



उचित व्यवहार संहिता
(FAIR PRACTICES CODE – FPC)



विषय सूची

1. प्रस्तावना	3
2. उद्देश्य	3
3. संहिताको लक्ष्य	3
4. परिभाषा	3
5. मुख्य प्रतिवद्धताहरू	3
6. उचित व्यवहार संहिता (FAIR PRACTICE CODE) को प्रयोज्यता	4
7. ऋणका लागि आवेदन र तिनको प्रशोधन	4
8. ऋण मूल्याङ्कन र नियम/सर्तहरू	4
9. ऋण वितरण र नियम तथा सर्तहरूमा परिवर्तन	5
10. वितरणपछिको सुपरिवेक्षण	5
11. ऋण चुक्ता/फर्क्योर्ट भएपछि चल/अचल सम्पत्तिका कागजातहरू फिर्ता, जहाँ लागू हुन्छ	5
12. ऋण खातामा दण्डात्मक शुल्क (PENAL CHARGES)	6
13. अन्य सामान्य प्रावधानहरू:	6
14. अत्यधिक ब्याज असुलीको नियमन	6
15. कम्पनीद्वारा वित्तपोषित दृष्टिबन्धक (HYPOTHECATED) सम्पत्तिको पुनः कब्जा (REPOSSESSION)	7
16. शारीरिक/दृष्टि अशक्तता भएका व्यक्तिहरूलाई ऋण सुविधा	7
17. ऋणमा अग्रिम भुक्तानी (PRE-PAYMENT) शुल्क	7
18. कर्मचारी र असुली एजेन्ट (RECOVERY AGENTS) हरूको तालिम	7
19. प्रशोधन / कागजात र अन्य शुल्कहरू	8
20. गोपनीयता र गोप्यता	8
21. गुनासो सुनुवाइ संयन्त्र (GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM)	8
22. काबुबाहिरको परिस्थिति (FORCE MAJEURE)	9
23. आवधिक समीक्षा	9
24. नियामकीय अनुपालन र प्राथमिकता	9
25. नीति समीक्षा	9



उचित व्यवहार संहिता (FAIR PRACTICES CODE)

1. प्रस्तावना

भारतीय रिजर्व बैंक (Reserve Bank of India – “RBI”) ले उचित व्यवहार (fair practices) सम्बन्धी व्यापक दिशानिर्देशहरू निर्धारण गरेको छ, जुन सबै गैर-बैंकिङ वित्तीय कम्पनीहरू (Non-Banking Financial Companies – “NBFCs”) को सञ्चालक समिति (Board of Directors) द्वारा तयार र स्वीकृत गरिनुपर्छ र विभिन्न सरोकारवालाहरू (stakeholders) को जानकारीका लागि कम्पनीको वेबसाइटमा प्रकाशित र प्रसारित गरिनेछ।

यस उचित व्यवहार संहिताको उद्देश्य सबै सरोकारवालाहरू, विशेषगरी ग्राहकहरूलाई, कम्पनीले आफ्ना ग्राहकहरूलाई प्रदान गर्ने वित्तीय सुविधा तथा सेवाहरूका सम्बन्धमा कम्पनीले अपनाउने व्यवहारहरूको प्रभावकारी समग्र जानकारी प्रदान गर्नु हो।

Mufin Green Finance Limited. (“कम्पनी”) ले यसद्वारा RBI द्वारा जारी दिशानिर्देशहरूमा आधारित उचित व्यवहार संहिता (“FPC”) प्रस्तुत गर्दछ। RBI द्वारा निर्धारण गरिन सक्ने मापदण्डहरूसँग अनुरूप (conform) हुन कम्पनीले समय-समयमा FPC मा उपयुक्त परिमार्जन पनि गर्नेछ। तल अपनाइएको उचित व्यवहार संहिता भारतीय रिजर्व बैंक (Reserve Bank of India) द्वारा NBFCs का लागि निर्धारित उचित व्यवहार संहिता सम्बन्धी दिशानिर्देशहरू (Guidelines on Fair Practices Code for NBFCs) अनुरूप छ।

कम्पनीको व्यवसाय प्रचलित वैधानिक (statutory) तथा नियामकीय (regulatory) आवश्यकताहरू अनुसार, दक्षता, ग्राहकमुखी दृष्टिकोण र संस्थागत सुशासन (corporate governance) का सिद्धान्तहरूमा उचित ध्यान दिई सञ्चालन गरिनेछ।

2. उद्देश्य

ग्राहक, कर्मचारी, विक्रेता (vendors) आदि जस्ता सरोकारवालाहरूसँग कारोबार गर्दा उत्कृष्ट व्यवहारहरूको समन्वय (synchronization) हासिल गर्ने प्रयासस्वरूप कम्पनीले यो FPC लागू गरेको छ। कम्पनीको उचित ऋण प्रवाह व्यवहार (Fair lending practices) मार्केटिङ, ऋण उत्पत्ति (loan origination), प्रशोधन, सेवा तथा असुली गतिविधिहरू सहित यसका सञ्चालनका सबै पक्षहरूमा लागू हुनेछ। FPC प्रति कम्पनीको प्रतिबद्धता कर्मचारीको जवाफदेहिता (accountability), अनुगमन तथा लेखापरीक्षण कार्यक्रम, तालिम र प्रविधिका माध्यमबाट प्रदर्शित गरिनेछ।

