न्याय्य वेव्हार संहिता
(Fair Practices Code – FPC)

विशय सुची

1. प्रस्तावना 3
2. हेतू 3
3. संहितेचें उद्दिश्ट 3
4. व्याख्या........ 3
5. मुखेल वचनबद्धताय 3
6. न्याय्य वेव्हार संहितेची लागूताय........ 4
7. रिणां खातीर अर्जी आनी तांची प्रोसेसिंग (Processing)........ 4
8. रीण मुल्यांकन (Loan Appraisal) आनी अटी/शर्ती: 4
9. रिणाचें वितरण (Disbursement) आनी अटी आनी शर्तींनी बदल: 5
10. वितरणा उपरांतचें निरिक्षण 5
11. रिणाची परतफेड/सेटलमेंट (Settlement) जातकच चल/अचल मालमत्तेचीं कागदपत्रां परत दिवप, जंय लागू आसा थंय 5
12. रीण खात्यांनी दंडात्मक शुल्क (Penal Charges)........ 6
13. हेर सर्वसादारण तरतुदी: 6
14. चड व्याज आकारपाचें नियमन........ 6
15. कंपनीन अर्थपुरवण केल्ल्या हायपोथिकेटेड (Hypothecated) मालमत्तेचो परत ताबो (Repossession) 7
16. शारिरीक/दृश्टी आडखळ आशिल्ल्या व्यक्तीं खातीर रीण सुविधा 7
17. रिणांचेर फुडल्यान फारीक करपाचें (Pre-payment) शुल्क 7
18. कर्मचारी आनी रिकव्हरी एजंटांचें (Recovery Agents) प्रशिक्षण 7
19. प्रोसेसिंग / दस्तावेजीकरण आनी हेर शुल्क 8
20. खाजगीपण आनी गुप्तताय (Privacy and Confidentiality) 8
21. कागाळ निवारण यंत्रणा (Grievance Redressal Mechanism) 8
22. अनिवार्य परिस्थिती (Force Majeure) 9
23. वेळावेळार नियाळ 9
24. नियामक अनुपालन (Regulatory Compliance) आनी प्राधान्य 9
25. धोरणाचो नियाळ 9

न्याय्य वेव्हार संहिता

1. प्रस्तावना

भारतीय रिझर्व बँकेन ("RBI") न्याय्य वेव्हारां विशीं व्यापक मार्गदर्शक तत्वां थारायल्यांत, जीं सगळ्या बिगर-बँकिंग अर्थीक कंपन्यांच्या ("NBFCs") संचालक मंडळान (Board of Directors) तयार करून मान्य करपाक जाय आनी वेगवेगळ्या भागधारकांच्या (stakeholders) म्हायती खातीर कंपनीच्या वेबसायटीचेर उजवाडावपाक आनी प्रसारीत करपाक येतलीं.

कंपनी आपल्या गिरायकांक दिता त्या अर्थीक सुविधा आनी सेवां संबंदान कंपनी पाळटा त्या वेव्हारांचो प्रभावी आढावो सगळ्या भागधारकांक, खास करून गिरायकांक, दिवप हें ह्या न्याय्य वेव्हार संहितेचें उद्दिश्ट.

मुफिन ग्रीन फायनान्स लिमिटेड (Mufin Green Finance Limited) ("कंपनी") ह्या वरवीं RBI न जारी केल्ल्या मार्गदर्शक तत्वांच्या आदारान न्याय्य वेव्हार संहिता ("FPC") सादर करता. RBI वेळावेळार थारावपाक शकता त्या मानकां कडेन सुसंगत उरपा खातीर कंपनी FPC त वेळावेळार योग्य बदलय करतली. सकयल स्वीकारिल्ली न्याय्य वेव्हार संहिता, भारतीय रिझर्व बँकेन NBFCs खातीर थारायल्ल्या न्याय्य वेव्हार संहिते संबंदीच्या मार्गदर्शक तत्वां प्रमाण आसा.
कंपनीचो वेवसाय कार्यक्षमताय, गिरायक-केंद्रीतताय (customer-orientation) आनी कॉर्पोरेट गव्हर्नन्साच्या तत्वांचेर योग्य लक्ष दवरून, चालू आशिल्ल्या कायदेशीर आनी नियामक (regulatory) गरजां प्रमाण चलयतले.

2. हेतू

कंपनी आपल्या भागधारकां, जशे गिरायक, कर्मचारी, विक्रेते (vendors) बी. कडेन वेव्हार करता तेन्ना सगळ्यांत बऱ्या वेव्हारांचो (best practices) मेळ साधपाच्या प्रयत्नान कंपनीन FPC लागू केल्या. कंपनीचे न्याय्य रीण वेव्हार (Fair lending practices) तिच्या कारभाराच्या सगळ्या आंगांक लागू जातले, जातूंत मार्केटिंग, रीण सुरवात (loan origination), प्रोसेसिंग, आनी सर्व्हिसिंग आनी वसुली (collection) उपक्रमांचो आस्पाव आसा. FPC विशीं कंपनीची वचनबद्धताय कर्मचाऱ्यांची जापसालदारकी, देखरेख आनी ऑडिटिंग (auditing) कार्यावळी, प्रशिक्षण आनी तंत्रज्ञान हांच्या रुपान दाखोवपाक येतली.

