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

आईएफसीआई लिमिटेड
नागरिक चार्टर

दृष्टिकोण तथा उद्देश्य

1. आईएफसीआई एक रूपरेखा

आईएफसीआई की स्थापना प्रथम विकास वित्तीय संस्थान के रूप में उद्योग को मध्यम तथा दीर्घावधि वित्त प्रदान करने के लिए वर्ष 1948 में "भारतीय औद्योगिक वित्त निगम", के नाम से की गई थी । वर्ष 1993 में आईएफसीआई अधिनियम के निरसन के बाद, आईएफसीआई कम्पनी अधिनियम, 1956 के अधीन पंजीकृत एक पब्लिक लिमिटेड कम्पनी बन गई । **इस समय आईएफसीआई एक सरकारी कम्पनी है और आईएफसीआई की प्रदत्त शेयर पूंजी में भारत सरकार की 56.42% की हिस्सेदारी है ।** आईएफसीआई लिमिटेड भारतीय रिजर्व बैंक में सिस्टमिकली इम्पोर्टेंट नॉन-डिपॉजिट टेकिंग नॉन-बैंकिंग फाइनेंस कम्पनी (एनबीएफसी-एनडी-एसआई) के रूप में भी पंजीकृत है तथा यह कम्पनी अधिनियम, **2013** की धारा **2(72)** के अधीन सार्वजनिक वित्तीय संस्थान के रूप में भी अधिसूचित है ।

2. आईएफसीआई का दृष्टिकोण

"समग्र औद्योगिक तथा अवस्थापना क्षेत्रों के लिए अग्रणी विकास संस्थान बनना तथा देश की आर्थिक वृद्धि तथा विकास के लिए एक प्रभावी साझेदार बनना ।"

3. आईएफसीआई का उद्देश्य

उद्योग तथा अवस्थापना क्षेत्र के वित्तपोषण के लिए सर्वोत्तम कार्य-नीतियां बनाना तथा देश में चल रहे औद्योगिक तथा अवस्थापना विकास को बढ़ावा देने के लिए अपनी क्षमताओं का उपयोग करना । समग्र हिस्सेदारों की संतुष्टि के अनुरूप वित्तीय उत्पाद और सेवाएं प्रदान करते हुए एक प्रतिस्पर्द्धात्मक, ग्राहकोन्मुख तथा विकासोन्मुख संस्थान के रूप में कार्य करना ।

हम दृष्टिकोण को पूरा करते हैं:

- ग्राहक की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए मिश्र उत्पाद प्रदान करना, जिसका विवरण निम्नानुसार हैः
- ✓ ऋणियों से निरन्तर और अनवरत् सम्बन्ध बनाने के लिए ग्राहक की अधिकतम संतुष्टि के अनुरूप परम्परागत मिश्र उत्पाद
- ✓ ऐसा मिश्र उत्पाद बनाने की वचनबद्धता जो एक कारोबार/उद्योग क्षेत्र से दूसरे कारोबार/उद्योग क्षेत्र में परिवर्तित हो सके
- ✓ निगमित क्षेत्र की विनिर्दिष्ट आवश्यकताओं पर आधारित बनाए गए ऋण उत्पाद
- ✓ ग्राहकों से समग्र संव्यवहारों में उचित तथा उपयुक्त रूप से कार्य करना
- ✓ उत्पादों और सेवाओं के बारे में स्पष्ट सूचना प्रदान करते हुए एकीकरण तथा पारदर्शिता के मूलभूत सिद्धांतों के अनुसार ग्राहकों से संव्यवहार
- ✓ ग्राहक के विवरण की निजता तथा गोपनीयता बनाए रखना और सुनिश्चित करना ।
- एक विकास वित्तीय संस्थान के रूप में अपनी स्थिति को बहाल करने का प्रयास करना ताकि विकास वित्तीय संस्थान के रूप में जुटाई गई लम्बी अवधि एवं कम लागत वाली निधियों से इस क्षेत्र को दीर्घकालीन ऋण प्रदान करते हुए देश के अवस्थापना विकास के लिए अपनी यात्रा को आगे बढ़ाया जा सके ।
- कतिपय प्रयासों के लिए सरकार की नोडल एजेंसी बनने पर भारत सरकार के **"मेक इन इण्डिया"** कार्यक्रम में व्यापक रूप से सहयोग देना ।

