IFCI LIMITED
आई एफ सी आई लिमिटेड
(A Government of India Undertaking)
(भारत सरकार का उपक्रम)

संदर्भ संख्या: 2021/06/**आईआरएमडी**/007

दिनांक 18 **जून**, 2021

प्रभारी – सभी क्षेत्रीय कार्यालय
प्रधान कार्यालय के विभागाध्यक्ष

महोदय/महोदया

विषयः निष्पक्ष कार्यप्रणाली संहिताः शिकायत निपटान अधिकारी का परिवर्तन

निदेशकों की कार्यकारी समिति ने दिनांक 15 अप्रैल, 2021 को आयोजित अपनी बैठक में शिकायत निपटान अधिकारी के रूप में श्री प्रसून (मुख्य महाप्रबन्धक) के परिवर्तन के सम्बन्ध में निष्पक्ष कार्य-प्रणाली संहिता के दिशानिर्देशों में संशोधन को अनुमोदित किया ।

2. संहिता की संशोधित प्रति आपके सुलभ संदर्भ के लिए संलग्न है । उक्त संहिता लोटस नोट्स तथा आईएफसीआई की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है ।

3. प्रधान कार्यालय तथा क्षेत्रीय कार्यालयों के सभी सम्बन्धितों को सूचित किया जाता है कि उक्त को सूचना, दिशानिर्देश तथा अनुपालन हेतु ध्यानपूर्वक नोट करें ।

सुनीत

(सुनीत शुक्ला)
महाप्रबन्धक व मुख्य जोखिम अधिकारी

संलग्नकः उक्तानुसार

LIMITED
आई एफ सी आई लिमिटेड
(A Government of India Undertaking)
(भारत सरकार का उपक्रम)

निष्पक्ष कार्य प्रणाली संहिता

(जून 2021 से प्रभावी)

आईएफसीआई लिमिटेड
नई दिल्ली
सीआईएन नं.: L74899DL1993GOI053677

विषय वस्तु

1. ऋणों के आवेदनों और उन पर कार्रवाई करना
2. ऋण मूल्यांकन तथा इसके निबन्धन/शर्तें
3. निबन्धनों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण
4. सामान्य
5. निदेशक बोर्ड के दायित्व
6. शिकायत निवारण प्रणाली
7. निष्पक्ष आचार संहिता के लिए भाषा तथा संप्रेषण के साधन
8. एनबीएफसीजी द्वारा प्रभारित अधिक ब्याज के विनियम
9. एनबीएफसीजी द्वारा प्रभारित अधिक ब्याज के बारे में शिकायतें

****

1. ऋणों के आवेदन और उन पर कार्रवाई करना

1.1 ऋणी के साथ किए जाने वाले सभी संव्यवहार स्थानीय भाषा अथवा उसी भाषा में होंगे जो वे समझ सकें ।