कंपनीचो कारभार न्याय्य रीण दिवपा विशीं घट्ट वचनबद्धताय दाखयता आनी सगळ्या कर्मचाऱ्यांक त्या वचनबद्धताये विशीं जाणविकाय आसा, हें निश्चीत करपा खातीर तयार केल्ले वेव्हार स्थापन करपाची जापसालदारकी कंपनीच्या संचालक मंडळाची आनी वेवस्थापनाची.

3. संहितेचें उद्दिश्ट

(a) गिरायकां कडेन वेव्हार करतना किमान मानकां थारावन न्याय्य आनी पारदर्शक वेव्हारांक चालना दिवप;
(b) गिरायकांचो विस्वास निर्माण करप;
(c) गिरायक इंटरफेसा संबंदान नियामक गरजांचें अनुपालन (compliance) निश्चीत करप;
(d) गिरायकांच्या कागाळींच्या निवारणाची यंत्रणा घट्ट करप.

4. व्याख्या

(a) **"मंडळ" ("Board")** म्हळ्यार कंपनीचें संचालक मंडळ.
(b) **"कंपनी" ("Company")** म्हळ्यार मुफिन ग्रीन फायनान्स लिमिटेड (Mufin Green Finance Limited) (MGFL).
(c) **"संचालक" ("Directors")** म्हळ्यार कंपनीच्या मंडळांतलो वैयक्तीक संचालक वा संचालक.
(d) **"FPC"** म्हळ्यार न्याय्य वेव्हार संहिता (Fair Practice Code)

5. मुखेल वचनबद्धताय

FPC चो सार सकयल दिल्ल्या आंगांनी आसा, जांचें पालन कंपनी भावार्थान आनी अक्षरशः (in spirit and in letter) करपाचो यत्न करतली:

(a) सकयल दिल्लीं गजालीं निश्चीत करून रीणकारां कडेन सगळ्या वेव्हारांनी न्याय्य आनी वाजवी पद्दतीन वागप:
   a) कंपनीच्यो सेवा, प्रक्रिया आनी वेव्हार FPC तल्यो व्यापक गरजो आनी मानकां पुराय करतले;
   b) कंपनीच्यो सेवा सद्या लागू आशिल्ल्या संबंदीत कायद्यां आनी नियमां (regulations) प्रमाण आसतल्यो;
   c) कंपनीचे आपल्या रीणकारां कडेन वेव्हार प्रामाणिकपण, सचोटी (integrity) आनी पारदर्शकताय ह्या नैतीक तत्वांचेर आदारीत आसतले.

(b) कंपनी आपल्या गिरायकांक तिच्या अर्थीक उत्पादनांचीं आनी सेवांचीं व्यापक वैशिश्ट्यां कितें आसात आनी तांचो फायदो घेवपांत कितले फायदे आनी जोखीम (risks) आसात, हें समजून घेवपाक सकयल दिल्ल्या पद्दतीन आदार करतली:
   a) सेवां विशीं सोंप्या पद्दतीन म्हायती दिवन;
   b) सेवा वापरपाचे अर्थीक परिणाम स्पश्ट करून.

(c) कंपनी कडेन वेव्हार करतना आपल्या गिरायकांक त्रासमुक्त अणभव मेळचो हें निश्चीत करपाक कंपनी सगळे यत्न करतली. पूण, केल्ली चूक (commission) आनी/वा उणाव (omissions) जाल्यार, कंपनी:
   a) चुकांचेर बेगोबेग आनी प्रभावीपणान उपाय करतली;
   b) कागाळ निवारण बेगीन, कार्यक्षम पद्दतीन आनी गिरायकांच्या समाधाना प्रमाण हाताळटली;
   c) कागाळी बेगोबेग हाताळटली;
   d) रीणकाराच्या कागाळीच्या(कागाळींच्या) हाताळणी विशीं तो असमाधानी आसल्यार एस्कलेशन (Escalation) प्रक्रिया दवरतली;

6. न्याय्य वेव्हार संहितेची लागूताय

FPC सकयल दिल्ल्या व्यापक वाठारांक लागू जातली:
   a) रीण अर्जी आनी तांची प्रोसेसिंग
   b) रीण मुल्यांकन आनी अटी/शर्ती
   c) अटी आनी शर्तींतले बदल, जर आसल्यार, तांचे सयत रिणांचें वितरण
   d) वितरणा उपरांतचें निरिक्षण/मॉनिटरिंग
   e) हेर सर्वसादारण तरतुदी

