્રીમેન્ટની નકલ તથા તેમાં ઉલ્લેખિત તમામ દસ્તાવેજોની નકલ લોન મંજૂરી/ડિસ્બર્સમેન્ટ સમયે ગ્રાહકને આપવામાં આવશે.
- લોન એગ્રીમેન્ટમાં મોડું ચુકવવા બદલ લાગતા દંડ વ્યાજ (Penal Interest) bold અક્ષરોમાં દર્શાવવું ફરજિયાત રહેશે.
- જો લોન અરજી નામંજૂર થાય, તો તેના કારણો દર્શાવતું લખિત સંદેશ ગ્રાહકને આપવામાં આવશે.
- લોનનું વિતરણ લોન એગ્રીમેન્ટ/મંજૂરી પત્રમાં દર્શાવેલા શેડ્યૂલ મુજબ જ કરવામાં આવશે.
- શરતોમાં ફેરફારો (જેમ કે વ્યાજદર, ડિસ્બર્સમેન્ટ શેડ્યૂલ, સર્વિસ ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ, વગેરે) અંગે ઉધારકર્તાને પૂર્વ-સૂચના આપવામાં આવશે. ફેરફારો prospective (આગામી) અસરથી જ લાગુ થશે. નોટિસ વ્યક્તિગત રીતે, બ્રાન્ચ નોટિસબોર્ડ, વેબસાઇટ/ઈ-મેલ/SMS, સમાચારપત્ર, પોસ્ટ/કુરિયર અથવા અન્ય કોઈ માધ્યમથી આપવામાં આવશે.
- વ્યાજદર અને ચાર્જિસમાં ફેરફારો ફક્ત prospective (આગળના સમયથી) જ લાગુ થશે. જો ફેરફારો ગ્રાહકના નુકસાનકારક હોય, તો ગ્રાહકને પોતાની એકાઉન્ટ બંધ કરવાની અથવા 60 દિવસની અંદર કોઈ વધારાના ચાર્જ કે વ્યાજ ચૂકવ્યા વગર લોન બદલી શકવાની મંજૂરી રહેશે.
- લોન recall/accelerate કરવાનું કે વધારાની સિક્યોરિટી માંગવાનું નિર્ણય લોન એગ્રીમેન્ટ મુજબ જ લેવામાં આવશે.
- લોનની તમામ બાકી ચુકવણી પછી, IKF ફાઇનાન્સ ગ્રાહકની તમામ સિક્યોરિટી મુક્ત કરશે. જો IKF ને સેટ-ઓફનો હક હોય, તો તેની સંપૂર્ણ વિગતો ગ્રાહકને પૂર્વ-સૂચનાથી આપવામાં આવશે.
- IKF પોતાની Amortization Schedule (હપા સૂચિ) દ્વારા તમામ કિસ્તોમાં વ્યાજ અને મૂડીના ભાગનું સ્પષ્ટ વિભાજન દર્શાવશે.

10. જામીનદારો - કોડની લાગુ પડતાશ

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે જામીનદાર બનવાનું વિચારે છે, ત્યારે તેને નીચેની બાબતો વિશે જાણ કરવામાં આવશે:

- જામીનદાર તરીકે તેની જવાબદારી.
- તે કેટલી જવાબદારી IKF સામે લે છે તેની સ્પષ્ટ માહિતી.
- ગ્રાહકને વર્તમાન કાનૂની વ્યવસ્થામાં ઉપલબ્ધ તેના હકો અંગે માહિતગાર કરવો.
- IKF તેના અન્ય નાણાં પર હક્ક જમાવી શકે છે કે નહીં તેની જાણકારી.
- જામીનદારની જવાબદારી ચોક્કસ મર્યાદિત રકમ સુધી છે કે અનલિમિટેડ છે તેની સ્પષ્ટતા.
- કઈ પરિસ્થિતિમાં અને ક્યારે તેની જામીનદારી પૂર્ણ થશે તથા IKF તેને કેવી રીતે સૂચિત કરશે તેની જાણકારી.
- જેને માટે તે જામીનદાર બન્યો છે તે ઉધારકર્તાની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈ ગંભીર નકારાત્મક ફેરફાર થાય તો તેની જાણ.
- જો જામીનદાર પાસે પૂરતી ચુકવણી કરવાની ક્ષમતા હોવા છતાં તે દેવું ચુકવવામાં નિષ્ફળ જાય અને માંગણીનું પાલન ન કરે, તો તેને “willful defaulter” (જાણબૂઝીને ડિફોલ્ટ કરનાર) ગણવામાં આવશે.

