



उचित अभ्यास कोड

का

पोक्केट फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड

नीति का सारांश

विवरण	समस्या और प्रभावी तिथि	आवधिकता की समीक्षा करें	अनुमोदन प्राधिकारी	नीति स्वामी
V1	16-08-2019	वार्षिक अंक	निदेशक मंडल	अनुपालन भाग
V2	22-03-2023	वार्षिक अंक	निदेशक मंडल	अनुपालन विभाग
V3	01-09-2022	वार्षिक अंक	निदेशक मंडल	अनुपालन विभाग
V4	30-06-2023	वार्षिक अंक	निदेशक मंडल	अनुपालन विभाग

समीक्षा दिनांक	अगली समीक्षा तिथि	टिप्पणियाँ/टिप्पणियाँ/परिवर्तन
27-04-2020	अप्रैल 2021	एफपीसी की वार्षिक समीक्षा
02-04-2021	अप्रैल 2022	एफपीसी की वार्षिक समीक्षा
22-03-2022	मार्च 23	एफपीसी की वार्षिक समीक्षा
01-09-2022	सितम्बर 23	डीएलजी आवश्यकता और आरबीआई द्वारा जारी प्रासंगिक दिशानिर्देशों के अनुरूप संशोधित एफपीसी को अपनाना
20-04-2023	जुलाई 2023	उचित व्यवहार संहिता की वार्षिक समीक्षा और एफपीसी कोड की समीक्षा की आवश्यकता निर्धारित करना
30-06-2023	अक्टूबर 2023	डीएलजी आवश्यकताओं और आरबीआई द्वारा जारी प्रासंगिक दिशानिर्देशों के अनुरूप संशोधित एफपीसी को अपनाना।
15-12-2023	दिसंबर 2023	दंड प्रभार और मास्टर निदेश में परिवर्तन के अनुरूप संशोधित एफपीसी को अपनाना- भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निदेश, 2023

सामग्री तालिका

अ. परिचय.....	4
आ. उद्देश्यों.....	5
इ. उचित व्यवहार संहिता.....	5
एक. ग्राहकों के लिए प्रकटीकरण.....	6
दो. ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन	6
तीन. ऋण मूल्यांकन और नियम /शर्तें	6
चार. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण ों का संवितरण.....	7
पाँच. ऋण की वसूली	7
ई. सामान्य 8	
उ. शिकायत निवारण अधिकारी.....	10
ऊ. अपने ग्राहक दिशानिर्देशों को जानें.....	12
ऋ. ब्याज वसूला गया:.....	13
ल. व्यापक प्रसार और आवधिक समीक्षा	13

अ. परिचय

उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) का उद्देश्य अपने उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा पालन की जाने वाली प्रथाओं का एक प्रभावी अवलोकन प्रदान करना और उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाना है। संहिता में ऋण के नियमों और शर्तों पर पर्याप्त प्रकटीकरण पर सामान्य सिद्धांतों और उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय पालन की जाने वाली प्रक्रियाओं को शामिल किया गया है।

Mpokket Financial Services Private Limited ("MFSP" या "कंपनी") कंपनी अधिनियम, 2013 के प्रावधानों के तहत निगमित एक कंपनी है। यह भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") के साथ पंजीकृत गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी ("एनबीएफसी") है, जो वर्तमान में व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को असुरक्षित व्यक्तिगत ऋण प्रदान करने के व्यवसाय में लगी हुई है, जिनके पास आमतौर पर डिजिटल उधार ऐप "एमपोकेट" के माध्यम से उच्च क्रेडिट स्कोर नहीं होता है।

कंपनी ने इस फेयर प्रैक्टिस कोड ("कोड" या "एफपीसी") को तैयार और अपनाया है, जो मास्टर निदेश – भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 (समय-समय पर संशोधित) ("आरबीआई मास्टर निर्देश") के तहत भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") के अनुसार ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार मानकों के लिए सिद्धांत निर्धारित करता है। तदनुसार, बैंक के निदेशों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित संहिता को कार्यान्वयन के लिए अपनाया जाता है। यह एफपीसी डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से कंपनी द्वारा पेश किए गए उत्पादों और सेवाओं की सभी श्रेणियों पर लागू होता है (वर्तमान में पेश किया जाता है या जिसे भविष्य की तारीख में पेश किया जा सकता है)।