7. रिणां खातीर अर्जी आनी तांची प्रोसेसिंग

(a) कंपनी भितर वा तिसऱ्या पक्षां (third parties) कडेन जावपी सगळ्या संवादाची अधिकृत भास इंग्लीश आसतली.
(b) रीणकाराक केल्लो सगळो संवाद इंग्लीश भाशेंत वा थळाव्या भाशेंत / रीणकाराक समजता त्या भाशेंत आसतलो.
(c) संभाव्य रीणकाराक खबर आशिल्ल्या आनी ताका समजता त्या भाशेंत ताका केल्लो सगळो संवाद ताणें समजून घेतला, अशें कंपनी ताचे कडल्यान निश्चितीकरण घेतली.
(d) कंपनीच्या रीण अर्जी फॉर्मांनी रीणकाराच्या हिताचेर परिणाम करपी गरजेची म्हायती आसतली, जाका लागून हेर NBFCs दिवपी अटी आनी शर्तीं कडेन अर्थपूर्ण तुळा करूंक मेळटली आनी रीणकाराक जाणकारीन निर्णय घेवंक मेळटलो. रीण अर्जी फॉर्मा वांगडा सादर करपाक जाय आशिल्लीं कागदपत्रां रीण अर्जी फॉर्मांत दाखयतले.
(e) कंपनी संभाव्य रीणकाराक रीण अर्जी मेळ्ळ्याची पावती (acknowledgement) दितली. सगळ्या नदरेन पुराय आशिल्ल्या रीण अर्जेचो निकाल जे काळावधी भितर लायतले, तो काळावधी पावतेंत दाखयतले. कंपनी वाजवी काळा भितर रीण अर्जींची तपासणी करतली आनी जर चड तपशील / कागदपत्रां जाय जाल्यार, रीणकारांक तेच खिणाक कळयतली.

8. रीण मुल्यांकन आनी अटी/शर्ती

(a) कंपनी आपणें स्वीकारिल्ल्या जोखीम-आदारीत (risk-based) मुल्यांकन प्रक्रिया लक्षांत दवरून सगळ्या रीण अर्जींचेर विचार करतली आनी

(b) कंपनी रीण मंजूर करचे आदीं रीणकारांच्या रीण परत फारीक करपाच्या क्षमतायेचें मुल्यांकन करतली आनी ताचे प्रमाण गुणवत्तेच्या (merit) आदारान तें मान्य करतली.

(c) रीण मंजूर जाल्ल्याची म्हायती रीणकारांक बरपावळीन इंग्लीश आनी/वा थळाव्या भाशेंत/रीणकाराक समजता त्या भाशेंत मंजुरी पत्रा (Sanction Letter) वरवीं वा हेर पद्दतीन दितले, जातूंत मान्य जाल्ल्या रिणाच्या रकमे वांगडा वर्सुकी व्याज दर (annualized rate of interest) आनी तो लागू करपाची पद्दत हांचे सयत अटी आनी शर्ती आसतल्यो.

(d) रीणकार रिणाक लागू जावपी अटी आनी शर्ती मान्य केल्ल्याचें खूण म्हूण बरपावळीन आपली पोचपावती दितले.

(e) रीण करार (loan agreement) आनी ताचीं परिशिश्टां (annexures) हांचे सयत रीण कागदपत्रांची एक प्रत रीणकाराक उपलब्ध करून दितले.

9. रिणाचें वितरण आनी अटी आनी शर्तींनी बदल

(a) रीण कागदपत्रांचें निश्पादन (execution) धरून सगळयो औपचारीकताय पुराय जावपाच्या अधीन, मंजूर रिणांच्या रकमेचें वितरण मागणी प्रमाण रीणकारांक उपलब्ध करून दिवंक शकतात.

(b) कंपनी आपल्या सगळ्या रीणकारांक अटी आनी शर्तींनी जावपी खंयच्याय बदला विशीं – वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, फुडल्यान फारीक करपाचें शुल्क बी. सयत – इंग्लीश आनी/वा थळाव्या भाशेंत/रीणकाराक समजता त्या भाशेंत नोटीस दितली.

(c) व्याज दर आनी शुल्कांतले बदल फकत फुडल्या प्रभावान (prospectively) लागू जातले हें लेगीत कंपनी निश्चीत करतली. हे संबंदान रीण करारांत एक योग्य तरतूद आस्पावन घेतल्या.

10. वितरणा उपरांतचें निरिक्षण

(a) रिणाचें फारीकपण वा कामगिरी परत मागपाचो (recall)/बेगीन करपाचो (accelerate) कंपनीचो निर्णय, जर आसल्यार, रीण कराराच्या अटी आनी शर्तीं प्रमाण आसतलो.

(b) रीण करार आनी हेर संबंदीत कागदपत्रांतल्या अटी आनी शर्तींच्या अधीन, रीण परत मागचे आदीं वा फारीकपण वा कामगिरी बेगीन करपाची मागणी करचे आदीं कंपनी रीणकारांक वाजवी वेळ दितली.

(c) रीणकारां आड कंपनीचो आसूं येता त्या खंयच्याय हेर दाव्या खातीर खंयच्याय कायदेशीर हक्का वा धारणाधिकाराच्या (lien) अधीन, कंपनी आपल्या सगळ्या येण्याची परतफेड जातकच वा व्याजा सयत रिणाची थकीत रक्कम वसूल जातकच सगळयो तारणां (securities) सोडटली. असल्या समायोजनाच्या (set off) हक्काचो वापर करपाचो आसल्यार, रीणकाराक उरिल्ल्या दाव्यांच्या पुराय तपशीला वांगडा आनी संबंदीत दाव्याचें सेटलमेंट/फारीकपण जायसर कंपनीक तारणां आपल्याकडेन दवरपाचो हक्क आसा त्यो अटी हांचे सयत ते विशीं नोटीस दितले.