कम्पनीको सञ्चालनले उचित ऋण प्रवाह (fair lending) प्रति दृढ प्रतिबद्धता झल्काओस् र सबै कर्मचारीहरू त्यस प्रतिबद्धताबारे सचेत रहून् भन्ने सुनिश्चित गर्न व्यवहारहरू स्थापना गर्ने जिम्मेवारी कम्पनीको सञ्चालक समिति र व्यवस्थापन (management) को हुनेछ।

3. संहिताको लक्ष्य

- (a) ग्राहकहरूसँगको कारोबारमा न्यूनतम मापदण्डहरू तोकेर उचित र पारदर्शी (fair & transparent) व्यवहारलाई प्रवर्द्धन गर्ने;
- (b) ग्राहकको विश्वास निर्माण गर्ने;
- (c) ग्राहक सम्पर्क (customer interface) सम्बन्धमा नियामकीय आवश्यकताहरूको अनुपालन सुनिश्चित गर्ने;
- (d) ग्राहकका गुनासाहरू सम्बोधन गर्ने संयन्त्रलाई सुदृढ गर्ने।

4. परिभाषा

- (a) “बोर्ड” (“Board”) भन्नाले कम्पनीको सञ्चालक समिति (Board of Directors) सम्झनुपर्छ।
- (b) “कम्पनी” (“Company”) भन्नाले Mufin Green Finance Limited (MGFL) सम्झनुपर्छ।
- (c) “सञ्चालक” (“Directors”) भन्नाले कम्पनीको बोर्डमा रहेका व्यक्तिगत सञ्चालक वा सञ्चालकहरू सम्झनुपर्छ।
- (d) “FPC” भन्नाले उचित व्यवहार संहिता (Fair Practice Code) सम्झनुपर्छ।

5. मुख्य प्रतिबद्धताहरू



FPC को सार निम्न पक्षहरूमा निहित छ, जसलाई कम्पनीले अक्षरशः र भावनात्मक रूपमा पालना गर्ने प्रयास गर्नेछः

- (a) निम्न कुराहरू सुनिश्चित गर्दै ऋणीहरू (borrowers) सँगका सबै कारोबारमा उचित र विवेकपूर्ण रूपमा कार्य गर्ने:
 - a) कम्पनीका सेवा, प्रक्रिया र व्यवहारहरूले FPC मा उल्लिखित व्यापक आवश्यकता र मापदण्डहरू पूरा गर्नेछन्;
 - b) कम्पनीका सेवाहरू हाल लागू रहेका (for the time being in force) सम्बन्धित कानून तथा नियमहरू अनुसार हुनेछन्;
 - c) कम्पनीको आफ्ना ऋणीहरूसँगको कारोबार इमानदारी, निष्ठा (integrity) र पारदर्शिताका नैतिक सिद्धान्तहरूमा आधारित हुनेछ।
- (b) कम्पनीले आफ्ना ग्राहकहरूलाई यसका वित्तीय उत्पादन तथा सेवाहरूका व्यापक विशेषताहरू के-के हुन् र तिनको उपयोग गर्दा के-कस्ता लाभ र जोखिम (risks) हुन्छन् भनी बुझ्न निम्न तरिकाले सहयोग गर्नेछः
 - a) सेवाहरूबारे सरल तरिकाले जानकारी प्रदान गरेर;
 - b) सेवाहरू प्रयोग गर्दाको वित्तीय प्रभाव (financial implications) बुझाएर।
- (c) कम्पनीसँग कारोबार गर्दा आफ्ना ग्राहकहरूलाई कुनै असुविधा नहोस् भनी कम्पनीले हरसम्भव प्रयास गर्नेछ। तथापि, कुनै गरिएको त्रुटि (error of commission) र/वा छुटेको त्रुटि (omissions) भएमा, कम्पनीले:
 - a) त्रुटिहरूलाई तुरुन्त र प्रभावकारी रूपमा सम्बोधन गर्नेछ;
 - b) गुनासो सुनुवाइलाई छिटो, दक्ष रूपमा र ग्राहकको सन्तुष्टि हुने गरी सम्बोधन गर्नेछ;
 - c) उजुरी (Complaints) हरूलाई तुरुन्त सम्बोधन गर्नेछ;
 - d) ऋणी आफ्नो उजुरी(हरू) को सम्बोधनमा असन्तुष्ट भएमा माथिल्लो तहमा पठाउने प्रक्रिया (Escalation process) राख्नेछ;

6. उचित व्यवहार संहिता (FAIR PRACTICE CODE) को प्रयोज्यता

FPC निम्न व्यापक क्षेत्रहरूमा लागू हुनेछः

- a) ऋण आवेदन र तिनको प्रशोधन
- b) ऋण मूल्याङ्कन र नियम/सर्तहरू
- c) नियम र सर्तहरूमा कुनै परिवर्तन भएमा सो समेत गरी ऋण वितरण
- d) वितरणपछिको सुपरिवेक्षण/अनुगमन
- e) अन्य सामान्य प्रावधानहरू

