आय.के.एफ. फायनान्स लिमिटेड

न्याय्य व्यवहार संहिता	
शेवटची मंजुरी/पुनरावलोकन दिनांक	२९ मे, २०२४
पुनरावलोकन दिनांक	०६ ऑगस्ट, २०२५
तयार केले	श्री. संजय कुमार सिंग – मुख्य अनुपालन अधिकारी (CCO)
प्रस्तावित केले	श्री. संजय कुमार सिंग – मुख्य अनुपालन अधिकारी (CCO)
मंजुरी प्राधिकरण	संचालक मंडळ
Version	V1 – 2025

अनुक्रमणिका

1. प्रस्तावना 3
2. संहितेची उद्दिष्टे 3
3. अनुप्रयोग 3
4. ग्राहकांसाठी आय.के.एफ. फायनान्सची बांधिलकी 4
5. आपला ग्राहक जाणून घ्या (KYC) धोरण मार्गदर्शक तत्त्वे 4
6. जाहिरात, विक्री व विपणन 5
7. कर्ज प्रकटीकरण व पारदर्शकता 5
8. कर्ज अर्ज व त्याची प्रक्रिया 6
9. कर्ज मूल्यांकन, वितरण व अटी, शर्ती, व्याजदर, शुल्क इ. मध्ये बदल 6
10. हमीदार – संहितेची लागूत्वता 7
11. गोपनीयता व खाजगीपणा 7
12. पत संदर्भ संस्था 8
13. थकबाकी वसुली 8
14. ग्राहक तक्रारी व निवारण 10
15. ठेव खाती 10
16. सर्वसाधारण 11
17. कार्यालय बंद/स्थानांतरण 11
18. उत्पादननिहाय व्याजदर श्रेणी 12

कर्जदारांना सूचना 13

1. प्रस्तावना

ही न्याय्य व्यवहार संहिता (“संहिता”) आय.के.एफ. फायनान्स लिमिटेडने चांगल्या कॉर्पोरेट गव्हर्नन्सचा एक भाग म्हणून आणि रिझर्व्ह बँकेच्या मास्टर डायरेक्शननुसार जाहीर केलेल्या न्याय्य व्यवहार मार्गदर्शक तत्त्वांच्या अनुषंगाने तयार केली आहे. या संहितेचा उद्देश न्याय्य आणि प्रामाणिक व्यवहारांना प्रोत्साहन देणे, पारदर्शकता वाढविणे, आय.के.एफ. आणि त्यांच्या ग्राहकांमध्ये मैत्रीपूर्ण व विश्वासार्ह संबंध प्रस्थापित करणे तसेच ग्राहकांचा विश्वास दृढ करणे हा आहे.

या दस्तऐवजासाठी खालील रिझर्व्ह बँकेच्या परिपत्रकाचा संदर्भ घेतला जाऊ शकतो.

एन.बी.एफ.सी.साठी लागू असलेल्या रिझर्व्ह बँकेच्या मास्टर डायरेक्शन:
मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी – स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) डायरेक्शन्स, २०२३ (दि. ०५ मे, २०२५ पर्यंत अद्ययावत)

2. संहितेची उद्दिष्टे

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून योग्य व न्याय्य व्यवहारांना प्रोत्साहन देणे.
- कर्जसुविधा देताना लागू होणाऱ्या महत्वाच्या अटी व शर्तींबाबत ग्राहकांना स्पष्ट समज होण्यासाठी पारदर्शकता वाढविणे.
- स्पर्धेमार्फत बाजारातील शक्तींना प्रोत्साहन देऊन उच्च कार्यप्रणाली मानके साध्य करणे.
- ग्राहक व आय.के.एफ. फायनान्स यांच्यामध्ये न्याय्य व सौहार्दपूर्ण संबंध प्रस्थापित करणे.
- कंपनीच्या कर्जवाटप प्रणालीवर ग्राहकांचा विश्वास दृढ करणे.

3. अनुप्रयोग

- आय.के.एफ. फायनान्सची उत्पादने व सेवा ज्या कोणत्याही प्रकारे व कोणत्याही माध्यमातून दिल्या जातात, त्या सर्व व्यक्ती/संस्था यांना ही संहिता लागू आहे.
- ही संहिता सामान्य कार्यरत वातावरणात लागू असेल; परंतु कोणत्याही आपत्तीजन्य (force majeure) परिस्थितीत लागू राहणार नाही.
- ही संहिता प्रामाणिकपणा व पारदर्शकता या नैतिक तत्वांवर आधारित असून सर्व कृती व व्यवहार संहितेच्या भावनेनुसार केले जातील.
- आय.के.एफ. फायनान्सची उत्पादने व सेवा सर्व लागू कायदे व नियमांचे पालन करतील.
- नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम, बैठका, परिसंवाद, परिपत्रके आणि इतर संप्रेषण माध्यमांच्या साहाय्याने आय.के.एफ. फायनान्सचे कर्मचारी या संहितेबद्दल सजग केले जातील, जेणेकरून सर्व स्तरांवर न्याय्यपणा, गुणवत्तापूर्ण कर्जपुरवठा व कार्यक्षम सेवा देण्याविषयी दृढ बांधिलकी निर्माण होईल.
- ही संहिता सर्व उत्पादने व सेवा तसेच डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्म्सना (स्वतःच्या किंवा आऊटसोर्सिंग व्यवस्थेद्वारे चालविलेल्या) लागू असेल – काउंटरवर, दूरध्वनीद्वारे, पोस्टाने, इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने.