11. रिणाची परतफेड/सेटलमेंट (Settlement) जातकच चल/अचल मालमत्तेचीं कागदपत्रां परत दिवप, जंय लागू आसा थंय

(a) रीण खात्याची पुराय परतफेड/सेटलमेंट जाल्या उपरांत 30 (तीस) दिसांच्या काळा भितर कंपनी सगळीं मूळ चल/अचल मालमत्तेचीं कागदपत्रां परत दितली आनी खंयच्याय रजिस्ट्रींत नोंद केल्लीं शुल्कां (charges) काडून उडयतली.

(b) रीणकाराच्या पसंती प्रमाण, रीण खात्याची सर्व्हिसिंग जाल्ल्या आउटलेट/शाखे कडल्यान वा कागदपत्रां उपलब्ध आसात त्या MGFL च्या हेर खंयच्याय कार्यालया कडल्यान मूळ चल/अचल मालमत्तेचीं कागदपत्रां घेवपाचो पर्याय रीणकाराक दितले.

(c) मूळ चल/अचल मालमत्तेचीं कागदपत्रां परत दिवपाचो काळावधी आनी सुवात MGFL न रीणकाराक जारी केल्ल्या मंजुरी पत्रांत नमूद करतले.

(d) एकट्या रीणकाराचो वा संयुक्त रीणकारांचो मरण जावपाच्या अचकीत परिस्थितींत, MGFL न वेगळ्यान थारायल्ल्या यंत्रणे वा प्रक्रिये प्रमाण कंपनी मूळ चल/अचल मालमत्तेचीं कागदपत्रां रीणकाराच्या(रीणकारांच्या) कायदेशीर वारसदारांक परत दितली. गिरायकांच्या म्हायती खातीर कंपनी ही प्रक्रिया हेर तशेंच धोरणां आनी प्रक्रियां वांगडा आपल्या वेबसायटीचेर दाखयतली

(e) रिणाची पुराय परतफेड/सेटलमेंट जाल्या उपरांत 30 (तीस) दिसां परस चड काळ मूळ चल/अचल मालमत्तेचीं कागदपत्रां परत दिवपाक उशीर जाल्यार वा संबंदीत रजिस्ट्रींत चार्ज समाधान फॉर्म (charge satisfaction form) दाखल करपाक अपेस आयल्यार, MGFL रीणकाराक उशीर जावपाचीं कारणां कळयतली. जंय उशीर जावपाक कंपनी जापसालदार आसा, थंय कंपनी उशीर जाल्ल्या दर एका दिसा खातीर ₹5,000 च्या दरान रीणकाराक भरपाय दितली.

(f) मूळ चल/अचल मालमत्तेचीं कागदपत्रां अर्दवट वा पुरायपणान शेणल्यार/नुकसान जाल्यार, वयर कलम (e) त दाखयल्ली भरपाय दिवपा भायर, चल/अचल मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्यो डुप्लिकेट/प्रमाणीत प्रती मेळोवपाक कंपनी रीणकाराक आदार करतली आनी संबंदीत खर्च सोंसतली. पूण, अशा प्रकरणांनी, ही प्रक्रिया पुराय करपाक

कंपनीक 30 (तीस) दिसांचो चड वेळ उपलब्ध आसतलो आनी उशिरा काळाच्या दंडाची मेजणी ते उपरांत (म्हळ्यार एकूण 60 (साठ) दिसांच्या काळा उपरांत) करतले.

12. रीण खात्यांनी दंडात्मक शुल्क (Penal Charges)

(a) रीणकारान रीण कराराच्यो म्हत्वाच्यो अटी आनी शर्ती पाळ्ळयो नात जाल्यार लावपी दंड 'दंडात्मक शुल्क' ('penal charges') म्हूण आकारतले आनी तो अग्रीमां (advances) चेर आकारपी व्याज दरांत जोडपी दंडात्मक व्याजाच्या (penal interest) रुपान लावचो ना. रीणकारांचेर लायल्ल्या दंडात्मक शुल्काचें भांडवलीकरण (capitalise) करचें ना, म्हळ्यार अशा दंडात्मक शुल्काचेर आनीक व्याज मेजचें ना. पूण, हाका लागून रीण खात्यांतल्या व्याजाच्या चक्रवाडीकरणाच्या (compounding) सामान्य प्रक्रियेचेर परिणाम जावचो ना.

(b) दंडात्मक शुल्काचें प्रमाण वाजवी आसतलें आनी रीण कराराच्यो म्हत्वाच्यो अटी आनी शर्ती पाळूंक नाशिल्ल्याच्या प्रमाणांत आसतलें, आनी खंयच्याय विशिश्ट रीण / उत्पादन वर्गा भितर भेदभावाचें आसचें ना.

(c) 'वेवसाया भायर हेर हेतूं खातीर वैयक्तीक रीणकारांक' मंजूर केल्ल्या रिणां संबंदान दंडात्मक शुल्क, म्हत्वाच्यो अटी आनी शर्ती तशेच तरेन पाळूंक नाशिल्ल्या खातीर बिगर-वैयक्तीक रीणकारांक लागू जावपी दंडात्मक शुल्का परस चड आसचें ना.

(d) दंडात्मक शुल्काचें प्रमाण आनी कारण MGFL रीण करारांत आनी लागू आसा त्या प्रमाण मुखेल तथ्य निवेदनांत (Key Fact Statement – KFS) गिरायकांक स्पश्टपणान उक्तें करतली, तशेंच कंपनीच्या वेबसायटीचेर व्याज दर धोरणा (Interest Rate Policy) खाला दाखयतली.

