



વાજબી વ્યવહાર સંહિતા (Fair Practices Code – FPC)



અનુક્રમણિકા

1. પ્રસ્તાવના	3
2. હેતુ	3
3. સંહિતાનો ઉદ્દેશ	3
4. વ્યાખ્યા	4
5. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ	4
6. વાજબી વ્યવહાર સંહિતાની લાગુ પડતી બાબતો	4
7. લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા (Processing)	5
8. લોન મૂલ્યાંકન (Loan Appraisal) અને નિયમો/શરતો:	5
9. લોનનું વિતરણ (Disbursement) અને નિયમો તથા શરતોમાં ફેરફાર:	6
10. વિતરણ પછીની દેખરેખ	6
11. લોનની પરત ચુકવણી/પતાવટ (Settlement) થયે જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવા, જ્યાં પણ લાગુ પડતું હોય.....	6
12. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક (Penal Charges).....	7
13. અન્ય સામાન્ય જોગવાઈઓ:	7
14. વધુ પડતું વ્યાજ વસૂલવા અંગેનું નિયમન.....	8
15. કંપની દ્વારા ધિરાણ કરાયેલી હાયપોથિકેટેડ (Hypothecated) અસ્કયામતોનો પુનઃકબજો (Repossession)	8
16. શારીરિક/દૃષ્ટિની રીતે દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ	9
17. લોન પર પૂર્વ-ચુકવણી (Pre-payment) શુલ્ક	9
18. સ્ટાફ અને રિકવરી એજન્ટ્સ (Recovery Agents) ની તાલીમ	9
19. પ્રોસેસિંગ / દસ્તાવેજીકરણ અને અન્ય શુલ્ક	10
20. ગોપનીયતા અને ખાનગીપણું (Privacy and Confidentiality)	10
21. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા (Grievance Redressal Mechanism)	11
22. અનિવાર્ય સંજોગો (Force Majeure).....	11
23. સમયાંતરે સમીક્ષા.....	11
24. નિયમનકારી અનુપાલન (Regulatory Compliance) અને અગ્રતી	12
25. નીતિની સમીક્ષા	12



વાજબી વ્યવહાર સંહિતા

1. પ્રસ્તાવના

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (“RBI”) એ વાજબી વ્યવહાર અંગે વ્યાપક માર્ગદર્શિકાઓ નિર્ધારિત કરી છે, જે તમામ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (“NBFCs”) ના નિયામક મંડળ (Board of Directors) દ્વારા ઘડવી અને મંજૂર કરવી આવશ્યક છે તથા વિવિધ હિતધારકો (stakeholders) ની જાણકારી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અને પ્રસારિત કરવામાં આવશે.

આ વાજબી વ્યવહાર સંહિતાનો ઉદ્દેશ તમામ હિતધારકોને, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને, કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને ઓફર કરવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતા વ્યવહારોની અસરકારક ઝાંખી પૂરી પાડવાનો છે.

મુફિન ગ્રીન ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (Mufin Green Finance Limited) (“કંપની”) આથી RBI દ્વારા જારી કરાયેલી માર્ગદર્શિકાઓના આધારે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા (“FPC”) રજૂ કરે છે. RBI દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત કરવામાં આવે તેવા ધોરણોને અનુરૂપ રહેવા માટે કંપની સમયાંતરે FPC માં યોગ્ય સુધારા પણ કરશે. નીચે અપનાવવામાં આવેલી વાજબી વ્યવહાર સંહિતા, ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા NBFCs માટે નિર્ધારિત વાજબી વ્યવહાર સંહિતા અંગેની માર્ગદર્શિકાઓને અનુરૂપ છે.

કંપનીનો વ્યવસાય કાર્યક્ષમતા, ગ્રાહક-કેન્દ્રિતતા (customer-orientation) અને કોર્પોરેટ ગવર્નન્સના સિદ્ધાંતો પર યોગ્ય ધ્યાન આપીને, પ્રવર્તમાન વૈધાનિક અને નિયમનકારી (regulatory) આવશ્યકતાઓ અનુસાર ચલાવવામાં આવશે.

2. હેતુ

કંપની જ્યારે તેના હિતધારકો, જેમ કે ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ, વિક્રેતાઓ (vendors) વગેરે સાથે વ્યવહાર કરે છે, ત્યારે શ્રેષ્ઠ વ્યવહારો (best practices) નો સમન્વય સાધવાના પ્રયાસ સાથે કંપનીએ FPC અમલમાં મૂકી છે. કંપનીના વાજબી ધિરાણ વ્યવહારો (Fair lending practices) તેની કામગીરીના તમામ પાસાઓ પર લાગુ થશે, જેમાં માર્કેટિંગ, લોનની શરૂઆત (loan origination), પ્રોસેસિંગ, અને સર્વિસિંગ તથા વસૂલાત (collection) પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે. FPC પ્રત્યે કંપનીની પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીઓની જવાબદારી, દેખરેખ અને ઓડિટિંગ (auditing) કાર્યક્રમો, તાલીમ અને ટેકનોલોજીના સ્વરૂપમાં પ્રદર્શિત થશે.

