



དང་བདེན་ལག་ལེན་སྒྲིག་གཞི།
(FAIR PRACTICES CODE – FPC)



དང་བདེན་ལག་ལེན་སྒྲིག་གཞི (FAIR PRACTICES CODE)

1. མཛད་སྤྱོད་

བྱ་གར་རི་ཟུང་བ་དངུལ་ཁང (Reserve Bank of India – “RBI”) གིས་དང་བདེན་ལག་ལེན་ (fair practices) སྐོར་གྱི་ལམ་སྟོན་ཡོངས་ཁྱབ་གཏན་འཁེབས་གནང་ཡོད། དེ་ནི་དངུལ་ཁང་མ་ཡིན་པའི་དཔལ་འབྱོར་ཀ་མ་པ་ནི (Non-Banking Financial Companies – “NBFCs”) ཡོངས་ཀྱི་འགན་འཛིན་ཚོགས་པ (Board of Directors) གྱིས་བཟོ་སྒྲིག་དང་ཚོགས་མཆན་སྤྲོད་དགོས་པ་དང་། ཁོ་ཕན་འབྲེལ་ཡོད་པ (stakeholders) ལག་གི་ཆེད་དུ་ཀ་མ་པ་ནིའི་དྲ་ཚོགས (website) ཐོག་ཏུ་དཔར་སྤྲོད་དང་ཁྱབ་སྤྲོད་བྱེད་ཀྱི་ཡིན།

དང་བདེན་ལག་ལེན་སྒྲིག་གཞི་འདིའི་དམིགས་ལུས་ནི། ཁོ་ཕན་འབྲེལ་ཡོད་པ་ཡོངས་དང་། ལྷག་པར་དུ་མཁོ་མཁན (customers) རྒྱུ་ལ། ཀ་མ་པ་ནིས་རང་གི་མཁོ་མཁན་ལ་སྤྲོད་པའི་དཔལ་འབྱོར་མཐུན་ཆུན་དང་ཞབས་ཞུའི་སྐོར་ལ་ཀ་མ་པ་ནིས་ལག་ལེན་བསྟར་བའི་བྱ་སྤྱོད་ཀྱི་སྒྲིག་ཁྲིམས་ལ་བཅུག་པའི་ཁྱེད་ཀྱི་ཆུ་དེ་ཡིན།

Mufin Green Finance Limited. (“ཀ་མ་པ་ནི”) ཡིས་ RBI རྒྱུ་ལ་བཏོན་པའི་ལམ་སྟོན་ལ་གཞི་བཅོལ་ནས་དང་བདེན་ལག་ལེན་སྒྲིག་གཞི (“FPC”) འདི་འབྲེལ་གྱི་ཡོད། RBI རྒྱུ་ལ་གཏན་འཁེབས་གནང་བའི་ཚད་གཞི་དང་མཐུན་པ (conform) ཡོང་ཆེད་ཀ་མ་པ་ནིས་དུས་སྐབས་ལྟར་ FPC རྒྱུ་ལ་འཚམས་པའི་བཟོ་བཅོས་ཀྱང་བྱེད་ཀྱི་ཡིན། གཤམ་དུ་རོལ་ལེན་བྱས་པའི་དང་བདེན་ལག་ལེན་སྒྲིག་གཞི་འདི་ནི་བྱ་གར་རི་ཟུང་བ་དངུལ་ཁང (Reserve Bank of India) རྒྱུ་ལ་ NBFCs ཆེད་དུ་གཏན་འཁེབས་གནང་བའི་དང་བདེན་ལག་ལེན་སྒྲིག་གཞིའི་ལམ་སྟོན་ (Guidelines on Fair Practices Code for NBFCs) དང་མཐུན་པ་ཡིན།

ཀ་མ་པ་ནིའི་ཚོང་ལས་ནི་དང་ལྷ་ལག་བསྟར་བྱེད་བཞིན་པའི་ཁྲིམས་ལུགས (statutory) དང་སྒྲིག་ཁྲིམས (regulatory) གྱི་དགོས་མཁོ་ལྟར། ལས་ཀའི་རྒྱས་ཚད། མཁོ་མཁན་ལ་དམིགས་པ། དེ་བཞིན་ཀ་མ་པ་ནིའི་དོ་དམས་ལུགས (corporate governance) གྱི་ཆ་དོན་ལ་དོ་སྣང་བྱས་ཏེ་སྤྲོད་ཀྱི་ཡིན།

