आईकेएफ फाइनेंस लिमिटेड

निष्पक्ष आचरण संहिता	
निष्पक्ष आचरण संहिता	29 मई, 2024
समीक्षा की तिथि	06 अगस्त, 2025
तैयार किया गया	श्री संजय कुमार सिंह – मुख्य अनुपालन अधिकारी (CCO)
प्रस्तावित किया गया	श्री संजय कुमार सिंह – मुख्य अनुपालन अधिकारी (CCO)
अनुमोदन प्राधिकारी	निदेशक मंडल (Board of Directors)
संस्करण	V1 - 2025

विषय-सूची

1. प्रस्तावना (Preamble) – पृष्ठ 3
2. संहिता का उद्देश्य (Objective of the Code) – पृष्ठ 3
3. प्रयोजन/लागू क्षेत्र (Application) – पृष्ठ 3
4. आईकेएफ फाइनेंस की ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता (IKF Finance's Commitment to Customers) – पृष्ठ 4
5. अपने ग्राहक को जानें – नीति दिशा-निर्देश (Know Your Customer Policy Guidelines) – पृष्ठ 5
6. विज्ञापन, बिक्री और विपणन (Advertising, Sales and Marketing) – पृष्ठ 5
7. ऋण का प्रकटीकरण और पारदर्शिता (Loans Disclosure and Transparency) – पृष्ठ 6
8. ऋण आवेदन और उनकी प्रक्रिया (Applications for loans and their processing) – पृष्ठ 6
9. ऋण मूल्यांकन, वितरण और नियमों, शर्तों, ब्याज दरों, प्रभार आदि में परिवर्तन (Loan appraisal, disbursement and changes in terms, conditions, interest rates, charges etc.) – पृष्ठ 7
10. जमानतदाता – संहिता की प्रयोज्यता (Guarantors – Applicability of the Code) – पृष्ठ 8
11. गोपनीयता और निजता (Privacy and Confidentiality) – पृष्ठ 8
12. क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियाँ (Credit Reference Agencies) – पृष्ठ 9
13. बकाया वसूली (Collection of dues) – पृष्ठ 9
14. ग्राहक शिकायतें और निवारण (Customer Grievances and Redressal) – पृष्ठ 10
15. जमा खाते (Deposit Accounts) – पृष्ठ 11
16. सामान्य प्रावधान (General) – पृष्ठ 12
17. कार्यालय बंद/स्थान परिवर्तन (Office Closure/Change of Location) – पृष्ठ 13
18. उत्पाद-वार ब्याज दर सीमा (Product-wise Interest Rate Range) – पृष्ठ 13
19. उधारकर्ताओं के लिए सूचना (Notice to Borrowers) – पृष्ठ 14

1. प्रस्तावना

यह निष्पक्ष आचरण संहिता ("संहिता") आईकेएफ फाइनेंस लिमिटेड द्वारा सुशासन (Good Corporate Governance) के हिस्से के रूप में और भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा जारी **फेयर प्रैक्टिसेज़ दिशा-निर्देश** (Master Direction) के अनुरूप तैयार की गई है।

इसका उद्देश्य है :

- अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना,
- पारदर्शिता में वृद्धि करना,
- आईकेएफ और उसके ग्राहकों के बीच निष्पक्ष एवं सौहार्दपूर्ण संबंध विकसित करना,
- और ग्राहकों के विश्वास को मजबूत करना।

इस दस्तावेज़ के लिए निम्न RBI **परिपत्र** का संदर्भ लिया जा सकता है:

RBI मास्टर डायरेक्शन (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation)

भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन निदेश 2023 , जो 5 मई 2025 तक अद्यतन है

2. संहिता का उद्देश्य

इस संहिता के उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

- ग्राहकों से व्यवहार करते समय न्यूनतम मानकों को निर्धारित कर अच्छे और निष्पक्ष आचरण को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक ऋण सुविधा (Loan Facility) से संबंधित मुख्य नियम एवं शर्तों को बेहतर तरीके से समझ सके।
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाज़ार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना, जिससे उच्च परिचालन मानक (Operating Standards) प्राप्त किए जा सकें।
- ग्राहकों और आईकेएफ फाइनेंस के बीच निष्पक्ष एवं सौहार्दपूर्ण संबंधों को बढ़ावा देना।
- कंपनी की ऋण प्रणाली (Lending System) में ग्राहकों का विश्वास मजबूत करना।

3. प्रयोजन/लागू क्षेत्र

- यह संहिता उन सभी व्यक्तियों/संस्थाओं पर लागू होगी जिन्हें (आईकेएफ फाइनेंस) के उत्पाद और सेवाएँ किसी भी प्रकार या किसी भी माध्यम से प्रदान की जाती हैं।