1.2 आईएफसीआई द्वारा प्रस्तुत सभी उत्पादों के लिए ऋण आवेदन-प्रपत्र तथा इसके साथ प्रस्तुत किए जाने वाले अपेक्षित दस्तावेजों की सूची इसकी वेबसाइट पर दी जाती है । आवेदन-प्रपत्र आईएफसीआई के प्रधान कार्यालय या इसके किसी भी क्षेत्रीय कार्यालय से व्यक्तिगत रूप से अथवा डाक द्वारा भी प्राप्त किए जा सकते हैं । आवेदन शुल्क के साथ आईएफसीआई ऋणी द्वारा मांगे जाने वाले ऋण की मात्रा पर आधारित प्रौसैसिंग शुल्क भी लेगा जो प्रस्ताव की मंजूरी न होने पर वापस कर दिया जाएगा । आईएफसीआई ने ऋणों और अग्रिमों पर प्रभारित किए जाने वाले ब्याज के निर्धारण के लिए उपयुक्त कारकों जैसे निधि की उधार लागत, परिचालन लागत, निधि पर मार्जिन, निधि पर कर, जोखिम प्रीमिया आदि को ध्यान में रखते हुए एक आन्तरिक बेंचमार्ग दर लागू की है और जोखिम समायोजित प्रतिफल मैट्रिक्स तैयार किया है । विस्तृत मानक निबन्धन एवं शर्तें आवेदकों द्वारा मांगे जाने पर उपलब्ध कराई जाएंगी । मानक शर्तों के अतिरिक्त, अन्य शर्तें प्रस्ताव के मूल्यांकन के आधार पर निर्धारित की जाएंगी । मूल्यांकन के दौरान, यदि आवश्यक समझा जाए तो ग्राहकों से कभी-कभार अतिरिक्त जानकारी/इसके लिए आवश्यक दस्तावेज मांगे जा सकते हैं । सभी प्रकार से पूर्ण आवेदनों पर उचित समयावधि में कार्रवाई की जाएगी । प्रस्तावों के मूल्यांकन के लिए, आईएफसीआई ने अपनी सामान्य ऋण नीति के भाग के रूप में पात्रता मानदण्ड तैयार किए हैं, जिनके अनुरूप ऋणियों के आन्तरिक या बाह्य न्यूनतर दर का आकलन किया जाता है । ऋण के लिए पात्र प्रस्तावों को स्क्रिनिंग समिति तथा अन्य सक्षम प्राधिकारियों के समक्ष रखा जाता है ।

यदि प्रस्ताव सक्षम प्राधिकारी द्‌वारा अनुमोदित नहीं होता, तो ऋणी को तद्‌नुसार सूचित किया जाएगा ।

1.3 इसके अतिरिक्त, आईएफसीआई ऋणियों की सही पहचान और हितकारक स्वामित्व, ग्राहक के कारोबार के स्वरूप, ग्राहक के कारोबार से सम्बन्धित लेखों में परिचालनों की उपयुक्तता आदि का निर्धारण करने के लिए उपयुक्त प्रयास कर रहा है जिससे आईएफसीआई को उनके जोखिम का विवेकपूर्ण रूप से प्रबन्धन करने में सहायता मिलती है ।

2. ऋण मूल्यांकन तथा इसके निबन्धन/शर्तें

ऋणियों को उन्हें समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में एक मंजूरी/प्रस्ताव-पत्र या अन्य किसी माध्यम से, मंजूर की गई ऋण राशि तथा उसके समस्त निबन्धनों और शर्तें सहित, उस पर लागू वार्षिकीकृत ब्याज दर और उसकी आवेदन पद्‌धति के बारे में लिखित रूप में अवगत करा दिया जाएगा तथा उसके बाद ऋणी उक्त निबन्धनों और शर्तों को लिखित रूप से स्वीकार करेंगे और उक्त स्वीकृति को आईएफसीआई द्‌वारा रिकार्ड में रखा जाएगा । ऋण करार में ऋण के पुनर्भुगतान के लिए प्रभारित दाण्डिक ब्याज की सूचना मोटे अक्षरों में दी जाती है । सभी ऋणियों को ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय उनको समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में ऋण करार में उल्लिखित सभी संलग्नकों सहित ऋण करार की एक प्रति उपलब्ध कराई जाएगी ।

3. निबन्धनों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

ऋणियों को ऋण के निबन्धनों एवं शर्तों, जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा प्रभार, समय-पूर्व भुगतान प्रभार आदि शामिल हैं, में किसी भी