2. དམིགས་ལུགས་

ཀ་མ་པ་ནིས་མཁོ་མཁན། ལས་བྱེད། ཅ་དངོས་མཁོ་སྤྲོད་པ (vendors) སོགས་ཁོ་ཕན་འབྲེལ་ཡོད་པ་རྒྱུ་ལ་དང་བདེན་ལག་ལེན་སྒྲིག་གཞི་ལྟར་སྤྲོད་པའི་ལག་ལེན་ལྟར་སྤྲོད་པའི་ལག་ལེན་སྒྲིག་གཞི (synchronization) ཡོང་བའི་འབད་བཅོན་དུ་ FPC འདི་གཏན་འཁེབས་བྱས་ཡོད། ཀ་མ་པ་ནིའི་བྱ་སྤྱོད་དང་བདེན་ལག་ལེན་སྒྲིག་གཞི (Fair lending practices) ནི་ཚོང་འགྲམས (marketing) ། བྱ་སྤྱོད་འགོ་འཛུགས (loan origination) ། ལས་རིམ། ཞབས་ཞུ་དང་བྱ་སྤྱོད་ལེན་བཅས་ཀ་མ་པ་ནིའི་ལས་དོན་ཡོངས་ལ་ཉེར་སྤྲོད་བྱེད་ཀྱི་ཡིན། FPC ལ་ཀ་མ་པ་ནིའི་ལས་ལེན་ནི་ལས་བྱེད་ཀྱི་འགན་འཁེབས་ (accountability) ། ལྷ་དྲུག་དང་ཆེས་ཞིབ (auditing) ལས་འཆར། སྤྲོད་བཅུད་དང་ལག་ལེན་ལ་བརྒྱུད་ནས་མཛོན་བྱེད་ཀྱི་ཡིན།

ཀ་མ་པ་ནིའི་ལས་དོན་བྱས་བྱེད་དང་བདེན་ལག་ལེན་ (fair lending) ལ་ལས་ལེན་བཏན་པོ་མཚོན་པ་དང་། ལས་བྱེད་ཡོངས་ཀྱིས་ལས་ལེན་དེ་ཤེས་པ་ཡོང་ཆེད་ལག་ལེན་གཏན་འཁེབས་བྱེད་པའི་འགན་འཁེབས་ནི་ཀ་མ་པ་ནིའི་འགན་འཛིན་ཚོགས་པ་དང་དོ་དམས་པ (management) ལ་ཡོད།

3. སྒྲིག་གཞིའི་དམིགས་ལུགས་

- (a) མཁོ་མཁན་དང་འབྲེལ་བ་བྱེད་སྐབས་ལུང་མཐའི་ཚད་གཞི་གཏན་འཁེབས་བྱས་ཏེ་དང་བདེན་དང་གསལ་པོའི (fair & transparent) ལག་ལེན་ལ་རྒྱས་གཏོང་གྱི།
- (b) མཁོ་མཁན་གྱི་ཡོད་ཆས་བསྐྱར་གྱི།
- (c) མཁོ་མཁན་དང་འབྲེལ་བ (customer interface) སྐོར་གྱི་སྒྲིག་ཁྲིམས་དགོས་མཁོ་བཅི་སྤྱད་ཡོང་བ་ལག་ཐོག་བྱེད་གྱི།
- (d) མཁོ་མཁན་གྱི་ལྷ་གཏུག་ཐོག་གཅོད་ལམ་ལུགས་ལྷགས་ཆེར་གཏོང་གྱི།

4. རིས་ཚོགས་

- (a) “འགན་འཛིན་ཚོགས་པ” (“Board”) ཞེས་པ་ནི་ཀ་མ་པ་ནིའི་འགན་འཛིན་ཚོགས་པ (Board of Directors) ལ་གོ།
- (b) “ཀ་མ་པ་ནི” (“Company”) ཞེས་པ་ནི་ Mufin Green Finance Limited (MGFL) ལ་གོ།
- (c) “འགན་འཛིན་” (“Directors”) ཞེས་པ་ནི་ཀ་མ་པ་ནིའི་འགན་འཛིན་ཚོགས་པའི་ནང་གི་འགན་འཛིན་ཅེ་ཅེ་འམ་འགན་འཛིན་རྒྱུ་ལ་གོ།
- (d) “FPC” ཞེས་པ་ནི་དང་བདེན་ལག་ལེན་སྒྲིག་གཞི (Fair Practice Code) ལ་གོ།



5. ལས་ལེན་གསལ་ཆེན།

FPC ཡི་སྒྲིང་པོ་ནི་གཤམ་གསལ་ཕྱོགས་ན་མས་སུ་ཡོད་ལ། ཀམ་པ་ནིས་དེ་དག་ཚོ་གཞི་དང་དོན་གཉིས་ཀྱི་ཉམས་ལེན་བྱེད་པར་འབད་བྱ་ཡིན།