4. ग्राहकांसाठी आय.के.एफ. फायनान्सची बांधिलकी

- प्रामाणिकपणा व पारदर्शकता या सर्व नैतिक तत्वांचे पालन करून ग्राहकांशी न्याय्य व वाजवी वर्तन करणे.
- वित्तीय उत्पादने व सेवांचे स्वरूप आणि त्यांचे फायदे याबाबत आवश्यक व संबंधित माहिती पारदर्शकपणे उपलब्ध करून देणे.
- कर्ज दस्तऐवजांमध्ये नमूद केलेल्या महत्त्वाच्या अटी व शर्ती ग्राहकांच्या मागणीनुसार इंग्रजीत आणि/किंवा स्थानिक भाषेत अथवा ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत समजावून सांगणे.
- आय.के.एफ. फायनान्सचे प्रतिनिधी कोणत्याही वेळी ग्राहकांना शारीरिक किंवा शाब्दिक त्रास, धमकी किंवा अपमान करणार नाहीत तसेच अवमानकारक हावभाव किंवा भाषा वापरणार नाहीत.
- ग्राहकांशी कोणताही शारीरिक संपर्क किंवा अवांछित आग्रही वर्तन, अश्लील सूचक बोलणे अथवा लैंगिक स्वरूपाचे अवांछित शारीरिक, शाब्दिक किंवा अव्यक्त वर्तन करणार नाहीत, ग्राहकाचे लिंग कोणतेही असो.
- ग्राहकांकडून माहिती व कागदपत्रे घेताना "नो युवर कस्टमर (KYC)" मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करणे तसेच मनी लॉन्डरिंग प्रतिबंधक कायदा व नियामक संस्था/संबंधित प्राधिकरणांकडून वेळोवेळी जारी केलेल्या लागू मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार आवश्यक माहिती गोळा करणे.
- ग्राहकांच्या तक्रारी संवेदनशीलतेने हाताळणे व त्या सोडविण्यासाठी आवश्यक ती सर्व पावले उचलणे.
- वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व यावर आधारित ग्राहकांमध्ये भेदभाव न करणे.
- कर्ज अर्ज प्रक्रिया शुल्क, पूर्वपरतफेड पर्याय व शुल्क (असल्यास), विलंबित परतफेडीसाठी दंड, स्थिर दरातून परिवर्ती दरामध्ये किंवा उलट बदलण्यासाठी लागणारे शुल्क, व्याजदर पुन्हा निश्चित करण्याच्या तरतुदी इत्यादी जे ग्राहकांच्या हितावर परिणाम करतात अशी सर्व माहिती ग्राहकाला स्पष्टपणे देणे. अशी सर्व शुल्के व आकारणी भेदभावरहित असावीत.
- ग्राहकाकडून घेतलेले प्रक्रिया शुल्क परत न करणारे आहे आणि एकदा कर्ज मंजूर झाल्यावर दस्तऐवज शुल्क देखील परत न करणारे आहे. हे अर्जपत्र, मंजुरीच्या अटी व **MITC** मध्ये नमूद केले जाईल.
- व्याजदर व इतर प्रक्रिया शुल्क (दंडात्मक व्याजासह, असल्यास) निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे व प्रक्रिया निश्चित करणे.

5. आपला ग्राहक जाणून घ्या (KYC) धोरण मार्गदर्शक तत्त्वे

आय.के.एफ. फायनान्स खालीलप्रमाणे कार्य करेल:

- ग्राहकाचे कर्ज खाते उघडण्यापूर्वी आणि चालविताना, आय.के.एफ. फायनान्सच्या "नो युवर कस्टमर" (KYC) धोरणानुसार आवश्यक ती दक्षता (Due Diligence) पार पाडणे.
- ग्राहकाने आवश्यक त्या कागदपत्रांचा किंवा पुराव्यांचा सादर करणे/प्रदान करणे याची मागणी करणे, जे आय.के.एफ. फायनान्स KYC, मनी लॉन्डरिंग प्रतिबंधक कायदा किंवा इतर कोणत्याही वैधानिक आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी आवश्यक आहेत.