(e) रिणाच्यो म्हत्वाच्यो अटी आनी शर्ती पाळूंक नाशिल्ल्या खातीर रीणकारांक उगडासपत्रां (reminders) धाडटात तेन्ना, लागू आशिल्ल्या दंडात्मक शुल्का विशीं कळयतले. तशेंच, दंडात्मक शुल्क लायल्ल्या खंयच्याय प्रसंगा विशीं आनी ताच्या कारणा विशीं लेगीत कळयतले.

(f) MGFL व्याज दरांत खंयचोच चड घटक (component) आस्पावन घेवची ना.

(g) MGFL कडेन संचालक मंडळान मान्य केल्लें व्याज दर धोरण (Interest Rate Policy) लागू आसा. MGFL न दंडात्मक शुल्क लावपा संबंदान MGFL त्या धोरणा प्रमाण मार्गदर्शन घेतली.

13. हेर सर्वसादारण तरतुदी:

(a) रीण कराराच्या अटी आनी शर्तींनी दिल्ल्या हेतूं भायर (जो मेरेन गिरायकान पयलीं उक्ती करूंक नाशिल्ली खंयचीय नवी म्हायती कंपनीच्या नदरेक आयल्या ना तो मेरेन), कंपनी रीणकाराच्या वेव्हारांनी आडमेळें घालपा पासून पयस उरतली.

(b) कंपनी लिंग, जात आनी धर्म हांच्या आदारान रीण अर्जी मदीं भेदभाव करची ना.

(c) रीणकाराचें खातें बदली (transfer) करपा खातीर रीणकारा कडल्यान विनंती मेळ्ळयार, कंपनीची संमती वा हेर – म्हळ्यार हरकत, जर आसल्यार – विनंती मेळ्ळयाच्या तारखे सावन 21 (एकवीस) दिसां भितर रीणकाराक कळोवंक जाय. अशी बदली कायद्या कडेन सुसंगत अशा पारदर्शक करारी अटीं प्रमाण जातली.

(d) रिणांच्या वसुली संबंदान, आमच्या कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांक गिरायकां कडेन वेव्हार करपाक पुरोसो प्रशिक्षण दिला आनी ते खंयच्याय तरेच्या सतावणेचो आदार घेवचे नात – जशें अवेळार रीणकारांक सारकें त्रास दिवप, रिणांच्या वसुली खातीर बळाचो वापर करप बी. RBI निर्देशां (RBI Directions) प्रमाण वसुली एजंटां (Collection Agents) संबंदान एक आचार संहिता (Code of Conduct) लागू केल्या.

(e) कंपनीन व्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क आनी हेर शुल्क थारावपाक योग्य अंतर्गत तत्वां आनी प्रक्रिया थारायल्या. रिणां आनी अग्रीमांचेर वर्सुकी आदारान आकारपाचो व्याज दर थारावपा खातीर निधीचो खर्च (cost of funds), मार्जीन, जोखीम प्रीमियम (risk premium) बी. सारके संबंदीत घटक लक्षांत घेवन कंपनीन एक व्याज दर धोरण (Interest rate policy) स्वीकारलां, आनी तें रीण अर्जी फॉर्मांत आनी मंजुरी पत्रांत रीणकाराक उक्तें करतात आनी कंपनीच्या वेबसायटीचेरूय उपलब्ध करून दितात.

14. चड व्याज आकारपाचें नियमन

(a) रिणां आनी अग्रीमांचेर आकारपाचो व्याज दर थारावपा खातीर निधीचो खर्च, मार्जीन आनी जोखीम प्रीमियम सारके संबंदीत घटक लक्षांत घेवन कंपनीन एक व्याज दर मॉडेल (interest rate model) स्वीकारला. व्याज दर आनी जोखमीच्या श्रेणीकरणाचो (gradations of risk) दिश्टीकोन आनी रीणकारांच्या वेगवेगळ्या वर्गांक वेगवेगळो व्याज दर आकारपाचें तर्कशास्त्र अर्जी फॉर्मांत रीणकाराक वा गिरायकाक उक्तें करतले आनी मंजुरी पत्रांत स्पश्टपणान कळयतले.

(b) व्याज दर आनी जोखमींच्या श्रेणीकरणाचो दिश्टीकोन कंपनीच्या वेबसायटीचेरूय दाखयतले आनी/वा संबंदीत खबरापत्रांनी उजवाडायतले. वेबसायटीचेर उजवाडायल्ली वा हेर तरेन उजवाडायल्ली म्हायती व्याज दरांनी बदल जाता तेन्ना दर खेपे अद्ययावत (update) करतले.

(c) व्याज दर वर्सुकी दर आसतलो, जाका लागून रीणकाराक खात्याचेर आकारपी नेमक्या दरांची जाणविकाय आसतली.

