



निष्पक्ख बरताव संहिता
(Fair Practices Code – FPC)



विशे-सूची

1.	प्रस्तावना	3
2.	मकसद	3
3.	संहिता दा उद्देश	3
4.	परिभाषा	3
5.	मुख्य बचनबद्धता	3
6.	निष्पक्ख बरताव संहिता दी लागूता	4
7.	करजें आस्तै अर्जियां ते उंदी प्रोसेसिंग	4
8.	करजे दा मुल्लांकन ते शर्ता/नियम	4
9.	करजे दी बंड ते नियमें ते शर्तें च बदलाऽ	5
10.	बंड परैत निगरानी	5
11.	करजें दी बापसी अदायगी/निपटारे (Settlement) पर चल/अचल जैदाद दे दस्तावेजें दी बापसी, जित्थें बी लागू होऐ	5
12.	करजा खातें च दंडात्मक शुल्क (Penal Charges)	6
13.	होर आम प्रावधान:	6
14.	बद्ध व्याज बसूलने दा नियमन	6
15.	कंपनी आसेआ वित्त-पोशत हाइपोथिकेटेड (Hypothecated) संपत्तियें दा मुड़िये कब्जा (Repossession)	7
16.	शारीरक/दिक्खने पक्खों दिव्यांग व्यक्तियें आस्तै करजा सुविधाएं	7
17.	करजें पर अगाऊं अदायगी (Pre-payment) शुल्क	7
18.	स्टाफ ते रिकवरी एजेंटें (Recovery Agents) दी ट्रेनिंग	7
19.	प्रोसेसिंग / दस्तावेजीकरण ते होर शुल्क	8
20.	निजता ते गोपनीयता (Privacy and Confidentiality)	8
21.	शिकायत नवारण तंत्र (Grievance Redressal Mechanism)	8
22.	अनचाही हालतां (Force Majeure)	9
23.	समें-समें पर समीक्षा	9
24.	नियामक अनुपालन (Regulatory Compliance) ते तरजीह	9
25.	नीति दी समीक्षा	9



निष्पक्ख बरताव संहिता

1. प्रस्तावना

भारती रिजर्व बैंक (“RBI”) ने निष्पक्ख बरताव बारे बिस्तृत दिशा-निर्देश तैऽ कीते दे न, जिनेंणी सारियें गैर-बैंकिंग वित्ती कंपनियें (“NBFCs”) दे निदेशक मंडल (Board of Directors) आसेआ त्पार ते मंजूर कीता जाना जरूरी ऐ ते बक्ख-बक्ख हितधारकें (stakeholders) दी जानकारी आस्तै कंपनी दी वेबसाइट पर प्रकाशत ते प्रसारत कीता जाग.

इस निष्पक्ख बरताव संहिता दा उद्देश सारे हितधारकें, खास करियै ग्राहकें गी, कंपनी आसेआ अपने ग्राहकें गी दित्तियां जाने आहूलियां वित्ती सुविधाएं ते सेवाएं दे सरबन्ध च कंपनी आसेआ अपनाए जाने आहूले बरतावें दा असरदार ब्यौरा देना ऐ.

मुफिन ग्रीन फाइनांस लिमिटेड (Mufin Green Finance Limited) (“कंपनी”) इसदे राहें RBI आसेआ जारी दिशा-निर्देशों दे अधार पर निष्पक्ख बरताव संहिता (“FPC”) पेश करदी ऐ. RBI आसेआ समें-समें पर तैऽ कीते जाई सकने आहूले मानकें दे मताबक रौहने आस्तै कंपनी समें-समें पर FPC च ठीक संशोधन बी करग. खल्ल अपनाई गेदी निष्पक्ख बरताव संहिता, भारती रिजर्व बैंक आसेआ NBFCs आस्तै तैऽ कीती गेदी निष्पक्ख बरताव संहिता सरबन्धी दिशा-निर्देशों दे मताबक ऐ.

कंपनी दा कारोबार कुशलता, ग्राहक-केंद्रता (customer-orientation) ते कार्पोरेट गवर्नेंस दे सिद्धांतों पर पूरा ध्यान दिंदे होई, प्रचलत कनूनी ते नियामक (regulatory) लोडें दे मताबक चलाया जाग.

2. मकसद

कंपनी ने FPC गी इस कोशश कनै लागू कीते दा ऐ जे जिसलै कंपनी अपने हितधारकें, जि'यां ग्राहकें, मलाजमें, विक्रेताएं (vendors) बगैरा कनै लैन-देन करदी ऐ तां सब्भनें शा बधिया बरतावें (best practices) दा तालमेल हासल कीता जाई सकै. कंपनी दे निष्पक्ख करजा बरताव (Fair lending practices) इसदे कम्मकाज दे सारे पैहलुएं पर लागू होडन, जिंदे च मार्केटिंग, करजे दी शुरुआत (loan origination), प्रोसेसिंग, ते सर्विसिंग ते उगाही (collection) गतिविधियां शामिल न. FPC प्रति कंपनी दी बचनबद्धता मलाजमें दी जवाबदेही, निगरानी ते आडिटिंग (auditing) प्रोग्रामें, ट्रेनिंग ते तकनीक दे रूप च दस्सी जाग.

