



उचित व्यवहार संहिता
(Fair Practices Code – FPC)



विषय-सूची

1. प्रस्तावना	3
2. उद्देश्य.....	3
3. संहिता का लक्ष्य	3
4. परिभाषा	3
5. प्रमुख प्रतिबद्धताएँ.....	4
6. उचित व्यवहार संहिता की प्रयोज्यता	4
7. ऋण हेतु आवेदन एवं उनकी प्रोसेसिंग	4
8. ऋण मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें:.....	5
9. ऋण का संवितरण (Disbursement) एवं नियमों व शर्तों में परिवर्तन:	5
10. संवितरण के पश्चात पर्यवेक्षण.....	5
11. ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी, जहाँ भी लागू हो	5
12. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क (Penal Charges).....	6
13. अन्य सामान्य प्रावधान:.....	6
14. अत्यधिक ब्याज प्रभारित करने का विनियमन.....	7
15. कंपनी द्वारा वित्तपोषित दृष्टिबंधक (Hypothecated) आस्तियों का पुनः कब्जा (Repossession).....	7
16. शारीरिक/दृष्टि रूप से दिव्यांग व्यक्तियों को ऋण सुविधाएँ.....	7
17. ऋणों पर पूर्व-भुगतान (Pre-payment) शुल्क	8
18. स्टाफ एवं वसूली एजेंटों (Recovery Agents) का प्रशिक्षण.....	8
19. प्रोसेसिंग / दस्तावेजीकरण एवं अन्य शुल्क	9
20. गोपनीयता एवं निजता (Privacy and Confidentiality).....	9
21. शिकायत निवारण तंत्र (Grievance Redressal Mechanism)	9
22. अप्रत्याशित घटना (Force Majeure)	9
23. आवधिक समीक्षा.....	10
24. विनियामक अनुपालन एवं प्राथमिकता	10
25. नीति समीक्षा.....	10



उचित व्यवहार संहिता

1. प्रस्तावना

भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") ने उचित व्यवहार के संबंध में व्यापक दिशानिर्देश निर्धारित किए हैं, जिन्हें सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों ("NBFCs") के निदेशक मंडल (Board of Directors) द्वारा तैयार एवं अनुमोदित किया जाना आवश्यक है तथा विभिन्न हितधारकों (stakeholders) की जानकारी हेतु कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित एवं प्रसारित किया जाएगा। इस उचित व्यवहार संहिता का लक्ष्य सभी हितधारकों, विशेषकर ग्राहकों को, कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं एवं सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा अपनाए जाने वाले व्यवहारों का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है।

मुफिन ग्रीन फाइनेंस लिमिटेड (Mufin Green Finance Limited) ("कंपनी") एतद्वारा RBI द्वारा जारी दिशानिर्देशों के आधार पर उचित व्यवहार संहिता ("FPC") प्रस्तुत करती है। कंपनी RBI द्वारा समय-समय पर निर्धारित किए जाने वाले मानकों के अनुरूप FPC में समय-समय पर उपयुक्त संशोधन भी करेगी। नीचे अंगीकृत उचित व्यवहार संहिता, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा NBFCs हेतु निर्धारित उचित व्यवहार संहिता संबंधी दिशानिर्देशों के अनुरूप है।

कंपनी का व्यवसाय दक्षता, ग्राहक-अभिमुखता (customer-orientation) एवं कॉर्पोरेट गवर्नेंस सिद्धांतों पर समुचित ध्यान देते हुए, प्रचलित सांविधिक एवं विनियामक अपेक्षाओं के अनुसार संचालित किया जाएगा।

2. उद्देश्य

कंपनी ने FPC को इस प्रयास के साथ लागू किया है कि जब कंपनी अपने हितधारकों, जैसे ग्राहकों, कर्मचारियों, विक्रेताओं (vendors) आदि के साथ व्यवहार करे, तब सर्वोत्तम व्यवहारों (best practices) का समन्वय प्राप्त किया जा सके। कंपनी के उचित ऋण व्यवहार (Fair lending practices) उसके परिचालनों के सभी पहलुओं पर लागू होंगे, जिनमें विपणन, ऋण उत्पत्ति (loan origination), प्रोसेसिंग, तथा सर्विसिंग एवं संग्रहण (collection) गतिविधियाँ सम्मिलित हैं। FPC के प्रति कंपनी की प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी एवं लेखापरीक्षा (auditing) कार्यक्रमों, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के रूप में प्रदर्शित होगी। कंपनी का निदेशक मंडल एवं प्रबंधन ऐसे व्यवहार स्थापित करने के लिए उत्तरदायी हैं, जो यह सुनिश्चित करने हेतु अभिकल्पित हों कि कंपनी के परिचालन उचित ऋण व्यवहार के प्रति सुदृढ़ प्रतिबद्धता को प्रतिबिंबित करें तथा सभी कर्मचारी उस प्रतिबद्धता से अवगत हों।

