



वाजवी व्यवहार संहिता (Fair Practices Code - FPC)



अनुक्रमणिका

1.	प्रस्तावना.....	3
2.	उद्देश.....	3
3.	संहितेचे उद्दिष्ट	3
4.	व्याख्या	3
5.	प्रमुख वचनबद्धता.....	4
6.	वाजवी व्यवहार संहितेची लागूता	4
7.	कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया	4
8.	कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती.....	5
9.	कर्ज वितरण आणि अटी व शर्तीमधील बदल.....	5
10.	वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण	5
11.	कर्जाची परतफेड/तडजोड (Settlement) झाल्यावर जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे परत करणे, जेथे लागू असेल तेथे	6
12.	कर्ज खात्यांमधील दंडात्मक शुल्क (Penal Charges)	6
13.	इतर सर्वसाधारण तरतुदी:.....	7
14.	अवाजवी व्याज आकारणीचे नियमन	7
15.	कंपनीने वित्तपुरवठा केलेल्या तारणगहाण (Hypothecated) मालमतेचा पुन्हा ताबा (Repossession).....	8
16.	शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तींसाठी कर्ज सुविधा	8
17.	कर्जावरील मुदतपूर्व परतफेड (Pre-payment) शुल्क.....	8
18.	कर्मचारी आणि वसुली प्रतिनिधींचे (Recovery Agents) प्रशिक्षण	9
19.	प्रक्रिया / दस्तऐवजीकरण आणि इतर शुल्क	9
20.	खाजगीपणा आणि गोपनीयता (Privacy and Confidentiality)	10
21.	तक्रार निवारण यंत्रणा (Grievance Redressal Mechanism).....	10
22.	अपरिहार्य परिस्थिती (Force Majeure)	11
23.	नियतकालिक आढावा.....	11
24.	नियामक अनुपालन (Regulatory Compliance) आणि प्राधान्य	11
25.	धोरण आढावा	11



वाजवी व्यवहार संहिता

1. प्रस्तावना

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने ("RBI") वाजवी व्यवहारांबाबत व्यापक मार्गदर्शक तत्वे विहित केली आहेत, जी सर्व बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांच्या ("NBFCs") संचालक मंडळाने (Board of Directors) तयार करून मंजूर करणे आवश्यक आहे आणि विविध भागधारकांच्या (stakeholders) माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशित व प्रसारित केली जातील.

कंपनी आपल्या ग्राहकांना देत असलेल्या वित्तीय सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात कंपनीकडून अनुसरल्या जाणाऱ्या व्यवहारांचा प्रभावी आढावा सर्व भागधारकांना, विशेषतः ग्राहकांना, उपलब्ध करून देणे हे या वाजवी व्यवहार संहितेचे उद्दिष्ट आहे.

मुफिन ग्रीन फायनान्स लिमिटेड (Mufin Green Finance Limited) ("कंपनी") याद्वारे RBI ने जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांच्या आधारे वाजवी व्यवहार संहिता ("FPC") सादर करित आहे. RBI वेळोवेळी विहित करू शकेल अशा मानकांशी सुसंगत राहण्यासाठी कंपनी वेळोवेळी FPC मध्ये योग्य सुधारणा देखील करेल. खाली स्वीकारलेली वाजवी व्यवहार संहिता, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने NBFCs साठी विहित केलेल्या वाजवी व्यवहार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्वांशी सुसंगत आहे.

कंपनीचा व्यवसाय कार्यक्षमता, ग्राहक-केंद्रितता (customer-orientation) आणि कॉर्पोरेट गव्हर्नन्सच्या तत्वांवर योग्य लक्ष देऊन, प्रचलित वैधानिक आणि नियामक (regulatory) आवश्यकतांनुसार चालविला जाईल.

2. उद्देश

कंपनी आपल्या भागधारकांशी, जसे ग्राहक, कर्मचारी, विक्रेते (vendors) इत्यादींशी व्यवहार करताना सर्वोत्तम व्यवहारांचा (best practices) समन्वय साधण्याच्या प्रयत्नाने कंपनीने FPC लागू केली आहे. कंपनीचे वाजवी कर्ज व्यवहार (Fair lending practices) विपणन, कर्ज उगम (loan origination), प्रक्रिया, आणि सेवा व वसुली (collection) उपक्रमांसह तिच्या कामकाजाच्या सर्व पैलूंना लागू होतील. FPC प्रति कंपनीची वचनबद्धता कर्मचाऱ्यांची जबाबदारी, देखरेख आणि लेखापरीक्षण (auditing) कार्यक्रम, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञान यांच्या स्वरूपात दर्शविली जाईल.