कंपनी दा निदेशक मंडल ते प्रबंधन ऐसे बरताव कायम करने आस्तै जिम्मेदार न जेहूँडे एह पक्का करने आस्तै त्पार कीते गेदे होन जे कंपनी दा कम्मकाज निष्पक्ख करजा देने प्रति मजबूत बचनबद्धता गी दस्सै ते सारे मलाजम उस बचनबद्धता शा जानू होन.

3. संहिता दा उद्देश

- ग्राहकें कनै लैन-देन च घटोघट्ट मानक तैऽ करियै निष्पक्ख ते पारदर्शी बरतावें गी बढ़ावा देना;
- ग्राहकें दा भरोसा बनाना;
- ग्राहक इंटरफेस सरबन्धी नियामक लोडें दा अनुपालन (compliance) पक्का करना;
- ग्राहकें दियें शिकायतें दे नवारण दे तंत्र गी मजबूत करना.

4. परिभाषा

- “बोर्ड” (“Board”) दा मतलब ऐ कंपनी दा निदेशक मंडल.
- “कंपनी” (“Company”) दा मतलब ऐ मुफिन ग्रीन फाइनांस लिमिटेड (Mufin Green Finance Limited) (MGFL).
- “निदेशक” (“Directors”) दा मतलब ऐ कंपनी दे बोर्ड च व्यक्तिगत निदेशक जां निदेशक.
- “FPC” दा मतलब ऐ निष्पक्ख बरताव संहिता (Fair Practice Code)

5. मुख्य बचनबद्धतां



FPC दा सार ख'ल्ल दिते गेदे पैहलुएं च ऐ, जिंदा कंपनी भावना ते शब्दे दौनें पक्खें (in spirit and in letter) पालन करने दी कोशिश करग:

- (a) एह पक्का करियै करजदारें कन्ने सारे लैन-देन च निष्पक्ख ते बाजब ढंगै कन्ने कम्म करना जे:
 - a. कंपनी दियां सेवाएं, प्रक्रियाएं ते बरताव FPC च दितियें बिस्तृत लोडें ते मानकें गी पूरा करडन;
 - b. कंपनी दियां सेवाएं मौजूदा समें लागू सरबंधत कनूनें ते नियमें (regulations) दे मताबक होडन;
 - c. कंपनी दा अपने करजदारें कन्ने लैन-देन ईमानदारी, सच्चाई (integrity) ते पारदर्शिता दे नैतिक सिद्धांतें पर आधारत होग.
- (b) कंपनी अपने ग्राहकें गी एह समझने च मदद करग जे उसदे वित्ती उत्पादें ते सेवाएं दियां बिस्तृत खासियतां केहू न ते उंदा लाहू लैने च केहूडे फायदे ते जोखम (risks) शामिल न, इस चाल्ली:
 - a. सेवाएं बाँरे सरल ढंगै कन्ने जानकारी देइयै;
 - b. सेवाएं दे इस्तेमाल दे वित्ती असरें गी स्पष्ट करियै.
- (c) कंपनी एह पक्का करने दी हर मुमकन कोशिश करग जे उसदे ग्राहकें गी उसदे कन्ने लैन-देन च परेशानी-मुक्त तजरबा मिलै. पर, कीती गेदी गलती (commission) ते/जां भुल्ल-चुक्क (omissions) दी सूत च, कंपनी:
 - a. गलतियें गी तुरंत ते असरदार ढंगै कन्ने नबेडग;
 - b. शिकायत नवारण गी तेजी ते कुशलता कन्ने ते ग्राहकें दी संतुष्टी मताबक नबेडग;
 - c. शिकायतें दा तुरंत निपटारा करग;
 - d. करजदार दी शिकायत(तें) दे निपटारे शा उसदे असंतुष्ट होने दी सूत च एस्केलेशन (Escalation) प्रक्रिया रक्खग;

6. निष्पक्ख बरताव संहिता दी लागूता

FPC ख'ल्ल दिते गेदे बिस्तृत खेतरे पर लागू होग:

- (a) करजा अर्जियां ते उंदी प्रोसेसिंग
- (b) करजे दा मुल्लांकन ते शर्त/नियम
- (c) नियमें ते शर्तें च बदलाएं समेत, जेकर कोई होन, करजें दी बंड
- (d) बंड परेंत निगरानी/मानिटारिंग
- (e) होर आम प्रावधान