परिवर्तन की सूचना उनको स्थानीय भाषा या ऋणी को समझ में आने वाली भाषा में अग्रिम रूप से दी जाएगी । ब्याज दरों और प्रभारों में उक्त परिवर्तन भविष्य में प्रभावी होंगे तथा ऋण करार में इसके बारे में एक खण्ड शामिल किया जाएगा । इसके अतिरिक्त, आईएफसीआई के पास आशय-पत्र और ऋण करार में यथा-विनिर्दिष्ट ऐसी पुनःनिर्धारित तिथियों पर ब्याज दर/जोखिम प्रीमियम का पुनःनिर्धारण करने का अधिकार आरक्षित है । ऋण वापस मांगने/भुगतान जल्दी करने या करार के अधीन निष्पादन में वृद्धि करने का निर्णय ऋण करार के अनुरूप होगा । आईएफसीआई सभी देय राशियों का पुनः भुगतान हो जाने पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली होने पर सभी प्रतिभूतियां वापस करेगा बशर्ते कि आईएफसीआई का उक्त ऋणी के प्रति किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या लियन न हो । यदि ऐसे किसी अधिकार का उपयोग किया जाना है तो आईएफसीआई को इस बारे में उन बकाया दावों और शर्तों जिनके अधीन आईएफसीआई उपयुक्त दावे के निपटान/भुगतान हो जाने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने का हकदार है, के पूर्ण विवरण की सूचना ऋणी को देगा ।

ब्याज दर और अन्य प्रभारों/उगाही सहित, खाता विशेष परिवर्तनों के मामले में, उधारकर्ताओं के संघ/अग्रणी उधारकर्ता की बैठकों में लिए गए निर्णयों के आधार पर निबन्धनों और शर्तों में किसी भी प्रकार के परिवर्तन को ऋणियों को अलग से सूचित करना होगा ।
अन्य मामलों में सार्वजनिक सूचना/आईएफसीआई की वेबसाइट की मार्फत समय-समय पर प्रदर्शित करके इसे सूचित किया जाएगा ।

4. सामान्य

4.1 आईएफसीआई को नई सूचना, जो ऋणी द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई थी, प्राप्त होने पर तथा ऋण करार के निबन्धनों तथा शर्तों में दिए गए प्रयोजनों

को छोड़कर, ऋणी के कारोबार में हस्तक्षेप नहीं करेगा । तथापि, आईएफसीआई को ऋणदाता/निवेशक के रूप में अपने हितों की रक्षा करने के लिए कम्पनी के बोर्ड में अपने नामित निदेशक (कों) को नियुक्त करने का अधिकार आरक्षित है । यदि किसी मामले में आईएफसीआई को ऋणी से उसके ऋण खाते के अंतरण का अनुरोध प्राप्त होता है तो आईएफसीआई द्वारा इस मामले में सहमति या अन्यथा अर्थात् आपत्ति, यदि कोई हो, की सूचना इसके प्राप्त होने की तारीख से 21 दिन के भीतर ऋणी को दी जाएगी तथा यदि ऐसे अंतरण की सहमति दी जाती है तो वह कानून के अनुसार पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुरूप होगा । तथापि, ऐसे मामलों, जिनमें कानूनी रूप से ड्यू डिलिजेंस अपेक्षित होता है तो उक्त समय सीमा तद्नुसार बढ़ा दी जाएगी । ऋणों की वसूली के मामले में आईएफसीआई ऋणी के अनुचित शोषण का कार्य नहीं करेगा, जैसे कार्य-समय के पश्चात् ऋणी को लगातार परेशान करना, ऋणों आदि की वसूली के लिए बल प्रयोग करना । वसूली प्रक्रिया का कार्य कानूनी रूप से और ऋण करार के अनुरूप होगा । आईएफसीआई यह सुनिश्चित करेगा कि वह स्टाफ को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित करे ताकि वे ग्राहकों से उचित तरीके से संव्यवहार कर सकें ।

4.2 मूल्यांकन प्रक्रिया को और अधिक प्रभावी बनाने के लिए, आईएफसीआई प्रस्तावित ऋणी तथा इसके निदेशकों/प्रवर्तकों से सिबिल या किसी अन्य साख निर्धारण एजेंसी या बैंकों/वित्तीय संस्थानों/एनबीएफसीज से इनके बारे में ऋण सम्बन्धी राय प्राप्त करने के लिए सहमति लेता है ।