11. ગોપનીયતા અને ખાનગી માહિતી

ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતી ખાનગી અને ગોપનીય માનવામાં આવશે. IKF ફાઇનાન્સના ગ્રાહક ન રહેતા હોવા છતાં, ગ્રાહકના એકાઉન્ટ સંબંધિત કોઈપણ માહિતી અથવા ડેટા – ભલે તે ગ્રાહકે આપેલ હોય કે અન્ય રીતે પ્રાપ્ત થયેલ હોય – કોઈને પણ જાહેર કરવામાં આવશે નહીં, જેમાં IKF ફાઇનાન્સની અન્ય કંપની એકમો પણ સામેલ છે. જોકે નીચેના પરિસ્થિતિઓમાં માહિતી જાહેર થઈ શકે છે:

- કાયદા મુજબ માહિતી આપવી ફરજિયાત હોય ત્યારે.
- જનહિતમાં માહિતી જાહેર કરવાની ફરજ પડે ત્યારે.
- IKF ફાઇનાન્સના યોગ્ય મત અથવા હિતમાં જરૂરી હોય ત્યારે.
- ગ્રાહક સ્વયં IKF ફાઇનાન્સને માહિતી જાહેર કરવા કહે, અથવા ગ્રાહકની પૂર્વલખિત મંજૂરી સાથે માહિતી આપવામાં આવે ત્યારે.
- ગ્રાહક દ્વારા ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને માહિતી આપવા માટે અધિકૃત કરવામાં આવે ત્યારે.

IKF ફાઇનાન્સ ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે નહીં કરે, જો સુધી ગ્રાહકે ખાસ કરીને તેવી મંજૂરી ન આપી હોય.

12. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ

જ્યારે ગ્રાહક લોન સુવિધા લે છે અથવા ત્યારબાદ કોઈ પણ સમયે, ત્યારે ગ્રાહકને તેની એકાઉન્ટ વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને જાહેર થઈ શકે છે અને તેમના માધ્યમથી ચકાસણી થઈ શકે છે તેની જાણ કરવામાં આવશે.

ગ્રાહકના વ્યક્તિગત દેવા વિશેની માહિતી નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવશે:

- જો ગ્રાહક EMIની ચુકવણીમાં ડિફોલ્ટ કરે.
- જો ચુકવવાની રકમ અંગે વિવાદ ચાલે છે.
- જો IKF ફાઇનાન્સની સત્તાવાર માંગણી બાદ પણ ગ્રાહક સંતોષકારક ચુકવણી પ્રસ્તાવ રજૂ ન કરે.

ઉપરોક્ત પરિસ્થિતિઓમાં, IKF ફાઇનાન્સ ગ્રાહકને લખિતમાં સૂચિત કરશે કે તેની દેવાની માહિતી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવશે. સાથે જ ગ્રાહકને એજન્સીઓની ભૂમિકા અને આવી માહિતી આપવાથી તેના ક્રેડિટ મેળવવાની ક્ષમતા પર થતી અસર વિશે સમજાવવામાં આવશે.

- જો ગ્રાહક પોતાની મંજૂરી આપે, તો વધારાની માહિતી પણ ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપી શકાય છે.

- ગ્રાહક માંગે તો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી માહિતીની નકલ તેને પૂરી પાડવામાં આવશે.

13. દેવું વસૂલાત પ્રક્રિયા

લોનના વિતરણ સમયે, ગ્રાહકને ચુકવણી પ્રક્રિયા સમજાવવામાં આવશે, જેમાં રકમ, સમયગાળો અને ચુકવણીની આવર્તન અંગેની વિગતો રિપોમેન્ટ શેડ્યૂલમાં દર્શાવવામાં આવશે.

જો ગ્રાહક ચુકવણી શેડ્યૂલનું પાલન ન કરે, તો કાયદેસરની પ્રક્રિયા અનુસાર બાકી રકમ વસૂલ કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલવી, વ્યક્તિગત મુલાકાત લેવી અને જરૂરી હોય તો સુરક્ષા (સિક્યોરિટી) કબજે કરવી સામેલ હોઈ શકે છે.

IKF ફાઇનાન્સની વસૂલાત નીતિ સૌજન્ય, ન્યાયી વર્તન અને સમજાવટ પર આધારિત છે, જે ગ્રાહકનો વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાનો સંબંધ મજબૂત કરે છે. વસૂલાત માટે મોકલાયેલા IKFના કર્મચારીઓ અથવા અધિકૃત વ્યક્તિઓએ:

- પોતાની ઓળખ જાહેર કરવી અને અધિકૃતતા પત્ર બતાવવું.
- ગ્રાહકની બાકી રકમની તમામ માહિતી આપવી અને ચુકવણી માટે પૂરતો સમય આપવા પ્રયત્ન કરવો.
- વસૂલાત પ્રક્રિયા સંબંધિત ગ્રાહકની ફરિયાદો ઉકેલવા માટે એક મિકેનિઝમ ઉપલબ્ધ કરાવવો.