कंपनीचे कामकाज वाजवी कर्ज देण्याप्रति दृढ वचनबद्धता प्रतिबिंबित करते आणि सर्व कर्मचाऱ्यांना त्या वचनबद्धतेची जाणीव आहे, हे सुनिश्चित करण्यासाठी तयार केलेले व्यवहार प्रस्थापित करण्याची जबाबदारी कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन यांची आहे.

3. संहितेचे उद्दिष्ट

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून वाजवी आणि पारदर्शक व्यवहारांना प्रोत्साहन देणे;
- ग्राहकांचा विश्वास निर्माण करणे;
- ग्राहक इंटरफेसच्या संदर्भात नियामक आवश्यकतांचे अनुपालन (compliance) सुनिश्चित करणे;
- ग्राहकांच्या तक्रारीच्या निवारणाची यंत्रणा बळकट करणे.

4. व्याख्या



- (a) “मंडळ” (“Board”) म्हणजे कंपनीचे संचालक मंडळ.
- (b) “कंपनी” (“Company”) म्हणजे मुफिन ग्रीन फायनान्स लिमिटेड (Mufin Green Finance Limited) (MGFL).
- (c) “संचालक” (“Directors”) म्हणजे कंपनीच्या मंडळावरील वैयक्तिक संचालक किंवा संचालक.
- (d) “FPC” म्हणजे वाजवी व्यवहार संहिता (Fair Practice Code)

5. प्रमुख वचनबद्धता

FPC चे सार खालील पैलूंमध्ये आहे, ज्यांचे कंपनी भावार्थाने आणि अक्षरशः (in spirit and in letter) पालन करण्याचा प्रयत्न करेल:

- (a) खालील बाबी सुनिश्चित करून कर्जदारांशी सर्व व्यवहारांमध्ये वाजवी आणि रास्तपणे वागणे:
 - a) कंपनीच्या सेवा, कार्यपद्धती आणि व्यवहार FPC मधील व्यापक आवश्यकता आणि मानके पूर्ण करतील;
 - b) कंपनीच्या सेवा सध्या अंमलात असलेल्या संबंधित कायदे आणि नियमांनुसार (regulations) असतील;
 - c) कंपनीचे तिच्या कर्जदारांशी असलेले व्यवहार प्रामाणिकपणा, सचोटी (integrity) आणि पारदर्शकता या नैतिक तत्वांवर आधारित असतील.
- (b) कंपनी आपल्या ग्राहकांना तिच्या वित्तीय उत्पादने आणि सेवांची व्यापक वैशिष्ट्ये कोणती आहेत आणि त्यांचा लाभ घेण्यात कोणते फायदे व जोखीम (risks) समाविष्ट आहेत हे समजून घेण्यास खालीलप्रमाणे मदत करेल:
 - a) सेवांविषयी सोप्या पद्धतीने माहिती देऊन;
 - b) सेवा वापरण्याचे वित्तीय परिणाम स्पष्ट करून.
- (c) कंपनीशी व्यवहार करताना तिच्या ग्राहकांना त्रासमुक्त अनुभव मिळावा हे सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल. तथापि, केलेली चूक (commission) आणि/किंवा राहिलेली त्रुटी (omissions) असल्यास, कंपनी:
 - a) चुकांचे त्वरित आणि प्रभावीपणे निराकरण करेल;
 - b) तक्रार निवारण जलद आणि कार्यक्षम पद्धतीने आणि ग्राहकांच्या समाधानानुसार हाताळेल;
 - c) तक्रारी त्वरित हाताळेल;
 - d) कर्जदाराच्या तक्रारीच्या (तक्रारीच्या) हाताळणीबाबत तो असमाधानी असल्यास एस्केलेशन (Escalation) प्रक्रिया ठेवेल;

6. वाजवी व्यवहार संहितेची लागूता

FPC खालील व्यापक क्षेत्रांना लागू होईल:

- a) कर्ज अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया
- b) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती
- c) अटी व शर्तीमधील बदलांसह, असल्यास, कर्जाचे वितरण
- d) वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण/देखरेख
- e) इतर सर्वसाधारण तरतुदी

7. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- (a) कंपनीअंतर्गत किंवा तृतीय पक्षांशी (third parties) होणाऱ्या सर्व पत्रव्यवहाराची अधिकृत भाषा इंग्रजी असेल.