15. कंपनीन अर्थपुरवण केल्ल्या हायपोथिकेटेड (Hypothecated) मालमत्तेचो परत ताबो (Repossession)

रीणकारां कडेन केल्ल्या रीण करारांत कंपनीचें एक अंतर्भूत परत ताबो (re-possession) कलम आसा, जें कायदेशीर नदरेन अंमलात हाडूं येता. चड पारदर्शकताय निश्चीत करपा खातीर, रीण कराराच्या अटी आनी शर्तींनी सकयल दिल्ल्या गजालीं संबंदान तरतुदी आसात:

a) ताबो घेवचे आदीं नोटिसीचो काळ;
b) नोटिसीच्या काळांतल्यान सूट दिवंक शकता अशी परिस्थिती;
c) तारणाचो (security) ताबो घेवपाची प्रक्रिया;
d) तारणाची विक्री/लिलाव करचे आदीं रिणाची परतफेड करपा खातीर रीणकाराक दिवपाच्या निमाण्या संदी संबंदान तरतूद;
e) रीणकाराक ताबो परत (repossession) दिवपाची प्रक्रिया; आनी
f) मालमत्तेची विक्री / लिलाव करपाची प्रक्रिया.

16. शारिरीक/दृश्टी आडखळ आशिल्ल्या व्यक्तीं खातीर रीण सुविधा

कंपनी शारिरीक/दृश्टी आडखळ आशिल्ल्या (physically/visually challenged) अर्जदारांक रीण सुविधां सयत उत्पादनां आनी सुविधा दिवपांत अपंगत्वाच्या आदारान भेदभाव करची ना. MGFL च्यो सगळ्यो शाखा अशा व्यक्तींक वेगवेगळ्या वेवसायीक सुविधांचो फायदो घेवपाक शक्य तितलो सगळो आदार दितल्यो. MGFL आपल्या सगळ्या पांवड्यांवयल्या कर्मचाऱ्यां खातीर घेवपी सगळ्या प्रशिक्षण कार्यावळींनी, अपंगत्व आशिल्ल्या व्यक्तींक कायदो आनी आंतरराश्ट्रीय करारां (international conventions) वरवीं हमी दिल्ल्या हक्कांचो आस्पाव आशिल्लें एक योग्य मॉड्यूल आस्पावन घेतली. तशेंच, आदींच स्थापन केल्ल्या कागाळ निवारण यंत्रणे खाला अपंगत्व आशिल्ल्या व्यक्तींच्या कागाळींचें निवारण कंपनी निश्चीत करतली.

17. रिणांचेर फुडल्यान फारीक करपाचें (Pre-payment) शुल्क

(a) जंय फुडल्यान फारीक करप MGFL च्या पुढाकारान जाता, थंय कंपनी खंयचेंच शुल्क लावची ना.
(b) फुडल्यान फारीक करपाच्या शुल्काची लागूताय वा हेर मंजुरी पत्रांत आनी रीण करारांत स्पश्टपणान उक्ती करतले. तशेंच, जंय मुखेल तथ्य निवेदन (Key Facts Statement – KFS) दिवपाचें आसा अशा रिणां आनी अग्रीमां संबंदान, ताचो उल्लेख KFS तूय करतले. हांगा थारायल्ले पद्दतीन उक्तें करूंक नाशिल्लें खंयचेंच फुडल्यान फारीक करपाचें शुल्क MGFL आकारची ना.
(c) MGFL न आदीं माफ (waive off) केल्लीं खंयचींच शुल्कां / फी कंपनी रिणां फुडल्यान फारीक करतना फाटल्या तारखे सावन (retrospectively) लावची ना.

18. कर्मचारी आनी रिकव्हरी एजंटांचें (Recovery Agents) प्रशिक्षण

(a) कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांचें वागणूक आनी तांची भरती, प्रशिक्षण आनी देखरेख हांची वेवस्था संचालक मंडळान वेळावेळार मान्य केल्ल्या धोरणा प्रमाण आसतली. असलें धोरण, हेर गजालीं वांगडा, कर्मचाऱ्यां खातीर किमान पात्रताय थारायतलें आनी गिरायकां कडेन वेव्हार करपाक गरजेचीं प्रशिक्षण साधनां दितलें. कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षणांत गिरायकां कडेन योग्य वागणूक रुजोवपाच्या कार्यावळींचो आस्पाव आसतलो. गिरायकां कडेन कर्मचाऱ्यांची वागणूक तांच्या मोबदल्याच्या मॅट्रिक्सांत (compensation matrix) लेगीत योग्य तरेन आस्पावन घेतले.
(b) MGFL वसुली रीणकार आनी कंपनी हांणी परस्पर थारायल्ल्या निर्दिश्ट/केंद्रीय निर्दिश्ट सुवातेर करतली. पूण, रीणकार सलग दोन वा चड प्रसंगांनी निर्दिश्ट / केंद्रीय निर्दिश्ट सुवातेर हाजीर रावपाक अपेस जाल्यार, फिल्ड कर्मचाऱ्यांक रीणकाराच्या रावपाच्या सुवातेर वा कामाच्या सुवातेर वसुली करपाची परवानगी आसतली.
(c) MGFL वा ताचो एजंट वसुली खातीर खंयच्योच कठोर पद्दती वापरचो ना. वयल्या गजालींच्या सर्वसादारण लागूतायेक मर्यादा घालिनासतना, सकयल दिल्ले वेव्हार कठोर अशे मानतले:
   a) धमकी दिवपी वा अपमानकारक भाशेचो वापर
   b) रीणकाराक सारको फोन करप आनी/वा रीणकाराक सकाळीं 9:00 वरां आदीं आनी सांजे 6:00 वरां उपरांत फोन करप
   c) रीणकाराच्या नातेवायकांक, इश्टांक वा सहकर्मचाऱ्यांक सतावप
   d) रीणकारांचीं नांवां उजवाडावप

e) रीणकाराक वा रीणकाराच्या कुटुंबाक/मालमत्तेक/नांवाक लुकसाण करपा खातीर हिंसाचाराचो वा हेर तशाच साधनांचो वापर वा वापराची धमकी
f) रिणाच्या प्रमाणा विशीं वा परतफेड करूंक नाशिल्ल्याच्या परिणामां विशीं रीणकाराची दिशाभूल करप.