કંપનીની કામગીરી વાજબી ધિરાણ પ્રત્યે મજબૂત પ્રતિબદ્ધતા દર્શાવે અને તમામ કર્મચારીઓ તે પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ હોય, તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે ઘડવામાં આવેલા વ્યવહારો સ્થાપિત કરવાની જવાબદારી કંપનીના નિયામક મંડળ અને મેનેજમેન્ટની છે.

3. સંહિતાનો ઉદ્દેશ

- (a) ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારોમાં લઘુત્તમ ધોરણો નિર્ધારિત કરીને વાજબી અને પારદર્શક વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું;
- (b) ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ કેળવવો;



- (c) ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ સંબંધિત નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું અનુપાલન (compliance) સુનિશ્ચિત કરવું;
- (d) ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટેની વ્યવસ્થાને મજબૂત બનાવવી.

4. વ્યાખ્યા

- (a) “મંડળ” (“Board”) એટલે કંપનીનું નિયામક મંડળ.
- (b) “કંપની” (“Company”) એટલે મુફિન ગ્રીન ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (Mufin Green Finance Limited) (MGFL).
- (c) “નિયામકો” (“Directors”) એટલે કંપનીના મંડળમાંના વ્યક્તિગત નિયામક અથવા નિયામકો.
- (d) “FPC” એટલે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા (Fair Practice Code)

5. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

FPC નો સાર નીચેના પાસાઓમાં રહેલો છે, જેનું કંપની ભાવના અને શબ્દશ: (in spirit and in letter) પાલન કરવાનો પ્રયાસ કરશે:

- (a) નીચેની બાબતો સુનિશ્ચિત કરીને ઋણલેનારાઓ સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને તર્કસંગત રીતે કાર્ય કરવું:
 - a) કંપનીની સેવાઓ, કાર્યપદ્ધતિઓ અને વ્યવહારો FPC માંની વ્યાપક આવશ્યકતાઓ અને ધોરણોને પરિપૂર્ણ કરશે;
 - b) કંપનીની સેવાઓ હાલમાં અમલમાં હોય તેવા સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમનો (regulations) અનુસાર રહેશે;
 - c) કંપનીના તેના ઋણલેનારાઓ સાથેના વ્યવહારો પ્રામાણિકતા, સત્યનિષ્ઠા (integrity) અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત રહેશે.
- (b) કંપની તેના ગ્રાહકોને તેના નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓની વ્યાપક વિશેષતાઓ કઈ છે તથા તેનો લાભ લેવામાં કયા લાભો અને જોખમો (risks) સંકળાયેલા છે તે સમજવામાં નીચે મુજબ મદદ કરશે:
 - a) સેવાઓ વિશે સરળ રીતે માહિતી પૂરી પાડીને;
 - b) સેવાઓના ઉપયોગની નાણાકીય અસરો સમજાવીને.
- (c) કંપની સાથે વ્યવહાર કરવામાં તેના ગ્રાહકોને મુશ્કેલી-મુક્ત અનુભવ મળે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે કંપની દરેક પ્રયાસ કરશે. જોકે, કરેલી ભૂલ (commission) અને/અથવા રહી ગયેલી ચૂક (omissions) ના કિસ્સામાં, કંપની:
 - a) ભૂલોનો તાત્કાલિક અને અસરકારક રીતે ઉકેલ લાવશે;
 - b) ફરિયાદ નિવારણને ઝડપી અને કાર્યક્ષમ રીતે તથા ગ્રાહકોના સંતોષ મુજબ હાથ ધરશે;
 - c) ફરિયાદોનું તાત્કાલિક નિરાકરણ કરશે;
 - d) ઋણલેનારની ફરિયાદ(ફરિયાદો) ના નિરાકરણથી તે અસંતુષ્ટ હોય તેવા સંજોગોમાં એસ્કેલેશન (Escalation) પ્રક્રિયા રાખશે;

6. વાજબી વ્યવહાર સંહિતાની લાગુ પડતી બાબતો

FPC નીચેના વ્યાપક ક્ષેત્રોને લાગુ પડશે:

- a) લોન અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા



- b) લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો
- c) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો, જો કોઈ હોય તો, તે સહિત લોનનું વિતરણ
- d) વિતરણ પછીની દેખરેખ/મોનિટરિંગ
- e) અન્ય સામાન્ય જોગવાઈઓ

7. લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

- (a) કંપનીની અંદર અથવા ત્રીજા પક્ષકારો (third parties) સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહારની સત્તાવાર ભાષા અંગ્રેજી રહેશે.
- (b) ઋણલેનારને કરવામાં આવતા તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં / ઋણલેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં રહેશે.
- (c) કંપની સંભવિત ઋણલેનાર પાસેથી એવી પુષ્ટિ મેળવશે કે તેને જાણીતી અને તે સમજી શકે તેવી ભાષામાં તેને કરવામાં આવેલા તમામ સંદેશાવ્યવહારને તે સમજી ગયો છે.
- (d) કંપનીના લોન અરજી ફોર્મમાં ઋણલેનારના હિતને અસર કરતી જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ થશે, જેથી અન્ય NBFCs દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઋણલેનાર માહિતીસભર નિર્ણય લઈ શકે. લોન અરજી ફોર્મ સાથે રજૂ કરવાના દસ્તાવેજો લોન અરજી ફોર્મમાં દર્શાવવામાં આવશે.
- (e) કંપની સંભવિત ઋણલેનારને લોન અરજી પ્રાપ્ત થયાની પહોંચ (acknowledgement) આપશે. તમામ રીતે સંપૂર્ણ હોય તેવી લોન અરજીનો જે સમયમર્યાદામાં નિકાલ કરવામાં આવશે, તે સમયમર્યાદા પહોંચમાં દર્શાવવામાં આવશે. કંપની વાજબી સમયગાળામાં લોન અરજીઓની ચકાસણી કરશે અને જો વધારાની વિગતો / દસ્તાવેજોની જરૂર હોય, તો તે ઋણલેનારાઓને તાત્કાલિક જાણ કરશે.

8. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- (a) કંપની તેના દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી જોખમ-આધારિત (risk-based) મૂલ્યાંકન કાર્યપદ્ધતિઓને ધ્યાનમાં રાખીને તમામ લોન અરજીઓ પર વિચારણા કરશે અને
- (b) કંપની લોન મંજૂર કરતા પહેલા ઋણલેનારાઓની લોન પરત ચૂકવવાની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરશે અને તે મુજબ ગુણવત્તા (merit) ના આધારે તેને મંજૂર કરશે.
- (c) લોન આપવા અંગેની જાણ ઋણલેનારાઓને લેખિતમાં અંગ્રેજીમાં અને/અથવા સ્થાનિક ભાષામાં/ઋણલેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં મંજૂરી પત્ર (Sanction Letter) દ્વારા અથવા અન્યથા કરવામાં આવશે, જેમાં મંજૂર થયેલી લોનની રકમ સાથે વાર્ષિક વ્યાજ દર (annualized rate of interest) અને તેને લાગુ કરવાની પદ્ધતિ સહિતના નિયમો અને શરતો દર્શાવવામાં આવશે.
- (d) ઋણલેનારાઓ લોનને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતોના તેમના સ્વીકારના પ્રતીક રૂપે લેખિતમાં તેમની સંમતિ આપશે.
- (e) લોન કરાર (loan agreement) અને તેના પરિશિષ્ટો (annexures) સહિત લોન દસ્તાવેજોની એક નકલ ઋણલેનારને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.



9. લોનનું વિતરણ અને નિયમો તથા શરતોમાં ફેરફાર

- લોન દસ્તાવેજોના અમલીકરણ (execution) સહિતની તમામ ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ થવાને આધીન, મંજૂર થયેલી લોનની રકમનું વિતરણ માંગણી પર ઋણલેનારાઓને ઉપલબ્ધ કરાવી શકાશે.
- કંપની તેના તમામ ઋણલેનારાઓને નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર – વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ-યુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિત – અંગે અંગ્રેજીમાં અને/અથવા સ્થાનિક ભાષામાં/ઋણલેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં નોટિસ આપશે.
- કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફારો માત્ર ભાવિ અસરથી (prospectively) જ લાગુ થાય. આ સંબંધમાં લોન કરારમાં યોગ્ય જોગવાઈનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે.

10. વિતરણ પછીની દેખરેખ

- લોનની યુકવણી અથવા કામગીરી પરત માંગવા (recall)/ઝડપી બનાવવા (accelerate) અંગેનો કંપનીનો નિર્ણય, જો કોઈ હોય તો, લોન કરારના નિયમો અને શરતો અનુસાર રહેશે.
- લોન કરાર અને અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજોમાં સમાવિષ્ટ નિયમો અને શરતોને આધીન, લોન પરત માંગતા પહેલા અથવા યુકવણી કે કામગીરી ઝડપી બનાવવાની માંગણી કરતા પહેલા કંપની ઋણલેનારાઓને વાજબી સમય આપશે.
- ઋણલેનારાઓ સામે કંપનીના હોઈ શકે તેવા કોઈપણ અન્ય દાવા માટેના કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકાર (lien) ને આધીન, કંપની તેના સંપૂર્ણ લેણાંની પરત યુકવણી થયે અથવા વ્યાજ સહિત લોનની બાકી રકમની વસૂલાત થયે તમામ જામીનગીરીઓ (securities) મુક્ત કરશે. જો આવા સેટ ઓફ (set off) ના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઋણલેનારને બાકીના દાવાઓની સંપૂર્ણ વિગતો અને જે શરતો હેઠળ સંબંધિત દાવાની પતાવટ/યુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જામીનગીરીઓ પોતાની પાસે રાખવા હકદાર છે તે શરતો સાથે તે અંગે નોટિસ આપવામાં આવશે.