- (b) कर्जदाराशी होणारा सर्व पत्रव्यवहार इंग्रजीमध्ये किंवा स्थानिक भाषेमध्ये / कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेमध्ये असेल.
- (c) संभाव्य कर्जदाराला माहीत असलेल्या आणि त्याला समजणाऱ्या भाषेत त्याच्याशी केलेला सर्व पत्रव्यवहार त्याने समजून घेतला आहे, अशी पुष्टी कंपनी त्याच्याकडून घेईल.
- (d) कंपनीच्या कर्ज अर्ज नमुन्यांमध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून इतर NBFCs देऊ करत असलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्ज नमुन्यासोबत सादर करावयाची कागदपत्रे कर्ज अर्ज नमुन्यामध्ये नमूद केली जातील.
- (e) कंपनी संभाव्य कर्जदाराला कर्ज अर्ज मिळाल्याची पोचपावती (acknowledgement) देईल. सर्व बाबतीत पूर्ण असलेल्या कर्ज अर्जाचा ज्या कालमर्यादेत निपटारा केला जाईल, ती कालमर्यादा पोचपावतीमध्ये नमूद केली जाईल. कंपनी वाजवी कालावधीत कर्ज अर्जाची पडताळणी करेल आणि अतिरिक्त तपशील / कागदपत्रे आवश्यक असल्यास, कर्जदारांना तात्काळ कळवेल.

8. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- (a) कंपनी तिने स्वीकारलेल्या जोखीम-आधारित (risk-based) मूल्यांकन कार्यपद्धती लक्षात घेऊन सर्व कर्ज अर्जांवर विचार करेल आणि
- (b) कंपनी कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी कर्जदारांच्या कर्ज परतफेडीच्या क्षमतेचे मूल्यांकन करेल आणि त्याद्वारे गुणवत्तेच्या (merit) आधारे ते मंजूर करेल.
- (c) कर्ज मंजुरीची माहिती कर्जदारांना लेखी स्वरूपात इंग्रजी आणि/किंवा स्थानिक भाषेत/कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत मंजुरी पत्राद्वारे (Sanction Letter) किंवा अन्यथा कळविली जाईल, ज्यामध्ये मंजूर कर्जाच्या रकमेसह वार्षिक व्याज दर (annualized rate of interest) आणि तो लागू करण्याची पद्धत यांसह अटी व शर्ती नमूद असतील.
- (d) कर्जदार कर्जाला लागू असलेल्या अटी व शर्ती स्वीकारल्याचे प्रतीक म्हणून लेखी स्वरूपात आपली पोचपावती देतील.
- (e) कर्ज करार (loan agreement) आणि त्याची परिशिष्टे (annexures) यांसह कर्ज कागदपत्रांची एक प्रत कर्जदाराला उपलब्ध करून दिली जाईल.

9. कर्ज वितरण आणि अटी व शर्तीमधील बदल

- (a) कर्ज कागदपत्रांच्या अंमलबजावणीसह (execution) सर्व औपचारिकता पूर्ण होण्याच्या अधीन राहून, मंजूर कर्जाच्या रकमेचे वितरण मागणीनुसार कर्जदारांना उपलब्ध करून दिले जाऊ शकते.
- (b) कंपनी तिच्या सर्व कर्जदारांना अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाबाबत - वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, मुदतपूर्व परतफेड शुल्क इत्यादींसह - इंग्रजी आणि/किंवा स्थानिक भाषेत/कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत सूचना देईल.
- (c) व्याज दर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ भावी प्रभावाने (prospectively) लागू होतील, हे देखील कंपनी सुनिश्चित करेल. याबाबत एक योग्य तरतूद कर्ज करारामध्ये समाविष्ट करण्यात आली आहे.

10. वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण

- (a) कर्जाची परतफेड किंवा कामगिरी परत मागण्याचा (recall)/जलद करण्याचा (accelerate) कंपनीचा निर्णय, असल्यास, कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीनुसार असेल.
- (b) कर्ज करार आणि इतर संबंधित कागदपत्रांमधील अटी व शर्तीच्या अधीन राहून, कर्ज परत मागण्यापूर्वी किंवा परतफेड अथवा कामगिरी जलद करण्याची मागणी करण्यापूर्वी कंपनी कर्जदारांना वाजवी वेळ देईल.



- (c) कर्जदारांविरुद्ध कंपनीचा असू शकणाऱ्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकाराच्या (lien) अधीन राहून, कंपनी तिच्या संपूर्ण थकबाकीची परतफेड झाल्यावर किंवा व्याजासह कर्जाची थकित रक्कम वसूल झाल्यावर सर्व तारणे (securities) मुक्त करेल. अशा समायोजनाच्या (set off) हक्काचा वापर करावयाचा असल्यास, कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलासह आणि संबंधित दाव्याची तडजोड/परतफेड होईपर्यंत कंपनी ज्या अटीनुसार तारणे स्वतःकडे ठेवण्यास पात्र आहे त्या अटीसह याबाबत सूचना दिली जाईल.