- ग्राहकाला कर्ज अर्जपत्र/खाते उघडणी फॉर्म व इतर आवश्यक साहित्य उपलब्ध करून देणे, ज्यामध्ये KYC आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी आवश्यक माहिती व पडताळणीसाठी द्यावयाची कागदपत्रे याबाबतची महत्त्वाची व संबंधित माहिती समाविष्ट असेल.
- ग्राहकाने कर्ज खाते उघडताना मागितलेल्या प्रक्रियात्मक औपचारिकता समजावून सांगणे व आवश्यक ती स्पष्टता प्रदान करणे.

6. जाहिरात, विक्री आणि विपणन

- कोणत्याही माध्यमातील सर्व जाहिराती व प्रचार साहित्य स्पष्ट, पारदर्शक व दिशाभूल न करणारे असावे याची खात्री करणे.
- कोणत्याही माध्यमातील जाहिराती किंवा प्रचार साहित्यामध्ये जर एखाद्या सेवा/उत्पादनाबाबत लक्ष वेधले गेले आणि व्याजदराचा उल्लेख केला असेल, तर ग्राहकाच्या मागणीनुसार सर्व अटी व शर्तींचे तपशील उपलब्ध होतील असे स्पष्ट करणे.
- व्याजदर, सामान्य शुल्क व आकारणी याबाबतची माहिती शाखांमधील नोटीस बोर्डवर, दूरध्वनी/हेल्पलाईनवर, कंपनीच्या संकेतस्थळावर, नियुक्त हेल्प डेस्कवर किंवा टॅरिफ शेड्यूलद्वारे उपलब्ध करून देणे.
- सहाय्यक सेवा पुरविण्यासाठी तृतीय पक्षांची सेवा घेतल्यास, त्यांनी ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती आय.के.एफ. फायनान्स ज्या प्रमाणात गोपनीय व सुरक्षित ठेवते त्याच प्रमाणात हाताळणे.
- ग्राहकांनी घेतलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांबद्दल त्यांना माहिती देणे. उत्पादने/सेवांबाबतची अशी माहिती किंवा प्रचारात्मक ऑफर्स केवळ ग्राहकाने मेलद्वारे, संकेतस्थळावर नोंदणी करून किंवा आय.के.एफ. फायनान्सच्या ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून अशा प्रकारच्या माहिती/सेवा मिळविण्यास संमती दिल्यासच दिली जाईल.
- आय.के.एफ. फायनान्सच्या उत्पादनांची व सेवांची विक्री करण्यासाठी नियुक्त थेट विक्री प्रतिनिधींसाठी (DSA) आचारसंहिता लागू असेल, ज्यामध्ये त्यांनी ग्राहकांशी प्रत्यक्ष किंवा दूरध्वनीवर संपर्क साधताना स्वतःची ओळख स्पष्ट करणे बंधनकारक असेल.
- आय.के.एफ. फायनान्सच्या प्रतिनिधी/कोरिअर/DSA यांच्याकडून ग्राहकाची तक्रार प्राप्त झाल्यास, आचारसंहितेचे उल्लंघन किंवा अयोग्य वर्तनाबाबतची ती तक्रार योग्यरित्या हाताळली जाईल आणि तक्रारीची चौकशी करून झालेल्या नुकसानीसाठी योग्य पावले उचलली जातील.

7. कर्ज प्रकटीकरण व पारदर्शकता

आय.के.एफ. फायनान्स ग्राहकांना सर्व महत्त्वाची माहिती उपलब्ध करून देईल व जाहीर करेल.

- संभाव्य ग्राहकांना त्यांच्या सेवांच्या व उत्पादनांच्या प्रमुख वैशिष्ट्यांचे स्पष्टपणे स्पष्टीकरण देणारी माहिती पुरविणे.
- व्याजदर, जोखमींच्या वर्गीकरणाची पद्धत व दंडात्मक व्याज यांची माहिती कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देणे.

8. कर्ज अर्ज व त्याची प्रक्रिया

- कर्जदाराशी होणारे सर्व संप्रेषण स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत केले जाईल.
- कर्ज अर्जामध्ये प्रक्रिया शुल्क/आकारणीची सर्व माहिती, जर कर्ज रक्कम मंजूर/वितरित झाली नाही तर परत मिळणारे शुल्क, पूर्वपरतफेडीचे पर्याय व शुल्क (असल्यास), विलंबित परतफेडीसाठी दंडात्मक व्याज/दंड (असल्यास), स्थिर दरातून परिवर्ती दरामध्ये किंवा उलट बदलण्यासाठी लागणारे शुल्क, व्याजदर पुन्हा निश्चित करण्याची तरतूद आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारे इतर कोणतेही मुद्दे यांचा समावेश असणे आवश्यक आहे. तसेच अशी शुल्के/आकारणी भेदभावरहित असणे आवश्यक आहे.
- कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये ग्राहकाच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असावी, जेणेकरून इतर NBFCs द्वारे दिलेल्या अटी व शर्तींशी तुलना करून ग्राहक सुजाण निर्णय घेऊ शकेल. अर्ज फॉर्ममध्ये सादर करावयाच्या कागदपत्रांची यादी नमूद केली जाऊ शकते.
- प्राप्त झालेल्या प्रत्येक कर्ज अर्जाची पावती ग्राहकाला दिली जाईल.