11. લોનની પરત યુકવણી/પતાવટ (Settlement) થયે જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવા, જ્યાં પણ લાગુ પડતું હોય

- લોન ખાતાની સંપૂર્ણ પરત યુકવણી/પતાવટ પછી 30 (ત્રીસ) દિવસના સમયગાળામાં કંપની તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જ (charges) દૂર કરશે.
- ઋણલેનારની પસંદગી મુજબ, જે આઉટલેટ/શાખામાંથી લોન ખાતાની સર્વિસિંગ કરવામાં આવી હતી ત્યાંથી અથવા દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય તેવી MGFL ની કોઈપણ અન્ય ઓફિસમાંથી મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મેળવવાનો વિકલ્પ ઋણલેનારને આપવામાં આવશે.
- મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયમર્યાદા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ MGFL દ્વારા ઋણલેનારને જારી કરાયેલા મંજૂરી પત્રમાં કરવામાં આવશે.
- એકમાત્ર ઋણલેનાર અથવા સંયુક્ત ઋણલેનારાઓના અવસાનના આકસ્મિક સંજોગોમાં, MGFL દ્વારા અલગથી નિર્ધારિત વ્યવસ્થા અથવા પ્રક્રિયા મુજબ કંપની મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો ઋણલેનાર(ઓ) ના કાયદેસર વારસદારોને પરત કરશે. ગ્રાહકોની જાણકારી માટે કંપની ઉક્ત પ્રક્રિયાને અન્ય સમાન નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે તેની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરશે.



- (e) લોનની સંપૂર્ણ પરત ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 (ત્રીસ) દિવસથી વધુ સમય સુધી મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ (charge satisfaction form) દાખલ કરવામાં નિષ્ફળતા મળે તેવા કિસ્સામાં, MGFL ઋણલેનારને વિલંબના કારણોની જાણ કરશે. જે કિસ્સાઓમાં વિલંબ માટે કંપની જવાબદાર હોય, તેમાં કંપની વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000 ના દરે ઋણલેનારને વળતર ચૂકવશે.
- (f) મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે ખોવાઈ જાય/નુકસાન પામે તેવા કિસ્સામાં, ઉપરની કલમ (e) માં દર્શાવેલ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત, કંપની જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં ઋણલેનારને મદદ કરશે અને સંબંધિત ખર્ચ ભોગવશે. જોકે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપનીને 30 (ત્રીસ) દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી ત્યાર પછી (એટલે કે કુલ 60 (સાઠ) દિવસના સમયગાળા પછી) કરવામાં આવશે.

12. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક (Penal Charges)

- (a) ઋણલેનાર દ્વારા લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ વસૂલવામાં આવતો દંડ ‘દંડાત્મક શુલ્ક’ (‘penal charges’) તરીકે વસૂલવામાં આવશે અને તેને દંડાત્મક વ્યાજ (penal interest) ના સ્વરૂપમાં લાદવામાં આવશે નહીં, જે ધિરાણ (advances) પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. ઋણલેનારાઓ પર લાદવામાં આવેલા દંડાત્મક શુલ્કનું મૂડીકરણ (capitalise) કરવામાં આવશે નહીં, એટલે કે આવા દંડાત્મક શુલ્ક પર કોઈ વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જોકે, આનાથી લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિકરણ (compounding) ની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર થશે નહીં.
- (b) દંડાત્મક શુલ્કની રકમ વાજબી રહેશે અને લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોના બિન-પાલનના પ્રમાણમાં રહેશે, અને કોઈ ચોક્કસ લોન / ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવપૂર્ણ રહેશે નહીં.
- (c) ‘વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઋણલેનારાઓને’ મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડાત્મક શુલ્ક, મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોના સમાન બિન-પાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઋણલેનારાઓને લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્કથી વધુ રહેશે નહીં.
- (d) દંડાત્મક શુલ્કની રકમ અને કારણ MGFL દ્વારા લોન કરારમાં અને લાગુ પડતું હોય તે મુજબ મુખ્ય તથ્ય નિવેદન (Key Fact Statement – KFS) માં ગ્રાહકો સમક્ષ સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે, તે ઉપરાંત કંપનીની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દર નીતિ (Interest Rate Policy) હેઠળ પ્રદર્શિત પણ કરવામાં આવશે.
- (e) જ્યારે પણ લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોના બિન-પાલન માટે ઋણલેનારાઓને રિમાઇન્ડર (reminders) મોકલવામાં આવશે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડાત્મક શુલ્ક લાદવાના કોઈપણ કિસ્સા અને તેના કારણની પણ જાણ કરવામાં આવશે.
- (f) MGFL વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક (component) ઉમેરશે નહીં.
- (g) MGFL પાસે નિયામક મંડળ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી વ્યાજ દર નીતિ (Interest Rate Policy) અમલમાં છે. MGFL દ્વારા દંડાત્મક શુલ્ક લાદવાના સંબંધમાં MGFL ઉક્ત નીતિ દ્વારા માર્ગદર્શિત રહેશે.