7. ऋणका लागि आवेदन र तिनको प्रशोधन

- (a) कम्पनीभित्र वा तेस्रो पक्ष (third parties) सँगका सबै सञ्चारका लागि आधिकारिक भाषा अंग्रेजी हुनेछ।
- (b) ऋणीलाई गरिने सबै सञ्चार अंग्रेजी वा स्थानीय भाषा / ऋणीले बुझ्ने भाषामा हुनेछ।
- (c) कम्पनीले सम्भावित ऋणी (prospective borrower) बाट आफूले जानेको र बुझ्ने भाषामा गरिएका सबै सञ्चार उनले बुझ्नेछन् भन्ने पुष्टि (confirmation) लिनेछ।
- (d) कम्पनीको ऋण आवेदन फारममा ऋणीको हितलाई असर गर्ने आवश्यक जानकारी समावेश हुनेछ, ताकि अन्य NBFCs ले प्रस्ताव गरेका नियम र सर्तहरूसँग अर्थपूर्ण तुलना गर्न सकियोस् र ऋणीले सुसूचित निर्णय लिन सकून्। ऋण आवेदन फारममा ऋण आवेदन फारमसँगै पेश गर्नुपर्ने कागजातहरू उल्लेख गरिनेछ।
- (e) कम्पनीले सम्भावित ऋणीलाई ऋण आवेदन प्राप्तिको भरपाई (acknowledgement) प्रदान गर्नेछ। सबै हिसाबले पूर्ण ऋण आवेदनको टुङ्गो कुन समयसीमाभित्र लगाइनेछ भन्ने कुरा भरपाईमा उल्लेख गरिनेछ। कम्पनीले उचित समयभित्र ऋण आवेदनहरूको प्रमाणीकरण (verify) गर्नेछ र थप विवरण / कागजात आवश्यक परेमा ऋणीहरूलाई तुरुन्तै जानकारी दिनेछ।

8. ऋण मूल्याङ्कन र नियम/सर्तहरू

- (a) कम्पनीले आफूले अपनाएको जोखिममा आधारित मूल्याङ्कन प्रक्रिया (risk-based assessment procedures) लाई ध्यानमा राखी सबै ऋण आवेदनहरूमा विचार गर्नेछ र



- (b) ऋण स्वीकृत (sanction) गर्नुअघि कम्पनीले ऋणीहरूको ऋण चुक्ता गर्ने क्षमताको मूल्याङ्कन गर्नेछ र सोही आधारमा योग्यताका आधारमा (merit basis) स्वीकृत गर्नेछ।
- (c) ऋण स्वीकृतिको जानकारी ऋणीहरूलाई अंग्रेजी र/वा स्थानीय भाषा/ऋणीले बुझ्ने भाषामा स्वीकृति पत्र (Sanction Letter) वा अन्य माध्यमबाट लिखित रूपमा दिइनेछ, जसमा स्वीकृत ऋण रकमका साथै वार्षिक ब्याज दर (annualized rate of interest) र त्यसको लागू गर्ने विधि सहितका नियम र सर्तहरू उल्लेख हुनेछन्।
- (d) ऋणीहरूले ऋणलाई नियन्त्रण गर्ने नियम र सर्तहरू स्वीकार गरेको प्रमाणस्वरूप लिखित भरपाई दिनेछन्।
- (e) ऋण सम्झौता (loan agreement) र त्यसका अनुसूचीहरू (annexures) सहित ऋण कागजातको एक प्रति ऋणीलाई उपलब्ध गराइनेछ।

9. ऋण वितरण र नियम तथा सर्तहरूमा परिवर्तन

- (a) ऋण कागजातहरूको कार्यान्वयन (execution) सहित सबै औपचारिकताहरू पूरा भएको सर्तमा, स्वीकृत ऋण रकमको वितरण ऋणीहरूको माग बमोजिम उपलब्ध गराउन सकिनेछ।
- (b) वितरण तालिका (disbursement schedule), ब्याज दर, सेवा शुल्क, अग्रिम भुक्तानी शुल्क (prepayment charges) आदि सहित नियम र सर्तहरूमा हुने कुनै पनि परिवर्तनबारे कम्पनीले आफ्ना सबै ऋणीहरूलाई अंग्रेजी र/वा स्थानीय भाषा/ऋणीले बुझ्ने भाषामा सूचना (notice) दिनेछ।
- (c) ब्याज दर र शुल्कहरूमा हुने परिवर्तन भविष्यलक्षी रूपमा (prospectively) मात्र लागू हुने कुरा पनि कम्पनीले सुनिश्चित गर्नेछ। यस सम्बन्धमा उपयुक्त प्रावधान ऋण सम्झौतामा समावेश गरिएको छ।

10. वितरणपछिको सुपरिवेक्षण

- (a) ऋणको भुक्तानी वा कार्यसम्पादन फिर्ता माग/शीघ्र (recall/accelerate) गर्ने कम्पनीको कुनै निर्णय भएमा, त्यो ऋण सम्झौता (Loan Agreement) का नियम र सर्तहरू अनुसार हुनेछ।
- (b) ऋण सम्झौता र अन्य सम्बन्धित कागजातमा उल्लिखित नियम र सर्तहरूको अधीनमा रही, ऋण फिर्ता माग्नु वा भुक्तानी वा कार्यसम्पादन शीघ्र गर्न भन्नुअघि कम्पनीले ऋणीहरूलाई उचित समय दिनेछ।
- (c) ऋणीहरूविरुद्ध कम्पनीको अन्य कुनै दाबीका लागि रहेको कुनै वैध अधिकार वा ग्रहणाधिकार (lien) को अधीनमा रही, आफ्नो सम्पूर्ण बक्यौता चुक्ता भएपछि वा ब्याजसहित ऋणको बाँकी रकम असुल भएपछि कम्पनीले सबै धितो/सुरक्षण (securities) फुकुवा गर्नेछ। यदि यस्तो समायोजन अधिकार (right of set off) प्रयोग गर्नुपर्ने भएमा, बाँकी दाबीहरूको पूर्ण विवरण र सम्बन्धित दाबी फर्स्योट/भुक्तानी नभएसम्म कम्पनी कुन सर्तमा सुरक्षण राख्न हकदार छ भन्ने कुरासहित ऋणीलाई सूचना दिइनेछ।