- (a) གཤམ་གསལ་ཁག་ཐོག་བྱས་ཏེ་བྱ་ལོན་ལེན་མཁན (borrowers) དང་འབྲེལ་བ་ཡོངས་སུ་དང་བདེན་དང་རིགས་པ་དང་མཐུན་པར་བྱ་བ།
 - a) ཀམ་པ་ནིའི་ཞབས་ཀྱི་ལས་རིམ་དང་ལག་ལེན་ན་མས་ཀྱིས་ FPC ནང་གི་དགོས་མཁོ་དང་ཚད་གཞི་ཡོངས་ཁྲབ་ཆོད་བྱ་བ།
 - b) ཀམ་པ་ནིའི་ཞབས་ཀྱི་དུས་ཚིག་ལྟར་ལྟ་བུ་ལྟར་ (for the time being in force) སྤྱི་མཐུན་དང་སྤྱི་གཞི་འབྲེལ་ཡོད་ཉམས་ལེན་བྱ་བ།
 - c) ཀམ་པ་ནིས་བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་དང་འབྲེལ་བ་བྱེད་པ་ནི་དང་སྤྱི་ཡོད་བརྟན (integrity) དང་གསལ་པོའི་ཀུན་སྲོད་ཚད་ན་ལ་བརྟན་བྱ་བ།
- (b) ཀམ་པ་ནིས་རང་གི་མཁོ་མཁན་ལ་རང་གི་དཔལ་འབྱོར་ཐོན་ཆས་དང་ཞབས་ཀྱི་ཁྱད་ཆོས་གཙོ་བོ་གང་ཡིན་པ་དང་། དེ་དག་ལེན་སྐབས་ལན་ཐོགས་དང་ཉེན་ཁ (risks) གང་ཡོད་པ་གོ་བར་གཤམ་གསལ་ཉམས་ལེན་རིམ་འཕྲུལ་བྱ་བ།
 - a) ཞབས་ཀྱི་སྐོར་གྱི་ཆ་འཕྲིན་ལྟ་བུ་བདེ་པོས་སྤྱོད་བྱ་བ།
 - b) ཞབས་ཀྱི་བེད་སྤྱོད་ཀྱི་དཔལ་འབྱོར་ཤུགས་ཆུན་ (financial implications) གསལ་བཤད་བྱ་བ།
- (c) ཀམ་པ་ནིས་རང་གི་མཁོ་མཁན་ལ་ཀམ་པ་ནི་དང་འབྲེལ་བ་བྱེད་སྐབས་དཀའ་ངལ་མི་འབྱུང་བའི་འབད་བརྟན་ཡོངས་ཚོགས་བྱ་བ། འོན་ཀྱང་། ལས་ཤོར (error of commission) དང་/ཡང་ན་ལུས་ཤོར (omissions) བྱུང་ཆོ། ཀམ་པ་ནིས།
 - a) ཤོར་འབྱུང་ལ་ལྟར་དུ་དང་ལན་ནུས་ཐུན་པར་ཐག་གཅོད་བྱ་བ།
 - b) ལྷ་གཏུག་ཐག་གཅོད་ནི་ལྟར་དུ། ལུས་ཐུན་དང་མཁོ་མཁན་ཡིད་ཚིམ་པར་བྱ་བ།
 - c) ལྷ་གཏུག (Complaints) ལ་ལྟར་དུ་ཐག་གཅོད་བྱ་བ།
 - d) བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་རང་གི་ལྷ་གཏུག་ཐག་གཅོད་ལ་ཡིད་མ་ཚིམ་ཆོག་དང་རིམ་ལ་སྤྱོད་པའི་ལས་རིམ་ (Escalation process) ཡོད་པར་བྱ་བ།

6. དང་བདེན་ལག་ལེན་སྤྱི་གཞི་ (FAIR PRACTICE CODE) ཉམས་ལེན་གྱི་ཁྲབ་ཁོངས།

FPC ནི་གཤམ་གསལ་ཁྲབ་ཁོངས་ན་མས་ལ་ཉམས་ལེན་བྱ་བ།

- a) བྱ་ལོན་ལེན་དང་དེའི་ལས་རིམ།
- b) བྱ་ལོན་དབྱེད་ཞིབ་དང་ཆ་རྒྱུན།
- c) ཆ་རྒྱུན་ལ་འབྲུར་བ་ཡོད་ཆེད་བཅས་བྱ་ལོན་སྤྱོད་ལེན།
- d) བྱ་ལོན་ཐུང་ཆེས་ཀྱི་སྒྲིག་ཁྲིམས་འདེད།
- e) སྤྱིར་བཏང་གི་ཆ་རྒྱུན་གཞི།

7. བྱ་ལོན་གྱི་ལྷ་གཏུག་དང་དེའི་ལས་རིམ་ (PROCESSING)