11. कर्जाची परतफेड/तडजोड (Settlement) झाल्यावर जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे परत करणे, जेथे लागू असेल तेथे

- (a) कर्ज खात्याची संपूर्ण परतफेड/तडजोड झाल्यानंतर 30 (तीस) दिवसांच्या कालावधीत कंपनी सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे परत करेल आणि कोणत्याही नोंदणी कार्यालयात (registry) नोंदविलेले बोजे (charges) काढून टाकेल.
- (b) कर्जदाराच्या पसंतीनुसार, ज्या आउटलेट/शाखेतून कर्ज खात्याची सेवा देण्यात आली त्या ठिकाणाहून किंवा कागदपत्रे उपलब्ध असलेल्या MGFL च्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे घेण्याचा पर्याय कर्जदाराला दिला जाईल.
- (c) मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे परत करण्याची कालमर्यादा आणि ठिकाण MGFL ने कर्जदाराला जारी केलेल्या मंजूरी पत्रामध्ये नमूद केले जाईल.
- (d) एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक प्रसंगी, MGFL ने स्वतंत्रपणे निश्चित केलेल्या यंत्रणा किंवा प्रक्रियेनुसार कंपनी मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे कर्जदाराच्या(कर्जदारांच्या) कायदेशीर वारसांना परत करेल. ग्राहकांच्या माहितीसाठी कंपनी उक्त कार्यपद्धती इतर तत्सम धोरणे व कार्यपद्धतीसह तिच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करेल.
- (e) कर्जाची संपूर्ण परतफेड/तडजोड झाल्यानंतर 30 (तीस) दिवसांपेक्षा अधिक काळ मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे परत करण्यास विलंब झाल्यास किंवा संबंधित नोंदणी कार्यालयात बोजा पूर्तता नमुना (charge satisfaction form) दाखल करण्यात अपयश आल्यास, MGFL कर्जदाराला विलंबाची कारणे कळवेल. ज्या प्रकरणांमध्ये विलंबाला कंपनी जबाबदार असेल, त्या प्रकरणांमध्ये कंपनी विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी ₹5,000 दराने कर्जदाराला भरपाई देईल.
- (f) मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे अंशतः किंवा पूर्णतः हरवल्यास/खराब झाल्यास, वरील खंड (e) मध्ये नमूद केलेली भरपाई देण्याव्यतिरिक्त, कंपनी जंगम/स्थावर मालमतेच्या कागदपत्रांच्या दुय्यम/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात कर्जदाराला मदत करेल आणि संबंधित खर्च उचलेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला 30 (तीस) दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि विलंबित कालावधीच्या दंडाची आकारणी त्यानंतर (म्हणजेच एकूण 60 (साठ) दिवसांच्या कालावधीनंतर) केली जाईल.

12. कर्ज खात्यामधील दंडात्मक शुल्क (Penal Charges)

- (a) कर्जदाराने कर्ज कराराच्या महत्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल आकारला जाणारा दंड 'दंडात्मक शुल्क' ('penal charges') म्हणून आकारला जाईल आणि तो अग्रिमांवर (advances) आकारल्या जाणाऱ्या व्याज दरात जोडल्या जाणाऱ्या दंडात्मक व्याजाच्या (penal interest) स्वरूपात आकारला जाणार नाही. कर्जदारांवर आकारलेल्या दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण (capitalise) केले जाणार नाही, म्हणजेच अशा दंडात्मक शुल्कावर कोणतेही अतिरिक्त



व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील व्याजाच्या चक्रवादीच्या (compounding) सामान्य कार्यपद्धतीवर परिणाम होणार नाही.