13. અન્ય સામાન્ય જોગવાઈઓ:

- (a) લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં દર્શાવેલા હેતુઓ સિવાય (જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી કોઈ નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં ન આવી હોય), કંપની ઋણલેનારની બાબતોમાં દખલ કરવાથી દૂર રહેશે.



- (b) કંપની લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે લોન અરજીઓમાં ભેદભાવ કરશે નહીં.
- (c) ઋણલેનારના ખાતાના ટ્રાન્સફર (transfer) માટે ઋણલેનાર તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત થાય તેવા કિસ્સામાં, કંપનીની સંમતિ અથવા અન્યથા – એટલે કે વાંધો, જો કોઈ હોય તો – વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 (એકવીસ) દિવસની અંદર ઋણલેનારને જણાવવી જોઈએ. આવું ટ્રાન્સફર કાયદાને અનુરૂપ પારદર્શક કરાર આધારિત શરતો મુજબ રહેશે.
- (d) લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, અમારી કંપનીના સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે અને તેઓ કોઈપણ પ્રકારની હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં – જેમ કે કવેળાએ ઋણલેનારાઓને સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળપ્રયોગ કરવો વગેરે. RBI નિર્દેશો (RBI Directions) મુજબ વસૂલાત એજન્ટ્સ (Collection Agents) સંબંધમાં આચાર સંહિતા (Code of Conduct) અમલમાં મૂકવામાં આવી છે.
- (e) કંપનીએ વ્યાજ દરો, પ્રોસેસિંગ ફી અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવામાં યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને કાર્યપદ્ધતિ નિર્ધારિત કરી છે. લોન અને ધિરાણ પર વાર્ષિક ધોરણે વસૂલવાના વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટે ભંડોળની કિંમત (cost of funds), માર્જિન, જોખમ પ્રીમિયમ (risk premium) વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને કંપનીએ વ્યાજ દર નીતિ (Interest rate policy) અપનાવી છે, અને તે લોન અરજી ફોર્મ તથા મંજૂરી પત્રમાં ઋણલેનારને જાહેર કરવામાં આવે છે તેમજ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે.

14. વધુ પડતું વ્યાજ વસૂલવા અંગેનું નિયમન

- (a) લોન અને ધિરાણ પર વસૂલવાના વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટે ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને કંપનીએ એક વ્યાજ દર મોડેલ (interest rate model) અપનાવ્યું છે. વ્યાજ દર અને જોખમના વર્ગીકરણ (gradations of risk) નો અભિગમ તથા ઋણલેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી અલગ-અલગ વ્યાજ દર વસૂલવાનો તર્ક અરજી ફોર્મમાં ઋણલેનાર અથવા ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- (b) વ્યાજ દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણનો અભિગમ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે અને/અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતીને જ્યારે પણ વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ (update) કરવામાં આવશે.
- (c) વ્યાજ દર વાર્ષિક દર રહેશે, જેથી ઋણલેનારને ખાતા પર વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ રહે.

15. કંપની દ્વારા ધિરાણ કરાયેલી હાયપોથિકેટેડ (Hypothecated) અસ્કયામતોનો પુનઃકબજો (Repossession)

ઋણલેનારાઓ સાથેના લોન કરારમાં કંપનીની એક અંતર્ગત પુનઃકબજો (re-possession) ની કલમ છે, જે કાયદેસર રીતે અમલમાં મૂકી શકાય તેવી છે. વધુ પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં નીચેની બાબતો સંબંધિત જોગવાઈઓ સમાવિષ્ટ છે:

- a) કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો;
- b) એવા સંજોગો જેમાં નોટિસના સમયગાળામાંથી મુક્તિ આપી શકાય;
- c) જામીનગીરી (security) નો કબજો લેવાની કાર્યપદ્ધતિ;
- d) જામીનગીરીના વેચાણ/હરાજી પહેલા લોનની પરત ચુકવણી માટે ઋણલેનારને આપવાની અંતિમ તક સંબંધિત જોગવાઈ;
- e) ઋણલેનારને કબજો પરત (repossession) સોંપવાની કાર્યપદ્ધતિ; અને



f) મિલકતના વેચાણ / હરાજીની કાર્યપદ્ધતિ.