5. चार्टर का उपयोग

डिस्क्लेमरः

यह अधिकारों और दायित्वों का सृजन करने वाला एक विधिक प्रलेख नहीं है । नागरिक चार्टर अपने आप नवीन विधिक अधिकारों का सृजन नहीं करता अपितु यह निश्चित रूप से विद्यमान अधिकारों को लागू करने में मदद करता है । यह चार्टर आईएफसीआई लिमिटेड अथवा आईएफसीआई लिमिटेड की ओर से इसकी सहायक/सहयोगी कम्पनियों द्वारा प्रदान किए गए समग्र उत्पादों और सेवाओं पर लागू होता है, जिनका विवरण नीचे दिया गया हैः

6. आईएफसीआई का कारोबार

- आईएफसीआई का मुख्य कारोबार विनिर्माण, सेवाओं और अवस्थापना क्षेत्रों को मध्यम व दीर्घकालिक वित्तीय सहायता प्रदान करना है ।
- यह परियोजना विकास, परियोजना मूल्यांकन, नीतिगत विश्लेषण, निगमित पुनर्संरचना तथा कानूनी सलाह के लिए परामर्शकारी सेवाएं भी प्रदान करता है ।
- आईएफसीआई चीनी फैक्टरियों के आधुनिकीकरण और विकास, निजी क्षेत्र में पावर को-जेनरेशन तथा एल्कॉहल/इथानॉल के उत्पादन से सम्बन्धित परियोजनाओं को **चीनी विकास निधि** ऋणों के अनुवर्तन के लिए नोडल एजेंसी है तथा समाज के निम्न वर्ग में उद्यमीयता को बढावा देने के लिए अनुसूचित जाति के युवा और अपना उद्यम शुरू करने वाले उद्यमियों के लिए **अनुसूचित जातियों के लिए ऋण वृद्धि गारंटी योजना**, जिसके लिए बैंकों को ऋणों के मद्दे गारंटी देने के लिए भारत सरकार ने 200 करोड़ रुपए प्रदान किए हैं के कार्यान्वयन के लिए नोडल एजेंसी भी है । आईएफसीआई लि. को मई, 2017 में इलैक्ट्रानिक्स एण्ड आईटी (एमईआईटीवाई) मंत्रालय के आशोधित विशेष प्रोत्साहन पैकेज योजना (एम-एसआईपीएस) के अधीन दावा आवेदनों की सीमित संख्या के सत्यापन हेतु सत्यापन एजेंसी के रूप में कार्य करने के लिए नियुक्त किया गया । यह योजना भारत सरकार द्वारा जुलाई, 2012 में इलैक्ट्रोनिक्स सिस्टम डिजाइन व मैन्युफैक्चरिंग (ईएसडीएम) में बड़े स्तर पर उत्पादन में वृद्धि के उद्देश्य से आरम्भ की गई थी ।
- आईएफसीआई ने संस्थानात्मक विकास में मुख्य भूमिका अदा की है और विभिन्न संगठनों जैसे टीएफसीआई, एसीआरई, आईडीएफसी, पॉवर ट्रेडिंग कारपोरेशन ऑफ इण्डिया लिमिटेड (पीटीसी), क्लीयरिंग कारपोरेशन ऑफ इण्डिया लि. (सीसीआईएल), जीआईसी हाऊसिंग फाइनेंस लिमिटेड, सिक्युरिटीज ट्रेडिंग कारपोरेशन ऑफ इण्डिया लिमिटेड, एनईडीएफआई, ओटीसीईआई, इकरा लिमिटेड, एनएसई, एसएचसीआईएल, टैक्नीकल कंस्ल्टेंसी आर्गेनाईजेशंस (टीसीओज) तथा सामाजिक क्षेत्र संस्थान जैसे आरजीवीएन, एमडीआई तथा इंस्टीट्यूट ऑफ लीडरशिप डिवेलपमेंट (आईएलडी) को प्रवर्तित किया ।
- आईएफसीआई ने अपने क्रियाकलापों को सहायक एवं सहयोगी कम्पनियों के माध्यम से आवासीय एवं वाणिज्यक क्षेत्र, ब्रोकिंग, वेंचर कैपिटल, वित्तीय सलाहकारी, बीमा ब्रोकिंग, डिपॉजिटरी सेवाएं, फैक्टरिंग आदि के रूप में अवस्थापना विकास में विविधता दी है ।