જો ગ્રાહક ડિફોલ્ટ કરે, તો IKF ફાઇનાન્સ અને/અથવા તેના અધિકૃત એજન્ટો નીચેની રીતે કાર્ય કરશે:

- સામાન્ય રીતે, ગ્રાહકની પસંદગીની જગ્યાએ અથવા તેની ગેરહાજરીમાં તેના રહેઠાણ સ્થળે, અને જો ત્યાં ન મળે તો વ્યવસાય/રોજગાર સ્થળે સંપર્ક કરશે.
- પ્રથમ મુલાકાત સમયે ગ્રાહકને પોતાની ઓળખ અને અધિકૃતતા જાહેર કરશે.
- ગ્રાહકની ગોપનીયતાનો આદર કરશે.
- ગ્રાહકને નોટિસ મોકલી અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને યાદ અપાવશે.
- બાકી રકમ અંગેની તમામ વિગતો આપશે અને ચુકવણી માટે પૂરતું નોટિસ પિરિયડ આપશે.
- કાયદેસરના માધ્યમોનો ઉપયોગ કરીને સુરક્ષા (મકાન કે વાહન જેવી મિલ્કત) કબજે કરશે.
- વસૂલાત કે રિકવરી દરમિયાન ગાળો, ધમકી કે જબરદસ્તીનો ઉપયોગ નહીં કરે.
- સવારે 7 વાગ્યાથી સાંજે 7 વાગ્યા વચ્ચે જ ગ્રાહકનો સંપર્ક કરશે (જોઈએ તો ગ્રાહકના વ્યવસાયની ખાસ પરિસ્થિતિમાં અપવાદ હોઈ શકે).
- ગ્રાહકના વિનંતી મુજબ ખાસ સમય કે સ્થળે કોલ્સ ટાળવા પ્રયત્ન કરશે.
- કોલ્સના સમય, સંખ્યા અને ચર્ચાનું રેકૉર્ડ રાખશે.
- વિવાદો અને તફાવતો મૈત્રીપૂર્ણ અને વ્યવસ્થિત રીતે ઉકેલવા માટે સહાયતા આપશે.
- ગ્રાહકના રહેઠાણ સ્થળની મુલાકાત વખતે શિસ્ત અને આદર જાળવશે.
- કુટુંબમાં શોક કે અન્ય દુખદ પરિસ્થિતિઓમાં વસૂલાત માટે મુલાકાત નહીં લે.

- ગ્રાહક સાથે કોઈ શારીરિક સંપર્ક, અયોગ્ય ટિપ્પણી અથવા કોઈપણ પ્રકારનું અસ્વીકાર્ય વર્તન નહીં કરે – ભલે ગ્રાહકનો લિંગ કોઈપણ હોય.

14. ગ્રાહક ફરિયાદો અને નિવારણ

IKF ફાઇનાન્સ નીચેની બાબતો સુનિશ્ચિત કરશે:

- તેની દરેક શાખામાં ફરિયાદો અને ગેરસમજો પ્રાપ્ત કરવા, નોંધવા અને ઉકેલવા માટેની સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા રાખવામાં આવશે.
- જો કોઈ ગ્રાહક તરફથી લખિતમાં ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય, તો IKF એક અઠવાડિયામાં acknowledgment/પ્રતિસાદ આપવા પ્રયત્ન કરશે. આ acknowledgment માં ફરિયાદ સંભાળનાર અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો દર્શાવવામાં આવશે.
- જો ફરિયાદ ફોન દ્વારા IKFના નિર્ધારિત હેલ્પડેસ્ક અથવા કસ્ટમર સર્વિસ નંબર પર કરવામાં આવે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને યોગ્ય સમયગાળા દરમિયાન પ્રગતિ અંગે માહિતગાર કરવામાં આવશે.
- ફરિયાદની તપાસ કર્યા પછી IKF ગ્રાહકને અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે અથવા વધુ સમય કેમ જરૂરી છે તે સમજાવશે. સામાન્ય રીતે છ અઠવાડિયામાં અંતિમ જવાબ આપવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવશે. જો ગ્રાહક સંતોષ ન પામે, તો તેને આગળ ફરિયાદ ક્યાં અને કેવી રીતે લઈ જવી તેની જાણ કરવામાં આવશે.
- ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા (ઇમેઇલ આઈડી અને સંપર્ક વિગતો, ફરિયાદ ઉકેલવાનો સમયગાળો, એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ વગેરે) જાહેર કરવામાં આવશે. આ વિગતો વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ હશે અને તમામ ઓફિસો/શાખાઓમાં સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવવામાં આવશે.
- જો કંપની એક મહિના અંદર પ્રતિભાવ ન આપે અથવા ગ્રાહક જવાબથી અસંતુષ્ટ હોય, તો તે RBI Ombudsman અથવા NHB GRIDS પ્લેટફોર્મ પર ઓનલાઇન ફરિયાદ કરી શકે છે.
- સામાન્ય રીતે, ફરિયાદ દાખલ કરવા માટે ગ્રાહકોને એક મહિના સુધીનો સમય આપવામાં આવશે.
- ગ્રાહક પાસેથી મળેલી “લૈંગિક સતામણી” સંબંધિત ફરિયાદો grievance redressal પ્રક્રિયા હેઠળ લેવામાં આવશે અને તેની તપાસ તથા કાર્યવાહી POSH નીતિ મુજબ થશે.
- Fair Practices Codeના અમલ અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા અલગ-અલગ મેનેજમેન્ટ સ્તરે કરવામાં આવશે.

15. ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ

હાલમાં કંપની જાહેર થાપણ (Public Deposits) સ્વીકારતી નથી. જો અને જ્યારે IKF ફાઇનાન્સ થાપણ યોજનાઓ શરૂ કરશે, ત્યારે તેની તમામ વિગતો – જેમ કે વ્યાજદર, વ્યાજ ગણતરી કરવાની પદ્ધતિ, થાપણની શરતો, સમય પહેલાં ઉપાડ (Premature Withdrawal), રીન્યુઅલ, થાપણ સામે

લોન, નામાંકન સુવિધા વગેરે – લોન પ્રોડક્ટ્સ માટે લાગુ પડે છે તેવી જ રીતે ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

16. સામાન્ય જોગવાઈઓ

IKF ફાઇનાન્સ નીચેની બાબતો સુનિશ્ચિત કરશે:

- ગ્રાહકે લોન એપ્લિકેશનમાં આપેલી વિગતોનું ચકાસણી કરવા માટે તેના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાય સ્થળે ફોન દ્વારા અથવા એજન્સી મારફતે વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને તપાસ કરી શકાશે.
- ગ્રાહક પાસેથી એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવાની વિનંતી પ્રાપ્ત થયા પછી 21 દિવસની અંદર તેનો પ્રતિસાદ આપવામાં આવશે. સામાન્ય પ્રક્રિયા મુજબ લોન એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવામાં આવશે.
- જો ગ્રાહકના એકાઉન્ટ સંબંધિત કોઈ વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર પડે, તો પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથે સહયોગ કરવા માટે ગ્રાહકને સહકાર આપવા જણાવવામાં આવશે.
- ગ્રાહકને સૂચના આપવામાં આવશે કે જો તે છેતરપિંડી, ભ્રષ્ટાચાર, ચોરી કે અન્ય ગેરવર્તણૂકમાં સંકળાયેલ હોય, તો તેના એકાઉન્ટમાં થયેલા તમામ નુકસાન માટે તે પોતે જવાબદાર રહેશે. વધુમાં, જો તે યોગ્ય કાળજી લીધા વગર વર્તે અને તેના કારણે નુકસાન થાય, તો તેની જવાબદારી ગ્રાહક પર આવશે.
- ગ્રાહકને ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં માહિતી આપવામાં આવશે.
- લોનિંગ બાબતમાં લિંગ, જાતિ અથવા ધર્મના આધારે કોઈ ભેદભાવ નહીં રાખવામાં આવે. જોકે, સમાજના અલગ-અલગ વર્ગો માટે બનાવવામાં આવેલી ખાસ યોજનાઓમાં ભાગ લેવું IKF માટે માન્ય રહેશે.
- પૂર્વચુકવણી (Prepayment) અથવા પૂર્વ-બંધ (Pre-closure) ચાર્જ ગ્રાહક દ્વારા લેવાયેલા પ્રોડક્ટના આધારે લાગુ પડશે અને RBI દ્વારા સમયાંતરે જાહેર કરેલી માર્ગદર્શિકા અનુસાર રહેશે.
- લોન અને સિક્યોરિટી સંબંધિત દસ્તાવેજો ઉપરાંત “મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમો” (MITC) ધરાવતા દસ્તાવેજો ગ્રાહક પાસેથી મેળવવામાં આવશે.
- કોડને પ્રચારિત કરવા માટે:
 - હાલના અને નવા ગ્રાહકોને ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ અથવા પોસ્ટ દ્વારા કોડની નકલ આપવી.
 - કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા માંગણી પર કોડ ઉપલબ્ધ કરાવવો.
 - કોડની નકલ દરેક શાખામાં અને કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવી.
 - કંપનીના દરેક કર્મચારીઓને કોડની જાણકારી આપવી અને તેમને તે ગ્રાહકોને સમજાવી શકે તેવી તાલીમ આપવી.