- यह संहिता सामान्य परिचालन वातावरण में लागू होगी, सिवाय उन परिस्थितियों के जब *अप्रत्याशित आपदा/प्राकृतिक आपदा (Force Majeure)* जैसी स्थिति उत्पन्न हो।
- यह संहिता नैतिक सिद्धांतों — ईमानदारी और पारदर्शिता — पर आधारित है और सभी कार्यवाही एवं लेन-देन इन्हीं सिद्धांतों की भावना का पालन करेंगे।
- आईकेएफ फाइनेंस के सभी उत्पाद और सेवाएँ लागू कानूनों और विनियमों के अनुरूप होंगी।
- नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रमों, बैठकों, सेमिनारों, परिपत्रों और अन्य संचार माध्यमों के जरिए आईकेएफ फाइनेंस के कर्मचारियों को इस संहिता के बारे में अवगत कराया जाएगा ताकि सभी स्तरों पर निष्पक्षता, गुणवत्तापूर्ण ऋण वितरण और कुशल सेवाओं के प्रति मजबूत प्रतिबद्धता विकसित हो।
- यह संहिता आईकेएफ फाइनेंस के सभी उत्पादों और सेवाओं, या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफ़ॉर्म्स (स्व-स्वामित्व वाले और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के अंतर्गत) पर लागू होगी — चाहे वह काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस, इंटरनेट, या किसी भी अन्य माध्यम से प्रदान की जाए।

4. आईकेएफ फाइनेंस की ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता

आईकेएफ फाइनेंस अपने ग्राहकों के प्रति निम्नलिखित प्रतिबद्धताएँ करता है:

- ग्राहकों के साथ सभी कार्यों में निष्पक्ष और उचित व्यवहार करना, तथा ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों का पालन करना।
- वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की प्रकृति और लाभों के बारे में स्पष्ट और प्रासंगिक जानकारी पारदर्शी तरीके से उपलब्ध कराना।
- ऋण दस्तावेज़ों में उल्लिखित महत्वपूर्ण नियम और शर्तें अंग्रेज़ी और/या स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में समझाना।
- आईकेएफ फाइनेंस के प्रतिनिधि किसी भी स्थिति में ग्राहकों को शारीरिक या मौखिक रूप से परेशान, धमकी या दुर्व्यवहार नहीं करेंगे और न ही आपत्तिजनक भाषा या व्यवहार करेंगे।
- प्रतिनिधि किसी भी प्रकार का शारीरिक संपर्क या अनुचित प्रस्ताव, यौन टिप्पणी, या किसी भी प्रकार का अवांछित शारीरिक, मौखिक या गैर-मौखिक आचरण ग्राहकों (किसी भी लिंग के) साथ नहीं करेंगे।
- ग्राहकों से जानकारी और दस्तावेज़ प्राप्त करते समय **Know Your Customer (KYC)** दिशा-निर्देशों का पालन करना और *Anti-Money Laundering Act* व समय-समय पर नियामक संस्था द्वारा जारी अन्य लागू दिशा-निर्देशों के अनुसार आवश्यक जानकारी लेना।
- ग्राहकों की शिकायतों को सहानुभूतिपूर्वक सुनना और उन्हें हल करने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाना।
- आयु, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर ग्राहकों में कोई भेदभाव नहीं करना।
- ग्राहकों को सभी प्रकार की शुल्क/फीस की जानकारी स्पष्ट रूप से देना, जैसे —
  - ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग फीस,
  - पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क (यदि कोई हो),

- विलंबित भुगतान पर दंड (यदि कोई हो),
  - स्थिर दर (Fixed Rate) से परिवर्ती दर (Floating Rate) या इसके विपरीत ऋण बदलने के लिए शुल्क,
  - ब्याज पुनर्निर्धारण (Interest Reset Clause),
  - और अन्य कोई भी विषय जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करता हो।

  इन सभी शुल्कों/फीस को भेदभावरहित रखा जाएगा।
- ग्राहक से वसूला गया **प्रोसेसिंग शुल्क अप्रत्यावर्तनीय (Non-refundable)** होगा, और एक बार ऋण स्वीकृत होने पर **दस्तावेज़ शुल्क (Documentation Fees)** भी अप्रत्यावर्तनीय होगा। इसे आवेदन पत्र, स्वीकृति पत्र (Sanction Letter) और MITC में स्पष्ट रूप से उल्लेखित किया जाएगा।
- ब्याज दरें, प्रोसेसिंग और अन्य शुल्क (जिसमें विलंबित भुगतान पर दंड भी शामिल है) निर्धारित करने के लिए उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएँ अपनाना।

5. अपने ग्राहक को जानें – नीति दिशा-निर्देश

आईकेएफ फाइनेंस निम्नलिखित कार्य करेगा:

- ऋण खाता खोलने और संचालित करने से पहले आईकेएफ फाइनेंस की **KYC (Know Your Customer)** नीति के अनुसार आवश्यक *Due Diligence* (जाँच-पड़ताल) करेगा।
- ग्राहक से आवश्यक दस्तावेज़ या प्रमाण माँगेगा जो KYC, *Anti-Money Laundering* या अन्य वैधानिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए ज़रूरी हों।
- ऋण आवेदन पत्र/खाता खोलने का फॉर्म और अन्य सामग्री ग्राहक को उपलब्ध कराई जाएगी। इनमें आवश्यक विवरण और जानकारी होगी जिसे ग्राहक को प्रस्तुत करना होगा और दस्तावेज़ सत्यापन या रिकॉर्डिंग हेतु जमा करने होंगे ताकि KYC आवश्यकताओं को पूरा किया जा सके।
- ऋण खाता खोलते समय आवश्यक प्रक्रियात्मक औपचारिकताओं को ग्राहक को समझाएगा और ग्राहक द्वारा माँगे गए आवश्यक स्पष्टीकरण प्रदान करेगा।

6. विज्ञापन, बिक्री और विपणन

आईकेएफ फाइनेंस यह सुनिश्चित करेगा कि:

- किसी भी मीडिया में किए गए सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, पारदर्शी और भ्रामक न हों।
- किसी भी विज्ञापन या प्रचार सामग्री में यदि ब्याज दर (Interest Rate) का उल्लेख किया गया है, तो यह भी स्पष्ट किया जाएगा कि पूर्ण नियम और शर्तों का विवरण अनुरोध पर उपलब्ध होगा।
- ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और प्रभारों की जानकारी शाखाओं के नोटिस बोर्ड, टेलीफोन/हेल्पलाइन, कंपनी की वेबसाइट, निर्धारित हेल्प डेस्क या शुल्क तालिका (Tariff Schedule) के माध्यम से प्रदान की जाएगी।

- जिन तृतीय-पक्षों (Third Parties) की सेवाएँ सहयोगी सेवाएँ प्रदान करने हेतु ली जाती हैं, वे भी ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालेंगे जैसा आईकेएफ फाइनेंस करता है।
- ग्राहकों को उनके द्वारा लिए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं की जानकारी दी जाएगी। उत्पादों/सेवाओं के बारे में संचार या प्रचार ऑफ़र केवल उसी स्थिति में ग्राहक को भेजे जाएँगे जब उसने मेल द्वारा, वेबसाइट पर पंजीकरण करके या आईकेएफ फाइनेंस के ग्राहक सेवा नंबर पर अनुरोध करके ऐसी जानकारी प्राप्त करने की सहमति दी हो।
- आईकेएफ फाइनेंस द्वारा अपने उत्पादों और सेवाओं के विपणन के लिए नियुक्त किए गए **Direct Selling Agents (DSA's)** के लिए आचार संहिता (Code of Conduct) निर्धारित की जाएगी। इसमें विशेष रूप से यह प्रावधान होगा कि वे ग्राहक से व्यक्तिगत रूप से या टेलीफोन पर संपर्क करते समय स्वयं की पहचान बताएँ।
- यदि किसी ग्राहक की शिकायत आईकेएफ फाइनेंस के प्रतिनिधि/कूरियर/DSA के अनुचित व्यवहार या आचार संहिता के उल्लंघन से संबंधित प्राप्त होती है, तो उस शिकायत का उचित समाधान किया जाएगा, जाँच की जाएगी और शिकायत के आधार पर हुए नुकसान की भरपाई हेतु आवश्यक कदम उठाए जाएँगे।

7. ऋण का प्रकटीकरण और पारदर्शिता

आईकेएफ फाइनेंस ग्राहकों को सभी आवश्यक और महत्वपूर्ण जानकारी उपलब्ध कराएगा और उसका प्रकटीकरण करेगा।

- संभावित ग्राहकों को अपनी सेवाओं और उत्पादों की मुख्य विशेषताओं को स्पष्ट रूप से समझाने वाली जानकारी उपलब्ध कराई जाएगी।
- ब्याज दरें, जोखिम के स्तर के आधार पर दरों में अंतर (Gradation of Risk) की पद्धति, तथा दंडात्मक ब्याज (Penal Interest) की जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी।

8. ऋण के आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- उधारकर्ता (Borrower) के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा में होंगे जिसे वह समझ सके।
- ऋण आवेदन पत्र में उन सभी शुल्कों/प्रभारों की जानकारी शामिल होनी चाहिए जो ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए देय हैं; यदि ऋण स्वीकृत/वितरित नहीं किया जाता है तो वापसी योग्य शुल्क की राशि; पूर्व-भुगतान विकल्प और प्रभार (यदि कोई हो); विलंबित भुगतान पर दंड/शुल्क (यदि कोई हो); स्थिर ब्याज दर से परिवर्ती दर (या इसके विपरीत) में परिवर्तन हेतु शुल्क; ब्याज पुनर्निर्धारण (Interest Reset) क्लॉज़ की जानकारी; और अन्य सभी बातें जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती हों। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे सभी शुल्क/प्रभार भेदभावरहित हों।

- ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो ग्राहक के हित को प्रभावित कर सकती है, ताकि वह अन्य एनबीएफसी (NBFCs) द्वारा दी जा रही शर्तों की सार्थक तुलना कर सके और सूचित निर्णय ले सके। आवेदन पत्र में आवश्यक दस्तावेज़ों की सूची भी दी जा सकती है।
- सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पुष्टि ग्राहकों को प्रदान की जाएगी।

9. ऋण मूल्यांकन, वितरण और नियमों, शर्तों, ब्याज दरों, प्रभार आदि में परिवर्तन

- सामान्यतः, ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग हेतु आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय ही एकत्र किए जाएंगे। यदि अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी, तो ग्राहक को तुरंत सूचित किया जाएगा।
- ब्याज दर, जोखिम के आधार पर श्रेणीकरण की पद्धति (Gradation of Risk), और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दरें वसूलने का कारण आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र (Sanction Letter) में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। (यह पारदर्शिता और प्रकटीकरण का हिस्सा है।)
- ऋण की अवधि के दौरान ग्राहक की **क्रेडिट प्रोफ़ाइल** में किसी गिरावट का असर मूल्य निर्धारण (Pricing) पर पड़ेगा और यह ग्राहक को सूचित किया जाएगा।
- ग्राहक को स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से लिखित रूप में (स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में) ऋण की स्वीकृत राशि और सभी नियम एवं शर्तें (जैसे वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, EMI संरचना, पूर्व-भुगतान प्रभार आदि) बताई जाएंगी। ग्राहक द्वारा इन शर्तों की लिखित स्वीकृति आईकेएफ फाइनेंस के अभिलेखों में रखी जाएगी।
- ऋण अनुबंध (Loan Agreement) की एक प्रति तथा उसमें उल्लिखित सभी संलग्नकों की प्रति ग्राहक को स्वीकृति/वितरण के समय दी जाएगी।
- ऋण अनुबंध में **विलंबित भुगतान पर दंडात्मक ब्याज (Penal Interest)** को स्पष्ट और बोल्ड में लिखा जाएगा।
- ऋण अस्वीकृत (Reject) किए जाने पर ग्राहक को लिखित रूप में अस्वीकृति का कारण बताया जाएगा।
- ऋण का वितरण (Disbursement) स्वीकृति पत्र/अनुबंध में दिए गए वितरण कार्यक्रम (Disbursement Schedule) के अनुसार किया जाएगा।
- शर्तों और नियमों में किसी भी परिवर्तन (जैसे वितरण कार्यक्रम, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान प्रभार, अन्य शुल्क आदि) की सूचना ग्राहक को दी जाएगी। यह सूचना व्यक्तिगत रूप से, शाखा के नोटिस बोर्ड, वेबसाइट/ईमेल/SMS, समाचार पत्र, डाक/कूरियर या किसी अन्य माध्यम से दी जा सकती है। सभी परिवर्तन **भविष्य के लिए लागू (Prospective Effect)** होंगे।
- ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य से लागू होंगे। यदि परिवर्तन ग्राहक के प्रतिकूल है, तो आईकेएफ फाइनेंस यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक 60 दिनों के भीतर बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज दिए अपना खाता बंद कर सके या ऋण को स्विच कर सके।
- ऋण अनुबंध के अनुरूप ही ऋण की पूर्व-परिपक्वता वसूली (Recall/Accelerate Payment) या अतिरिक्त सुरक्षा (Additional Security) की माँग की जाएगी।
- ऋण की पूरी बकाया राशि के भुगतान/संपूर्ण वसूली के बाद सभी प्रतिभूतियाँ (Securities) ग्राहक को लौटा दी जाएँगी। यदि आईकेएफ फाइनेंस के पास किसी अन्य वैध दावे का अधिकार है, तो ग्राहक को उसकी पूरी जानकारी और शर्तें लिखित रूप में बताई जाएँगी।

- **Amortization Schedule** के माध्यम से प्रत्येक किस्त में ब्याज और मूलधन का विभाजन (Bifurcation) ग्राहक को स्पष्ट रूप से दिखाया जाएगा।

10. जमानतदाता – संहिता की प्रयोज्यता

जब कोई व्यक्ति ऋण के लिए जमानतदाता (Guarantor) बनने पर विचार कर रहा हो, तो उसे निम्नलिखित बातों की जानकारी दी जाएगी:

- जमानतदाता के रूप में उसकी **देयता (Liability)** क्या होगी।
- वह आईकेएफ फाइनेंस के प्रति कितनी राशि की देयता लेने के लिए प्रतिबद्ध हो रहा है।
- ग्राहक को उसके व्यक्तिगत अभिलेखों (Personal Records) तक पहुँचने के अधिकारों के बारे में मौजूदा कानूनी ढाँचे के तहत जानकारी दी जाएगी।
- क्या आईकेएफ फाइनेंस को उसके अन्य धन (Other Monies) पर अधिकार होगा।
- क्या उसकी देयता एक निश्चित राशि तक सीमित है या असीमित है।
- किन परिस्थितियों और समय पर उसकी देयता समाप्त होगी तथा आईकेएफ फाइनेंस उसे इसके बारे में कैसे सूचित करेगा।
- उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी प्रतिकूल बदलाव (Material Adverse Change) की जानकारी भी जमानतदाता को दी जाएगी, जिसके लिए उसने गारंटी दी है।
- यदि जमानतदाता, पर्याप्त भुगतान क्षमता होने के बावजूद, लेनदार/ऋणदाता की माँग का पालन करने से इंकार करता है, तो ऐसे जमानतदाता को भी **जानबूझकर चूक करने वाला (Willful Defaulter)** माना जाएगा।

11. गोपनीयता और निजता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा।
यह नियम तब भी लागू रहेगा जब ग्राहक, आईकेएफ फाइनेंस का ग्राहक न रहे।

ग्राहकों से प्राप्त जानकारी या उनके खातों से संबंधित कोई भी डेटा (चाहे वह स्वयं ग्राहक द्वारा दिया गया हो या अन्य स्रोतों से प्राप्त हुआ हो) किसी को भी प्रकट नहीं किया जाएगा, जिसमें आईकेएफ फाइनेंस की अन्य इकाइयाँ भी शामिल हैं, जब तक कि:

- कानून द्वारा जानकारी देना अनिवार्य न हो।
- जनहित (Public Interest) में जानकारी देना आवश्यक न हो।
- आईकेएफ फाइनेंस की उचित राय में जानकारी साझा करना आवश्यक या हितकारी न हो।
- ग्राहक स्वयं आईकेएफ फाइनेंस से जानकारी प्रकट करने के लिए न कहे, या उसकी पूर्व लिखित अनुमति से जानकारी साझा की जाए।

- ग्राहक द्वारा अधिकृत किए जाने पर जानकारी **क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों (Credit Reference Agencies)** को दी जा सकती है।

☞ आईकेएफ फाइनेंस ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग विपणन (Marketing) उद्देश्यों के लिए नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक ने विशेष रूप से इसकी अनुमति न दी हो।

12. क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियाँ

ग्राहक को यह जानकारी दी जाएगी कि जब वह ऋण सुविधा ले रहा हो या उसके बाद किसी भी समय, उसके खाता विवरण **क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों** को दिए जा सकते हैं और उनके माध्यम से जाँच की जा सकती है।

इसके अलावा, ग्राहक की व्यक्तिगत देनदारियों (Personal Debts) से संबंधित जानकारी क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को दी जा सकती है, यदि:

- ग्राहक ने अपनी EMI भुगतान में चूक की है।
- बकाया राशि विवाद में है।
- आईकेएफ फाइनेंस की औपचारिक माँग के बाद भी ग्राहक ने ऋण चुकाने के लिए संतोषजनक प्रस्ताव नहीं दिया है।

इन परिस्थितियों में, ग्राहक को लिखित सूचना दी जाएगी कि आईकेएफ फाइनेंस उसकी देनदारियों की जानकारी क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को देने का इरादा रखता है। साथ ही, ग्राहक को यह भी समझाया जाएगा कि क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों की भूमिका क्या है और इसका उसकी **क्रेडिट योग्यता (Creditworthiness)** पर क्या प्रभाव पड़ेगा।

यदि ग्राहक अनुमति देता है तो अतिरिक्त जानकारी भी क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को दी जा सकती है। ग्राहक की मांग पर, उसे वह प्रति उपलब्ध कराई जाएगी जो क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को भेजी गई है।

13. बकाया वसूली

- ऋण वितरण के समय ग्राहक को पुनर्भुगतान (Repayment) की प्रक्रिया समझाई जाएगी — जिसमें राशि, अवधि और किस्तों (Installments) की आवृत्ति शामिल होगी। यदि ग्राहक निर्धारित समयानुसार भुगतान नहीं करता है, तो बकाया वसूली के लिए कानूनन निर्धारित प्रक्रिया अपनाई जाएगी। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजना, व्यक्तिगत मुलाकात करना और/या गिरवी रखी गई संपत्ति (Security) को जब्त करना शामिल हो सकता है।
- आईकेएफ फाइनेंस की वसूली नीति **शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और समझाने (Persuasion)** पर आधारित है, ताकि ग्राहक का विश्वास बना रहे और दीर्घकालीन संबंध विकसित हो।