(d) कंपनी रिकव्हरी एजंटांची नेमणूक करपा खातीर योग्य तपासणी (due diligence) प्रक्रिया चालू दवरतली, जातूंत, हेर गजालीं वांगडा, वसुली प्रक्रियेंत आस्पाव आशिल्ल्या व्यक्तींचोय आस्पाव आसतलो. आपणें नेमिल्ले रिकव्हरी एजंट आपल्या कर्मचाऱ्यांच्या पूर्वचरित्राची (antecedents) पडताळणी करतात हें कंपनी निश्चीत करतली, जातूंत पुलीस पडताळणेचोय आस्पाव आसतलो. पूर्वचरित्राची परतून पडताळणी कितल्या काळाच्या अंतरान करची हें लेगीत कंपनी थारायतली.

(e) वसुलीची प्रक्रिया सुरू करतना कंपनी रीणकाराक रिकव्हरी एजंटांचो तपशील दितली. एजंट MGFL वा एजन्सीन ताका/तिका जारी केल्ल्या वळखपत्रा वांगडा नोटिसीची एक प्रत आनी MGFL कडल्यान अधिकारपत्र (authorisation letter) लेगीत आपल्या वांगडा दवरतलो/दवरतली.

(f) वसुली प्रक्रिये वेळार MGFL रिकव्हरी एजन्सी बदलता थंय, MGFL न रीणकाराक बदला विशीं कळोवपा भायर, नवो एजंट आपल्या वळखपत्रा वांगडा नोटीस आनी अधिकारपत्र आपल्या वांगडा दवरतलो/दवरतली.

(g) नोटीस आनी अधिकारपत्रांत, हेर तपशीला वांगडा, रिकव्हरी एजन्सी आनी MGFL हांचो संपर्क तपशील लेगीत आसतलो.

(h) MGFL न नेमिल्ल्या रिकव्हरी एजन्सींचो अद्ययावत तपशील MGFL च्या वेबसायटीचेरूय उपलब्ध करून दितले.

19. प्रोसेसिंग / दस्तावेजीकरण आनी हेर शुल्क

(a) वसूल करपी सगळीं प्रोसेसिंग / दस्तावेजीकरण आनी हेर शुल्कां रीण कागदपत्रांनी स्पश्टपणान नमूद केल्लीं आसतात. तीं रीण उत्पादन, भौगोलिक सुवात, गिरायक विभाग (customer segment) हांच्या आदारान वेगवेगळीं आसतात आनी सादारणपणान गिरायकांक सेवा दिवपाक जावपी खर्च दाखयतात.

(b) प्रोसेसिंग शुल्क दर एका प्रकरणाच्या आदारान (case to case basis) आकारतले.

(c) सेवा कर (Service Tax) आनी हेर लागू कर सरकारान वेळावेळार जारी केल्ल्या मार्गदर्शक तत्वां प्रमाण आकारतले.

20. खाजगीपण आनी गुप्तताय (Privacy and Confidentiality)

रीणकारांची सगळी वैयक्तीक म्हायती (Personal Information) खाजगी आनी गुप्त म्हूण मानतले आनी ती सकयल दिल्ल्या तत्वां आनी धोरणां (principles & policies) प्रमाण हाताळटले. आमी रीणकारांच्या खात्यां संबंदीत म्हायती वा डेटा, तो गिरायकान दिल्लो आसूं वा हेर तरेन मेळ्ळो आसूं, सकयल दिल्ल्या अपवादात्मक प्रकरणां भायर, आमच्या संलग्न संस्थां (affiliates) सयत कोणाकूच उक्तो करचे नात:

(a) कंपनीक खंयच्याय कायदेशीर वा नियामक संस्थेक वा संस्थांक म्हायती दिवपाची गरज आसल्यार वा खंयच्याय कायद्या खाला हेर तरेन गरजेचें आसल्यार;

(b) रीणकारान कंपनीक अशी म्हायती तिच्या गट / सहयोगी (associate) / संस्था वा कंपन्यांक वा खास करून मान्य केल्ल्या अशा खंयच्याय व्यक्तीक/संस्थेक दिवपाक अधिकार दिला जाल्यार;

(c) आमचे कडेन आशिल्ल्या ताच्या / तिच्या विशीं वैयक्तीक नोंदींक पावपा खातीर सद्याच्या कायदेशीर चौकटी खाला ताच्या / तिच्या हक्कांच्या मर्यादे विशीं रीणकाराक कळयतले.