IKF ફાઇનાન્સના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફંડની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજદર મોડલ અપનાવશે. લોન અને એડવાન્સ પર વસૂલાત થનારા વ્યાજદર નક્કી કરશે.

17. ઓફિસ બંધ અથવા સ્થળ બદલાવ

IKF ફાઇનાન્સની કોઈ ઓફિસ સ્થળાંતરિત થાય અથવા બંધ કરવામાં આવે, તો તે ઓફિસ સાથે સંબંધિત ગ્રાહકોને પૂરતી પૂર્વ-સૂચના આપવામાં આવશે.

IKF ફાઇનાન્સના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમયાંતરે મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે Fair Practices Codeના પાલનની સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાનો સંકલિત અહેવાલ બોર્ડને નિયમિત સમયાંતરે રજૂ કરવામાં આવશે, જેમ બોર્ડ દ્વારા નક્કી કરવામાં આવશે.

અહીં સમાવાયેલ માહિતી IKF Finance Ltd.ની માલિકી છે. તેનો કોઈ પણ ભાગ બિનઅનુમતિથી નકલ, ઉપયોગ કે જાહેર કરી શકાય નહીં. તેને રિટ્રીવલ સિસ્ટમમાં સંગ્રહિત કે કોઈપણ સ્વરૂપે (ઇલેક્ટ્રોનિક, મિકેનિકલ, ફોટોકોપી, રેકોર્ડિંગ અથવા અન્ય રીતે) પ્રસારિત પણ કરી શકાય નહીં.

18. ઉત્પાદન મુજબ વ્યાજદર શ્રેણી

ક્રમાંક	ઉત્પાદન	વ્યાજદર શ્રેણી
1	કોમર્શિયલ વાહનો	વધુમાં વધુ 28%
2	કાર્સ અને યુટિલિટી વાહનો	વધુમાં વધુ 28%
3	મટોરિયલ હેન્ડલિંગ અને કન્સ્ટ્રક્શન સાધનો	વધુમાં વધુ 28%
4	ટ્રેક્ટર્સ અને કૃષિ સાધનો	વધુમાં વધુ 30%
5	બે અને ત્રણ પૈડાં વાહનો	વધુમાં વધુ 30%
6	ઈન્શ્યોરન્સ ફાઇનાન્સ	વધુમાં વધુ 30%
7	NBFC માટેના ટર્મ લોન	વધુમાં વધુ 18%
8	MSME લોન	વધુમાં વધુ 24%

નોંધ:

- ઉપર દર્શાવેલ તમામ વ્યાજદર શ્રેણી માત્ર સૂચક (Indicative) છે અને વાર્ષિક આધારિત છે.
- વાસ્તવિક વ્યાજદર કેસ પ્રમાણે બદલાય શકે છે.
- લાગુ પડતા સર્વિસ ટેક્સ / GST તથા અન્ય cess અલગથી વસૂલવામાં આવશે.

આ વ્યાજદર અને ચાર્જિસ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ Fair Practice Code (FPC) નીતિ મુજબ છે:

☞ <https://ikffinance.com/fpc.php#productWiseInterestRange>

ઉધારકર્તાઓ માટેની સૂચના

- RBI એ NBFC Ombudsman યોજના અમલમાં મૂકી છે. કંપનીના અધિકારીઓ સાથેના વ્યવહારમાં જો કોઈ ફરિયાદ હોય, તો તેનો નિરાકરણ મેળવવા માટે Nodal Officerનો સંપર્ક કરી શકાય છે.

IKF ફાઇનાન્સના નોડલ ઓફિસર

કે. એસ. એસ. પ્રસન્ના કૃષ્ણ

લેન્ડ ફોન નં.: 0866-2474644, 2474633

ઇમેઇલ આઈડી: nodalofficer@ikffinapp.com

- જો તમારી ફરિયાદ એક મહિના અંદર ઉકેલાય નહીં, તો નિયામકનો સંપર્ક કરી શકાય છે.

RBI ઓફિસર ઇન-ચાર્જ

ફોન નં.: 0866-2523410

ઇમેઇલ આઈડી: dosapro@rbi.org.in