3. संहिता का लक्ष्य

- (a) ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके उचित एवं पारदर्शी व्यवहारों को बढ़ावा देना;
- (b) ग्राहकों का विश्वास निर्मित करना;
- (c) ग्राहक इंटरफ़ेस के संबंध में विनियामक अपेक्षाओं का अनुपालन सुनिश्चित करना;
- (d) ग्राहकों की शिकायतों के निवारण हेतु तंत्र को सुदृढ़ करना।

4. परिभाषा

- (a) "बोर्ड" ("Board") से अभिप्राय कंपनी के निदेशक मंडल से है।
- (b) "कंपनी" ("Company") से अभिप्राय मुफिन ग्रीन फाइनेंस लिमिटेड (Mufin Green Finance Limited) (MGFL) से है।
- (c) "निदेशक" ("Directors") से अभिप्राय कंपनी के बोर्ड में व्यक्तिगत निदेशक अथवा निदेशकों से है।
- (d) "FPC" से अभिप्राय उचित व्यवहार संहिता (Fair Practice Code) से है।



5. प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

FPC का सार निम्नलिखित पहलुओं में निहित है, जिनका कंपनी अक्षरशः एवं भावनात्मक रूप से (in spirit and in letter) पालन करने का प्रयास करेगी:

- (a) यह सुनिश्चित करते हुए उधारकर्ताओं के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्षता एवं युक्तियुक्तता से कार्य करना कि:
 - a. कंपनी की सेवाएँ, प्रक्रियाएँ एवं व्यवहार FPC में दी गई व्यापक अपेक्षाओं एवं मानकों को पूरा करेंगे;
 - b. कंपनी की सेवाएँ तत्समय प्रवृत्त प्रासंगिक विधियों एवं विनियमों के अनुसार होंगी;
 - c. कंपनी के अपने उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार ईमानदारी, सत्यनिष्ठा एवं पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होंगे।
- (b) कंपनी अपने ग्राहकों को यह समझने में सहायता करेगी कि उसके वित्तीय उत्पादों एवं सेवाओं की व्यापक विशेषताएँ क्या हैं तथा उनका लाभ उठाने में क्या लाभ एवं जोखिम निहित हैं, इसके लिए वह:
 - a. सेवाओं के बारे में सरल तरीके से जानकारी प्रदान करेगी;
 - b. सेवाओं के उपयोग के वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करेगी।
- (c) कंपनी यह सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को उसके साथ व्यवहार करने में परेशानी-मुक्त अनुभव प्राप्त हो। तथापि, कृत्य (commission) और/अथवा चूक (omission) की त्रुटि की स्थिति में, कंपनी:
 - a. त्रुटियों का त्वरित एवं प्रभावी रूप से निपटान करेगी;
 - b. शिकायत निवारण का त्वरित एवं कुशल तरीके से तथा ग्राहकों की संतुष्टि के अनुरूप निपटान करेगी;
 - c. शिकायतों का त्वरित निपटान करेगी;
 - d. उधारकर्ता की शिकायत(तों) के निपटान से उसके असंतुष्ट होने की स्थिति में एस्केलेशन (Escalation) प्रक्रिया रखेगी;

6. उचित व्यवहार संहिता की प्रयोज्यता

FPC निम्नलिखित व्यापक क्षेत्रों पर लागू होगी:

- (i) ऋण आवेदन एवं उनकी प्रोसेसिंग
- (ii) ऋण मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें
- (iii) ऋणों का संवितरण, जिसमें नियमों एवं शर्तों में परिवर्तन, यदि कोई हो, सम्मिलित है
- (iv) संवितरण के पश्चात पर्यवेक्षण/निगरानी
- (v) अन्य सामान्य प्रावधान