- (b) दंडात्मक शुल्काची रक्कम वाजवी असेल आणि कर्ज कराराच्या महत्वाच्या अटी व शर्तीच्या अपालनाशी सुसंगत असेल, आणि विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभावपूर्ण असणार नाही.
- (c) 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, महत्वाच्या अटी व शर्तीच्या तत्सम अपालनासाठी बिगर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.
- (d) दंडात्मक शुल्काची रक्कम आणि कारण MGFL कर्ज करारामध्ये आणि लागू असल्याप्रमाणे मुख्य तथ्य विवरणपत्रामध्ये (Key Fact Statement - KFS) ग्राहकांना स्पष्टपणे उघड करेल, तसेच कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याज दर धोरणांतर्गत (Interest Rate Policy) प्रदर्शित करेल.
- (e) कर्जाच्या महत्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल कर्जदारांना जेव्हा जेव्हा स्मरणपत्रे (reminders) पाठविली जातील, तेव्हा लागू दंडात्मक शुल्क कळविले जाईल. तसेच, दंडात्मक शुल्क आकारल्याचा कोणताही प्रसंग आणि त्याचे कारण देखील कळविले जाईल.
- (f) MGFL व्याज दरात कोणताही अतिरिक्त घटक (component) समाविष्ट करणार नाही.
- (g) MGFL कडे संचालक मंडळाने मंजूर केलेले व्याज दर धोरण (Interest Rate Policy) अस्तित्वात आहे. MGFL द्वारे दंडात्मक शुल्क आकारण्याच्या संदर्भात MGFL उक्त धोरणानुसार मार्गदर्शन घेईल.

13. इतर सर्वसाधारण तरतुदी:

- (a) कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त (ग्राहकाने पूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आली नसल्यास), कंपनी कर्जदाराच्या कामकाजात हस्तक्षेप करण्यापासून दूर राहील.
- (b) कंपनी लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर कर्ज अर्जांमध्ये भेदभाव करणार नाही.
- (c) कर्जदाराचे खाते हस्तांतरित (transfer) करण्यासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा - म्हणजेच आक्षेप, असल्यास - विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 (एकवीस) दिवसांच्या आत कर्जदाराला कळविली पाहिजे. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक करारात्मक अटीनुसार असेल.
- (d) कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, आमच्या कंपनीचे कर्मचारी ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत आणि ते कोणत्याही प्रकारच्या छळाचा अवलंब करणार नाहीत - जसे की अवेळी कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी. RBI निर्देशानुसार (RBI Directions) वसुली प्रतिनिधींच्या (Collection Agents) संदर्भात आचारसंहिता (Code of Conduct) लागू करण्यात आली आहे.
- (e) व्याज दर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्क निश्चित करताना कंपनीने योग्य अंतर्गत तत्वे आणि कार्यपद्धती निश्चित केली आहे. कर्ज आणि अग्रिमांवर वार्षिक आधारावर आकारावयाचा व्याज दर निश्चित करण्यासाठी निधीचा खर्च (cost of funds), मार्जिन, जोखीम अधिमूल्य (risk premium) इत्यादी संबंधित घटक विचारात घेऊन कंपनीने व्याज दर धोरण (Interest rate policy) स्वीकारले आहे आणि ते कर्ज अर्ज नमुना आणि मंजुरी पत्रामध्ये कर्जदाराला उघड केले जाते तसेच कंपनीच्या वेबसाइटवरही उपलब्ध करून दिले जाते.

14. अवाजवी व्याज आकारणीचे नियमन



- कर्ज आणि अग्रिमांवर आकारावयाचा व्याज दर निश्चित करण्यासाठी निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम अधिमूल्य यांसारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन कंपनीने व्याज दर प्रारूप (interest rate model) स्वीकारले आहे. व्याज दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा (gradations of risk) दृष्टिकोन तसेच कर्जदारांच्या विविध श्रेणींना वेगवेगळे व्याज दर आकारण्यामागील तर्क अर्ज नमुन्यामध्ये कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला उघड केला जाईल आणि मंजूरी पत्रामध्ये स्पष्टपणे कळविला जाईल.
- व्याज दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केला जाईल आणि/किंवा संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये प्रकाशित केला जाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती व्याज दरांमध्ये बदल झाल्यावर प्रत्येक वेळी अद्ययावत (update) केली जाईल.
- खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर कर्जदाराला माहीत असावेत, यासाठी व्याज दर हा वार्षिक दर असेल.

15. कंपनीने वित्तपुरवठा केलेल्या तारणगहाण (Hypothecated) मालमतेचा पुन्हा ताबा (Repossession)

कर्जदारांसोबतच्या कर्ज करारामध्ये कंपनीचे कायदेशीररित्या अंमलबजावणीयोग्य असे अंतर्भूत पुन्हा ताबा (re-possession) कलम आहे. अधिक पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये खालील बाबींसंबंधी तरतुदी आहेत:

- ताबा घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी;
- ज्या परिस्थितीत सूचना कालावधी माफ केला जाऊ शकतो ती परिस्थिती;
- तारणाचा (security) ताबा घेण्याची कार्यपद्धती;
- तारणाची विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जाच्या परतफेडीसाठी कर्जदाराला द्यावयाच्या अंतिम संधीसंबंधी तरतूद;
- कर्जदाराला ताबा परत (repossession) देण्याची कार्यपद्धती; आणि
- मालमतेच्या विक्री / लिलावाची कार्यपद्धती.

16. शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तींसाठी कर्ज सुविधा

कंपनी शारीरिक/दृष्टिबाधित (physically/visually challenged) अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देताना अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. विविध व्यावसायिक सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी MGFL च्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना शक्य ती सर्व मदत करतील. MGFL तिच्या सर्व स्तरांवरील कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये, कायदा आणि आंतरराष्ट्रीय करारांद्वारे (international conventions) दिव्यांग व्यक्तींना हमी दिलेल्या हक्कांचा समावेश असलेले योग्य प्रशिक्षण घटक (module) समाविष्ट करेल. तसेच, आधीपासून स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत दिव्यांग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण कंपनी सुनिश्चित करेल.

17. कर्जावरील मुदतपूर्व परतफेड (Pre-payment) शुल्क

- जेथे मुदतपूर्व परतफेड MGFL च्या पुढाकाराने केली जाते, तेथे कंपनी कोणतेही शुल्क आकारणार नाही.
- मुदतपूर्व परतफेड शुल्काची लागूता किंवा अन्यथा मंजूरी पत्र आणि कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे उघड केली जाईल. तसेच, ज्या कर्ज आणि अग्रिमांच्या बाबतीत मुख्य तथ्य विवरणपत्र (Key Facts Statement - KFS) द्यावयाचे आहे, त्यांच्या बाबतीत त्याचा उल्लेख KFS मध्ये देखील केला जाईल. येथे नमूद केल्याप्रमाणे उघड न केलेले कोणतेही मुदतपूर्व परतफेड शुल्क MGFL आकारणार नाही.



- (c) MGFL ने पूर्वी माफ (waive off) केलेले कोणतेही शुल्क / फी कंपनी कर्जाच्या मुदतपूर्व परतफेडीच्या वेळी पूर्वलक्षी प्रभावाने (retrospectively) आकारणार नाही.

18. कर्मचारी आणि वसुली प्रतिनिधींचे (Recovery Agents) प्रशिक्षण

- (a) कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांचे वर्तन आणि त्यांची भरती, प्रशिक्षण आणि देखरेख यांची प्रणाली संचालक मंडळाने वेळोवेळी मंजूर केलेल्या धोरणानुसार असेल. असे धोरण, इतर बाबींसह, कर्मचाऱ्यांसाठी किमान पात्रता निश्चित करेल आणि ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी आवश्यक प्रशिक्षण साधने उपलब्ध करून देईल. कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षणात ग्राहकांप्रति योग्य वर्तन रुजविण्यासाठीच्या कार्यक्रमांचा समावेश असेल. ग्राहकांप्रति कर्मचाऱ्यांचे वर्तन त्यांच्या मोबदला मॅट्रिक्समध्ये (compensation matrix) देखील योग्यरित्या समाविष्ट केले जाईल.
- (b) कर्जदार आणि कंपनी यांनी परस्पर ठरविलेल्या नियुक्त/केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी MGFL वसुली करेल. तथापि, कर्जदार सलग दोन किंवा अधिक प्रसंगी नियुक्त / केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी उपस्थित राहण्यात अयशस्वी ठरल्यास, क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी वसुली करण्याची परवानगी असेल.
- (c) MGFL किंवा तिचा प्रतिनिधी वसुलीसाठी कोणत्याही कठोर पद्धतींचा अवलंब करणार नाही. वरील बाबींच्या सर्वसाधारण लागूतेला मर्यादा न घालता, खालील व्यवहार कठोर मानले जातील: (1) धमकीयुक्त किंवा अपमानास्पद भाषेचा वापर (2) कर्जदाराला सतत फोन करणे आणि/किंवा कर्जदाराला सकाळी 9:00 वाजण्यापूर्वी आणि संध्याकाळी 6:00 वाजेनंतर फोन करणे (3) कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्र किंवा सहकारी यांना त्रास देणे (4) कर्जदारांची नावे प्रकाशित करणे (5) कर्जदाराला किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला/मालमतेला/प्रतिष्ठेला हानी पोहोचविण्यासाठी हिंसाचाराचा किंवा इतर तत्सम साधनांचा वापर किंवा वापराची धमकी (6) कर्जाच्या प्रमाणाबाबत किंवा परतफेड न करण्याच्या परिणामांबाबत कर्जदाराची दिशाभूल करणे.
- (d) वसुली प्रतिनिधींची नियुक्ती करण्यासाठी कंपनी योग्य दक्षता पडताळणी (due diligence) प्रक्रिया राबवेल, ज्यामध्ये, इतर बाबींसह, वसुली प्रक्रियेत सहभागी व्यक्तींचाही समावेश असेल. कंपनीने नियुक्त केलेले वसुली प्रतिनिधी त्यांच्या कर्मचाऱ्यांच्या पूर्वचारित्र्याची (antecedents) पडताळणी करतील, ज्यामध्ये पोलीस पडताळणीचा समावेश असेल, हे कंपनी सुनिश्चित करेल. पूर्वचारित्र्याची पुनर्पडताळणी किती कालांतराने करावयाची हे देखील कंपनी ठरवेल.
- (e) वसुली प्रक्रिया सुरू करताना कंपनी कर्जदाराला वसुली प्रतिनिधींचा तपशील देईल. प्रतिनिधी MGFL किंवा एजन्सीने त्याला/तिला जारी केलेल्या ओळखपत्रासह सूचनेची एक प्रत आणि MGFL कडील प्राधिकार पत्र (authorisation letter) देखील स्वतःजवळ बाळगेल.
- (f) वसुली प्रक्रियेदरम्यान MGFL ने वसुली एजन्सी बदलल्यास, MGFL ने कर्जदाराला बदलाबाबत कळविण्याव्यतिरिक्त, नवीन प्रतिनिधी त्याच्या/तिच्या ओळखपत्रासह सूचना आणि प्राधिकार पत्र स्वतःजवळ बाळगेल.
- (g) सूचना आणि प्राधिकार पत्रामध्ये, इतर तपशीलांसह, वसुली एजन्सी आणि MGFL यांचा संपर्क तपशील देखील समाविष्ट असेल.
- (h) MGFL ने नियुक्त केलेल्या वसुली एजन्सीचा अद्ययावत तपशील MGFL च्या वेबसाइटवर देखील प्रसिद्ध केला जाईल.