सहायक कम्पनियां

आईएफसीआई की निम्नलिखित छः सहायक कम्पनियां हैं:

1. स्टॉक होल्डिंग कारपोरेशन ऑफ इण्डिया लिमिटेड (एसएचसीआईएल)
2. आईएफसीआई इन्फ्रास्ट्रक्चर डिवेलपमेंट लिमिटेड (आईआईडीएल)
3. आईएफसीआई वेंचर कैपिटल फंड्स लिमिटेड (आईवीसीएफ)
4. आईएफसीआई फैक्टर्स लिमिटेड (आईएफएल)
5. आईएफसीआई फाइनेंशियल सर्विसिज लिमिटेड (आईफिन)

6. एमपीकॉन लिमिटेड

स्टेप डाऊन सहायक कम्पनियां

कम्पनी अधिनियम, 1956 के अधीन निगमित आईएफसीआई की निम्नलिखित छः स्टेप डाऊन सहायक कम्पनियां हैं:

1. आईआईडीएल रियल्टर्स प्रा. लिमिटेड
2. आईफिन सिक्युरिटीज फाइनेंस लिमिटेड
3. आईफिन कमोडिटीज लिमिटेड
4. आईफिन क्रेडिट लिमिटेड
5. एसएचसीआईएल सर्विसिज लिमिटेड
6. स्टॉक होल्डिंग डाक्यूमेंट मेनेजमेंट सर्विसिज लिमिटेड
7. स्टॉक होल्डिंग सिक्युरीटीज आईएफएससी लिमिटेड

सहयोगी कम्पनियां:

आईएफसीआई की एक सहयोगी कम्पनी अर्थात् किटको लि. है जो कम्पनी अधिनियम, 1956 के अधीन निगमित तकनीकी परामर्शकारी संगठन हैं:

उक्त के अतिरिक्त,

भारत सरकार ने आईएफसीआई वेंचर कैपिटल फंड्स लि., आईएफसीआई लि. की सहायक कम्पनी को अनुसूचित जाति के लि वेंचर कैपिटल फंड का प्रबन्धन का दायित्व भी सौंपा है । यह निधि एक वैकल्पिक निवेश निधि है, जिसे अनुसूचित जाति के बीच उद्यमीयता को बढ़ावा देने और उन्हें रियायती वित्त प्रदान करने के उद्देश्य से स्थापित की गई है । यह निधि परिचालन में है, जिसमें भारत सरकार का अंशदान 240 करोड़ रुपए और आईएफसीआई की वचनबद्धता 50 करोड़ रुपए की है ।

आईएफसीआई के उत्पादों और सेवाओं के विवरण हमारी वेबसाइट www.ifciltd.com पर उपलब्ध हैं ।

7. **हमारे ग्राहक**

अवस्थापना, विनिर्माण, सेवाओं, अचल सम्पदा तथा अन्य विविध क्षेत्रों सहित समग्र रूप से फैले विभिन्न उद्योग/क्षेत्र की कम्पनियां ।