7. ऋण हेतु आवेदन एवं उनकी प्रोसेसिंग

- (d) कंपनी के भीतर अथवा तृतीय पक्षों के साथ सभी संप्रेषणों की आधिकारिक भाषा अंग्रेजी होगी।
- (e) उधारकर्ता को किए जाने वाले सभी संप्रेषण अंग्रेजी में अथवा स्थानीय भाषा / उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- (f) कंपनी संभावित उधारकर्ता से यह पुष्टि प्राप्त करेगी कि उसने अपनी ज्ञात एवं उसके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में उसे किए गए सभी संप्रेषणों को समझ लिया है।
- (g) कंपनी के ऋण आवेदन प्रपत्रों में उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी सम्मिलित होगी, ताकि अन्य NBFCs द्वारा प्रस्तावित नियमों एवं शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके तथा उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन प्रपत्र में उन दस्तावेजों का उल्लेख होगा जिन्हें ऋण आवेदन प्रपत्र के साथ प्रस्तुत किया जाना आवश्यक है।



- (h) कंपनी संभावित उधारकर्ता को ऋण आवेदन की प्राप्ति की पावती (acknowledgement) प्रदान करेगी। वह समय-सीमा, जिसके भीतर सभी दृष्टियों से पूर्ण ऋण आवेदन का निपटान किया जाएगा, पावती में दर्शाई जाएगी। कंपनी उचित समयावधि के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी तथा यदि अतिरिक्त विवरण / दस्तावेजों की आवश्यकता हो, तो वह उधारकर्ताओं को तत्काल सूचित करेगी।

8. ऋण मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें

- (a) कंपनी अपने द्वारा अपनाई गई जोखिम-आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं को ध्यान में रखते हुए सभी ऋण आवेदनों पर विचार करेगी तथा
- (b) कंपनी ऋण स्वीकृत करने से पूर्व उधारकर्ताओं की ऋण चुकाने की क्षमता का मूल्यांकन करेगी और तदनुसार गुण-दोष (merit) के आधार पर उसे अनुमोदित करेगी।
- (c) ऋण प्रदान किए जाने की सूचना उधारकर्ताओं को लिखित रूप में अंग्रेजी और/अथवा स्थानीय भाषा/उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र (Sanction Letter) के माध्यम से अथवा अन्यथा दी जाएगी, जिसमें अनुमोदित ऋण राशि के साथ-साथ नियम एवं शर्तें, जिनमें वार्षिकीकृत ब्याज दर एवं उसके लागू करने की पद्धति सम्मिलित है, दी जाएंगी।
- (d) उधारकर्ता ऋण को नियंत्रित करने वाले नियमों एवं शर्तों की अपनी स्वीकृति के प्रतीक के रूप में लिखित में अपनी पावती देंगे।
- (e) ऋण दस्तावेजों की एक प्रति, जिसमें ऋण करार (loan agreement) एवं उसके अनुलग्नक (annexures) सम्मिलित हैं, उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी।

9. ऋण का संवितरण एवं नियमों व शर्तों में परिवर्तन

- (a) स्वीकृत ऋण राशि का संवितरण, ऋण दस्तावेजों के निष्पादन सहित सभी औपचारिकताओं के पूर्ण होने के अधीन, मांग पर उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराया जा सकता है।
- (b) कंपनी अपने सभी उधारकर्ताओं को नियमों एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन — जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि सम्मिलित हैं — की सूचना अंग्रेजी और/अथवा स्थानीय भाषा/उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में देगी।
- (c) कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों एवं शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव (prospectively) से ही लागू हों। इस संबंध में ऋण करार में एक उपयुक्त प्रावधान सम्मिलित किया गया है।

10. संवितरण के पश्चात पर्यवेक्षण

- (a) ऋण के भुगतान अथवा निष्पादन को वापस मांगने (recall)/त्वरित करने (accelerate) संबंधी कंपनी का निर्णय, यदि कोई हो, ऋण करार के नियमों एवं शर्तों के अनुसार होगा।
- (b) ऋण करार एवं अन्य संबंधित दस्तावेजों में निहित नियमों एवं शर्तों के अधीन, कंपनी ऋण वापस मांगने अथवा भुगतान या निष्पादन को त्वरित करने की मांग करने से पूर्व उधारकर्ताओं को उचित समय देगी।
- (c) कंपनी अपने संपूर्ण बकाया के पुनर्भुगतान पर अथवा ब्याज सहित ऋण की बकाया राशि की वसूली पर, उधारकर्ताओं के विरुद्ध कंपनी के किसी अन्य दावे हेतु किसी वैध अधिकार अथवा ग्रहणाधिकार (lien) के अधीन, सभी प्रतिभूतियाँ (securities) मुक्त कर देगी। यदि ऐसे मुजरा (set off) के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के पूर्ण विवरण तथा उन शर्तों के साथ इसकी सूचना दी जाएगी, जिनके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को रखने की हकदार है।

11. ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी, जहाँ भी लागू हो

- (a) कंपनी ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के पश्चात 30 (तीस) दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज वापस करेगी तथा किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत प्रभारों (charges) को हटाएगी।



- (b) उधारकर्ता को यह विकल्प प्रदान किया जाएगा कि वह उधारकर्ता की प्राथमिकता के अनुसार मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज या तो उस आउटलेट/शाखा से, जहाँ ऋण खाते की सर्विसिंग की गई थी, अथवा MGFL के किसी अन्य कार्यालय से, जहाँ दस्तावेज उपलब्ध हों, प्राप्त कर सके।
- (c) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा एवं स्थान का उल्लेख MGFL द्वारा उधारकर्ता को जारी स्वीकृति पत्र में किया जाएगा।
- (d) एकमात्र उधारकर्ता अथवा संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक स्थिति में, कंपनी MGFL द्वारा पृथक् रूप से निर्धारित तंत्र अथवा प्रक्रिया के अनुसार मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज उधारकर्ता(ओं) के विधिक उत्तराधिकारियों को वापस करेगी। कंपनी उक्त प्रक्रिया को ग्राहकों की जानकारी हेतु अन्य समान नीतियों एवं प्रक्रियाओं के साथ अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगी।
- (e) ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के पश्चात 30 (तीस) दिनों से अधिक समय तक मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज वापस करने में विलंब होने अथवा संबंधित रजिस्ट्री में प्रभार संतुष्टि प्रपत्र (charge satisfaction form) दाखिल करने में विफल रहने की स्थिति में, MGFL उधारकर्ता को विलंब के कारणों की सूचना देगी। जिन मामलों में विलंब कंपनी के कारण हुआ हो, उनमें कंपनी उधारकर्ता को विलंब के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से क्षतिपूर्ति देगी।
- (f) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक अथवा पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, कंपनी उपर्युक्त खंड (e) में दर्शाई गई क्षतिपूर्ति का भुगतान करने के अतिरिक्त, चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में उधारकर्ता की सहायता करेगी तथा संबंधित लागत वहन करेगी। तथापि, ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूर्ण करने हेतु कंपनी को 30 (तीस) दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा तथा विलंबित अवधि के दंड की गणना उसके पश्चात (अर्थात् कुल 60 (साठ) दिनों की अवधि के पश्चात) की जाएगी।

12. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क (Penal Charges)

- (a) उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों का अनुपालन न करने पर लगाया जाने वाला दंड 'दंडात्मक शुल्क' ('penal charges') के रूप में लगाया जाएगा तथा इसे दंडात्मक ब्याज (penal interest) के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो अग्रिमों पर प्रभारित ब्याज दर में जोड़ दिया जाता है। उधारकर्ताओं पर लगाए गए दंडात्मक शुल्कों का पूंजीकरण (capitalise) नहीं किया जाएगा, अर्थात् ऐसे दंडात्मक शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। तथापि, इससे ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धीकरण (compounding) की सामान्य प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।
- (b) दंडात्मक शुल्कों की मात्रा उचित होगी तथा ऋण करार के महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों के अननुपालन के अनुरूप होगी, और किसी विशेष ऋण / उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण नहीं होगी।
- (c) 'व्यवसाय के अतिरिक्त अन्य प्रयोजनों हेतु व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों के समान अननुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्कों से अधिक नहीं होंगे।
- (d) दंडात्मक शुल्कों की मात्रा एवं कारण MGFL द्वारा ग्राहकों को ऋण करार एवं मुख्य तथ्य विवरण (Key Fact Statement – KFS), जैसा लागू हो, में स्पष्ट रूप से प्रकट किए जाएँगे, साथ ही इन्हें कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दर नीति (Interest Rate Policy) के अंतर्गत प्रदर्शित भी किया जाएगा।
- (e) जब भी उधारकर्ताओं को ऋण के महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों के अननुपालन हेतु अनुस्मारक (reminders) भेजे जाएँगे, तब लागू दंडात्मक शुल्कों की सूचना दी जाएगी। इसके अतिरिक्त, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले तथा उसके कारण की सूचना भी दी जाएगी।
- (f) MGFL ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक सम्मिलित नहीं करेगी।
- (g) MGFL के पास निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित ब्याज दर नीति (Interest Rate Policy) विद्यमान है। MGFL द्वारा दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के संबंध में MGFL उक्त नीति द्वारा मार्गदर्शित होगी।