5. निदेशक बोर्ड के दायित्व

5.1 शिकायत निवारण अधिकारी के अतिरिक्त, निम्नलिखित शिकायत निवारण प्रक्रिया प्रस्तावित है । यदि शिकायतें प्राप्त होती हैं तो इसके प्राप्ति के 7 दिनों के अंदर मामले को पूरे विवरण सहित शिकायत निवारण प्राधिकारी के समक्ष

निम्नानुसार प्रस्तुत किया जाएगाः

द्वारा अनुमोदित मामले	**शिकायत निवारण प्राधिकारी**
प्रत्यायोजित प्राधिकारी	आगामी उच्च प्राधिकारी
प्रत्यायोजित प्राधिकारी से नीचे के स्तर के अधिकारियों द्वारा अनुमोदित मामले	
महाप्रबन्धक के स्तर तक	प्रधान कार्यालय में मुख्य महाप्रबन्धक
मुख्य महाप्रबन्धक	कार्यपालक निदेशक
कार्यपालक निदेशक	उप प्रबन्ध निदेशक
उप प्रबन्ध निदेशक	मुख्य कार्यकारी अधिकारी व प्रबन्ध निदेशक
मुख्य कार्यकारी अधिकारी व प्रबन्ध निदेशक	निदेशक बोर्ड

5.2 शिकायत निवारण प्राधिकारी अधिमानतः 30 दिन की अधिकतम अवधि के अंदर शिकायत/विवाद के निपटान और सुलझाने के सभी आवश्यक प्रयास करेगा ।

5.3 निष्पक्ष आचार संहिता और शिकायत निवारण प्रक्रिया के कार्यों के अनुपालन की समीक्षा प्रबन्धन के विभिन्न स्तरों पर आवधिक (तिमाही) रूप से की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट छमाही आधार पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी ।

6. शिकायत निवारण अधिकारी

6.1 शिकायतें, शिकायत निवारण अधिकारी को सीधे ही सम्बोधित की जाएंगी और इनका निवारण शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिन की अधिकतम अवधि के अंदर किया जाएगा। शिकायत निवारण अधिकारी का नाम एवं उनके सम्पर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नं. व ई-मेल) आईएफसीआई के सभी कार्यालयों के मुख्य स्थानों पर निम्नानुसार प्रदर्शित किए जाएंगे :

श्री प्रसून, मुख्य महाप्रबन्धक, आईएफसीआई लिमिटेड, आईएफसीआई टावर, 61 नेहरु प्लेस, नई दिल्ली - 110 019, ई-मेलःprasoon@ifciltd.com टेलीफोन नं. +91-41732670 मोबाइल नं. +91- **9819825546**

निष्पक्ष आचार संहिता में मुख्य कार्यकारी अधिकारी व प्रबन्ध निदेशक शिकायत निवारण अधिकारी को बदलने और/या उनके सम्पर्क विवरणों को अद्यतन करने के लिए अनुमोदन करने हेतु सक्षम प्राधिकारी होंगे। निष्पक्ष आचार संहिता में मुख्य कार्यकारी अधिकारी व प्रबन्ध निदेशक, पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक के सम्बन्धित क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी के विवरणों को अद्यतन करने के लिए अनुमोदन करने हेतु भी सक्षम प्राधिकारी होंगे।

6.2 यदि शिकायत/विवाद का 30 दिन के भीतर निवारण नहीं किया जाता तो ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक के पर्यवेक्षण विभाग (पूर्ण सम्पर्क विवरण) के उस क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी को अपील कर सकता है, जिसके क्षेत्राधिकार में आईएफसीआई का पंजीकृत कार्यालय आता है। पर्यवेक्षण विभाग का नाम तथा उनके पूर्ण सम्पर्क विवरण आईएफसीआई के सभी कार्यालयों में प्रदर्शित किए जाएंगे :