11. ऋण चुक्ता/फर्स्योट भएपछि चल/अचल सम्पत्तिका कागजातहरू फिर्ता, जहाँ लागू हुन्छ

- (a) ऋण खाताको पूर्ण चुक्ता/फर्स्योट भएको 30 (तीस) दिनभित्र कम्पनीले सबै सक्कल चल/अचल सम्पत्तिका कागजातहरू फिर्ता गर्नेछ र कुनै पनि रजिस्ट्रीमा दर्ता भएका भार (charges) हटाउनेछ।
- (b) ऋणीको रोजाई अनुसार, ऋण खाता सञ्चालन भएको आउटलेट/शाखाबाट वा कागजातहरू उपलब्ध रहेको MGFL को अन्य कुनै कार्यालयबाट सक्कल चल/अचल सम्पत्तिका कागजातहरू सङ्कलन गर्ने विकल्प ऋणीलाई दिइनेछ।
- (c) सक्कल चल/अचल सम्पत्तिका कागजातहरू फिर्ता गर्ने समयसीमा र स्थान MGFL ले ऋणीलाई जारी गर्ने स्वीकृति पत्रमा उल्लेख गरिनेछ।
- (d) एकल ऋणी (sole borrower) वा संयुक्त ऋणीहरू (joint borrowers) को मृत्युको आकस्मिक अवस्थामा, MGFL ले छुट्टै तोकेको संयन्त्र वा प्रक्रिया अनुसार कम्पनीले सक्कल चल/अचल सम्पत्तिका कागजातहरू ऋणी(हरू) का कानुनी उत्तराधिकारीहरू (legal heirs) लाई फिर्ता गर्नेछ। कम्पनीले ग्राहकको जानकारीका लागि उक्त प्रक्रिया अन्य समान नीति तथा प्रक्रियाहरूसँगै आफ्नो वेबसाइटमा प्रदर्शन गर्नेछ।
- (e) ऋणको पूर्ण चुक्ता/फर्स्योट भएको 30 (तीस) दिनभन्दा बढी समयसम्म सक्कल चल/अचल सम्पत्तिका कागजातहरू फिर्ता गर्न ढिलाइ भएमा वा सम्बन्धित रजिस्ट्रीमा भार सन्तुष्टि फारम (charge satisfaction form) पेश नगरिएमा, MGFL ले ऋणीलाई ढिलाइको कारण जानकारी गराउनेछ। ढिलाइ कम्पनीको कारणले भएको अवस्थामा, कम्पनीले ढिलाइको प्रत्येक दिनका लागि ₹5,000 का दरले ऋणीलाई क्षतिपूर्ति दिनेछ।
- (f) सक्कल चल/अचल सम्पत्तिका कागजातहरू आंशिक वा पूर्ण रूपमा हराएमा/क्षति भएमा, कम्पनीले चल/अचल सम्पत्तिका कागजातहरूको प्रतिलिपि/प्रमाणित प्रतिलिपि प्राप्त गर्न ऋणीलाई सहयोग गर्नेछ र सम्बन्धित खर्च व्यहोर्नेछ, साथै माथि खण्ड (e) मा उल्लेख गरिए अनुसार क्षतिपूर्ति पनि दिनेछ। तथापि, यस्तो अवस्थामा यो प्रक्रिया पूरा गर्न कम्पनीलाई थप 30 (तीस) दिनको समय उपलब्ध हुनेछ र ढिलाइ अवधिको जरिवाना त्यसपछि (अर्थात्, कुल 60 (साठी) दिनपछि) गणना गरिनेछ।



12. ऋण खातामा दण्डात्मक शुल्क (PENAL CHARGES)

- ऋणीले ऋण सम्झौताका सारभूत (material) नियम र सर्तहरू पालना नगरेबापत लगाइने जरिवाना 'दण्डात्मक शुल्क (penal charges)' का रूपमा असुल गरिनेछ र पेस्की (advances) मा लगाइने ब्याज दरमा थपिने दण्डात्मक ब्याज (penal interest) को रूपमा लगाइने छैन। ऋणीहरूबाट असुल गरिने दण्डात्मक शुल्कलाई पुँजीकृत (capitalise) गरिने छैन, अर्थात् त्यस्तो दण्डात्मक शुल्कमा थप ब्याज गणना गरिने छैन। तथापि, यसले ऋण खातामा ब्याजको चक्रीयकरण (compounding) सम्बन्धी सामान्य प्रक्रियालाई असर गर्ने छैन।
- दण्डात्मक शुल्कको परिमाण उचित र ऋण सम्झौताका सारभूत नियम र सर्तहरूको पालना नगरेको अनुपातमा (commensurate) हुनेछ र कुनै निश्चित ऋण / उत्पादन वर्गीभित्र भेदभावपूर्ण हुने छैन।
- 'व्यवसायबाहेकका प्रयोजनका लागि व्यक्तिगत ऋणीहरू (individual borrowers)' लाई स्वीकृत ऋणको हकमा दण्डात्मक शुल्क, सारभूत नियम र सर्तहरूको समान उल्लङ्घनका लागि गैर-व्यक्तिगत ऋणीहरू (non-individual borrowers) मा लागू हुने दण्डात्मक शुल्कभन्दा बढी हुने छैन।
- दण्डात्मक शुल्कको परिमाण र कारण MGFL ले ग्राहकहरूलाई ऋण सम्झौता र लागू हुने अवस्थामा मुख्य तथ्य विवरण (Key Fact Statement – KFS) मा स्पष्ट रूपमा खुलाउनेछ, साथै कम्पनीको वेबसाइटमा ब्याज दर नीति (Interest Rate Policy) अन्तर्गत प्रदर्शन पनि गरिनेछ।
- ऋणका सारभूत नियम र सर्तहरू पालना नगरेबापत ऋणीहरूलाई जब-जब स्मरणपत्र (reminders) पठाइन्छ, तब लागू हुने दण्डात्मक शुल्कको जानकारी दिइनेछ। साथै, दण्डात्मक शुल्क लगाइएको प्रत्येक घटना र त्यसको कारणको पनि जानकारी दिइनेछ।
- MGFL ले ब्याज दरमा कुनै थप घटक (component) समावेश गर्ने छैन।
- MGFL सँग सञ्चालक समितिद्वारा स्वीकृत ब्याज दर नीति (Interest Rate Policy) रहेको छ। MGFL द्वारा दण्डात्मक शुल्क लगाउने सम्बन्धमा MGFL उक्त नीतिद्वारा निर्देशित हुनेछ।