- (a) ཀམ་པ་ནིའི་ནང་ལུས་ལས་ཕྱོགས་གསལ་པ (third parties) དང་འབྲེལ་གཏུག་ཡོངས་ཀྱི་གཞུང་འབྲེལ་སྐད་ཡིག་ནི་དབྱིན་ཡིག་ཡིན།
- (b) བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་ལ་འབྲེལ་གཏུག་ཡོངས་དབྱིན་ཡིག་གསལ་པ་གནས་སྐད་ཡིག་ / བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་གྱིས་གོ་བའི་སྐད་ཡིག་ཐོག་བྱ་བ།
- (c) ཀམ་པ་ནིས་བྱ་ལོན་ལེན་བྱེད་མི (prospective borrower) ནས་ཁོང་གིས་ཤོད་པའི་སྐད་ཡིག་ཐོག་ཁོང་ལ་བྱས་པའི་འབྲེལ་གཏུག་ཡོངས་གོ་བའི་ཞེས་ལག་ཐོག་ (confirmation) ལེན་བྱ་བ།
- (d) ཀམ་པ་ནིའི་བྱ་ལོན་ལེན་ལྷ་གཏུག་ནང་བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་གྱི་ཁེ་ཕན་ལ་ཤུགས་ཆུན་ཐེབས་པའི་ཆ་འཕྲིན་དགོས་ངེས་ཚུན་ཡིན་ལ། གཞན་ནས་སྤྱོད་པའི་ཆ་རྒྱུན་དང་དོན་ཐུན་གྱི་ཐུན་པར་བྱེད་ཐུབ་པ་དང་། བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་གྱིས་ཤོད་པའི་སྐད་ཡིག་ཐོག་ཁོང་ལ་བྱས་པའི་འབྲེལ་གཏུག་ཡོངས་གོ་བའི་ཞེས་ལག་ཐོག་བྱ་བ། བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་གྱིས་ཤོད་པའི་སྐད་ཡིག་ཐོག་ཁོང་ལ་བྱས་པའི་འབྲེལ་གཏུག་ཡོངས་གོ་བའི་ཞེས་ལག་ཐོག་བྱ་བ། NBFCs
- (e) ཀམ་པ་ནིས་བྱ་ལོན་ལེན་བྱེད་མི་ལ་བྱ་ལོན་ལེན་གྱི་ཡིག་འབྱོར་བའི་འབྱོར་ལན (acknowledgement) སྤྱོད་བྱ་བ། ཕྱོགས་ཡོངས་ནས་ཆ་ཚད་བའི་བྱ་ལོན་ལེན་གྱི་ཡིག་འབྱོར་གི་ནང་ཐག་གཅོད་བྱ་བྱེད་པར་འབྱོར་ལན་ནང་གསལ་བཤད་བྱ་བ། ཀམ་པ་ནིས་དུས་ཚིག་འཚམས་པའི་ནང་བྱ་ལོན་ལེན་ལ་ཞིབ་བཤེར་ (verify) བྱ་བྱེད་དང་། ཞིབ་པ་ / ཡིག་ཆ་ཁ་ལྷོད་དགོས་ཆོ་བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་ལ་འབྲེལ་མར་བཤད་སྤྱོད་བྱ་བ།





- ཤོག་ངོས **6 / 9**



15. གམ་པ་ཞིས་མ་དུལ་གྱི་གཏང་མ (HYPOTHECATED) ཞོར་བསྐྱར་དུ་དབང་བསྐྱར (REPOSSESSION),

- དབང་བཟུང་མ་ཐུས་གོང་གི་བདེ་ལུགས་དུས་ཡུན་ (notice period)
- བདེ་ལུགས་དུས་ཡུན་ཕྱིར་བཞག་ (waive) ཚེག་པའི་གནས་སྐབས།
- གཏང་མ་ (security) དབང་བཟུང་བྱེད་པའི་ལས་རིམ།
- གཏང་མ་ཚོང་པ་རིན་འགན་ཚོང་ (auction) མ་ཐུས་གོང་ཁྱེད་ལྟ་ལོན་ལེན་མཁན་ལ་གོ་སྐབས་མཐའ་མ་སྤོང་པའི་ཆ་རྒྱུན།
- བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་ལ་སྐྱར་དུ་དབང་བཟུང་ (repossession) ཕྱིར་སྤོང་པའི་ལས་རིམ། དང
- ཁྱེད་ཚོར་ཚོང་བ་ / རིན་འགན་ཚོང་གི་ལས་རིམ།