21. कागाळ निवारण यंत्रणा (Grievance Redressal Mechanism)

कंपनी रीणकाराच्या कागाळींच्या बेगीन निवारणाचेर विस्वास दवरता आनी कागाळ नोंद करूंक सोदपी आपल्या रीणकारांक मार्गदर्शन करता, आनी निकालान रीणकार नाखूश आसल्यार ताणें कितें करचें हे विशीं लेगीत मार्गदर्शन दिता. प्रकरणाची तपासणी केल्या उपरांत, कंपनी शक्य तितली बेगीन जाप धाडटा.

कंपनीन आपल्या गिरायकांच्या कागाळी/गाऱ्हाण्यांच्या बेगीन निकाला/निवारणा खातीर कागाळ निवारण यंत्रणा/कागाळ निवारण धोरण (Grievance Redressal Mechanism/ Grievance Redressal Policy) थारायलां.

जर गिरायक कंपनीन दिल्ल्या उपायान समाधानी ना जाल्यार, गिरायक कंपनीच्या वेबसायटीचेर उपलब्ध आशिल्ल्या कंपनीच्या कागाळ निवारण यंत्रणेंत नमूद केल्ल्या तपशीला प्रमाण ती कागाळ कंपनीच्या कागाळ निवारण अधिकारी (grievance redressal officer) आनी प्रधान नोडल अधिकारी (principal nodal officer) हांचे कडेन फुडें व्हरूंक (escalate) शकता.

डिजिटल रीण दिवपा (digital lending) संबंदीत गिरायकांच्या कागाळीं संबंदान, MGFL न नेमिल्ल्या लेंडिंग सर्व्हिस प्रोव्हायडरां (Lending Service Providers – LSP) कडेन रीणकारांनी उबारिल्ल्या डिजिटल रीण संबंदीत कागाळी/प्रस्न हाताळपा खातीर योग्य नोडल कागाळ निवारण अधिकारी आसतलो हें कंपनी

निश्चीत करतली. असलो कागाळ निवारण अधिकारी तांच्या संबंदीत डिजिटल लेंडिंग ॲप्सां (Digital Lending Apps – DLA) आड आशिल्ल्यो कागाळीय हाताळटलो. कागाळ निवारण अधिकाऱ्यांचो संपर्क तपशील कंपनी, तिच्या LSPs च्या वेबसायटींचेर आनी DLAs चेर, तशेंच रीणकाराक दिल्ल्या मुखेल तथ्य निवेदनांत (KFS) ठळकपणान दाखयतले. तशेंच, वयर सांगिल्ल्या प्रमाण कागाळ नोंद करपाची सुविधा DLA चेर आनी वेबसायटीचेरूय उपलब्ध करून दितले. कागाळ निवारणाची जापसालदारकी कंपनीचेरूच उरतली हें परतून सांगतात.

22. अनिवार्य परिस्थिती (Force Majeure)

कंपनीन मांडिल्ल्यो आनी केल्ल्यो वेगवेगळ्यो वचनबद्धताय सामान्य कार्यवातावरणांत लागू जातल्यो. खंयचीय अनिवार्य परिस्थिती (Force Majeure) उद्भवल्यार, रीणकार, भागधारक आनी सर्वसादारण लोक हांच्या पुराय समाधाना प्रमाण FPC खाला उद्दिश्टां पुराय करपाक कंपनी असमर्थ जावंक शकता.

23. वेळावेळार नियाळ

कंपनीचें संचालक मंडळ वेळावेळार (वर्सांतल्यान उण्यांत उणें एक फावट) संहितेच्या अनुपालनाचो आनी GRC च्या कामकाजाचो नियाळ घेतलें. अशा नियाळांचो एक एकत्रीत अहवाल संचालक मंडळान थारायल्ल्या नेमीत अंतरान मंडळा मुखार सादर करतले.
टीप: 'न्याय्य वेव्हार संहिता' ('Fair Practices Code') संबंदीच्या मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुपालनांत, MGFL ही संहिता कंपनीच्या वेबसायटीचेर उजवाडायतली आनी प्रसारीत करतली आनी ती तिच्या सगळ्या शाखांनीय उपलब्ध आसतली.

24. नियामक अनुपालन (Regulatory Compliance) आनी प्राधान्य

ह्या धोरणाच्यो तरतुदी आनी भारतीय रिझर्व बँक (RBI) वा हेर खंयच्याय सक्षम प्राधिकरणान जारी केल्ले लागू कायदे, नेम, नियम (regulations), अधिसुचोवण्यो (notifications), परिपत्रकां वा निर्देश हांचे मदीं खंयचोय संघर्श वा विसंगती आसल्यार, लागू कायद्याच्यो वा नियामक गरजांच्यो तरतुदी प्रबळ थारतल्यो.

25. धोरणाचो नियाळ

ह्या धोरणाचो नियाळ वेळावेळार, आनी दर वर्सा उण्यांत उणें एक फावट, वा लागू कायदे, नियम, RBI निर्देश (RBI Directions) वा कंपनीच्यो वेवसायीक गरजो हातूंत खंयच्याय बदला लागून गरज पडल्यार ते आदीं लेगीत, घेतले. धोरणांतली खंयचीय दुरुस्ती नियाळ आनी मान्यताये खातीर योग्य प्राधिकरणा मुखार दवरतले.

*****