13. अन्य सामान्य प्रावधानहरू:

- ऋण सम्झौताका नियम र सर्तहरूमा उल्लिखित प्रयोजनबाहेक कम्पनीले ऋणीको मामिलामा हस्तक्षेप गर्नेछैन (ग्राहकले पहिले खुलाएको नभएको कुनै नयाँ जानकारी कम्पनीको जानकारीमा आएको अवस्थाबाहेक)।
- कम्पनीले लिङ्ग, जात र धर्मका आधारमा ऋण आवेदनहरूमा भेदभाव गर्ने छैन।
- ऋणीबाट ऋणी खाता स्थानान्तरणका लागि अनुरोध प्राप्त भएमा, कम्पनीको सहमति वा अन्यथा – अर्थात् कम्पनीको आपत्ति, यदि छ भने – अनुरोध प्राप्त भएको मितिले 21 (एक्काइस) दिनभित्र ऋणीलाई जानकारी गराउनुपर्छ। यस्तो स्थानान्तरण कानूनसँग सामञ्जस्यपूर्ण पारदर्शी सम्झौतागत सर्तहरू अनुसार हुनेछ।
- ऋण असुली (recovery) का सम्बन्धमा, हाम्रो कम्पनीका कर्मचारीहरू ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्न पर्याप्त तालिमप्राप्त छन् र उनीहरूले कुनै पनि किसिमको उत्पीडन – जस्तै बेमौसममा ऋणीहरूलाई बारम्बार हैरान गर्ने, ऋण असुलीका लागि बल प्रयोग (muscle power) गर्ने आदि – को सहारा लिने छैनन्। RBI निर्देशनहरू (RBI Directions) अनुसार असुली एजेन्टहरू (Collection Agents) सम्बन्धी आचारसंहिता (Code of Conduct) लागू गरिएको छ।
- ब्याज दर, प्रशोधन शुल्क (processing fees) र अन्य शुल्कहरू निर्धारण गर्न कम्पनीले उपयुक्त आन्तरिक सिद्धान्त र प्रक्रिया तय गरेको छ। ऋण तथा पेस्कीमा वार्षिक आधारमा (annualised basis) लगाइने ब्याज दर निर्धारण गर्न कम्पनीले कोषको लागत (cost of funds), मार्जिन (margin), जोखिम प्रिमियम (risk premium) आदि जस्ता सम्बन्धित कारकहरूलाई ध्यानमा राखी ब्याज दर नीति (Interest rate policy) अपनाएको छ र सो कुरा ऋणीलाई ऋण आवेदन फारम तथा स्वीकृति पत्रमा खुलाइन्छ र कम्पनीको वेबसाइटमा पनि उपलब्ध गराइन्छ।

14. अत्यधिक ब्याज असुलीको नियमन

- ऋण तथा पेस्कीमा लगाइने ब्याज दर निर्धारण गर्न कम्पनीले कोषको लागत (cost of funds), मार्जिन (margin) र जोखिम प्रिमियम (risk premium) जस्ता सम्बन्धित कारकहरूलाई ध्यानमा राखी ब्याज दर मोडेल (interest rate model) अपनाएको छ। ब्याज दर, जोखिमको वर्गीकरण (gradations of risk) सम्बन्धी दृष्टिकोण र विभिन्न वर्गका ऋणीहरूबाट फरक-फरक ब्याज दर लिनुको औचित्य (rationale) ऋणी वा ग्राहकलाई आवेदन फारममा खुलाइनेछ र स्वीकृति पत्रमा स्पष्ट रूपमा जानकारी दिइनेछ।
- ब्याज दर र जोखिमको वर्गीकरण सम्बन्धी दृष्टिकोण कम्पनीको वेबसाइटमा पनि प्रदर्शन गरिनेछ र/वा सम्बन्धित पत्रपत्रिकामा प्रकाशित गरिनेछ। ब्याज दरमा परिवर्तन भएमा वेबसाइटमा वा अन्यथा प्रकाशित जानकारी अद्यावधिक (update) गरिनेछ।
- ब्याज दर वार्षिक दर (annualised rate) हुनेछ, ताकि ऋणीलाई खातामा लगाइने वास्तविक दरबारे जानकारी होस्।