8. **हम अपने ग्राहकों से क्या आशा करते हैं**

- जब भी अपेक्षित हो सूचना प्रस्तुत करना तथा घोषणा में ईमानदार रहना ।
- अपने ग्राहक को जानिएं तथा काले धन को वैध बनाने की प्रक्रिया के अधीन निर्धारित नियामक अपेक्षाओं के अनुपालन में सहायता करना ।
- ऋणों का उपयोग उन्हीं कार्यों के लिए करना, जिनके लिए वे प्रदान किए गए हैं ।
- प्रदान की गई वित्तीय सहायता के निबन्धनों और शर्तों का ईमानदारी से पालन करना ।
- शिकायत, यदि कोई हो, हमारी वेबसाइट पर दी गई शिकायत निवारण प्रणाली की मार्फत देना, ताकि हम इसका निवारण कर सकें ।
- हमारी सेवाओं के सम्बन्ध में मूल्यवान फीडबैक उपलब्ध कराना ताकि इसमें सुधार किया जा सके तथा नए कार्य आरम्भ किए जा सकें ।

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

9. आचार-नीति

- व्यावसायिक, कुशल तथा विनम्र तरीके से सेवाएं प्रदान करना ।
- धर्म, जाति, लिंग, वंश या इनमें से किसी आधार पर भेदभाव न करना ।
- ऋण उत्पादों के विज्ञापन तथा मार्केटिंग करने में निष्पक्ष तथा ईमानदार रहना ।
- संगठन के अंदर शिकायत निवारण कक्ष की स्थापना करके ग्राहकों के झगड़ों या मतभेदों का नेकनीयत से निपटान करने का प्रयास करना ।
- सभी नियामक अपेक्षाओं का पूर्णतः अनुपालन करना ।

10. शिकायत निवारण प्रणाली

आईएफसीआई ने अपनी वेबसाइट पर शिकायत के ऑनलाइन पंजीकरण की व्यवस्था की है । तथापि, गुमनाम शिकायतों पर विचार नहीं किया जाएगा । ऑनलाइन शिकायत प्रणाली ग्राहकों, निवेशकों, कर्मचारियों (विद्यमान तथा सेवानिवृत्त दोनों) को उनकी शिकायतों को दर्ज करने, शिकायत स्थिति को ट्रेक करने तथा आईएफसीआई लि. से उत्तर प्राप्त करने के लिए उपलब्ध होगी ।

आईएफसीआई की सहायक कम्पनियों तथा सहयोगी कम्पनियों के नागरिक चार्टर के लिए कृपया सम्बन्धित कम्पनियों की वेबसाइट देखें, जिनका विवरण नीचे दिया गया हैः

सहायक कम्पनियां

1. स्टॉक होल्डिंग कारपोरेशन ऑफ इण्डिया लिमिटेड (एसएचसीआईएल) - **www.shcil.com**
2. आईएफसीआई इन्फ्रास्ट्रक्चर डिवेलपमेंट लिमिटेड (आईआईडीएल) - **www.iidlindia.com**
3. आईएफसीआई वेंचर कैपिटल फंड्स लिमिटेड (आईवीसीएफ) - **www.ifciventure.com**
4. आईएफसीआई फैक्टर्स लिमिटेड (आईएफएल) - **www.ifcifactors.com**
5. आईएफसीआई फाइनेंशियल सर्विसिज लिमिटेड (आईफिन) - **www.ifinltd.com**
6. एमपीकॉन लिमिटेड - **www.mpconsultancy.org**

सहयोगी कम्पनियां

1. किटको लिमिटेड - **www.kitco.in**

निवेशक शिकायत तंत्र

क) इक्विटी में निवेशों से सम्बन्धित किसी शिकायत के लिए निवेशकों को सूचित किया जाता है कि भौतिक तथा डी-मैट धारिता के लिए वे नीचे दिए गए विवरण के अनुसार निम्नलिखित रजिस्ट्रार से अपना फोलियो नं./डीपी तथा क्लायंट आईडी देते हुए सम्पर्क कर सकते हैं :