9. कर्ज मूल्यांकन, वितरण आणि अटी, शर्ती, व्याजदर, शुल्क इत्यादींमध्ये बदल

- साधारणपणे कर्ज अर्जाची प्रक्रिया करण्यासाठी लागणारी सर्व माहिती अर्जाच्या वेळीच गोळा केली जाईल. जर अतिरिक्त माहिती आवश्यक असेल तर ग्राहकाला त्वरित पुन्हा संपर्क साधला जाईल असे कळविले जाईल.
- व्याजदर, जोखीम वर्गीकरणाची पद्धत आणि वेगवेगळ्या कर्जदारांच्या श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील कारणे अर्जपत्रात आणि मंजुरीपत्रात स्पष्टपणे ग्राहकाला कळविण्यात येतील. (पारदर्शकता व प्रकटीकरणाचा एक भाग म्हणून).
- आय.के.एफ. कर्जाच्या मुदतीदरम्यान त्याचे निरीक्षण करेल आणि ग्राहकाच्या क्रेडिट प्रोफाइलमध्ये कोणतीही घसरण झाल्यास त्याचा परिणाम दरांमध्ये बदल होऊन ग्राहकाला कळविला जाईल.
- कर्ज मंजुरीपत्राद्वारे किंवा अन्य लिखित स्वरूपात, स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत, मंजूर झालेली कर्ज रक्कम तसेच सर्व अटी व शर्ती (वार्षिक व्याजदर, अर्जाची पद्धत, EMI (ईएमआय) रचना, पूर्वपरतफेड शुल्क इत्यादींसह) ग्राहकाला कळविण्यात येतील. ग्राहकाची या अटी व शर्तींची लिखित स्वीकृती आय.के.एफ. फायनान्सच्या नोंदींमध्ये ठेवली जाईल.
- कर्ज मंजुरी/वितरणाच्या वेळी ग्राहकाला कर्ज कराराची प्रत तसेच त्यामध्ये नमूद केलेल्या सर्व परिशिष्टांची प्रत दिली जाईल.
- कर्ज करारामध्ये विलंबित परतफेडीसाठी आकारण्यात येणारे दंडात्मक व्याज ठळकपणे नमूद केलेले असेल.
- कर्ज अर्ज नाकारल्यास, नकाराचे कारण नमूद करणारे लिखित पत्र ग्राहकाला दिले जाईल.
- वितरण कर्ज करार/मंजुरीपत्रामध्ये नमूद केलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार केले जाईल.
- अटी व शर्तींमध्ये बदल (जसे की वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्वपरतफेड शुल्क, इतर शुल्के इ.) झाल्यास ग्राहकाला सूचना दिली जाईल. हे बदल पुढील कालावधीसाठी लागू होतील आणि वैयक्तिक कळविणे, शाखांमधील सूचना फलक, संकेतस्थळ/ईमेल/SMS, वृत्तपत्र, पोस्ट/कोरिअर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने इंग्रजीत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत कळविले जाऊ शकते. यासंदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.

- आय.के.एफ. फायनान्स व्याजदर व शुल्कामधील बदल केवळ पुढील कालावधीसाठीच लागू करेल. जर असा बदल ग्राहकाच्या गैरफायद्याचा असेल, तर ग्राहकाला त्याचे खाते बंद करण्याची किंवा बदलण्याची परवानगी कोणतेही अतिरिक्त शुल्क/व्याज न आकारता ६० दिवसांच्या आत दिली जाईल.
- कर्ज करारानुसारच परतफेड त्वरीत मागविणे, कराराची अंमलबजावणी करणे किंवा अतिरिक्त तारणाची मागणी करणे याबाबतचा निर्णय घेतला जाईल.
- सर्व देणी फेडल्यानंतर किंवा बाकी थकबाकी वसूल झाल्यानंतर आय.के.एफ. फायनान्स सर्व तारण मुक्त करेल. जर कंपनीला ग्राहकाविरुद्ध इतर कोणत्याही दाव्यासाठी वैध हक्क किंवा तारणधारणा (lien) असेल, तर त्याबद्दल ग्राहकाला संपूर्ण तपशीलवार नोटीस दिली जाईल आणि दावा निकाली निघेपर्यंत तारण राखून ठेवले जाईल.
- आय.के.एफ. त्याच्या अमॉर्टायझेशन वेळापत्रकाद्वारे प्रत्येक हप्त्यातील व्याज व मूळ रक्कमेचे विभाजन ग्राहकाला स्पष्टपणे दाखवेल.