15. कम्पनीद्वारा वित्तपोषित दृष्टिबन्धक (HYPOTHECATED) सम्पत्तिको पुनः कब्जा (REPOSSESSION)

ऋणीहरूसँगको ऋण सम्झौतामा कम्पनीको कानुनी रूपमा लागू गर्न सकिने (legally enforceable) अन्तर्निहित पुनः कब्जा खण्ड (re-possession clause) रहेको छ। थप पारदर्शिता सुनिश्चित गर्न, ऋण सम्झौताका नियम र सर्तहरूमा निम्न विषयसम्बन्धी प्रावधानहरू रहेका छन्:

- कब्जा लिनुअघिको सूचना अवधि (notice period);
- सूचना अवधि छुट (waive) दिन सकिने परिस्थितिहरू;
- धितो/सुरक्षण (security) को कब्जा लिने प्रक्रिया;
- धितोको बिक्री/लिलाम अघि ऋण चुक्ता गर्न ऋणीलाई अन्तिम मौका दिने सम्बन्धी प्रावधान;
- ऋणीलाई पुनः कब्जा (repossession) फिर्ता दिने प्रक्रिया; र
- सम्पत्तिको बिक्री / लिलामको प्रक्रिया।

16. शारीरिक/दृष्टि अशक्तता भएका व्यक्तिहरूलाई ऋण सुविधा

शारीरिक/दृष्टि अशक्तता भएका (physically/visually challenged) आवेदकहरूलाई ऋण सुविधा सहितका उत्पादन र सुविधाहरू प्रदान गर्दा कम्पनीले अपाङ्गता (disability) का आधारमा भेदभाव गर्ने छैन। MGFL का सबै शाखाहरूले त्यस्ता व्यक्तिहरूलाई विभिन्न व्यावसायिक सुविधाहरू उपयोग गर्न हरसम्भव सहयोग गर्नेछन्। MGFL ले आफ्ना सबै तहका कर्मचारीहरूका लागि सञ्चालन गरिने सबै तालिम कार्यक्रमहरूमा कानून र अन्तर्राष्ट्रिय महासन्धिहरू (international conventions) द्वारा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरू (persons with disabilities) लाई प्रत्याभूत अधिकारहरू समावेश भएको उपयुक्त मोड्युल (module) समावेश गर्नेछ। साथै, कम्पनीले पहिले नै स्थापित गुनासो सुनुवाइ संयन्त्र अन्तर्गत अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका गुनासाहरूको सम्बोधन सुनिश्चित गर्नेछ।

17. ऋणमा अग्रिम भुक्तानी (PRE-PAYMENT) शुल्क

- MGFL को पहलमा (at the instance of) अग्रिम भुक्तानी (pre-payment) गरिएमा कम्पनीले कुनै शुल्क लगाउने छैन।
- अग्रिम भुक्तानी शुल्क लागू हुने वा नहुने कुरा स्वीकृति पत्र र ऋण सम्झौतामा स्पष्ट रूपमा खुलाइनेछ। साथै, मुख्य तथ्य विवरण (Key Facts Statement – KFS) प्रदान गर्नुपर्ने ऋण तथा पेस्कीको हकमा सो कुरा KFS मा पनि उल्लेख गरिनेछ। यहाँ तोकिए बमोजिम नखुलाइएको कुनै पनि अग्रिम भुक्तानी शुल्क MGFL ले लगाउने छैन।
- ऋणको अग्रिम भुक्तानीका बेला, MGFL ले पहिले नै छुट (waived off) दिएका कुनै पनि शुल्क / दस्तुर कम्पनीले पूर्वव्यापी रूपमा (retrospectively) लगाउने छैन।

18. कर्मचारी र असुली एजेन्ट (RECOVERY AGENTS) हरूको तालिम

- कम्पनीका कर्मचारीहरूको आचरण र उनीहरूको भर्ना, तालिम तथा अनुगमन प्रणाली सञ्चालक समितिद्वारा समय-समयमा स्वीकृत नीति अनुसार हुनेछ। त्यस्तो नीतिले, अन्य कुराका साथै (inter alia), कर्मचारीहरूका लागि न्यूनतम योग्यता तोक्नेछ र ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्न आवश्यक तालिम सामग्री (training tools) उपलब्ध गराउनेछ। कर्मचारीहरूको तालिममा ग्राहकप्रति उपयुक्त व्यवहार सिकाउने कार्यक्रमहरू समावेश हुनेछन्। ग्राहकप्रति कर्मचारीहरूको आचरणलाई उनीहरूको पारिश्रमिक संरचना (compensation matrix) मा पनि उपयुक्त रूपमा समावेश गरिनेछ।
- असुली MGFL द्वारा ऋणी र कम्पनीले आपसी सहमतिमा तय गरेको तोकिएको/ केन्द्रीय तोकिएको स्थानमा गरिनेछ। तथापि, ऋणी लगातार दुई वा सोभन्दा बढी पटक तोकिएको / केन्द्रीय तोकिएको स्थानमा उपस्थित नभएमा, क्षेत्रगत कर्मचारी (field staff) लाई ऋणीको बसोबास वा कार्यस्थलमा असुली गर्न अनुमति दिइनेछ।
- MGFL वा यसको एजेन्टले असुलीका लागि कुनै कठोर तरिका (harsh methods) अपनाउने छैनन्। माथि उल्लिखित कुराको सामान्य प्रयोगलाई सीमित नगरी, निम्न व्यवहारहरूलाई कठोर मानिनेछ:
 - धम्कीपूर्ण वा अपमानजनक भाषाको प्रयोग
 - ऋणीलाई निरन्तर फोन गर्ने र/ वा बिहान 9:00 a.m. भन्दा अघि र बेलुका 6:00 p.m. पछि ऋणीलाई फोन गर्ने
 - ऋणीका आफन्त, साथी वा सहकर्मीहरूलाई हैरान गर्ने
 - ऋणीहरूको नाम सार्वजनिक गर्ने
 - ऋणी वा ऋणीको परिवार/ सम्पत्ति/ प्रतिष्ठामा हानि पुऱ्याउन हिंसा वा अन्य समान उपायको प्रयोग वा प्रयोगको धम्की