प्रभारी अधिकारी, पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक, 6 संसद मार्ग, नई दिल्ली - 110 001, टेलीफोन नं. +91-11-23710538 से 42, फैक्स नं. +91-11-23711250

6.3 शिकायत निवारण अधिकारी के विवरणों सहित आईएफसीआई द्वारा अपनाई गई शिकायत निवारण प्रक्रिया के सम्बन्ध में सूचना ऋणियों के हित में पदर्शित की जाएगी तथा इसे आईएफसीआई की वेबसाइट तथा आईएफसीआई के सभी कार्यालयों में भी पदर्शित किया जाएगा ।

7. निष्पक्ष आचार संहिता की भाषा तथा संप्रेषण के साधन

आईएफसीआई के निदेशक बोर्ड के अनुमोदन के बाद निष्पक्ष आचार संहिता हिन्दी तथा अंग्रेजी भाषा में उपलब्ध कराई जाएगी ।

8. एनबीएफसीजी द्वारा प्रभारित अधिक ब्याज के विनियम

8.1 ब्याज दरों तथा जोखिमों के वर्गीकरण के बारे में सूचना आईएफसीआई की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी अथवा उपयुक्त समाचार-पत्रों में प्रकाशित कराई जाएगी अथवा ऋणी को सूचित किया जाएगा तथा जब कभी ब्याज की दरों में परिवर्तन होता है तो उन्हें पुनः सूचित किया जाएगा । समेकित जोखिम प्रबन्धन विभाग द्वारा जोखिम वर्गीकरण के अनुसार जोखिम प्रीमियम निर्धारण करने की पद्धति अलग से अपनाई जाती है और जिसकी सूचना सम्बन्धित विभागों को दी जाती है । तथापि ऐसी कतिपय जोखिम अवधारणाओं, जिनकी मात्रा का पता नहीं लगाया जा सकता, के मामले में आईएफसीआई के पास तद्नुसार ब्याज दरों में परिवर्तन करने का अधिकार आरक्षित है । ब्याज की दर वार्षिकीकृत दरें होंगी ताकि प्रभारित की जाने वाली सही ब्याज दरों की ऋणी को जानकारी हो सके ।

8.2 ऋणियों के महत्व तथा उपयुक्तता को बढ़ाने के लिए इस आचार संहिता की प्रत्येक 2 वर्ष में एक बार या आरबीआई द्वारा जब भी नए दिशानिर्देश जारी किए जाएंगे, जो भी पहले हों, समीक्षा की जाएगी ।

8.3 निष्पक्ष आचार संहिता से सम्बन्धित आरबीआई दिशानिर्देशों में कोई संशोधन होने पर, संशोधित आरबीआई दिशानिर्देश लागू हो जाएंगे और विद्यमान निष्पक्ष आचार संहिता किसी सीमा तक अद्यतन दिशानिर्देशों/अनुदेशों का अनुपालन नहीं है।

9. एनबीएफसीजी द्वारा प्रभारित अधिक ब्याज के बारे में शिकायतें

9.1 आईएफसीआई ने ऋणों और अग्रिमों पर प्रभारित किए जाने वाले ब्याज के निर्धारण के लिए उपयुक्त कारकों जैसे निधि की उधार लागत, परिचालन लागत, निधि पर मार्जिन, निधि पर कर, जोखिम प्रीमिया आदि को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल लागू किया है । ब्याज दर तथा जोखिम के वर्गीकरण के दृष्टिकोण तथा विभिन्न श्रेणियों के ऋणियों से अलग-अलग ब्याज दर प्रभारित करने के औचित्य से ऋणी या ग्राहक को आवेदन पत्र में अवगत कराया जाएगा तथा ऋणी को सूचित किया जाएगा ।

9.2 ब्याज दर में पारदर्शिता लाने के लिए आईएफसीआई ने उधार के लिए आईएफसीआई बेंचमार्क दर का आरम्भ किया है ।

****