- आईकेएफ फाइनेंस का स्टाफ या उसका अधिकृत प्रतिनिधि/एजेंट, जो बकाया वसूली या संपत्ति जब्ती का कार्य करेगा:
    - स्वयं की पहचान बताएगा और कंपनी द्वारा जारी प्राधिकरण पत्र (Authority Letter) तथा पहचान पत्र (ID Card) दिखाएगा।
    - ग्राहक को सभी बकाया राशि से संबंधित जानकारी देगा और भुगतान हेतु पर्याप्त समय देगा।
- वसूली प्रक्रिया से संबंधित शिकायतों को सुलझाने के लिए एक तंत्र (Grievance Mechanism) मौजूद रहेगा और इसकी जानकारी उधारकर्ता को दी जाएगी।

डिफ़ॉल्ट (Default) की स्थिति में:

आईकेएफ फाइनेंस और/या उसके अधिकृत एजेंट निम्नलिखित नियमों का पालन करेंगे:

- ग्राहक से सामान्यतः उसके चुने हुए स्थान पर संपर्क करेंगे। यदि वह वहाँ उपलब्ध न हो तो उसके निवास पर, और वहाँ भी अनुपलब्ध होने पर व्यवसाय/पेशा स्थल पर संपर्क करेंगे।
- पहली बार संपर्क करते समय ग्राहक को अपनी पहचान और आईकेएफ फाइनेंस का प्राधिकरण दिखाएँगे।
- ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान करेंगे।
- ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत मुलाकात कर भुगतान की याद दिलाएँगे।
- बकाया राशि के बारे में पूरी जानकारी देंगे और भुगतान हेतु पर्याप्त समय देंगे।
- संपत्ति (चल और अचल दोनों) की वसूली केवल **कानूनी तरीकों** से की जाएगी।
- प्रतिनिधि वसूली या जब्ती प्रक्रिया के दौरान गाली-गलौज या बल प्रयोग नहीं करेंगे।
- ग्राहक से सुबह 07:00 बजे से शाम 19:00 बजे तक ही संपर्क किया जाएगा (विशेष परिस्थितियों को छोड़कर)।
- यदि ग्राहक किसी विशेष समय/स्थान पर कॉल न करने का अनुरोध करता है, तो यथासंभव उसका सम्मान किया जाएगा।
- सभी कॉल्स/मुलाकातों का समय, संख्या और बातचीत का विवरण दर्ज किया जाएगा।
- बकाया विवादों को आपसी सहमति और व्यवस्थित तरीके से सुलझाने का प्रयास किया जाएगा।
- ग्राहक के निवास/कार्यालय में जाते समय **शिष्टाचार और मर्यादा** बनाए रखेंगे।
- शोक/आपदा जैसी अनुपयुक्त परिस्थितियों में वसूली हेतु मुलाकात नहीं की जाएगी।
- किसी भी ग्राहक (चाहे किसी भी लिंग का हो) के साथ शारीरिक संपर्क, अनुचित प्रस्ताव, यौन टिप्पणी या किसी भी प्रकार का अवांछित शारीरिक, मौखिक या गैर-मौखिक आचरण नहीं किया जाएगा।

14. ग्राहक शिकायतें और निवारण

आईकेएफ फाइनेंस निम्नलिखित कार्य करेगा:

- प्रत्येक कार्यालय में शिकायतें और अभ्यावेदन (Complaints & Grievances) प्राप्त करने, पंजीकृत करने और उनका निस्तारण करने हेतु एक प्रणाली और प्रक्रिया होगी।
- यदि किसी ग्राहक से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त होती है, तो आईकेएफ एक सप्ताह के भीतर उसे **प्राप्ति की पुष्टि/प्रतिक्रिया** भेजने का प्रयास करेगा। इस पुष्टि पत्र में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होगा जो शिकायत का निवारण करेगा।
- यदि शिकायत टेलीफोन पर आईकेएफ की हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर दर्ज की जाती है, तो ग्राहक को एक **शिकायत संदर्भ संख्या (Complaint Reference Number)** दी जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति की जानकारी दी जाएगी।
- शिकायत की जाँच के बाद आईकेएफ ग्राहक को अपना **अंतिम उत्तर (Final Response)** भेजेगा या बताएगा कि उत्तर देने में अधिक समय क्यों लगेगा। यह प्रक्रिया शिकायत प्राप्ति से छह सप्ताह के भीतर पूरी करने का प्रयास किया जाएगा। यदि ग्राहक संतुष्ट न हो, तो उसे आगे शिकायत दर्ज कराने के विकल्पों के बारे में सूचित किया जाएगा।
- आईकेएफ फाइनेंस अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया का प्रचार-प्रसार करेगा (ईमेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण सहित, जहाँ शिकायत दर्ज की जा सकती है; समाधान की समय-सीमा; शिकायत की एस्केलेशन मैट्रिक्स आदि)। यह जानकारी कंपनी की वेबसाइट और सभी शाखाओं/कार्यालयों में स्पष्ट रूप से प्रदर्शित होगी।
- यदि कंपनी एक माह के भीतर शिकायत का उत्तर नहीं देती है या ग्राहक उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक **भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (Complaint Redressal Cell)** या **राष्ट्रीय आवास बैंक (NHB)** में शिकायत दर्ज करा सकता है।
- सामान्यतः ग्राहकों को अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए एक माह की अवधि दी जाएगी। शिकायत निवारण प्रक्रिया और उत्तर देने की समय-सीमा एनबीएफसी (NBFC) की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।
- ग्राहकों से प्राप्त **यौन उत्पीड़न (Sexual Harassment)** से संबंधित शिकायतों का निवारण ग्राहक शिकायत निवारण प्रक्रिया के तहत किया जाएगा। जाँच और अनुशासनात्मक कार्यवाही **POSH नीति** के अनुरूप होगी।
- आईकेएफ फाइनेंस समय-समय पर **Fair Practices Code** के अनुपालन और शिकायत निवारण प्रणाली की कार्यप्रणाली की समीक्षा करेगा।

15. जमा खाते

- वर्तमान में कंपनी जनता से कोई जमा (Public Deposit) स्वीकार नहीं करती है।
- हालाँकि, यदि भविष्य में आईकेएफ फाइनेंस कोई जमा योजना (Deposit Schemes) शुरू करता है, तो ग्राहकों को उससे संबंधित सभी जानकारी प्रदान की जाएगी। इसमें शामिल होगा:

  - ब्याज दर (Rate of Interest),
  - ब्याज गणना की विधि (Method of Interest Application),
  - जमा की शर्तें (Terms of the Deposits),
  - समय से पहले निकासी (Premature Withdrawal),
  - नवीकरण (Renewal),
  - जमा के विरुद्ध ऋण (Loan against Deposits),

- नामांकन सुविधा (Nomination Facilities) इत्यादि।

- यह जानकारी ऋण उत्पादों की तरह ही ग्राहकों को दी जाएगी।

16. सामान्य प्रावधान

आईकेएफ फाइनेंस निम्नलिखित कार्य करेगा:

- ग्राहक द्वारा ऋण आवेदन पत्र में दिए गए विवरणों का सत्यापन करेगा — इसके लिए आवश्यक होने पर ग्राहक के निवास या व्यवसाय स्थल पर टेलीफोन द्वारा या व्यक्तिगत रूप से जाकर जाँच की जाएगी। इसके लिए आईकेएफ फाइनेंस द्वारा नियुक्त एजेंसियों का उपयोग भी किया जा सकता है।
- ग्राहक से प्राप्त **खाता स्थानांतरण (Transfer of Borrower Account)** के अनुरोध पर प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर उत्तर देगा और सामान्य परिस्थितियों में इसे प्रक्रिया में लाएगा।
- यदि ग्राहक के खाते से संबंधित किसी लेन-देन की जाँच की आवश्यकता हो, तो ग्राहक से सहयोग करने के लिए कहा जाएगा। यदि पुलिस/अन्य जाँच एजेंसियों को शामिल करना पड़े, तो ग्राहक को इसमें सहयोग करना होगा।
- ग्राहक को यह परामर्श दिया जाएगा कि यदि वह धोखाधड़ी (Fraud), भ्रष्टाचार (Corruption), चोरी (Theft) या अन्य अनुचित गतिविधियों में शामिल होता है, तो उसके खाते पर होने वाले सभी नुक़सान का उत्तरदायित्व उसी का होगा। यदि ग्राहक लापरवाही बरतता है और उससे नुक़सान होता है, तो उसकी ज़िम्मेदारी भी ग्राहक की होगी।
- उत्पादों और सेवाओं की जानकारी ग्राहकों को **हिंदी, अंग्रेज़ी या उपयुक्त स्थानीय भाषा** में उपलब्ध कराई जाएगी।
- लिंग, जाति और धर्म के आधार पर ऋण देने के मामले में कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा। हालाँकि, समाज के विभिन्न वर्गों के लिए विशेष योजनाएँ बनाने/उनमें भाग लेने का अधिकार आईकेएफ फाइनेंस को होगा।
- ग्राहकों द्वारा लिए गए उत्पादों के आधार पर **पूर्व-भुगतान या पूर्व-समापन शुल्क (Prepayment/Pre-closure Charges)** लागू होंगे, और यह समय-समय पर आरबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों और नीतियों के अनुरूप होंगे।
- सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (MITC) को एक अलग दस्तावेज़ में ग्राहकों से प्राप्त किया जाएगा, जो मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेज़ों के अतिरिक्त होगा।
- इस संहिता का प्रचार-प्रसार निम्न प्रकार से किया जाएगा:
  - मौजूदा और नए ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक संचार या डाक द्वारा इसकी प्रति प्रदान करना।
  - अनुरोध पर इसकी प्रति काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम/डाक द्वारा उपलब्ध कराना।
  - प्रत्येक शाखा और कंपनी की वेबसाइट पर इसे उपलब्ध कराना।