f. ऋणको परिमाण वा चुक्ता नगर्दाको परिणामबारे ऋणीलाई भ्रममा पार्ने

- (d) असुली एजेन्टहरूको नियुक्तिका लागि कम्पनीले उचित छानबिन प्रक्रिया (due diligence process) कायम राख्नेछ, जसले अन्य कुराका साथै (inter alia) असुली प्रक्रियामा संलग्न व्यक्तिहरूलाई समेट्नेछ। कम्पनीले आफूले नियुक्त गरेका असुली एजेन्टहरूले आफ्ना कर्मचारीहरूको पूर्वपृष्ठभूमि (antecedents) को प्रमाणीकरण, प्रहरी प्रमाणीकरण समेत, गर्ने कुरा सुनिश्चित गर्नेछ। पूर्वपृष्ठभूमिको पुनः प्रमाणीकरण कति अन्तरालमा (periodicity) गरिने हो भन्ने कुरा पनि कम्पनीले तय गर्नेछ।
- (e) असुली प्रक्रिया सुरु गर्दा कम्पनीले ऋणीलाई असुली एजेन्टहरूको विवरण उपलब्ध गराउनेछ। एजेन्टले MGFL वा एजेन्सीद्वारा आफूलाई जारी गरिएको परिचयपत्रसँगै MGFL को सूचना र अधिकारपत्र (authorisation letter) को प्रतिलिपि पनि साथमा राख्नेछ।
- (f) असुली प्रक्रियाका क्रममा MGFL ले असुली एजेन्सी परिवर्तन गरेमा, MGFL ले ऋणीलाई परिवर्तनबारे जानकारी दिनुका साथै, नयाँ एजेन्टले आफ्नो परिचयपत्रसँगै सूचना र अधिकारपत्र साथमा राख्नेछ।
- (g) सूचना र अधिकारपत्रमा अन्य विवरणका साथै असुली एजेन्सी र MGFL को सम्पर्क विवरण पनि समावेश हुनेछ।
- (h) MGFL ले नियुक्त गरेका असुली एजेन्सीहरूको अद्यावधिक (up-to-date) विवरण MGFL को वेबसाइटमा पनि राखिनेछ।

19. प्रशोधन / कागजात र अन्य शुल्कहरू

- (a) असुल गरिने सबै प्रशोधन / कागजात र अन्य शुल्कहरू ऋण कागजातमा स्पष्ट रूपमा उल्लेख गरिएका छन्। यी ऋण उत्पादन, भौगोलिक स्थान, ग्राहक वर्ग अनुसार फरक हुन्छन् र सामान्यतया ग्राहकहरूलाई सेवा प्रदान गर्दा लागेको लागतलाई प्रतिनिधित्व गर्छन्।
- (b) प्रशोधन शुल्क प्रत्येक मामिलाको आधारमा (case to case basis) लगाइनेछ।
- (c) सेवा कर (Service Tax) र अन्य लागू हुने करहरू सरकारद्वारा समय-समयमा जारी दिशानिर्देश अनुसार लगाइनेछ।

20. गोपनीयता र गोप्यता

ऋणीहरूको सबै व्यक्तिगत जानकारी (Personal Information) लाई निजी र गोप्य (Private and Confidential) मानिनेछ र त्यो निम्न सिद्धान्त तथा नीतिहरूद्वारा निर्देशित हुनेछ। ऋणी खातासम्बन्धी जानकारी वा तथ्याङ्क, ग्राहकले उपलब्ध गराएको होस् वा अन्यथा प्राप्त भएको होस्, निम्न अपवादका अवस्थाबाहेक हामीले हाम्रा सम्बद्ध संस्थाहरू (affiliates) सहित कसैलाई पनि खुलाउने छैनौं:

- a) कम्पनीले कुनै वैधानिक वा नियामकीय निकाय वा निकायहरूलाई जानकारी उपलब्ध गराउनुपर्ने भएमा वा कुनै कानून अन्तर्गत अन्यथा आवश्यक भएमा;
- b) ऋणीले कम्पनीलाई आफ्नो समूह / सहयोगी/ संस्था वा कम्पनीहरू वा विशेष रूपमा सहमति भएको कुनै व्यक्ति/ संस्थालाई त्यस्तो जानकारी उपलब्ध गराउन अधिकार (authorised) दिएको भएमा;
- c) हामीसँग ऋणीका बारेमा रहेका व्यक्तिगत अभिलेखहरू हेर्न (accessing) विद्यमान कानुनी ढाँचा अन्तर्गत उनको अधिकारको दायराबारे उनलाई जानकारी दिइनेछ।

21. गुनासो सुनुवाइ संयन्त्र (GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM)