7. करजें आस्तै अर्जियां ते उंदी प्रोसेसिंग

- (a) कंपनी दे अंदर जां त्रीजी धिरें (third parties) कन्ने सारे संचार दी सरकारी भाशा अंग्रेजी होग.
- (b) करजदार कन्ने सारा संचार अंग्रेजी च जां स्थानी भाशा / करजदार आसेआ समझी जाने आहूली भाशा च होग.
- (c) कंपनी संभावी करजदार थमां एह पुष्टी लैग जे उसनै उसी पता ते उसदी समझ च औने आहूली भाशा च उसदे कन्ने कीते गेदे सारे संचार गी समझी लेदा ऐ.
- (d) कंपनी दे करजा अर्जी फार्म च करजदार दे हित गी असर पाने आहूली लोडचदी जानकारी शामिल होग, तां जे होर NBFCs आसेआ पेश कीते गेदे नियमें ते शर्तें कन्ने सार्थक तुलना कीती जाई सके ते करजदार सूचत फैसला लेई सके. करजा अर्जी फार्म च उनें दस्तावेजें दा जिकर होग जेहूडे करजा अर्जी फार्म कन्ने जमा कराने जरूरी न.
- (e) कंपनी संभावी करजदार गी करजा अर्जी हासल होने दी रसीद (acknowledgement) देग. ओहू समां-सीमा, जिसदे अंदर हर पक्खों पूरी करजा अर्जी दा निपटारा कीता जाग, रसीद च दस्सी जाग. कंपनी बाजब समें दे अंदर करजा अर्जियें दी तस्दीक करग ते जेकर होर ब्यौरें / दस्तावेजें दी लोड होऐ तां ओहू करजदारें गी तुरंत सूचत करग.

8. करजे दा मुल्लांकन ते शर्त/नियम

- (a) कंपनी अपने आसेआ अपनाई गेदियें जोखम-अधारत (risk-based) मुल्लांकन प्रक्रियाएं गी ध्यान च रक्खदे होई सारियें करजा अर्जियें पर विचार करग ते
- (b) कंपनी करजा मंजूर करने शा पैहलें करजदारें दी करजा मोड़ने दी समर्थता दा मुल्लांकन करग ते इस चाल्ली योग्यता (merit) दे आधार पर उसी मंजूर करग.



- (c) करजा दिते जाने की सूचना करजदारों की लिखत च अंग्रेजी ते/जां स्थानी भाशा/करजदार आसेआ समझी जाने आहली भाशा च मंजूरी पत्र (Sanction Letter) राहें जां होर तरीके कनै दित्ती जाग, जिस च मंजूर कीते गेदे करजे की रकम दे कनै-कनै सलाना ब्याज दर (annualized rate of interest) ते उसी लागू करने दे तरीके समेत नियम ते शर्तों दित्तियां जाडन.
- (d) करजदार करजे की नियंत्रित करने आहले नियमों ते शर्तों की अपनी स्वीकृति दे प्रतीक दे रूप च लिखत च अपनी मंजूरी देडन.
- (e) करजा करारनामे (loan agreement) ते उसदे अनुबंध (annexures) समेत करजा दस्तावेजों की इक कापी करजदार की उपलब्ध कराई जाग.

9. करजे की बंड ते नियमों ते शर्तों च बदलाऽ

- (a) करजा दस्तावेजों दे निष्पादन (execution) समेत सारियें रस्मी कारवाइयें दे पूरे होने दे अधीन, मंजूरशुदा करजों की रकम की बंड मंग पर करजदारों की उपलब्ध कराई जाई सकती ऐ.
- (b) कंपनी अपने सारे करजदारों की नियमों ते शर्तों च कुसै बी बदलाऽ — बंड समां-सारणी, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, अगाऊं अदायगी शुल्क बगैरा समेत — बाँरे अंग्रेजी ते/जां स्थानी भाशा/करजदार आसेआ समझी जाने आहली भाशा च नोटिस देग.
- (c) कंपनी एहू बी पक्का करग जे ब्याज दरें ते शुल्कों च बदलाऽ सिर्फ अगले असर कनै (prospectively) गै लागू होन. इस सरबंध च करजा करारनामे च इक ठीक प्रावधान शामिल कीते दा ऐ.

10. बंड परेंत निगरानी

- (a) करजे की अदायगी जां कारगुजारी की बापस मंगने (recall)/तेज करने (accelerate) सरबंधी कंपनी दा फैसला, जेकर कोई होऐ, करजा करारनामे दे नियमों ते शर्तों दे मताबक होग.
- (b) करजा करारनामे ते होर सरबंधत दस्तावेजों च दर्ज नियमों ते शर्तों दे अधीन, कंपनी करजा बापस मंगने जां अदायगी जां कारगुजारी की तेज करने की मंग करने शा पैहलें करजदारों की बाजब समां देग.
- (c) करजदारों बरुद्ध कंपनी दे कुसै होर दाह्वे आस्तै कुसै जायज अधिकार जां ग्रहणाधिकार (lien) दे अधीन, कंपनी अपने पूरे बकाए की बापसी अदायगी पर जां ब्याज समेत करजे की बकाया रकम की बसूली पर सारियां जमानतां (securities) छोड़ी देग. जेकर ऐसे समायोजन (set off) दे अधिकार दा इस्तेमाल कीता जाना होऐ, तां करजदार की बाकी दाह्वें दे पूरे ब्यौरें ते उमें शर्तों समेत इस बाँरे नोटिस दित्ता जाग, जिंदे अधीन कंपनी सरबंधत दाह्वे दे निपटारे/अदायगी होने तगर जमानतां अपने कोल रखने की हक्कदार ऐ.