एमसीएस शेयर ट्रांसफर एजेंट लि॰
एफ- 65, ओखला इंडस्ट्रियल एरिया,
फेस 1, नई दिल्ली 110020
टेलिफ़ोन नं॰ 011 41406149, 51 व 52
ईमेल आईडी 1: admin@mcsregistrar.com
ईमेल आईडी 2: helpdeskdelhi@mcsregistrar.com
फैक्स नं॰ **011 41709881**

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

वे निम्नलिखित नोडल अधिकारी से भी सम्पर्क कर सकते हैं:

नोडल अधिकारी

सुश्री इन्दु बाला बहल, प्रबन्धक,
निवेशक शिकायत कक्ष, आईएफसीआई लि॰
आईएफसीआई टावर, 61, नेहरु प्लेस,
नई दिल्ली - 110019
ईमेल : indu.bala@ifciltd.com

ख) आईएफसीआई के विभिन्न बांडों/डिबेंचरों में निवेश से सम्बन्धित किसी शिकायत के लिए निवेशकों को सूचित किया जाता है कि वे निम्न विवरण के अनुसार सम्बन्धित रजिस्ट्रारों से सम्पर्क करें :

बांड सीरीज	रजिस्ट्रार एवं ट्रांसफर एजेंट का नाम	पता	सम्पर्क अधिकारी	सम्पर्क नं.	ई-मेल आईडी
इन्फ्रा I व II	मैसर्स बीटल फाइनेंशियल एण्ड कम्प्यूटर सर्विसिज (प्रा) लिमिटेड	बीटल हाऊस, तीसरी मंजिल, 99 मदनगीर, एलएससी के पीछे, नई दिल्ली - 110 062	एस पी गुप्ता/ संजय रस्तोगी	011-29961281/2/3	ifci@beetalfinancial.com spgupta123@gmail.com ifcibonds1@gmail.com www.beetalfinancial.com
इन्फ्रा III, IV, V व आईएफसी आई एनसीडी का ट्रेंच I व II	कार्वी फिनटैक प्रा. लि.	कार्वी सिलेनियम टावर बी, प्लॉट नं. 31 व 32, गाची बाउली, फाइनेंशियल डिस्ट्रिक्ट, ननकरामगुड़ा, सेरीलिंगमपल्ली, हैदराबाद-500032	उमेश पाण्डेय/ राजशेखर पोलीशेट्टी	040-67161500 040-67161595 040-67161589 1800-3454-001	umesh.pandey@karvy.com einward.ris@karvy.com polishetty.rajshekar@karvy.com www.karvyfintech.com
उप-बांड सीरीज I व III	लिंक इनटाइम इण्डिया प्रा. लि.	सी-10, 247, पार्क एलबीएस मार्ग, विखरौली (वेस्ट), मुम्बई - 400083	श्री धन्जी जोधाले	+91 22 49186000 एक्सटेंशन 2394/2105	bonds.helpdesk@linkintime.co.in

शिकायतों के निपटानों पर संतुष्टि न होने के मामले में बांड निवेशकों से अनुरोध है कि वे निम्नलिखित नोडल अधिकारी से सम्पर्क करें जो उनकी शिकायतों को 7 कारोबारी दिनों के अंदर निपटाएगाः

आईएफसीआई में बांड-वार नोडल अधिकारियों के विवरण निम्नानुसार हैं:

- इन्फ्रा बांडों व सार्वजनिक गैर संपरिवर्तनीय डिबेंचरों के सम्बन्ध में -
  श्रीमती छवि सिंघल, उप महाप्रबन्धक
  ई-मेलः bondscomplianceofficer@ifciltd.com, ifcipublicissue@ifciltd.com
- इन्फ्रा बांडों, टियर II बांडों और फैमिली बांडों के सम्बन्ध में -
  श्री आशुतोष वर्मा, सहायक प्रबन्धक, ई-मेलः infrabonds@ifciltd.com, ifcitier2bonds@ifciltd.com familybonds@ifciltd.com