कम्पनी ऋणीका गुनासाहरूको छिटो सम्बोधनमा विश्वास गर्छ र उजुरी दर्ता गर्न चाहने ऋणीहरूलाई मार्गदर्शन गर्छ, साथै ऋणी नतिजाबाट असन्तुष्ट भएमा के गर्ने भन्ने बारेमा पनि मार्गदर्शन प्रदान गर्छ।

विषयको जाँच गरेपछि, कम्पनीले सकेसम्म चाँडो जवाफ पठाउँछ;

आफ्ना ग्राहकहरूका उजुरी/ गुनासाहरूको छिटो टुङ्गो/ समाधानका लागि कम्पनीले गुनासो सुनुवाइ संयन्त्र/ गुनासो सुनुवाइ नीति (Grievance Redressal Mechanism/ Grievance Redressal Policy) तय गरेको छ।

यदि कुनै ग्राहक कम्पनीले प्रदान गरेको समाधानबाट सन्तुष्ट नभएमा, ग्राहकले कम्पनीको वेबसाइटमा उपलब्ध कम्पनीको गुनासो सुनुवाइ संयन्त्रमा उल्लिखित विवरण अनुसार उजुरीलाई कम्पनीका गुनासो सुनुवाइ अधिकारी (grievance redressal officer) र प्रमुख नोडल अधिकारी (principal nodal officer) समक्ष माथिल्लो तहमा (escalate) पठाउन सक्नेछन्।

डिजिटल ऋण (digital lending) सम्बन्धी ग्राहक उजुरीहरूको हकमा, MGFL द्वारा नियुक्त ऋण सेवा प्रदायकहरू (Lending Service Providers – LSP) सँग ऋणीहरूले उठाएका डिजिटल ऋण सम्बन्धी उजुरी/समस्याहरू सम्बोधन गर्न उपयुक्त नोडल गुनासो सुनुवाइ अधिकारी हुनेछन् भन्ने कुरा कम्पनीले सुनिश्चित



गर्नेछ। त्यस्ता गुनासो सुनुवाइ अधिकारीले आ-आफ्ना डिजिटल ऋण एप (Digital Lending Apps – DLA) विरुद्धका उजुरीहरू पनि सम्बोधन गर्नेछन्। गुनासो सुनुवाइ अधिकारीहरूको सम्पर्क विवरण कम्पनी, यसका LSPs का वेबसाइट र DLAs मा तथा ऋणीलाई उपलब्ध गराइने मुख्य तथ्य विवरण (Key Fact Statement – KFS) मा पनि स्पष्ट रूपमा प्रदर्शन गरिनेछ। साथै, उजुरी दर्ता गर्ने सुविधा पनि DLA मा र माथि उल्लेख गरिए अनुसार वेबसाइटमा उपलब्ध गराइनेछ। गुनासो सुनुवाइको जिम्मेवारी कम्पनीमै रहिरहनेछ भन्ने कुरा पुनः दोहोर्‍याइन्छ।

22. काबुबाहिरको परिस्थिति (FORCE MAJEURE)

कम्पनीले उल्लेख गरेका र गरेका विभिन्न प्रतिबद्धताहरू सामान्य सञ्चालन वातावरण (normal operating environment) मा लागू हुनेछन्। कुनै काबुबाहिरको परिस्थिति (Force Majeure) उत्पन्न भएमा, कम्पनीले FPC अन्तर्गतका उद्देश्यहरू ऋणी, सरोकारवाला र आम जनताको पूर्ण सन्तुष्टि हुने गरी पूरा गर्न नसक्न पनि सक्छ।

23. आवधिक समीक्षा

कम्पनीको सञ्चालक समितिले आवधिक रूपमा (वर्षमा कम्तीमा एक पटक) संहिताको अनुपालन र GRC को कार्यसम्पादनको समीक्षा गर्नेछ। त्यस्ता समीक्षाहरूको एकीकृत प्रतिवेदन (consolidated report) सञ्चालक समितिले तोकेको नियमित अन्तरालमा सञ्चालक समितिसमक्ष पेश गरिनेछ।

टिप्पणी: ‘उचित व्यवहार संहिता (Fair Practices Code)’ सम्बन्धी दिशानिर्देशको अनुपालनमा, MGFL ले संहितालाई कम्पनीको वेबसाइटमा प्रकाशित र प्रसारित गर्नेछ र यो यसका सबै शाखाहरूमा पनि उपलब्ध हुनेछ।

24. नियामकीय अनुपालन र प्राथमिकता

यस नीतिका प्रावधानहरू र भारतीय रिजर्व बैंक (Reserve Bank of India – RBI) वा अन्य कुनै सक्षम निकायद्वारा जारी लागू हुने कानून, नियम, विनियम, अधिसूचना, परिपत्र वा निर्देशनहरूबीच कुनै बाझाबाझ वा असङ्गति भएमा, लागू हुने कानून वा नियामकीय आवश्यकताका प्रावधानहरू मान्य (prevail) हुनेछन्।

25. नीति समीक्षा

यस नीतिको आवधिक रूपमा समीक्षा गरिनेछ, कम्तीमा प्रत्येक वर्ष एक पटक, वा लागू हुने कानून, नियम, RBI निर्देशनहरू (RBI Directions) वा कम्पनीको व्यावसायिक आवश्यकतामा परिवर्तनका कारण आवश्यक परेमा त्यसभन्दा अघि नै। नीतिमा गरिने कुनै पनि संशोधन समीक्षा र स्वीकृतिका लागि उपयुक्त अधिकारी (appropriate authority) समक्ष पेश गरिनेछ।