11. करजों की बापसी अदायगी/निपटारे (Settlement) पर चल/अचल जैदाद दे दस्तावेजों की बापसी, जित्थें बी लागू होऐ

- (a) कंपनी करजा खाते की पूरी बापसी अदायगी/निपटारे परेंत 30 (तीह) दिनों की मियाद दे अंदर सारे असल चल/अचल जैदाद दे दस्तावेज बापस करग ते कुसै बी रजिस्ट्री च दर्ज चार्ज (charges) की हटाग.
- (b) करजदार की उसदी तरजीह मताबक, असल चल/अचल जैदाद दे दस्तावेज जां ते उस आउटलेट/शाखा थमां, जित्थें करजा खाते की सर्विसिंग कीती गेदी ही, जां MGFL दे कुसै होर दफ्तर थमां, जित्थें दस्तावेज उपलब्ध होन, हासल करने दा विकल्प दित्ता जाग.
- (c) असल चल/अचल जैदाद दे दस्तावेजों की बापसी की समां-सीमा ते थाहू दा जिकर MGFL आसेआ करजदार की जारी कीते गेदे मंजूरी पत्र च कीता जाग.
- (d) कल्ले करजदार जां सांझे करजदारों की मौत की अचानक हालत च, कंपनी MGFL आसेआ बखरे तौर पर तैऽ कीते गेदे तंत्र जां प्रक्रिया मताबक असल चल/अचल जैदाद दे दस्तावेज करजदार(एँ) दे कनूनी बारसों की बापस करग. कंपनी ग्राहकों की जानकारी आस्तै इस प्रक्रिया की होर इक्के जनेहियें नीतियें ते प्रक्रियाएं कनै अपनी वेबसाइट पर दस्सग
- (e) करजे की पूरी बापसी अदायगी/निपटारे परेंत 30 (तीह) दिनों शा मते समें तगर असल चल/अचल जैदाद दे दस्तावेज बापस करने च देरी होने जां सरबंधत रजिस्ट्री च चार्ज संतुष्टी फार्म (charge satisfaction form) दाखल करने च नाकाम रौहने की सूत च, MGFL करजदार की देरी दे कारन बाँरे सूचत करग. जिनें मामलें च देरी आस्तै कंपनी जिम्मेदार होऐ, उंदे च कंपनी देरी दे हर दिन आस्तै ₹5,000 की दर कनै करजदार की मुआवजा देग.
- (f) असल चल/अचल जैदाद दे दस्तावेजों दे थोहड़े जां पूरी चाल्ली गुआचने/खराब होने की सूत च, उपपर धारा (e) च दस्से गेदे मुआवजे की अदायगी दे अलावा, कंपनी चल/अचल जैदाद दे दस्तावेजों दियां डुप्लिकेट/प्रमाणत कापियां हासल करने च करजदार की मदद करग ते सरबंधत खर्चें सैह्ग. पर, ऐसे मामलें च, इस प्रक्रिया की पूरा करने आस्तै कंपनी कोल 30 (तीह) दिनों दा बाडू समां उपलब्ध होग ते देरी आहली मियाद दे जुर्माने की गिनती उसदे परेंत (मतलब कुल 60 (सठ) दिनों की मियाद परेंत) कीती जाग.



12. करजा खाते च दंडात्मक शुल्क (Penal Charges)

- (a) करजदार आसेआ करजा करारनामे दे म्हत्तवपूर्ण नियमें ते शर्ते दा पालन नेई करने पर लाया जाने आह्ला जुर्माना 'दंडात्मक शुल्क' ('penal charges') दे रूप च बसूलेआ जाग ते इसी दंडात्मक ब्याज (penal interest) दे रूप च नेई लाया जाग, जेह्दा अग्रिममें (advances) पर बसूली जाने आह्ला ब्याज दर च जोड़ेआ जंदा ऐ. करजदारों पर लाए गेदे दंडात्मक शुल्कें दा पूंजीकरण (capitalise) नेई कीता जाग, मतलब ऐसे दंडात्मक शुल्कें पर कोई होर ब्याज नेई गिनेआ जाग. पर, इस कन्ने करजा खाते च ब्याज दे चक्रवाद्धे (compounding) दियें आम प्रक्रियाएं पर कोई असर नेई पौग.
- (b) दंडात्मक शुल्कें दी मात्रा बाजब होग ते करजा करारनामे दे म्हत्तवपूर्ण नियमें ते शर्ते दा पालन नेई करने दे अनुपात च होग, ते कुसै खास करजा / उत्पाद श्रेणी दे अंदर पक्खपाती नेई होग.
- (c) 'कारोबार दे अलावा होर मकसदें आस्तै व्यक्तिगत करजदारों' गी मंजूर कीते गेदे करजें दे मामले च दंडात्मक शुल्क, म्हत्तवपूर्ण नियमें ते शर्ते दा इसै चाल्ली पालन नेई करने आस्तै गैर-व्यक्तिगत करजदारों पर लागू दंडात्मक शुल्कें शा मते नेई होडन.
- (d) दंडात्मक शुल्कें दी मात्रा ते कारन MGFL आसेआ करजा करारनामे ते जि'यां लागू होऐ मुख तथ ब्यान (Key Fact Statement – KFS) च ग्राहकें सामने साफ तौर पर दस्से जाडन, इसदे अलावा इनेगी कंपनी दी वैबसाइट पर ब्याज दर नीति (Interest Rate Policy) तैह्त्त बी दस्सेआ जाग.
- (e) जिसलै बी करजे दे म्हत्तवपूर्ण नियमें ते शर्ते दा पालन नेई करने आस्तै करजदारों गी याद-पत्तर (reminders) भेजे जाडन, तां लागू दंडात्मक शुल्कें बारे सूचत कीता जाग. इसदे अलावा, दंडात्मक शुल्क लाए जाने दी कुसै बी घटना ते उसदे कारन बारे बी सूचत कीता जाग.
- (f) MGFL ब्याज दर च कोई बाडू हिस्सा (component) शामिल नेई करग.
- (g) MGFL कोल निदेशक मंडल आसेआ मंजूर ब्याज दर नीति (Interest Rate Policy) लागू ऐ. MGFL आसेआ दंडात्मक शुल्क लाने दे सरबंध च MGFL उस नीति शा सेध लैग.