ཀམ་པ་ནིས་ལུས་པའི་མིག་གི་སྒྱུར་ཅན་ (physically/visually challenged) ལྷ་གཏུག་བྱེད་མཁན་ལ་ཁ་ལོན་མཐུན་ཁྱེན་བཅས་ཐོན་ཨས་དང་མཐུན་ཁྱེན་སྤོང་སྐབས་སྒྱུར་ཅན་ (disability) ལ་གཞི་བཅའ་ནས་ཁྱད་གསོད་མི་བྱེད་ MGFL ཡི་ཁང་ཁག་ཡོངས་ཀྱིས་དེ་ལྟ་བུའི་རྒྱས་ལ་ཚོང་ལས་མཐུན་ཁྱེན་ལྷ་ཚོགས་ལེན་པར་ཐུབ་ཆད་ཀྱི་རོགས་རམ་བྱ་རྒྱུ་ MGFL གིས་རང་གི་རིམ་པ་ཡོངས་ཀྱི་ལས་བྱེད་ཆེད་འཚོགས་པའི་སྤོང་བ་དང་ལས་འཆར་ཡོངས་ལྷ། ཁྱིམ་དང་རྒྱལ་སྤྱིའི་གྲོས་མཐུན་ (international conventions) ཀྱིས་སྒྱུར་ཅན་མི་ལྷ་ (persons with disabilities) ལ་ཁག་མེད་བྱས་པའི་ཐོབ་ཐང་ཚུད་པའི་སྒྲིབ་ཚན་ (module) འཚམས་པ་ཞིག་ཚུད་རྒྱུ་ དེ་མིན།

ཀམ་པ་ནིས་སྒྱུར་ནས་གཏན་འཁེལ་བྱས་པའི་ལྷ་གཏུག་ཐག་གཅོད་ལམ་ལུགས་འོག་སྒྱུར་ཅན་མི་ལྷའི་ལྷ་གཏུག་ཐག་གཅོད་ཁག་མེད་བྱ་རྒྱུ།

(a) MGFL ཡི་འགོ་འདྲུགས (at the instance of) ཐོག་དུས་མ་ལོན་གོང་འཇལ་བ (pre-payment) བྱས་ཚེ་ཀམ་པ་ནིས་སྒྲུ་ཆ་གང་ཡང་མི་ལེན།

(b) ཐོན་འཇལ་སྒྲུ་ཆ་ཉེར་སྤྱད་ཡིན་མིན་ཆོག་མཆན་ཡི་གེ་དང་བྱ་ལོན་ཆེད་ས་ཡིག་ནང་གསལ་པོར་སྟོན་གྱ། དེ་མིན། དོན་ཚན་གཙོ་བོའི་གསལ་བཤད (Key Facts Statement – KFS) རྫོང་དགོས་པའི་བྱ་ལོན་དང་ལྷ་གཡལ་ལ་དེ་ KFS ནང་ཡང་གསལ་བ་གོང་དུ་གྱ། འདིར་གསལ་བ་སྟར་མ་བསྟན་པའི་ཐོན་འཇལ་སྒྲུ་ཆ་གང་ཡང་ MGFL གིས་མི་ལེན།

(c) བྱ་ལོན་ཐོན་འཇལ་སྒྲུགས་ MGFL གིས་ཐོན་པ་ཕྱིར་བཞག (waived off) བྱས་པའི་སྒྲུ་ཆ་ / འབབ་ཁྲལ་གང་ཡང་ཀམ་པ་ནིས་སྒྲེས་པ་ཕྱིར་བཅོམ་ (retrospectively) རྒྱས་མི་ལེན།

(a) གཤམ་བ་ནིའི་ལས་བྱེད་ཀྱི་རྒྱུད་ལམ་དང་ཁོང་ཚོའི་ལས་བཅོས། རྒྱུད་བདར་དང་ལྟ་རྟོག་གི་ལམ་ལུགས་ནི་འགན་འཛིན་ཆོག་པས་དུས་སྐབས་ལྗར་ཆོག་མཚན་སྨྲ་བའི་ཉིད་ཏུས་ལྟར་ཡིན་ཞུ། ཉིད་ཏུས་དེས།
 དོན་གཞན་དང་མཉམ་དུ (inter alia) ལས་བྱེད་ཀྱི་ལུང་མཐའི་ཚད་ལྡན་གཏན་འཁེབས་བྱ་རྒྱུ་དང་མགོ་མཐན་དང་འབྲེལ་བ་བྱེད་པའི་རྒྱུད་བདར་ཡོ་བྱད (training tools)
 དགོས་ངམ་སྨྲ་རྒྱུ། ལས་བྱེད་ཀྱི་རྒྱུད་བདར་ནང་མགོ་མཐན་ལ་རྒྱུད་ལམ་འཚོམས་པོ་སྦྱབ་སྟོན་གྱི་ལས་འཚར་ཚད་ཞུ། མགོ་མཐན་ལ་ལས་བྱེད་ཀྱི་རྒྱུད་ལམ་དེ་ཁོང་ཚོའི་སླ་ཕྱོགས་ལ་གངས
 (compensation matrix) ནང་ཡང་འཚོམས་པོར་ཚད་ཞུ།