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

- अन्य बांडों के सम्बन्ध में
  श्री के पी जड़ोदिया, प्रबन्धक, ई-मेलः ppbonds@ifciltd.com

शिकायत का उत्तर 3 कारोबारी दिनों के अंदर दिया जाएगा । यदि शिकायत का उत्तर 7 कारोबारी दिनों के अंदर नहीं प्राप्त होता, निवेशक नीचे दिए गए अनुपालन अधिकारी से सम्पर्क कर सकते हैं -

सुश्री छवि सिंघल, उप महाप्रबन्धक, ई-मेलः bondscomplianceofficer@ifciltd.com

सूचना के अधिकार अधिनियम 2005

आईएफसीआई में सूचना के अधिकार अधिनियम के अधीन प्राप्त आवेदनों के लिए सीपीआईओ/सीएपीआईओ तथा अपीलीय प्राधिकारी को नामित किया गया है । आवेदकों को निर्धारित समय सीमा के अंदर सूचना दी जाती है । आवेदक, जो दी गई सूचना से संतुष्ट न हों या जिन्हें समय पर सूचना प्राप्त नहीं हुई है, वे निर्धारित समय अवधि के अंदर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकते हैं । सीपीआईओ/सीएपीआईओ और अपीलीय प्राधिकारी के नाम तथा अन्य आवश्यक विवरण आईएफसीआई की वेबसाइट पर डाले गए हैं और परिवर्तन होने पर इन्हें अद्‌यतन किया जाता है ।

हमारा पता

आईएफसीआई लि॰
आईएफसीआई टावर, 61 नेहरु प्लेस,
नई दिल्ली - 110019
वेबसाइट: www.ifciltd.com
टेलीफ़ोन: +91-11-41792800, 41732000, 26487444 26487444
फैक्स नं॰ +91-11-26488471, 26230201

आईएफसीआई के निम्नलिखित स्थानों पर क्षेत्रीय कार्यालय हैं -

क्षेत्रीय कार्यालय		
आईएफसीआई अहमदाबाद कार्यालय 501, आईएफसीआई भवन, लाल बंगले के नजदीक, सी.जी. रोड, नवरंगपुरा अहमदाबाद - 380006 टेलीफ़ोन: 079-26405984/26445376 फैक्स नं॰ : 079-26404980	**आईएफसीआई बंगलुरु कार्यालय** आईएफसीआई भवन, चौथा तल, नं 2, कब्बनपेट मेन रोड, एन आर स्कवेयर, (हडसन सर्कल) बंगलोर - 560002 टेलीफ़ोन: 080- 22210882 फैक्स नं॰ 080- 22271802	**आईएफसीआई चेन्नई कार्यालय** कांटीनेंटल चैंबर्स (द्‌वितीय तल), 142 महात्मा गांधी रोड नुंगमबक्कम, चेन्नई पिन: 600 034 फोन: +91-44-2833 4110/11 फैक्स: +91-44-2833 4109
आईएफसीआई हैदराबाद कार्यालय तारामंडल कॉम्प्लेक्स, (8वां तल) 5-9-13 सैफाबाद, हैदराबाद - 500004 फ़ोन: 040- 66623642/43/44 फैक्स नं॰ : 040- 23241138	**आईएफसीआई कोलकाता कार्यालय** चटर्जी इंटरनेशनल सेंटर, (तृतीय तल)33-ए, जवाहरलाल नेहरू रोड, कोलकाता - 700071 फ़ोन: 033-22262672 फैक्स नं॰ : 033- 22171618	**आईएफसीआई मुम्बई कार्यालय** अर्नेस्ट हाउस, (9वां तल) एनसीपीए मार्ग, नरीमन पाइंट मुम्बई - 400021 फ़ोन: 022- 61293400 फैक्स नं॰ : 022- 61293440/41

****