13. होर आम प्रावधान:

- (a) कंपनी करजा करारनामे दे नियमें ते शर्ते च दिते गेदे मकसदें दे अलावा करजदार दे मामलें च दखलअंदाजी करने शा परहेज करग (जिन्ना चिर ग्राहक आसेआ पैहलें नेई दस्सी गेदी कोई नर्मी जानकारी कंपनी दे ध्यान च नेई आई होऐ).
- (b) कंपनी लिंग, जात ते धर्म दे अधार पर करजा अर्जियें कन्ने भेदभाव नेई करग.
- (c) करजदार खाते दे तबादले (transfer) आस्तै करजदार पासेआ बेनती हासल होने दी सूरत च, कंपनी दी सहमति जां होर – मतलब इतराज, जेकर कोई होऐ – बेनती हासल होने दी तरीक थमां 21 (इक्की) दिनें दे अंदर करजदार गी दस्सी जानी चाहिदी. ऐसा तबादला कनून दे मताबक पारदर्शी करारी शर्ते मताबक होग.
- (d) करजें दी बसूली दे मामले च, सादी कंपनी दा स्टाफ ग्राहकें कन्ने नबेडने आस्तै लोडचदी ट्रेनिंग हासल ऐ ते कुसै बी चाल्ली दी परेशानी दा सहारा नेई लैग – जि'यां बेमौके करजदारों गी लगातार तंग करना, करजें दी बसूली आस्तै जोर-जबरदस्ती दा इस्तेमाल करना बगैरा. RBI निर्देशों (RBI Directions) मताबक उगाही एजेंटें (Collection Agents) सरबंधी इक आचार संहिता (Code of Conduct) लागू कीती गेदी ऐ.
- (e) कंपनी ने ब्याज दें, प्रोसेसिंग फीस ते होर शुल्क तैड करने च ठीक अंदरूनी सिद्धांत ते प्रक्रिया तैड कीती दी ऐ. कंपनी ने करजें ते अग्रिम पर सलाना अधार पर बसूली जाने आह्ला ब्याज दर तैड करने आस्तै फंडें दी लागत (cost of funds), मार्जिन, जोखम प्रीमियम (risk premium) बगैरा जनेह् सरबंधत कारकें गी ध्यान च रक्खदे होई इक ब्याज दर नीति (Interest rate policy) अपनाई दी ऐ, ते एह् करजा अर्जी फार्म ते मंजूरी पत्तर च करजदार गी दस्सी जंदी ऐ ते कंपनी दी वैबसाइट पर बी उपलब्ध कराई जंदी ऐ.

14. बड्ड ब्याज बसूलने दा नियमन

- (a) कंपनी ने करजें ते अग्रिम पर बसूली जाने आह्ला ब्याज दर तैड करने आस्तै फंडें दी लागत, मार्जिन ते जोखम प्रीमियम जनेह् सरबंधत कारकें गी ध्यान च रक्खदे होई इक ब्याज दर माडल (interest rate model) अपनाए दा ऐ. ब्याज दर ते जोखम दे दर्जाबंदी (gradations of risk) दा तरीका ते करजदारों दियें बक्ख-बक्ख श्रेणियें शा बक्ख-बक्ख ब्याज दर बसूलने दा तर्क अर्जी फार्म च करजदार जां ग्राहक गी दस्सेआ जाग ते मंजूरी पत्तर च साफ तौर पर सूचत कीता जाग.
- (b) ब्याज दें ते जोखमें दी दर्जाबंदी दा तरीका कंपनी दी वैबसाइट पर बी दस्सेआ जाग ते/जां सरबंधत अखबारों च प्रकाशत कीता जाग. वैबसाइट पर प्रकाशत जां होर तरीके कन्ने प्रकाशत जानकारी गी जिसलै बी ब्याज दें च बदलाड होऐ, अपडेट (update) कीता जाग.
- (c) ब्याज दर सलाना दर होग तां जे करजदार गी खाते पर बसूलियें जाने आहलियें ठीक-ठीक दें दा पता होऐ.