13. अन्य सामान्य प्रावधान:

- (a) कंपनी ऋण करार के नियमों एवं शर्तों में प्रदत्त प्रयोजनों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जब तक कि ग्राहक द्वारा पूर्व में प्रकट न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आई हो)।
- (b) कंपनी लिंग, जाति एवं धर्म के आधार पर ऋण आवेदनों में भेदभाव नहीं करेगी।



- (c) उधारकर्ता से उधारकर्ता खाते के अंतरण (transfer) हेतु अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति अथवा अन्यथा – अर्थात् आपत्ति, यदि कोई हो – की सूचना अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 (इक्कीस) दिनों के भीतर उधारकर्ता को दी जानी चाहिए। ऐसा अंतरण विधि के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- (d) ऋणों की वसूली के मामले में, हमारी कंपनी का स्टाफ ग्राहकों के साथ व्यवहार करने हेतु पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित है तथा वह किसी भी प्रकार के उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा – जैसे असामान्य समय पर उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना आदि। RBI निर्देशों (RBI Directions) के अनुसार संग्रहण एजेंटों (Collection Agents) के संबंध में एक आचार संहिता (Code of Conduct) लागू की गई है।
- (e) कंपनी ने ब्याज दरों, प्रोसेसिंग शुल्क एवं अन्य शुल्कों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत एवं प्रक्रिया निर्धारित की है। कंपनी ने ऋणों एवं अग्रिमों पर वार्षिकीकृत आधार पर प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने हेतु निधियों की लागत (cost of funds), मार्जिन, जोखिम प्रीमियम (risk premium) आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर नीति (Interest rate policy) अपनाई है और इसे ऋण आवेदन प्रपत्र एवं स्वीकृति पत्र में उधारकर्ता को प्रकट किया जाता है तथा कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाता है।

14. अत्यधिक ब्याज प्रभारित करने का विनियमन

- (a) कंपनी ने ऋणों एवं अग्रिमों पर प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने हेतु निधियों की लागत, मार्जिन एवं जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल (interest rate model) अपनाया है। ब्याज दर तथा जोखिम के श्रेणीकरण (gradations of risk) हेतु दृष्टिकोण एवं उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों पर भिन्न-भिन्न ब्याज दर प्रभारित करने का औचित्य आवेदन प्रपत्र में उधारकर्ता अथवा ग्राहक को प्रकट किया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से संप्रेषित किया जाएगा।
- (b) ब्याज दरें एवं जोखिमों के श्रेणीकरण हेतु दृष्टिकोण कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किए जाएंगे और/अथवा संबंधित समाचार-पत्रों में प्रकाशित किए जाएंगे। वेबसाइट पर प्रकाशित अथवा अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर प्रत्येक बार अद्यतन किया जाएगा।
- (c) ब्याज दर वार्षिकीकृत दर होगी, ताकि उधारकर्ता को खाते पर प्रभारित की जाने वाली सटीक दरों की जानकारी हो।

15. कंपनी द्वारा वित्तपोषित दृष्टिबंधक (Hypothecated) आस्तियों का पुनः कब्जा (Repossession)

कंपनी के उधारकर्ताओं के साथ ऋण करार में एक अंतर्निहित पुनः कब्जा (re-possession) खंड है, जो विधिक रूप से प्रवर्तनीय है। अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करने हेतु, ऋण करार के नियमों एवं शर्तों में निम्नलिखित के संबंध में प्रावधान निहित हैं:

- i. कब्जा लेने से पूर्व नोटिस अवधि;
- ii. वे परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि में छूट दी जा सकती है;
- iii. प्रतिभूति (security) का कब्जा लेने की प्रक्रिया;
- iv. प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी से पूर्व ऋण के पुनर्भुगतान हेतु उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर से संबंधित प्रावधान;
- v. उधारकर्ता को पुनः कब्जा (repossession) सौंपने की प्रक्रिया; तथा
- vi. संपत्ति की बिक्री / नीलामी की प्रक्रिया।