(b) བྱ་ལོན་སྨྲ་ལེན་ནི་ MGFL གིས་བྱ་ལོན་ལེན་མཐན་དང་ཀམ་བ་ནི་ལེན་ཚུན་ཕྱོས་མཐུན་ཐོག་གཏན་འཁེབས་བྱས་པའི་ས་ཆ་གཏན་འཁེབས་/ དབུས་ཀྱི་ས་ཆ་གཏན་འཁེབས་དུ་བྱ་རྒྱུ། འོན་ཀྱང་།
 བྱ་ལོན་ལེན་མཐན་ས་ཆ་གཏན་འཁེབས་ / དབུས་ཀྱི་ས་ཆ་གཏན་འཁེབས་དུ་རྒྱུན་མཐུད་ཐངས་གཉིས་སམ་དེ་ལས་མང་བ་མ་འབྱོར་ཚེ། ས་ཐོག་ལས་བྱེད (field staff)
 ལ་བྱ་ལོན་ལེན་མཐན་གྱི་རྒྱད་གནས་སམ་ལས་ཀའི་ས་ཆར་བྱ་ལོན་སྨྲ་ལེན་བྱེད་པའི་ཆོག་མཚན་སྨྲ་རྒྱུ།

(c) MGFL འམ་དེའི་ངོ་ཚབ་ཀྱིས་བྱ་ལོན་སྨྲ་ལེན་ཆེད་ཐབས་ལམ་དྲག་པོ (harsh methods) གང་ཡང་མི་བྱེད། བོད་གསལ་གྱི་ཁྱི་ཁྱབ་ཉེར་རྒྱུད་ལ་ཚད་མ་བཞག་པར།
 གཤམ་གསལ་ལག་ལེན་ནམས་དྲག་པོར་བརྩི་རྒྱུ།

- a. འཇིགས་སྒྲུབ་ལམ་ཆོག་རྒྱབ་ཤེད་རྒྱུད་
- b. བྱ་ལོན་ལེན་མཐན་ལ་ཁ་བར་ཡང་ཡང་གཏོང་བ་དང་/ ཡང་ན་ལྷུང་ 9:00 a.m. བོད་དང་ཕྱི་དྲོ 6:00 p.m. རེས་སུ་བྱ་ལོན་ལེན་མཐན་ལ་ཁ་བར་གཏོང་བ
- c. བྱ་ལོན་ལེན་མཐན་གྱི་ཉེ་འབྲེལ། ཤོགས་པོ་འམ་ལས་རྒྱགས་ལ་གཞོན་འཛེབྱེད་པ།
- d. བྱ་ལོན་ལེན་མཐན་གྱི་མིང་ཁྱབ་སྤེལ་བྱེད་པ།