15. कंपनी आसेआ वित्त-पोशत हाइपोथिकेटेड (Hypothecated) संपत्तियें दा मुडियै कब्जा (Repossession)

करजदारें कन्ने करजा करारनामे च कंपनी दी इक अंदरूनी मुडियै कब्जे (re-possession) दी धारा ऐ जेह्दी कनूनी तौर पर लागू करने जोग ऐ. होर पारदर्शिता पक्की करने आसतै, करजा करारनामे दे नियमें ते शर्तें च खल्ल दित्ती गेदी गल्लें सरबन्धी प्रावधान शामिल नः

- कब्जा लैने शा पैहलें नोटिस दी मियाद;
- ओह् हालात जिंदे अधीन नोटिस दी मियाद शा छूट दित्ती जाई सकदी ऐ;
- जमानत (security) दा कब्जा लैने दी प्रक्रिया;
- जमानत दी बिक्री/नलामी शा पैहलें करजे दी बापसी अदायगी आसतै करजदार गी दित्ते जाने आहले अखीरी मौके सरबन्धी प्रावधान;
- करजदार गी कब्जा बापस (repossession) देने दी प्रक्रिया; ते
- जैदाद दी बिक्री / नलामी दी प्रक्रिया.

16. शारीरक/दिक्खने पक्खों दिव्यांग व्यक्तियें आसतै करजा सुविधाएं

कंपनी शारीरक/दिक्खने पक्खों दिव्यांग (physically/visually challenged) बिनैकारें गी करजा सुविधाएं समेत उत्पाद ते सुविधाएं देने च दिव्यांगता दे आधार पर भेदभाव नेई करग. MGFL दियां सारियां शाखां ऐसे व्यक्तियें गी बक्ख-बक्ख कारोबारी सुविधाएं दा लाह लैने आसतै हर मुमकन मदद देडन. MGFL अपने सारे पद्धतें दे मलाजमें आसतै कराए जाने आहले सारे ट्रेनिंग प्रोग्रामें च, दिव्यांग व्यक्तियें गी कनून ते अंतरराष्ट्री संधियें (international conventions) राहें गारंटीशुदा अधिकारें आहला इक ठीक माड्यूल शामिल करग. इसदे अलावा, कंपनी पैहलें शा कायम शिकायत नवारण तंत्र तैह् दिव्यांग व्यक्तियें दियें शिकायतें दा नवारण पक्का करग.

17. करजें पर अगाऊं अदायगी (Pre-payment) शुल्क

- जित्थें अगाऊं अदायगी MGFL दी पैहलकदमी पर कीती गेदी होऐ, उथें कंपनी कोई शुल्क नेई लाग.
- अगाऊं अदायगी शुल्कें दी लागूता जां होर गी मंजूरी पत्तर ते करजा करारनामे च साफ तौर पर दस्सेआ जाग. इसदे अलावा, जिनें करजें ते अग्रिमें दे मामले च मुख तत्थ ब्यान (Key Facts Statement – KFS) दित्ता जाना ऐ, उथें इसदा जिकर KFS च बी कीता जाग. MGFL आसेआ कोई बी ऐसा अगाऊं अदायगी शुल्क नेई बसूलेआ जाग जेह्दा इत्थें दस्से गेदे तरीके कन्ने नेई दस्सेआ गेदा होऐ.
- कंपनी करजें दी अगाऊं अदायगी दे समें कोई बी ऐसे शुल्क / फीस पिछली तरीक थमां (retrospectively) नेई लाग, जेह्दे MGFL आसेआ पैहलें माफ (waive off) कीते गेदे हे.

18. स्टाफ ते रिकवरी एजेंटें (Recovery Agents) दी ट्रेनिंग

- कंपनी दे मलाजमें दा आचरण ते उंदी भर्ती, ट्रेनिंग ते निगरानी दी प्रणाली निदेशक मंडल आसेआ समें-समें पर मंजूर नीति मताबक होग. ऐसी नीति, होर गल्लें दे कन्ने-कन्ने, स्टाफ आसतै घट्टोघट्ट योग्यतां तैड करग ते ग्राहकें कन्ने नबेडने आसतै लोडचदे ट्रेनिंग साधन देग. मलाजमें दी ट्रेनिंग च ग्राहकें प्रति ठीक बरताव पैदा करने दे प्रोग्राम शामिल होडन. ग्राहकें प्रति मलाजमें दे आचरण गी उंदे मेहनताना मैट्रिक्स (compensation matrix) च बी ठीक ढंगै कन्ने शामिल कीता जाग.
- MGFL आसेआ बसूली करजदार ते कंपनी आसेआ आपसी तौर पर तैड कीते गेदे इक निर्धारित/केंद्री निर्धारित थाह् पर कीती जाग. पर, जेकर करजदार दो जां मते लगातार मौकें पर निर्धारित / केंद्री निर्धारित थाह् पर हाजर होने च नाकाम रौह्दा ऐ, तां फील्ड स्टाफ गी करजदार दे रिहायशी थाह् जां कम्म आहली थाह् पर बसूली करने दी इजाजत होग.
- MGFL जां उसदा एजेंट बसूली आसतै कोई सख्त तरीके नेई अपनाग. उप्परले दे आम लागू होने गी सीमत कीते बगैर, खल्ल दित्ते गेदे बरतावें गी सख्त मन्नेआ जाग:
 - धमकी भरोची जां अपमानजनक भाशा दा इस्तेमाल
 - करजदार गी लगातार काल करना ते/जां करजदार गी सवरे 9:00 बजे शा पैहलें ते संजां 6:00 बजे पैंत काल करना
 - करजदार दे रिश्तेदारें, दोस्तें जां सैह्-मलाजमें गी तंग करना
 - करजदारें दे नां प्रकाशत करना
 - करजदार जां करजदार दे परिवार/संपत्तियें/साख गी नुकसान पजाने आसतै हिंसा जां होर इक्के जनेह् साधनं दा इस्तेमाल जां इस्तेमाल दी धमकी