10. हमीदार – संहितेची लागूत्वता

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी हमीदार होण्याचा विचार करते, तेव्हा त्याला/तिला खालील बाबींबाबत माहिती दिली जाईल:

- हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी.
- आय.के.एफ.कडे तो/ती कितपत आर्थिक जबाबदारी स्वीकारत आहे.
- विद्यमान कायदेशीर चौकटीत वैयक्तिक नोंदी पाहण्याबाबत त्याचे/तिचे अधिकार कितपत आहेत याची माहिती.
- आय.के.एफ. त्याच्या/तिच्या इतर मालमत्तेवर दावा करू शकते का.
- हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी ठराविक रकमेपुरती मर्यादित आहे की अमर्यादित आहे.
- कोणत्या वेळेला व कोणत्या परिस्थितीत हमीदाराची जबाबदारी संपुष्टात येईल आणि त्याबाबत आय.के.एफ. त्याला/तिला कसे कळवेल.
- ज्या कर्जदारासाठी तो/ती हमीदार आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीमध्ये झालेला कोणताही प्रतिकूल बदल.
- जर हमीदाराकडे पुरेशी आर्थिक क्षमता असूनही, सावकार/कर्जदाता यांनी केलेली मागणी पूर्ण करण्यास नकार दिला, तर अशा हमीदाराला जाणीवपूर्वक थकबाकीदार (Willful defaulter) मानले जाईल.

11. गोपनीयता आणि खाजगीपणा

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी व गोपनीय म्हणून हाताळली जाईल, जरी ते आय.के.एफ. फायनान्सचे ग्राहक राहिले नसले तरी. ग्राहक खात्याशी संबंधित कोणतीही माहिती किंवा माहिती

(ग्राहकांनी दिलेली अथवा अन्य मार्गे मिळालेली) कोणालाही उघड केली जाणार नाही, आय.के.एफ. फायनान्सच्या इतर संस्थांना देखील नव्हे, जोपर्यंत:

- कायद्यानुसार ती माहिती देणे आवश्यक नाही.
- सार्वजनिक हितासाठी ती माहिती जाहीर करणे आवश्यक नाही.
- आय.के.एफ. फायनान्सच्या वाजवी मतानुसार किंवा हितासाठी ती माहिती देणे आवश्यक नाही.
- ग्राहकाने आय.के.एफ. फायनान्सला ती माहिती जाहीर करण्यास सांगितले नाही किंवा त्याची पूर्वलिखित परवानगी दिली नाही.
- ग्राहकाने क्रेडिट रेफरन्स एजन्सींना माहिती देण्यास अधिकृत केले नाही.

आय.के.एफ. फायनान्स ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती विपणन उद्देशाने वापरणार नाही, जोपर्यंत ग्राहकाने त्यासाठी विशेष परवानगी दिलेली नसेल.

12. पत संदर्भ संस्था

ग्राहकाने कर्ज सुविधा घेताना किंवा नंतर कधीही त्याचे खाते तपशील पत संदर्भ संस्थांना (Credit Reference Agencies) कळविले जाऊ शकतात आणि त्यांच्यामार्फत तपासणी केली जाऊ शकते, याची माहिती ग्राहकाला दिली जाईल. तसेच खालीलप्रमाणे असल्यास ग्राहकाच्या वैयक्तिक थकबाकीची माहिती पत संदर्भ संस्थांना पुरविली जाईल:

- ग्राहकाने ईएमआयची परतफेड न केल्यास.
- देय रकमेबाबत वाद असल्यास.
- आय.के.एफ. फायनान्सने औपचारिक मागणी केल्यानंतरही ग्राहकाने कर्ज परतफेडीसाठी समाधानकारक प्रस्ताव दिला नसेल.

वरीलप्रमाणे परिस्थितीत ग्राहकाला लिखित स्वरूपात कळविले जाईल की आय.के.एफ. फायनान्स त्याच्या थकबाकीबाबतची माहिती पत संदर्भ संस्थांना देण्याचा विचार करीत आहे. त्याच वेळी, ग्राहकाला या संस्थांची भूमिका आणि अशी माहिती दिल्याने त्याच्या कर्ज मिळविण्याच्या क्षमतेवर काय परिणाम होईल हे समजावून सांगितले जाईल.

ग्राहकाच्या परवानगीने अतिरिक्त माहिती पत संदर्भ संस्थांना दिली जाऊ शकते. तसेच, ग्राहकाच्या मागणीवर त्याला त्या संस्थांना पुरविलेल्या माहितीची प्रत उपलब्ध करून दिली जाईल.