- e. བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་ནམ་བུ་ལོན་ལེན་མཁན་གྱི་ནང་མི/ རྒྱ་ཁྱེར/ མིང་གྲགས་ལ་གཞི་རྒྱ་བཟོ་ཆེད་འཛུགས་ (violence)
དང་ཐབས་ལམ་འདྲ་མཚུངས་གཞན་བཅས་སྤྱད་དམ་བེད་སྤྱད་ཀྱི་འཛིགས་སྒྲུབ་
- f. བྱ་ལོན་གྱི་ཆོད་དམ་མ་འདུག་པའི་མཚུགས་སྤྱད་བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་ལ་ནོར་འཁྱུག་ཅན་གྱི་ཆ་འཕྲིན་སྤྱོད་པ་ (misleading)
- (d) ཀུན་པ་ནིས་བྱ་ལོན་སྤྱད་མཁན་དོ་ཚབ་ལས་བཅོལ་ཆེད་ཞིབ་བཤེར་འཚམས་པའི་ལས་རིམ་ (due diligence process) རྒྱན་འཁྱེད་བྱ་རྒྱུ་དང་། དེས་དོན་གཞན་དང་མཉམ་དུ་ (inter alia) བྱ་ལོན་སྤྱད་ལེན་ལས་རིམ་ནང་ཞུགས་པའི་མི་ལྟ་རྒྱུ་མཁན་ལ་ཀུན་པ་ནིས་རང་གིས་ལས་བཅོལ་བྱས་པའི་བྱ་ལོན་སྤྱད་མཁན་དོ་ཚབ་ཀྱིས་རང་གི་ལས་བྱེད་ཀྱི་ཐོན་ཀྱི་ལོ་རྒྱུས་ (antecedents) ཞིབ་བཤེར་། རྒྱུ་ལྷན་ཞིབ་བཤེར་ (police verification) བཅས་བྱེད་པ་ལག་ཐོག་བྱ་རྒྱུ། ཀུན་པ་ནིས་ཐོན་ཀྱི་ལོ་རྒྱུས་བསྐྱར་ཞིབ་དུས་ལུན་གཞི་རྒྱུ་དེས་ (periodicity) བྱ་རྒྱུ་ཡིན་པ་ཡང་གཏན་འཁེལ་བྱ་རྒྱུ།
- (e) ཀུན་པ་ནིས་བྱ་ལོན་སྤྱད་ལེན་ལས་རིམ་འགོ་འཛུགས་སྐབས་བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་ལ་བྱ་ལོན་སྤྱད་མཁན་དོ་ཚབ་ཀྱི་ཞིབ་པ་སྤྱོད་རྒྱུ། དོ་ཚབ་ཀྱིས་ MGFL འམ་ལས་ཁུངས་ (agency) ལས་ཁོང་ལ་སྤྱད་པའི་དོ་སྤྱོད་ལག་འཁྱེད་དང་མཉམ་དུ་ MGFL ཡི་བཅུག་བྱ་དང་དབང་སྤྱོད་ཡི་གེ (authorisation letter) ཡི་འདྲ་བཅུས་ཀྱང་ཁྱེད་རྒྱུ།
- (f) བྱ་ལོན་སྤྱད་ལེན་ལས་རིམ་སྐབས་ MGFL གིས་བྱ་ལོན་སྤྱད་ལེན་ལས་ཁུངས་བཅེ་སྐྱར་བྱས་ཀྱི་ MGFL གིས་བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་ལ་བཅེ་སྐྱར་བཅུག་སྤྱོད་བྱེད་པའི་ཁ་ཕྱོར་དུ། དོ་ཚབ་གསར་པས་རང་གི་དོ་སྤྱོད་ལག་འཁྱེད་དང་མཉམ་དུ་བཅུག་བྱ་དང་དབང་སྤྱོད་ཡི་གེ་ཁྱེད་རྒྱུ།
- (g) བཅུག་བྱ་དང་དབང་སྤྱོད་ཡི་གེའི་ནང་ཞིབ་པ་གཞན་དང་མཉམ་དུ་བྱ་ལོན་སྤྱད་ལེན་ལས་ཁུངས་དང་ MGFL ཡི་འབྲེལ་གཏུག་ཞིབ་པ་ཡང་ཆུད་རྒྱུ།
- (h) MGFL གིས་ལས་བཅོལ་བྱས་པའི་བྱ་ལོན་སྤྱད་ལེན་ལས་ཁུངས་ནམས་ཀྱི་ཞིབ་པ་གསར་ཤོས་ (up-to-date) MGFL ཡི་དྲ་ཚིགས་ཐོག་ཀྱང་བཞག་རྒྱུ།

19. ལས་རིམ་ / ཡིག་ཆ་དང་སྐྱ་ཆ་གཞན།

- (a) ལེན་པའི་ལས་རིམ་ / ཡིག་ཆ་དང་སྐྱ་ཆ་གཞན་ཡོངས་བྱ་ལོན་ཡིག་ཆའི་ནང་གསལ་པོར་བཞག་ཡོད། དེ་དག་བྱ་ལོན་ཐོན་ཆས་། ས་ཁུལ་། མཁོ་མཁན་གྱི་རིགས་སྤྱོད་མི་འདྲ་བ་ཡོད་ལ། རྒྱུ་ལྷན་མཁོ་མཁན་ལ་ཞབས་ཞུ་བྱེད་པའི་འགྲོ་སྐོང་མཚན་གྱི་ཡོད།
- (b) ལས་རིམ་སྐྱ་ཆ་ནི་གནས་སྤངས་རེ་རེ་རྒྱར་ (case to case basis) ལེན་རྒྱུ།
- (c) ཞབས་ཞུའི་ཁྲུལ་ (Service Tax) དང་ཉེ་སྤྱོད་ཁྲུལ་གཞན་ནམས་གཞན་དུས་སྐབས་རྒྱར་བཏོན་པའི་ལམ་སྟོན་རྒྱར་ལེན་རྒྱུ།

20. རྩིས་ཀྱི་གསང་དོན་དང་གསང་བ་ (PRIVACY AND CONFIDENTIALITY)

- བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་གྱི་སྤྱི་ཚུལ་ (Personal Information) ཡོངས་སྤྱོད་དང་གསང་བ་ (Private and Confidential) རྒྱར་བཅེ་རྒྱུ་དང་། དེ་ནི་གཞན་གསལ་ཆ་དོན་དང་མིང་ཆས་ཀྱིས་ལམ་སྟོན་བྱ་རྒྱུ། བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་གྱི་ཆོས་ཁྲི་དང་འབྲེལ་བའི་ཆ་འཕྲིན་ནམས་གཞི་གཞུང་། མཁོ་མཁན་གྱིས་སྤྱད་པ་ཡིན་ནའང་ཐབས་གཞན་ནས་ཐོབ་པ་ཡིན་ནའང་། གཞན་གསལ་དཔེ་མཁན་བསལ་གནས་སྤངས་མ་གཏོགས་ང་ཚོས་ང་ཚོའི་འབྲེལ་ཡོད་ལས་ཁུངས་ (affiliates) བཅས་སྤྱི་ལ་ཡང་ཁ་གསལ་མི་བྱེད།
- a) གལ་ཏེ་ཀུན་པ་ནིས་ཁྱིམ་ལུགས་སམ་སྤྱི་གཞི་ཁྱིམ་ལས་ཁུངས་ཤིག་གསལ་ལས་ཁུངས་ལག་ལ་ཆ་འཕྲིན་སྤྱོད་དགོས་སམ་ཁྱིམ་ལས་ཁུངས་ཀྱི་འོག་སྤྱོད་དགོས་ཀྱི་
 - b) གལ་ཏེ་བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་གྱིས་ཀུན་པ་ནི་ལ་རང་གི་ཚིགས་པ་ / འབྲེལ་ཡོད་ / ལས་ཁུངས་སམ་ཀུན་པ་ནི་འམ་གསལ་པོར་གྲོས་མཐུན་བྱས་པའི་མི་སྤྱོད་ / ལས་ཁུངས་ཀྱི་ཞིག་ལ་ཆ་འཕྲིན་དེ་ལྟ་བུ་སྤྱོད་པར་དབང་སྤྱོད་ (authorised) བྱས་ཡོད་ཀྱི་
 - c) ང་ཚོའི་ལས་ཁུངས་ཀྱི་བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་སྤྱོད་ཡོད་པའི་སྤྱོད་ཀྱི་ཐོན་པ་ (accessing) ཆེད་དུ་སྤྱོད་པའི་ཁྱིམ་ལས་ཀྱི་སྤྱོད་ཀྱི་འོག་ཁོང་གི་ཐོབ་ཐང་གི་ཁྱེད་ཁོངས་ཁོང་ལ་བཅུག་སྤྱོད་བྱ་རྒྱུ།

21. རྒྱ་གཏུག་ཐག་གཅོད་ལམ་ལུགས་ (GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM)

ཀུན་པ་ནིས་བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་གྱི་རྒྱ་གཏུག་སྤྱད་དུ་ཐག་གཅོད་བྱེད་པར་ཡིད་ཆེས་ཡོད་ལ། རྒྱ་གཏུག་འབྲེལ་འདྲི་ཡོད་པའི་བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་ལ་ལམ་སྟོན་བྱེད། དེ་བཞིན་བྱ་ལོན་ལེན་མཁན་མཚུགས་ལ་ཡོད་མ་ཚུལ་ཆོ་ཅི་བྱ་དགོས་སྤྱོད་ཡང་ལམ་སྟོན་སྤྱོད། དོན་གནད་ལ་ཞིབ་འཇུག་བྱས་ཆེས་ ཀུན་པ་ནིས་བྱ་ལོན་མཁན་ཆུང་ལུ་ལམ་སྟོན་གཏོང་།

ཀུན་པ་ནིས་རང་གི་མཁོ་མཁན་གྱི་རྒྱ་གཏུག་ / ཡིད་མ་ཚུལ་པ་སྤྱད་དུ་ཐག་གཅོད་ / བཅོས་ཐབས་ཆེད་རྒྱ་གཏུག་ཐག་གཅོད་ལམ་ལུགས་ / རྒྱ་གཏུག་ཐག་གཅོད་མིང་ཆས་ (Grievance Redressal Mechanism/ Grievance Redressal Policy) གཏན་འཁེལ་བྱས་ཡོད།

གལ་ཏེ་ མཁོ་མཁན་ཞིག་ཀུན་པ་ནིས་སྤྱད་པའི་ཐག་གཅོད་ལ་ཡིད་མ་ཚུལ་ཆོ། མཁོ་མཁན་གྱིས་ཀུན་པ་ནི་དྲ་ཚིགས་ཐོག་ཡོད་པའི་ཀུན་པ་ནི་ལུ་རྒྱ་གཏུག་ཐག་གཅོད་ལམ་ལུགས་ནང་གསལ་བའི་ཞིབ་པ་རྒྱར་ རྒྱ་གཏུག་དེ་ཀུན་པ་ནི་ལུ་རྒྱ་གཏུག་ཐག་གཅོད་འགན་འཛིན་ (grievance redressal officer) དང་འབྲེལ་མཐུད་འགན་འཛིན་གཙོ་བོ་ (principal nodal officer) ལ་གོང་རིམ་དུ་ (escalate) འབྲེལ་ཆོག་

ཨང་ཀིའི་བྱ་ལོན་ (digital lending) དང་འབྲེལ་བའི་མཁོ་མཁན་རྒྱ་གཏུག་སྤྱོད་ MGFL གིས་ལས་བཅོལ་བྱས་པའི་བྱ་ལོན་ཞབས་ཞུ་མཁོ་སྤྱོད་ (Lending Service Providers — LSP)



ཤོག་ངོས 9 / 9