- f. करजे दी हद जां बापसी अदायगी नेई करने दे नतीजे बरै करजदार गी गुमराह करना.
- (d) कंपनी रिकवरी एजेंटों दी नियुक्ति आसतै ठीक जांच-पड़ताल (due diligence) दी प्रक्रिया बनाई रखवग, जिस च, होर गल्लें दे कन्नै-कन्नै, बसूली प्रक्रिया च शामिल व्यक्ति बी कवर होडन. कंपनी एह पक्का करग जे उसदे आसेआ नियुक्त रिकवरी एजेंट अपने मलाजमें दे पिछोकड़ (antecedents) दी तस्दीक करन, जिस च पुलिस तस्दीक बी शामिल होग. कंपनी एह बी तैड करग जे पिछोकड़ दी मुड़ियै तस्दीक किन्ने समें दे फासले पर कीती जाग.
- (e) कंपनी बसूली दी प्रक्रिया शुरू करदे बेल्लै करजदार गी रिकवरी एजेंटें दे ब्यौरे देग. एजेंट MGFL जां एजेंसी आसेआ उसी जारी कीते गेदे पछान पत्तर दे कन्नै-कन्नै नोटिस दी इक काफी ते MGFL थमां अधिकार पत्तर (authorisation letter) बी अपने कोल रखवग.
- (f) जित्थें बसूली प्रक्रिया दौरान MGFL आसेआ रिकवरी एजेंसी बदली जंदी ऐ, उथें MGFL आसेआ करजदार गी बदलाऽ बरै सूचत करने दे अलावा, नमां एजेंट अपने पछान पत्तर दे कन्नै-कन्नै नोटिस ते अधिकार पत्तर अपने कोल रखवग.
- (g) नोटिस ते अधिकार पत्तर च, होर ब्यौरें दे कन्नै-कन्नै, रिकवरी एजेंसी ते MGFL दे संपर्क ब्यौरे बी शामिल होडन.
- (h) MGFL आसेआ नियुक्त रिकवरी एजेंसियें दे ताजा ब्यौरे MGFL दी वैबसाइट पर बी उपलब्ध कराए जाडन.

19. प्रोसेसिंग / दस्तावेजीकरण ते होर शुल्क

- a) बसूले जाने आहले सारे प्रोसेसिंग / दस्तावेजीकरण ते होर शुल्क करजा दस्तावेजें च साफ तौर पर दर्ज होंदे न. एह करजा उत्पाद, भूगोलक थाहर, ग्राहक हिस्से (customer segment) दे आधार पर बक्ख-बक्ख होंदे न ते आमतौर पर ग्राहकें गी सेवाएं देने च औने आहली लागत गी दसदे न.
- b) प्रोसेसिंग शुल्क हर मामले दे आधार पर (case to case basis) बसूले जाडन.
- c) सेवा कर (Service Tax) ते होर लागू टैक्स सरकार आसेआ समें-समें पर जारी दिशा-निर्देशों मताबक बसूले जाडन.

20. निजता ते गोपनीयता (Privacy and Confidentiality)

करजदारों दी सारी निजी जानकारी (Personal Information) गी निजी ते गुप्त मन्नेआ जाग ते एह ख'ल्ल दित्ते गेदे सिद्धांतें ते नीतियें (principles & policies) शा सेधत होग. अस करजदार खातें कन्नै सरबंधत जानकारी जां डेटा, भामें ओह ग्राहकें आसेआ दित्ता गेदा होऐ जां होर तरीके कन्नै, ख'ल्ल दित्ते गेदे अपवादी मामलें गी छोड़ियै, अपने सैहयोगी अदारें (affiliates) समेत कुसै गी बी नेई दस्सगे:

- a) जेकर कंपनी आसतै कुसै कन्नूनी जां नियामक संस्था जां संस्थाएं गी जानकारी देना जरूरी होऐ जां कुसै कन्नू तैहूत होर तरीके कन्नै लोडचदा होऐ;
- b) जेकर करजदार ने कंपनी गी ऐसी जानकारी उसदे समूह / सैहयोगी (associate) / इकाइयें जां कंपनियें जां खास तौर पर सहमत कुसै ऐसे व्यक्ति/इकाई गी देने आसतै अधिकार दित्ते दा होऐ;
- c) करजदार गी साढ़े कोल मजूद उसदे बरै निजी रिकार्डें तगर पुज्ज हासल करने आसतै मौजूदा कन्नूनी ढांचे तैहूत उसदे अधिकारों दी हद बरै सूचत कीता जाग.