- यह सुनिश्चित करना कि कंपनी का प्रत्येक कर्मचारी इस संहिता से परिचित हो और ग्राहकों को इसे समझा सके।

ब्याज दर (Interest Rate) से संबंधित

आईकेएफ फाइनेंस का निदेशक मंडल (Board of Directors) ब्याज दर मॉडल अपनाएगा, जिसमें **फंड की लागत (Cost of Funds)**, **मार्जिन (Margin)** और **जोखिम प्रीमियम (Risk Premium)** जैसे कारकों को ध्यान में रखा जाएगा और ऋण एवं अग्रिमों (Loans & Advances) के लिए ब्याज दर निर्धारित की जाएगी।

17. कार्यालय बंद/स्थान परिवर्तन

- यदि आईकेएफ फाइनेंस का कोई कार्यालय बंद किया जाता है या उसका स्थान बदला जाता है, तो संबंधित ग्राहकों को पहले से **पर्याप्त सूचना (Adequate Notice)** दी जाएगी।
- आईकेएफ फाइनेंस का निदेशक मंडल (Board of Directors) समय-समय पर विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर **Fair Practices Code (निष्पक्ष आचरण संहिता)** के अनुपालन की समीक्षा करेगा।
- ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट निदेशक मंडल को नियमित अंतराल पर प्रस्तुत की जा सकती है।
- इस दस्तावेज़ में दी गई जानकारी **आईकेएफ फाइनेंस लिमिटेड की संपत्ति** है।
  इसे बिना पूर्व लिखित अनुमति के पूरी या आंशिक रूप से **कॉपी, उपयोग, प्रकट, संग्रहित या किसी भी माध्यम (इलेक्ट्रॉनिक, मैकेनिकल, प्रजनन, रिकॉर्डिंग आदि) से प्रेषित** नहीं किया जा सकता।

18. उत्पाद-वार ब्याज दर सीमा

क्रम संख्या	उत्पाद	ब्याज दर सीमा
1	वाणिज्यिक वाहन	अधिकतम 28% तक
2	कारें और उपयोगी वाहन	अधिकतम 28% तक
3	मटेरियल हैंडलिंग और निर्माण उपकरण	अधिकतम 28% तक
4	ट्रैक्टर और कृषि उपकरण	अधिकतम 30% तक
5	दो और तीन पहिया वाहन	अधिकतम 30% तक
6	बीमा वित्त	अधिकतम 30% तक
7	एनबीएफसी हेतु टर्म लोन	अधिकतम 18% तक
8	सूक्ष्म , लघु , एवं मध्यम उद्यम ऋण	अधिकतम 24% तक

नोट:

- उपरोक्त सभी ब्याज दर सीमाएँ केवल **संकेतात्मक (Indicative)** हैं और वार्षिक आधार पर (Annualized) बताई गई हैं।
- वास्तविक ऋण ब्याज दर (Actual Lending Rate) प्रत्येक मामले के आधार पर अलग-अलग हो सकती है।
- लागू होने पर अतिरिक्त **सेवा कर / GST और अन्य उपकर (Cess)** वसूला जाएगा।
- यह ब्याज दरें और शुल्क हमारी **FPC Policy** के अनुरूप हैं, जो हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है: 🔗 https://ikffinance.com/fpc.php#productWiseInterestRange

उधारकर्ताओं के लिए सूचना

- भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने **एनबीएफसी लोकपाल (NBFC Ombudsman) योजना** लागू की है।
- यदि कंपनी के अधिकारियों के साथ व्यवहार में आपको कोई शिकायत हो, तो नोडल अधिकारी से संपर्क करें।

आईकेएफ फाइनेंस का नोडल अधिकारी

के. एस. एस. प्रसन्ना कृष्णा
लैंडलाइन नंबर: 0866-2474644, 2474633
ईमेल: **nodalofficer@ikffinapp.com**

यदि आपकी शिकायत एक माह में नहीं सुलझाई जाती है, तो आप **नियामक (Regulator)** से संपर्क कर सकते हैं।

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) – प्रभारी अधिकारी

फोन नंबर: 0866-2523410
ईमेल: **dosapro@rbi.org.in**