13. थकबाकी वसुली

कर्ज वितरणाच्या वेळी ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया समजावून सांगितली जाईल, ज्यामध्ये परतफेडीची रक्कम, मुदत व हप्त्यांची वारंवारिता यांचा समावेश असेल. जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर देशातील कायद्यांनुसार थकबाकी वसुलीची निश्चित प्रक्रिया अवलंबली जाईल. या प्रक्रियेत

ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेट देऊन तसेच तारण जप्त करून (असल्यास) आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.

आय.के.एफ. फायनान्सची वसुली धोरण नम्रता, न्याय्य वागणूक व समजावणीवर आधारित असून, ग्राहकांचा विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध दृढ करण्यासाठी आखली आहे. आय.के.एफ. फायनान्सचे कर्मचारी किंवा त्यांचे अधिकृत प्रतिनिधी थकबाकी वसुली अथवा तारण जप्त करण्यासाठी स्वतःची ओळख पटवतील आणि त्यासाठी जारी केलेले प्राधिकरण पत्र व ओळखपत्र दाखवतील. तसेच, ग्राहकाला थकबाकीबाबत संपूर्ण माहिती देऊन परतफेडीसाठी पुरेसा अवधी दिला जाईल.

आय.के.एफ. फायनान्सकडे अशा यंत्रणा आहे ज्याद्वारे कर्जदारांच्या वसुली प्रक्रियेबाबतच्या तक्रारी हाताळल्या जातील. या यंत्रणेचे तपशील ग्राहकाला उपलब्ध करून दिले जातील.

जर ग्राहकाने कर्जाची परतफेड न केल्यास, आय.के.एफ. फायनान्स व/किंवा त्यांचे अधिकृत प्रतिनिधी:

- साधारणपणे ग्राहकाने पसंत केलेल्या ठिकाणी संपर्क साधतील, व तेथे उपलब्ध नसल्यास निवासस्थानी किंवा व्यवसाय/व्यवसायस्थळी संपर्क साधतील.
- प्रथम भेटीत ग्राहकाला स्वतःची ओळख व आय.के.एफ. फायनान्सतर्फे प्रतिनिधित्व करण्याचे अधिकार स्पष्ट करतील.
- ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर करतील.
- ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेट देऊन परतफेडीची आठवण करून देतील.
- ग्राहकाला थकबाकीबाबत संपूर्ण माहिती देतील व परतफेडीसाठी पुरेसा अवधी देण्याचा प्रयत्न करतील.
- स्थावर व जंगम मालमत्ता दोन्ही कायदेशीर मार्गाने जप्त करतील.
- वसुली/जप्ती प्रक्रियेदरम्यान आय.के.एफ. फायनान्स व त्यांचे प्रतिनिधी शिवीगाळ, धमकी किंवा जोरजबरदस्ती करणार नाहीत.
- साधारणपणे सकाळी ७:०० ते संध्याकाळी ७:०० या वेळेतच ग्राहकाच्या निवासस्थानी किंवा व्यवसायस्थळी संपर्क साधतील, विशेष परिस्थितीतच अन्यवेळेस.
- ग्राहकाने विशिष्ट वेळेत किंवा ठिकाणी फोन न करण्याची विनंती केल्यास, शक्यतो ती मान्य केली जाईल.
- केलेल्या कॉल्सची वेळ, संख्या व संभाषणाची नोंद ठेवली जाईल.
- थकबाकीबाबतचे वाद किंवा मतभेद परस्पर संमतीने व सुव्यवस्थितपणे सोडविण्यासाठी सर्व मदत केली जाईल.
- ग्राहकांच्या घरी भेट देताना शिष्टाचार व सभ्य वर्तन राखले जाईल.
- कुटुंबातील दुःखद प्रसंगासारख्या अनुचित प्रसंगी थकबाकी वसुलीसाठी भेट दिली जाणार नाही.
- ग्राहकांशी कोणताही शारीरिक संपर्क, अवांछित आग्रही वर्तन, अश्लील सूचक बोलणे किंवा लैंगिक स्वरूपाचे वर्तन (शारीरिक, शाब्दिक किंवा अव्यक्त) केले जाणार नाही, लिंग कोणतेही असो.

14. ग्राहक तक्रारी व निवारण

आय.के.एफ. फायनान्स खालीलप्रमाणे कार्य करेल:

- प्रत्येक कार्यालयामध्ये तक्रारी व grievance प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचे निवारण करण्यासाठी प्रणाली व प्रक्रिया ठेवली जाईल.
- ग्राहकाकडून लिखित तक्रार प्राप्त झाल्यास, आय.के.एफ. एका आठवड्यात त्याला पावती/उत्तर देण्याचा प्रयत्न करेल. त्या पावतीत तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव व पदनाम नमूद केले जाईल. जर तक्रार आय.के.एफ.च्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर दूरध्वनीद्वारे नोंदवली गेली असेल, तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक दिला जाईल व वाजवी कालावधीत प्रगतीबाबत माहिती दिली जाईल.
- बाबीचे परीक्षण केल्यानंतर, आय.के.एफ. ग्राहकाला अंतिम उत्तर देईल किंवा अधिक वेळ का लागेल हे समजावून सांगेल व तक्रार प्राप्त झाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत उत्तर देण्याचा प्रयत्न करेल. जर ग्राहक अजूनही समाधानी नसेल, तर त्याने पुढे तक्रार कशी करावी याची माहिती दिली जाईल.
- आय.के.एफ. फायनान्स त्याच्या तक्रार निवारण प्रक्रियेची (ईमेल आयडी, संपर्क तपशील, तक्रार नोंदविण्याची प्रक्रिया, निवारणासाठी लागणारा कालावधी, Escalation matrix इ.) माहिती जाहीर करेल. ही माहिती कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून दिली जाईल व सर्व कार्यालये/शाखांमध्ये स्पष्टपणे दर्शवली जाईल. जर तक्रारदाराला कंपनीकडून एका महिन्याच्या आत उत्तर मिळाले नाही किंवा मिळालेल्या उत्तरावर तो समाधानी नसल्यास, तक्रारदार रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया किंवा नॅशनल हाउजिंग बँकेच्या तक्रार निवारण विभागाकडे जाऊन त्यांच्या संकेतस्थळावर ऑनलाइन तक्रार नोंदवू शकतो (RBI Ombudsman किंवा NHB GRIDS).
- साधारणपणे ग्राहकांना तक्रार/ग्रिव्हन्स नोंदविण्यासाठी एका महिन्याचा कालावधी दिला जाऊ शकतो. तक्रार निवारण प्रक्रिया व उत्तर देण्यासाठी ठरविलेला कालावधी NBFCच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित केला जाईल.
- ग्राहकांकडून प्राप्त झालेल्या लैंगिक छळासंबंधी तक्रारी तक्रार निवारण प्रक्रियेत हाताळल्या जातील. चौकशी प्रक्रिया व शिस्तभंग कारवाई POSH धोरणानुसार केली जाईल.
- आय.के.एफ. फायनान्स न्याय्य व्यवहार संहितेचे पालन व तक्रार निवारण यंत्रणेचे विविध व्यवस्थापन स्तरांवर कालांतराने पुनरावलोकन करेल.

15. ठेव खाती

सध्या कंपनी सार्वजनिक ठेव स्वीकारत नाही. तथापि, आय.के.एफ. फायनान्सने भविष्यात ठेव योजना सुरू केल्यास, त्याबाबतची सर्व माहिती (व्याजदर, व्याज लावण्याची पद्धत, ठेव अटी, मुदतपूर्व परतफेड, नूतनीकरण, ठेवीवर कर्ज सुविधा, नामनिर्देशन सुविधा इत्यादी) कर्ज उत्पादनांप्रमाणेच ग्राहकांना उपलब्ध करून दिली जाईल.

16. सर्वसाधारण

आय.के.एफ. फायनान्स खालीलप्रमाणे कार्य करेल:

- कर्ज अर्जामध्ये नमूद केलेली ग्राहकाची माहिती आवश्यक असल्यास ग्राहकाच्या निवासस्थानी व/किंवा व्यवसायिक दूरध्वनी क्रमांकावर संपर्क साधून किंवा निवासस्थान/व्यवसाय पत्त्यावर नियुक्त एजन्सीद्वारे प्रत्यक्ष भेट देऊन पडताळणे.
- ग्राहकाकडून कर्ज खाते हस्तांतरणाबाबत विनंती प्राप्त झाल्यानंतर २१ दिवसांच्या आत त्याला उत्तर देणे. आय.के.एफ. फायनान्स अशा विनंत्या नियमित पद्धतीने प्रक्रिया करेल.
- ग्राहकाच्या खात्यातील व्यवहार तपासण्याची गरज भासल्यास व त्यासाठी पोलिस/इतर तपास यंत्रणांचा समावेश करण्याची आवश्यकता असल्यास, ग्राहकाने सहकार्य करावे याची माहिती देणे.
- ग्राहकाने फसवणूक केली किंवा भ्रष्टाचार, चोरी व इतर गैरप्रकारांमध्ये सहभाग घेतला असल्यास, त्याच्या खात्यातील सर्व तोट्यांसाठी तो जबाबदार असेल. तसेच, ग्राहकाने आवश्यक ती काळजी न घेतल्यामुळे नुकसान झाले असल्यास, त्यासाठी देखील ग्राहक जबाबदार राहील.
- उत्पादने व सेवांबाबत माहिती हिंदी, इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत पुरविणे.
- कर्ज देताना लिंग, जात व धर्म यांच्या आधारावर भेदभाव न करणे. तथापि, समाजाच्या वेगवेगळ्या घटकांसाठी आखलेल्या योजनांमध्ये सहभागी होण्यास यामध्ये अडथळा नाही.
- आय.के.एफ. ग्राहकांनी घेतलेल्या उत्पादनानुसार पूर्वपरतफेड किंवा आगाऊ खातेबंदी शुल्क लागू होईल, जे वेळोवेळी रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वे व धोरणांशी सुसंगत असेल.
- विद्यमान कर्ज व तारण दस्तऐवजांव्यतिरिक्त, सर्व बाबतीत सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती असलेला दस्तऐवज प्राप्त करणे.
- संहिता प्रसारित करणे:
  - विद्यमान व नवीन ग्राहकांना इलेक्ट्रॉनिक कम्युनिकेशन किंवा मेलद्वारे संहितेची प्रत उपलब्ध करून देणे.
    - ग्राहकाच्या मागणीवर ही संहिता काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक कम्युनिकेशन/मेलद्वारे उपलब्ध करून देणे.
    - कंपनीच्या प्रत्येक शाखेत व संकेतस्थळावर ही संहिता उपलब्ध करून देणे.
  - कंपनीतील प्रत्येक कर्मचाऱ्याला संहितेबाबत माहिती देणे व ग्राहकांशी ती समजावून सांगण्यासाठी प्रशिक्षण देणे.
- आय.के.एफ. फायनान्सच्या संचालक मंडळाने निधीची किंमत, मार्जिन व जोखीम प्रीमियम यांसारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याजदर मॉडेल स्वीकारावे आणि कर्ज व आगाऊ रकमांवर आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित करावा.