16. शारीरिक/दृष्टि रूप से दिव्यांग व्यक्तियों को ऋण सुविधाएँ

कंपनी शारीरिक/दृष्टि रूप से दिव्यांग (physically/visually challenged) आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पाद एवं सुविधाएँ प्रदान करने में दिव्यांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। MGFL की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने हेतु हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। MGFL अपने सभी स्तरों के कर्मचारियों के लिए संचालित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में, दिव्यांग व्यक्तियों को विधि एवं अंतरराष्ट्रीय अभिसमयों (international conventions) द्वारा प्रत्याभूत अधिकारों से युक्त एक उपयुक्त मॉड्यूल सम्मिलित करेगी। इसके अतिरिक्त, कंपनी पूर्व से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत दिव्यांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी।



17. ऋणों पर पूर्व-भुगतान (Pre-payment) शुल्क

- (a) जहाँ पूर्व-भुगतान MGFL की पहल पर किया गया हो, वहाँ कंपनी कोई शुल्क नहीं लगाएगी।
- (b) पूर्व-भुगतान शुल्कों की प्रयोज्यता अथवा अन्यथा को स्वीकृति पत्र एवं ऋण करार में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, ऐसे ऋणों एवं अग्रिमों के मामले में जहाँ मुख्य तथ्य विवरण (Key Facts Statement – KFS) प्रदान किया जाना है, वहाँ इसका उल्लेख KFS में भी किया जाएगा। MGFL द्वारा ऐसा कोई पूर्व-भुगतान शुल्क प्रभारित नहीं किया जाएगा जिसे यहाँ विनिर्दिष्ट रूप में प्रकट न किया गया हो।
- (c) कंपनी ऋणों के पूर्व-भुगतान के समय ऐसे कोई शुल्क / फीस पूर्वव्यापी प्रभाव (retrospectively) से नहीं लगाएगी, जिन्हें MGFL द्वारा पूर्व में माफ़ (waive off) कर दिया गया था।

18. स्टाफ एवं वसूली एजेंटों (Recovery Agents) का प्रशिक्षण

- (a) कंपनी के कर्मचारियों का आचरण तथा उनकी भर्ती, प्रशिक्षण एवं निगरानी की प्रणाली निदेशक मंडल द्वारा समय-समय पर अनुमोदित नीति के अनुसार होगी। ऐसी नीति, अन्य बातों के साथ-साथ, स्टाफ के लिए न्यूनतम योग्यताएँ निर्धारित करेगी तथा ग्राहकों के साथ व्यवहार करने हेतु आवश्यक प्रशिक्षण साधन प्रदान करेगी। कर्मचारियों के प्रशिक्षण में ग्राहकों के प्रति उपयुक्त व्यवहार विकसित करने हेतु कार्यक्रम सम्मिलित होंगे। ग्राहकों के प्रति कर्मचारियों के आचरण को उनके पारिश्रमिक मैट्रिक्स (compensation matrix) में भी उपयुक्त रूप से सम्मिलित किया जाएगा।
- (b) MGFL द्वारा वसूली उधारकर्ता एवं कंपनी द्वारा परस्पर निर्धारित किसी निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी। तथापि, यदि उधारकर्ता दो या अधिक क्रमिक अवसरों पर निर्दिष्ट / केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है, तो फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास स्थान अथवा कार्यस्थल पर वसूली करने की अनुमति होगी।
- (c) MGFL अथवा उसका एजेंट वसूली हेतु किसी भी कठोर पद्धति का प्रयोग नहीं करेगा। पूर्वगामी के सामान्य प्रयोग को सीमित किए बिना, निम्नलिखित व्यवहारों को कठोर माना जाएगा:
 - a. धमकी भरी अथवा अपमानजनक भाषा का प्रयोग
 - b. उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और/अथवा उधारकर्ता को प्रातः 9:00 बजे से पूर्व एवं सायं 6:00 बजे के पश्चात कॉल करना
 - c. उधारकर्ता के संबंधियों, मित्रों अथवा सहकर्मियों को परेशान करना
 - d. उधारकर्ताओं का नाम प्रकाशित करना
 - e. उधारकर्ता अथवा उधारकर्ता के परिवार/आस्तियों/प्रतिष्ठा को हानि पहुँचाने हेतु हिंसा अथवा अन्य समान साधनों का प्रयोग अथवा प्रयोग की धमकी
 - f. ऋण की सीमा अथवा अपनर्भुगतान के परिणामों के बारे में उधारकर्ता को भ्रमित करना।
- (d) कंपनी वसूली एजेंटों की नियुक्ति हेतु सम्यक् तत्परता (due diligence) प्रक्रिया बनाए रखेगी, जिसमें, अन्य बातों के साथ-साथ, वसूली प्रक्रिया में संलग्न व्यक्ति सम्मिलित होंगे। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके द्वारा नियुक्त वसूली एजेंट अपने कर्मचारियों के पूर्ववृत्त (antecedents) का सत्यापन करें, जिसमें पुलिस सत्यापन सम्मिलित होगा। कंपनी यह भी निर्धारित करेगी कि पूर्ववृत्त का पुनः सत्यापन किस आवश्यकता पर किया जाएगा।
- (e) कंपनी वसूली की प्रक्रिया आरंभ करते समय उधारकर्ता को वसूली एजेंटों का विवरण प्रदान करेगी। एजेंट MGFL अथवा एजेंसी द्वारा उसे जारी पहचान-पत्र के साथ-साथ नोटिस की एक प्रति एवं MGFL से प्राप्त प्राधिकार पत्र (authorisation letter) भी साथ रखेगा/रखेगी।
- (f) जहाँ वसूली प्रक्रिया के दौरान MGFL द्वारा वसूली एजेंसी को बदला जाता है, वहाँ MGFL द्वारा उधारकर्ता को परिवर्तन की सूचना दिए जाने के अतिरिक्त, नया एजेंट अपने पहचान-पत्र के साथ नोटिस एवं प्राधिकार पत्र साथ रखेगा/रखेगी।
- (g) नोटिस एवं प्राधिकार पत्र में, अन्य विवरणों के साथ-साथ, वसूली एजेंसी एवं MGFL के संपर्क विवरण भी सम्मिलित होंगे।
- (h) MGFL द्वारा नियुक्त वसूली एजेंसियों का अद्यतन विवरण MGFL की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा।