19. प्रक्रिया / दस्तऐवजीकरण आणि इतर शुल्क



- a) वसूल केले जाणारे सर्व प्रक्रिया / दस्तऐवजीकरण आणि इतर शुल्क कर्ज कागदपत्रांमध्ये स्पष्टपणे नमूद केलेले असतात. ते कर्ज उत्पादन, भौगोलिक स्थान, ग्राहक विभाग (customer segment) यांच्या आधारे बदलतात आणि सामान्यतः ग्राहकांना सेवा देण्यासाठी येणाऱ्या खर्चाचे प्रतिनिधित्व करतात.
- b) प्रक्रिया शुल्क प्रत्येक प्रकरणानुसार (case to case basis) आकारले जाईल.
- c) सेवा कर (Service Tax) आणि इतर लागू कर सरकारने वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार आकारले जातील.

20. खाजगीपणा आणि गोपनीयता (Privacy and Confidentiality)

कर्जदारांची सर्व वैयक्तिक माहिती (Personal Information) खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल आणि ती खालील तत्वे व धोरणांनुसार (principles & policies) हाताळली जाईल. कर्जदारांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, तो ग्राहकांनी दिलेला असो वा अन्यथा, खालील अपवादात्मक प्रकरणे वगळता, आमच्या संलग्न संस्थांसह (affiliates) कोणालाही आम्ही उघड करणार नाही:

- a) कंपनीला कोणत्याही वैधानिक किंवा नियामक संस्थेला किंवा संस्थांना माहिती देणे आवश्यक असल्यास किंवा कोणत्याही कायद्यानुसार अन्यथा आवश्यक असल्यास;
- b) कर्जदाराने कंपनीला अशी माहिती तिच्या समूह / सहयोगी (associate) / संस्था किंवा कंपन्यांना किंवा विशेषतः मान्य केलेल्या अशा कोणत्याही व्यक्ती/संस्थेला देण्यासाठी अधिकृत केले असल्यास;
- c) आमच्याकडे असलेल्या त्याच्या / तिच्याविषयीच्या वैयक्तिक नोंदी पाहण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटीअंतर्गत त्याच्या / तिच्या हक्कांच्या व्याप्तीबाबत कर्जदाराला माहिती दिली जाईल.