17. कार्यालय बंद/स्थानांतरण

आय.के.एफ. फायनान्सचे कोणतेही कार्यालय स्थलांतरित किंवा बंद केल्यास, संबंधित ग्राहकांना याबाबत योग्य वेळी सूचना दिली जाईल.

आय.के.एफ. फायनान्सच्या संचालक मंडळाने व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर न्याय्य व्यवहार संहितेच्या पालनाचे कालांतराने पुनरावलोकन करण्याची तरतूद करावी. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल ठराविक कालावधीनंतर संचालक मंडळाला सादर केला जाऊ शकतो.

येथील सर्व माहिती आय.के.एफ. फायनान्स लिमिटेडची मालमत्ता आहे. ही माहिती संपूर्ण किंवा अंशतः प्रतिलिपी, वापर किंवा प्रकटीकरण करण्यास, संचय प्रणालीमध्ये साठविण्यास किंवा कोणत्याही स्वरूपात/माध्यमातून (इलेक्ट्रॉनिक, यांत्रिक, छायाप्रत, ध्वनिमुद्रण किंवा अन्य) पूर्वलिखित परवानगीशिवाय मनाई आहे.

18. उत्पादननिहाय व्याजदर श्रेणी

Sl. No	Product	Interest Rate Range
1	व्यावसायिक वाहने	जास्तीत जास्त 28%
2	कार व युटिलिटी वाहने	जास्तीत जास्त 28%
3	साहित्य हाताळणी व बांधकाम उपकरणे	जास्तीत जास्त 28%
4	ट्रॅक्टर व शेती उपकरणे	जास्तीत जास्त 30%
5	दोन व तीन चाकी वाहने	जास्तीत जास्त 30%
6	विमा वित्त	जास्तीत जास्त 30%
7	एन.बी.एफ.सी. साठी मुदत कर्जे	जास्तीत जास्त 18%
8	एम.एस.एम.ई. कर्जे	जास्तीत जास्त 24%

नोंद:

- वरील नमूद केलेले सर्व व्याजदर श्रेणी केवळ सूचक आहेत व वार्षिक आधारावर मोजले जातील.
- प्रत्यक्ष कर्जदर प्रत्येक प्रकरणानुसार बदलू शकतो.
- अतिरिक्त सेवा कर / GST व इतर अधिभार लागू असल्यास आकारला जाईल.

हे व्याजदर व शुल्क आमच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध **FPC धोरणा**नुसार आहेत:
https://ikffinance.com/fpc.php#productWiseInterestRange

कर्जदारांना सूचना

- रिझर्व्ह बँकेने एन.बी.एफ.सी. लोकपाल (Ombudsman) योजना लागू केली आहे. कंपनीच्या प्रतिनिधींशी संबंधित कोणतीही संदर्भ (grievance) असल्यास, त्यासाठी खालील नोडल अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील दिले आहेत.

आय.के.एफ. फायनान्सचे नोडल अधिकारी
के. एस. एस. प्रसन्न कृष्णा
दूरध्वनी क्रमांक: ० ८६६-२४७४६४४, २४७४६३३
ईमेल आयडी: nodalofficer@ikffinapp.com

- जर आपली grievance एका महिन्यात निवारण झाली नाही, तर नियामक प्राधिकरणाशी संपर्क साधावा.

आरबीआय अधिकारी-प्रमुख
दूरध्वनी क्रमांक: ०८६६-२५२३४१०
ईमेल आयडी: dosapro@rbi.org.in