19. प्रोसेसिंग / दस्तावेजीकरण एवं अन्य शुल्क

- (a) वसूल किए जाने वाले सभी प्रोसेसिंग / दस्तावेजीकरण एवं अन्य शुल्क ऋण दस्तावेजों में स्पष्ट रूप से उल्लिखित होते हैं। ये ऋण उत्पाद, भौगोलिक स्थान, ग्राहक खंड के आधार पर भिन्न होते हैं तथा सामान्यतः ग्राहकों को सेवाएँ प्रदान करने में होने वाली लागत को दर्शाते हैं।
- (b) प्रोसेसिंग शुल्क प्रत्येक मामले के आधार पर (case to case basis) प्रभारित किया जाएगा।
- (c) सेवा कर (Service Tax) एवं अन्य लागू कर सरकार द्वारा समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों के अनुसार प्रभारित किए जाएँगे।

20. गोपनीयता एवं निजता (Privacy and Confidentiality)

उधारकर्ताओं की समस्त व्यक्तिगत जानकारी (Personal Information) को निजी एवं गोपनीय माना जाएगा तथा यह निम्नलिखित सिद्धांतों एवं नीतियों द्वारा मार्गदर्शित होगी। हम उधारकर्ता खातों से संबंधित जानकारी अथवा डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो अथवा अन्यथा, निम्नलिखित असाधारण मामलों को छोड़कर, हमारे सहयोगियों (affiliates) सहित किसी को भी प्रकट नहीं करेंगे:

- (a) यदि कंपनी को किसी सांविधिक अथवा विनियामक निकाय या निकायों को जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो अथवा किसी विधि के अंतर्गत अन्यथा आवश्यक हो;
- (b) यदि उधारकर्ता ने कंपनी को ऐसी जानकारी अपनी समूह / सहयोगी (associate) / संस्थाओं अथवा कंपनियों या विशेष रूप से सहमत किसी ऐसे व्यक्ति/संस्था को प्रदान करने हेतु प्राधिकृत किया हो;
- (c) उधारकर्ता को हमारे पास उसके बारे में रखे गए व्यक्तिगत अभिलेखों तक पहुँच प्राप्त करने हेतु विद्यमान विधिक ढाँचे के अंतर्गत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।

21. शिकायत निवारण तंत्र (Grievance Redressal Mechanism)