16. શારીરિક/દૃષ્ટિની રીતે દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ

કંપની શારીરિક/દૃષ્ટિની રીતે દિવ્યાંગ (physically/visually challenged) અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ પૂરી પાડવામાં દિવ્યાંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. MGFL ની તમામ શાખાઓ આવી વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યાવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવામાં તમામ શક્ય સહાય પૂરી પાડશે. MGFL તેના તમામ સ્તરના કર્મચારીઓ માટે યોજવામાં આવતા તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં, દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓને કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો (international conventions) દ્વારા ખાતરીપૂર્વક આપવામાં આવેલા અધિકારો ધરાવતું યોગ્ય મોડ્યુલ સામેલ કરશે. વધુમાં, કંપની પહેલેથી સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા હેઠળ દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરશે.

17. લોન પર પૂર્વ-ચુકવણી (Pre-payment) શુલ્ક

- જ્યાં પૂર્વ-ચુકવણી MGFL ની પહેલેથી કરવામાં આવી હોય, ત્યાં કંપની કોઈ શુલ્ક લાદશે નહીં.
- પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક લાગુ પડે છે કે નહીં તે મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. વધુમાં, જે લોન અને ધિરાણના કિસ્સામાં મુખ્ય તથ્ય નિવેદન (Key Facts Statement – KFS) આપવાનું હોય, તેમાં તેનો ઉલ્લેખ KFS માં પણ કરવામાં આવશે. અહીં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ જાહેર ન કરાયેલ કોઈપણ પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક MGFL દ્વારા વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- MGFL દ્વારા અગાઉ માફ (waive off) કરવામાં આવેલા કોઈપણ શુલ્ક / ફી કંપની લોનની પૂર્વ-ચુકવણી સમયે પાછલી અસરથી (retrospectively) લાદશે નહીં.

18. સ્ટાફ અને રિકવરી એજન્ટ્સ (Recovery Agents) ની તાલીમ

- કંપનીના કર્મચારીઓનું આચરણ અને તેમની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખની વ્યવસ્થા નિયામક મંડળ દ્વારા સમયાંતરે મંજૂર કરવામાં આવે તેવી નીતિ મુજબ રહેશે. આવી નીતિ, અન્ય બાબતોની સાથે, સ્ટાફ માટે લઘુત્તમ લાયકાતો નિર્ધારિત કરશે અને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે જરૂરી તાલીમ સાધનો પૂરા પાડશે. કર્મચારીઓની તાલીમમાં ગ્રાહકો પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન કેળવવા માટેના કાર્યક્રમોનો સમાવેશ થશે. ગ્રાહકો પ્રત્યે કર્મચારીઓના આચરણને તેમના વળતર મેટ્રિક્સ (compensation matrix) માં પણ યોગ્ય રીતે સામેલ કરવામાં આવશે.
- MGFL દ્વારા વસૂલાત ઋણલેનાર અને કંપની દ્વારા પરસ્પર નક્કી કરાયેલા નિયત/કેન્દ્રીય નિયત સ્થળે કરવામાં આવશે. જોકે, જો ઋણલેનાર સતત બે કે તેથી વધુ પ્રસંગોએ નિયત / કેન્દ્રીય નિયત સ્થળે હાજર રહેવામાં નિષ્ફળ જાય, તો ફિલ્ડ સ્ટાફને ઋણલેનારના નિવાસસ્થાન અથવા કાર્યસ્થળે વસૂલાત કરવાની મંજૂરી રહેશે.
- MGFL અથવા તેના એજન્ટ વસૂલાત માટે કોઈ કઠોર પદ્ધતિઓ અપનાવશે નહીં. ઉપરોક્તના સામાન્ય અમલને મર્યાદિત કર્યા વિના, નીચેના વ્યવહારોને કઠોર ગણવામાં આવશે: (1) ધમકીભરી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ (2) ઋણલેનારને સતત કોલ કરવા અને/અથવા ઋણલેનારને સવારે 9:00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 6:00 વાગ્યા પછી કોલ કરવા (3) ઋણલેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકર્મચારીઓને હેરાન કરવા (4) ઋણલેનારના નામ પ્રકાશિત કરવા (5) ઋણલેનાર અથવા ઋણલેનારના પરિવાર/અસ્કયામતો/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા અન્ય સમાન માધ્યમોનો ઉપયોગ અથવા ઉપયોગની ધમકી (6) દેવાની હદ અથવા પરત ચુકવણી ન કરવાના પરિણામો અંગે ઋણલેનારને ગેરમાર્ગે દોરવા.