21. तक्रार निवारण यंत्रणा (Grievance Redressal Mechanism)

कंपनी कर्जदारांच्या तक्रारींच्या जलद निवारणावर विश्वास ठेवते आणि तक्रार दाखल करू इच्छिणाऱ्या तिच्या कर्जदारांना मार्गदर्शन करते, तसेच निकालाने कर्जदार असमाधानी असल्यास काय करावे याबाबतही मार्गदर्शन करते. प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी शक्य तितक्या लवकर प्रतिसाद पाठवते;

कंपनीने तिच्या ग्राहकांच्या तक्रारी/गाऱ्हाण्यांच्या जलद निपटार्यासाठी/निवारणासाठी तक्रार निवारण यंत्रणा/तक्रार निवारण धोरण (Grievance Redressal Mechanism/ Grievance Redressal Policy) निश्चित केले आहे.

जर एखादा ग्राहक कंपनीने दिलेल्या निराकरणाने समाधानी नसेल, तर ग्राहक कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या कंपनीच्या तक्रार निवारण यंत्रणेमध्ये नमूद केलेल्या तपशीलानुसार तक्रार कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकारी (grievance redressal officer) आणि प्रधान नोडल अधिकारी (principal nodal officer) यांच्याकडे पुढे पाठवू (escalate) शकतो. डिजिटल कर्जपुरवठ्याशी (digital lending) संबंधित ग्राहक तक्रारींच्या संदर्भात, MGFL ने नियुक्त केलेल्या कर्ज सेवा प्रदात्यांकडे (Lending Service Providers - LSP) कर्जदारांनी उपस्थित केलेल्या डिजिटल कर्जपुरवठ्याशी संबंधित तक्रारी/समस्या हाताळण्यासाठी योग्य नोडल तक्रार निवारण अधिकारी असेल, हे कंपनी सुनिश्चित करेल. असा तक्रार निवारण अधिकारी त्यांच्या संबंधित डिजिटल कर्ज ॲप्सविरुद्धच्या (Digital Lending Apps - DLA) तक्रारी देखील हाताळेल. तक्रार निवारण अधिकार्यांचा संपर्क तपशील कंपनी, तिच्या LSPs च्या वेबसाइटवर आणि DLAs वर, तसेच कर्जदाराला दिलेल्या मुख्य तथ्य विवरणपत्रांमध्ये (KFS) ठळकपणे प्रदर्शित केला जाईल. तसेच, वर नमूद केल्याप्रमाणे



तक्रार दाखल करण्याची सुविधा DLA वर आणि वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिली जाईल. तक्रार निवारणाची जबाबदारी कंपनीवरच कायम राहील, याचा पुनरुच्चार करण्यात येतो.

22. अपरिहार्य परिस्थिती (Force Majeure)

कंपनीने मांडलेल्या आणि दिलेल्या विविध वचनबद्धता सामान्य कार्यरत वातावरणात लागू असतील. कोणत्याही अपरिहार्य परिस्थितीच्या (Force Majeure) प्रसंगी, कंपनी कर्जदार, भागधारक आणि सर्वसाधारण जनता यांच्या संपूर्ण समाधानानुसार FPC अंतर्गत उद्दिष्टे पूर्ण करण्यास असमर्थ ठरू शकते.

23. नियतकालिक आढावा

कंपनीचे संचालक मंडळ नियतकालिकपणे (वर्षातून किमान एकदा) संहितेच्या अनुपालनाचा आणि GRC च्या कामकाजाचा आढावा घेईल. अशा आढाव्यांचा एकत्रित अहवाल संचालक मंडळाने विहित केलेल्या नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.

टीप: 'वाजवी व्यवहार संहिता' ('Fair Practices Code') वरील मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुपालनार्थ, MGFL ही संहिता कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशित आणि प्रसारित करेल आणि ती तिच्या सर्व शाखांमध्ये देखील उपलब्ध असेल.

24. नियामक अनुपालन (Regulatory Compliance) आणि प्राधान्य

या धोरणातील तरतुदी आणि भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI) किंवा इतर कोणत्याही सक्षम प्राधिकरणाने जारी केलेले लागू कायदे, नियम, विनियम (regulations), अधिसूचना (notifications), परिपत्रके किंवा निर्देश यांच्यात कोणताही विरोध किंवा विसंगती असल्यास, लागू कायदा किंवा नियामक आवश्यकतांच्या तरतुदी प्रभावी ठरतील.

25. धोरण आढावा

या धोरणाचा आढावा नियतकालिकपणे, आणि दरवर्षी किमान एकदा, किंवा लागू कायदे, विनियम, RBI निर्देश (RBI Directions) किंवा कंपनीच्या व्यावसायिक आवश्यकतांमधील कोणत्याही बदलामुळे आवश्यक असल्यास त्यापूर्वीही, घेतला जाईल. धोरणातील कोणतीही सुधारणा आढावा आणि मंजूरीसाठी योग्य प्राधिकरणासमोर ठेवली जाईल.