कंपनी उधारकर्ता की शिकायतों के त्वरित निवारण में विश्वास रखती है तथा अपने उन उधारकर्ताओं का मार्गदर्शन करती है जो शिकायत दर्ज कराना चाहते हैं, और साथ ही यह मार्गदर्शन भी प्रदान करती है कि परिणाम से असंतुष्ट होने की स्थिति में उधारकर्ता क्या करें। मामले की जाँच करने के पश्चात, कंपनी यथाशीघ्र उत्तर भेजती है;

कंपनी ने अपने ग्राहकों की शिकायतों/परिवादों के त्वरित निपटान/निवारण हेतु शिकायत निवारण तंत्र/शिकायत निवारण नीति (Grievance Redressal Mechanism/ Grievance Redressal Policy) निर्धारित की है।

यदि कोई ग्राहक कंपनी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र में उल्लिखित विवरणों के अनुसार शिकायत को कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (grievance redressal officer) एवं प्रधान नोडल अधिकारी (principal nodal officer) के समक्ष आगे बढ़ा (escalate) सकता है।

डिजिटल ऋण (digital lending) से संबंधित ग्राहक शिकायतों के संबंध में, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि MGFL द्वारा नियुक्त ऋण सेवा प्रदाताओं (Lending Service Providers – LSP) के पास उधारकर्ताओं द्वारा उठाई गई डिजिटल ऋण संबंधी शिकायतों/मुद्दों के निपटान हेतु उपयुक्त नोडल शिकायत निवारण अधिकारी हो। ऐसा शिकायत निवारण अधिकारी उनके संबंधित डिजिटल ऋण ऐप्स (Digital Lending Apps – DLA) के विरुद्ध शिकायतों का भी निपटान करेगा। शिकायत निवारण अधिकारियों के संपर्क विवरण कंपनी, उसके LSPs की वेबसाइटों पर एवं DLAs पर, तथा उधारकर्ता को प्रदान किए गए मुख्य तथ्य विवरण (KFS) में भी प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएँगे। इसके अतिरिक्त, उपर्युक्तानुसार शिकायत दर्ज करने की सुविधा DLA पर एवं वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी। यह पुनः स्पष्ट किया जाता है कि शिकायत निवारण का उत्तरदायित्व कंपनी पर ही बना रहेगा।

22. अप्रत्याशित घटना (Force Majeure)



कंपनी द्वारा उल्लिखित एवं की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएँ सामान्य परिचालन परिवेश के अंतर्गत लागू होंगी। किसी भी अप्रत्याशित घटना (Force Majeure) की परिस्थितियों की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ताओं, हितधारकों एवं सामान्य जनता की पूर्ण संतुष्टि के अनुरूप FPC के अंतर्गत उद्देश्यों को पूरा करने में असमर्थ हो सकती है।

23. आवधिक समीक्षा

कंपनी का निदेशक मंडल आवधिक रूप से (वर्ष में कम से कम एक बार) संहिता के अनुपालन एवं GRC के कार्यकरण की समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट निदेशक मंडल को उसके द्वारा निर्धारित नियमित अंतरालों पर प्रस्तुत की जाएगी।

टिप्पणी: 'उचित व्यवहार संहिता' ('Fair Practices Code') संबंधी दिशानिर्देशों के अनुपालन में, MGFL इस संहिता को कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित एवं प्रसारित करेगी तथा यह उसकी सभी शाखाओं में भी उपलब्ध होगी।

24. विनियामक अनुपालन एवं प्राथमिकता

इस नीति के प्रावधानों तथा भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) अथवा किसी अन्य सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी लागू विधियों, नियमों, विनियमों, अधिसूचनाओं, परिपत्रों अथवा निदेशों के बीच किसी भी विरोध अथवा असंगति की स्थिति में, लागू विधि अथवा विनियामक अपेक्षाओं के प्रावधान अभिभावी होंगे।

25. नीति समीक्षा

इस नीति की समीक्षा आवधिक रूप से, तथा प्रत्येक वर्ष कम से कम एक बार, अथवा लागू विधियों, विनियमों, RBI निदेशों (RBI Directions) अथवा कंपनी की व्यावसायिक आवश्यकताओं में किसी परिवर्तन के कारण आवश्यक होने पर उससे पूर्व भी, की जाएगी। नीति में किसी भी संशोधन को समीक्षा एवं अनुमोदन हेतु उपयुक्त प्राधिकारी के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा।