- (d) કંપની રિકવરી એજન્ટ્સની નિમણૂક માટે યોગ્ય ચકાસણી (due diligence) પ્રક્રિયા જાળવી રાખશે, જેમાં, અન્ય બાબતોની સાથે, વસૂલાત પ્રક્રિયામાં સંકળાયેલી વ્યક્તિઓને પણ આવરી લેવામાં આવશે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના દ્વારા નિયુક્ત રિકવરી એજન્ટ્સ તેમના કર્મચારીઓની પૂર્વભૂમિકા (antecedents) ની ચકાસણી કરે, જેમાં પોલીસ ચકાસણીનો પણ સમાવેશ થશે. પૂર્વભૂમિકાની પુનઃચકાસણી કેટલા સમયાંતરે કરવી તે પણ કંપની નક્કી કરશે.
- (e) વસૂલાતની પ્રક્રિયા શરૂ કરતી વખતે કંપની ઋણલેનારને રિકવરી એજન્ટ્સની વિગતો આપશે. એજન્ટ MGFL અથવા એજન્સી દ્વારા તેને/તેણીને જારી કરાયેલા ઓળખપત્ર સાથે નોટિસની એક નકલ અને MGFL તરફથી અધિકૃતતા પત્ર (authorisation letter) પણ પોતાની સાથે રાખશે.
- (f) જ્યાં વસૂલાત પ્રક્રિયા દરમિયાન MGFL દ્વારા રિકવરી એજન્સી બદલવામાં આવે, ત્યાં MGFL દ્વારા ઋણલેનારને ફેરફારની જાણ કરવા ઉપરાંત, નવા એજન્ટ તેના/તેણીના ઓળખપત્ર સાથે નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્ર પોતાની સાથે રાખશે.
- (g) નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્રમાં, અન્ય વિગતો ઉપરાંત, રિકવરી એજન્સી અને MGFL ની સંપર્ક વિગતો પણ સમાવિષ્ટ રહેશે.
- (h) MGFL દ્વારા નિયુક્ત રિકવરી એજન્સીઓની અદ્યતન વિગતો MGFL ની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

19. પ્રોસેસિંગ / દસ્તાવેજીકરણ અને અન્ય શુલ્ક

- a) વસૂલવામાં આવતા તમામ પ્રોસેસિંગ / દસ્તાવેજીકરણ અને અન્ય શુલ્ક લોન દસ્તાવેજોમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવે છે. તે લોન ઉત્પાદન, ભૌગોલિક સ્થાન, ગ્રાહક વિભાગ (customer segment) ના આધારે બદલાય છે અને સામાન્ય રીતે ગ્રાહકોને સેવાઓ પૂરી પાડવામાં થતા ખર્ચનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે.
- b) પ્રોસેસિંગ શુલ્ક દરેક કેસના આધારે (case to case basis) વસૂલવામાં આવશે.
- c) સેવા કર (Service Tax) અને અન્ય લાગુ પડતા કર સરકાર દ્વારા સમયાંતરે જારી કરવામાં આવતી માર્ગદર્શિકાઓ મુજબ વસૂલવામાં આવશે.

20. ગોપનીયતા અને ખાનગીપણું (Privacy and Confidentiality)

ઋણલેનારાઓની તમામ વ્યક્તિગત માહિતી (Personal Information) ને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે અને તે નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ (principles & policies) દ્વારા માર્ગદર્શિત રહેશે. અમે ઋણલેનારના ખાતાઓ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા, પછી ભલે તે ગ્રાહકો દ્વારા આપવામાં આવ્યો હોય કે અન્યથા, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય, અમારી સંવગ્ન સંસ્થાઓ (affiliates) સહિત કોઈને પણ જાહેર કરીશું નહીં:

- a) જો કંપનીએ કોઈ વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી સંસ્થા કે સંસ્થાઓને માહિતી આપવી જરૂરી હોય અથવા કોઈ કાયદા હેઠળ અન્યથા જરૂરી હોય;
- b) જો ઋણલેનારે કંપનીને આવી માહિતી તેના જૂથ / સહયોગી (associate) / સંસ્થાઓ અથવા કંપનીઓને અથવા ખાસ સંમત થયેલી આવી કોઈ વ્યક્તિ/સંસ્થાને આપવા માટે અધિકૃત કરી હોય;
- c) અમારી પાસે તેના / તેણીના વિશે રાખવામાં આવેલા વ્યક્તિગત રેકૉર્ડ સુધી પહોંચ મેળવવા માટે હાલના કાનૂની માળખા હેઠળ તેના / તેણીના અધિકારોની મર્યાદા વિશે ઋણલેનારને જાણ કરવામાં આવશે.



21. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા (Grievance Redressal Mechanism)

કંપની ઋણલેનારની ફરિયાદોના ઝડપી નિવારણમાં માને છે અને ફરિયાદ નોંધાવવા ઇચ્છતા તેના ઋણલેનારાઓને માર્ગદર્શન આપે છે, તેમજ જો ઋણલેનાર પરિણામથી નાખુશ હોય તો શું કરવું તે અંગે પણ માર્ગદર્શન આપે છે. બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની શક્ય તેટલી વહેલી તકે જવાબ મોકલે છે;

કંપનીએ તેના ગ્રાહકોની ફરિયાદો/રજૂઆતોના ઝડપી નિકાલ/નિવારણ માટે ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા/ફરિયાદ નિવારણ નીતિ (Grievance Redressal Mechanism/ Grievance Redressal Policy) નિર્ધારિત કરી છે.

જો કોઈ ગ્રાહક કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થામાં જણાવેલી વિગતો મુજબ ફરિયાદને કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (grievance redressal officer) અને મુખ્ય નોડલ અધિકારી (principal nodal officer) સમક્ષ આગળ ધપાવી (escalate) શકે છે.

ડિજિટલ ધિરાણ (digital lending) સંબંધિત ગ્રાહક ફરિયાદોના સંદર્ભમાં, કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે MGFL દ્વારા નિયુક્ત લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ (Lending Service Providers – LSP) પાસે ઋણલેનારાઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદો/મુદ્દાઓનો નિકાલ કરવા માટે યોગ્ય નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી હોય. આવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તેમની સંબંધિત ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્સ (Digital Lending Apps – DLA) વિરુદ્ધની ફરિયાદોનો પણ નિકાલ કરશે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓની સંપર્ક વિગતો કંપની, તેના LSPs ની વેબસાઇટ્સ પર અને DLAs પર, તેમજ ઋણલેનારને આપવામાં આવેલા મુખ્ય તથ્ય નિવેદન (KFS) માં પણ સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. વધુમાં, ઉપર જણાવ્યા મુજબ ફરિયાદ નોંધાવવાની સુવિધા DLA અને વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. એ બાબતનો પુનરોચાર કરવામાં આવે છે કે ફરિયાદ નિવારણની જવાબદારી કંપનીની જ રહેશે.

22. અનિવાર્ય સંજોગો (Force Majeure)

કંપની દ્વારા દર્શાવવામાં આવેલી અને આપવામાં આવેલી વિવિધ પ્રતિબદ્ધતાઓ સામાન્ય કાર્યકારી વાતાવરણ હેઠળ લાગુ પડશે. કોઈપણ અનિવાર્ય સંજોગો (Force Majeure) ના કિસ્સામાં, કંપની ઋણલેનારાઓ, હિતધારકો અને સામાન્ય જનતાના સંપૂર્ણ સંતોષ મુજબ FPC હેઠળના ઉદ્દેશો પૂર્ણ કરવામાં અસમર્થ રહી શકે છે.

23. સમયાંતરે સમીક્ષા

કંપનીનું નિયામક મંડળ સમયાંતરે (વર્ષમાં ઓછામાં ઓછું એક વખત) સંહિતાના અનુપાલન અને GRC ની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ નિયામક મંડળ દ્વારા નિર્ધારિત નિયમિત અંતરાલે મંડળ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

નોંધ: ‘વાજબી વ્યવહાર સંહિતા’ (‘Fair Practices Code’) અંગેની માર્ગદર્શિકાઓના અનુપાલનમાં, MGFL આ સંહિતાને કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અને પ્રસારિત કરશે અને તે તેની તમામ શાખાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ રહેશે.



24. નિયમનકારી અનુપાલન (Regulatory Compliance) અને અગ્રતા

આ નીતિની જોગવાઈઓ અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) અથવા અન્ય કોઈ સક્ષમ સત્તાધિકારી દ્વારા જારી કરાયેલા લાગુ પડતા કાયદાઓ, નિયમો, નિયમનો (regulations), જાહેરનામાઓ (notifications), પરિપત્રો અથવા નિર્દેશો વચ્ચે કોઈ સંઘર્ષ અથવા અસંગતતાના કિસ્સામાં, લાગુ પડતા કાયદા અથવા નિયમનકારી આવશ્યકતાઓની જોગવાઈઓ પ્રવર્તશે.

25. નીતિની સમીક્ષા

આ નીતિની સમીક્ષા સમયાંતરે, અને દર વર્ષે ઓછામાં ઓછી એક વખત, અથવા લાગુ પડતા કાયદાઓ, નિયમનો, RBI નિર્દેશો (RBI Directions) અથવા કંપનીની વ્યાવસાયિક આવશ્યકતાઓમાં કોઈ ફેરફારને કારણે જરૂરી હોય તો તે પહેલાં પણ, કરવામાં આવશે. નીતિમાં કોઈપણ સુધારો સમીક્ષા અને મંજૂરી માટે યોગ્ય સત્તાધિકારી સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.