21. शिकायत नवारण तंत्र (Grievance Redressal Mechanism)

कंपनी करजदार दियें शिकायतें दे तेजी कन्नै नवारण च विश्वास रखदी ऐ ते अपने उंने करजदारों दा मार्गदर्शन करदी ऐ जेहूड़े शिकायत दर्ज कराना चांह्दे न, ते एह मार्गदर्शन बी दिंदी ऐ जे जेकर करजदार नतीजे शा नाखुश होऐ तां उसी केहू करना चाहिदा.

मामले दी जांच करने परैत, कंपनी जिन्नी छेतर मुमकन होऐ जवाब भेजदी ऐ;

कंपनी ने अपने ग्राहकें दियें शिकायतें/गिलें दे तेजी कन्नै निपटारे/हल्ल आसतै शिकायत नवारण तंत्र/शिकायत नवारण नीति (Grievance Redressal Mechanism/ Grievance Redressal Policy) तैड कीती दी ऐ.

जेकर कोई ग्राहक कंपनी आसेआ दित्ते गेदे हल्ल शा संतुष्ट नेई ऐ, तां ग्राहक कंपनी दी वैबसाइट पर उपलब्ध कंपनी दे शिकायत नवारण तंत्र च दर्ज ब्यौरें मताबक शिकायत गी कंपनी दे शिकायत नवारण अधिकारी (grievance redressal officer) ते प्रिंसिपल नोडल अधिकारी (principal nodal officer) कोल अगें बधाई (escalate) सकदा ऐ.

डिजिटल करजा देने (digital lending) कन्नै सरबंधत ग्राहक शिकायतें दे सरबंध च, कंपनी एह पक्का करग जे MGFL आसेआ नियुक्त लेंडिंग सर्विस प्रोवाइडरें (Lending Service Providers – LSP) कोल करजदारों आसेआ चुक्की गेदियें डिजिटल करजा सरबंधी शिकायतें/मुद्दें गी नबेड़ने आसतै ठीक नोडल शिकायत



नवारण अधिकारी होए. ऐसा शिकायत नवारण अधिकारी उंदिये सरबंघत डिजिटल लेंडिंग ऐप्स (Digital Lending Apps – DLA) बरुद्ध शिकायतें गी बी नबेडग. शिकायत नवारण अधिकारियें दे संपर्क ब्यौरे कंपनी, उसदे LSPs दियें वैबसाइटें पर ते DLAs पर, ते करजदार गी दिते गेदे मुख तत्थ ब्यान (KFS) च बी प्रमुखता कन्ने दस्से जाडन. इसदे अलावा, उपपर दस्से मताबक शिकायत दर्ज करने दी सुविधा DLA ते वैबसाइट पर बी उपलब्ध कराई जाग. एह् दोहराया जंदा ऐ जे शिकायत नवारण दी जिम्मेदारी कंपनी पर गै बनी रौहग.

22. अनचाही हालतां (Force Majeure)

कंपनी आसेआ दस्सियां ते कीतियां गेदियां बक्ख-बक्ख बचनबद्धतां आम कम्मकाजी माहौल तैहूत लागू होडन. कुसै बी अनचाही हालत (Force Majeure) दी सूरत च, होई सकदा ऐ जे कंपनी करजदारें, हितधारकें ते आम जनता दी पूरी संतुष्टी मताबक FPC तैहूत उदेशें गी पूरा करने च असमर्थ र'वै.

23. समें-समें पर समीक्षा

कंपनी दा निदेशक मंडल समें-समें पर (बरि च घट्टोघट्ट इक बारी) संहिता दे अनुपालन ते GRC दे कम्मकाज दी समीक्षा करग. ऐसियें समीक्षाएं दी इक संयुक्त रिपोर्ट निदेशक मंडल गी उसदे आसेआ तैड कीते गेदे नियमत फासलें पर पेश कीती जाग.

नोट: 'निष्पक्ख बरताव संहिता' ('Fair Practices Code') सरबंधी दिशा-निर्देशें दे अनुपालन च, MGFL इस संहिता गी कंपनी दी वैबसाइट पर प्रकाशत ते प्रसारत करग ते एह् उसदियें सारियें शाखाएं च बी उपलब्ध होग.

24. नियामक अनुपालन (Regulatory Compliance) ते तरजीह

इस नीति दे प्रावधानें ते भारती रिजर्व बैंक (RBI) जां कुसै होर समर्थ अथारटी आसेआ जारी लागू कनूनें, नियमें, विनियमें (regulations), अधिसूचनाएं (notifications), सर्कुलरें जां निर्देशें बिच्च कुसै बी टकराड जां असंगति दी सूरत च, लागू कनून जां नियामक लोडें दे प्रावधान भारू होडन.

25. नीति दी समीक्षा

इस नीति दी समीक्षा समें-समें पर, ते हर बरि घट्टोघट्ट इक बारी, जां लागू कनूनें, विनियमें, RBI निर्देशें (RBI Directions) जां कंपनी दियें कारोबारी लोडें च कुसै बदलाड करी लोड पौने पर उसदे शा पैह्लें बी, कीती जाग. नीति च कुसै बी संशोधन गी समीक्षा ते मंजूरी आस्तै ठीक अथारटी सामने पेश कीता जाग.