यह नीति बोर्ड द्वारा अनुमोदन की तारीख से प्रभावी होगी और समय-समय पर नियामक प्राधिकरणों द्वारा जारी किए जाने वाले विनियमों, परिपत्रों, अधिसूचनाओं आदि के अनुसार संशोधनों के अधीन होगी। संबंधित प्राधिकारियों द्वारा जारी किए गए किसी भी संशोधन, परिपत्र, स्पष्टीकरण आदि के साथ इस नीति के प्रावधानों की किसी भी असंगति के मामले में, ऐसे संशोधन इस नीति के प्रावधानों पर लागू होंगे।

कंपनी समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित मानकों के अनुरूप एफपीसी में उचित संशोधन (जब और जब आवश्यक हो) करेगी।

आ. उद्देश्यों

कोड एक उद्देश्य के साथ विकसित किया गया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानकों को स्थापित करके अच्छी, निष्पक्ष और भरोसेमंद प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- उत्पाद की बेहतर समझ रखने, सूचित निर्णय लेने और सेवाओं की उचित अपेक्षा करने में ग्राहकों के लिए

अधिक पारदर्शिता को सक्षम करना।

३. अग्रिमों की वसूली से संबंधित मामलों में कानूनी मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित करना।
४. कंपनी में ग्राहकों का विश्वास सुनिश्चित करना।
५. ग्राहक और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
६. ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना।

इ. उचित व्यवहार संहिता

कंपनी का व्यवसाय मौजूदा वैधानिक और नियामक आवश्यकताओं के अनुसार आयोजित किया जाएगा, जिसमें दक्षता, ग्राहक-अभिविन्यास और कॉर्पोरेट प्रशासन सिद्धांतों पर उचित ध्यान दिया जाएगा। इसके अलावा, कंपनी अपने कामकाज में उचित व्यवहार संहिता का पालन करेगी और अपने ग्राहकों के लिए प्रमुख प्रतिबद्धताएं निम्नानुसार हैं:

कंपनी ग्राहकों के साथ अपने सभी व्यवहार में निष्पक्ष और यथोचित रूप से कार्य करेगी:

- इस संहिता में प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना, उन उत्पादों और सेवाओं के लिए जो कंपनी प्रदान करती है और, प्रक्रियाओं में, और प्रथाओं में इसके कर्मचारी / कर्मचारी अनुसरण करते हैं;
- यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के उत्पाद और सेवाएं भारत में लागू प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करती हैं;
- ग्राहकों के साथ कंपनी का व्यवहार अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर निर्भर करेगा।
- उन चीजों के साथ जल्दी और सहानुभूतिपूर्वक निपटें जो गलत हो जाती हैं:
- गलतियों को सुधारना;
- ग्राहकों की शिकायतों को जल्दी से संभालना; और
- ग्राहकों को बताना कि यदि वे अभी भी समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जाएं।
- इस कोड को कंपनी की वेबसाइट (www.mpokket.in) पर प्रदर्शित करके प्रचारित करें और अनुरोध पर ग्राहक के लिए प्रतियां उपलब्ध हों।

एक. ग्राहकों के लिए प्रकटीकरण:

कंपनी ग्राहकों को उन उत्पादों और सेवाओं को चुनने में मदद करेगी, जो उनकी आवश्यकताओं को पूरा करते हैं और उन्हें उस कंपनी की सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं को समझाते हुए स्पष्ट जानकारी देते हैं जिनमें वे रुचि रखते हैं। यह ग्राहकों को उन दस्तावेजी जानकारी के बारे में सूचित करेगा जो कंपनी को स्थापित ग्राहक की वास्तविक पहचान और पते के लिए उनसे चाहिए और अन्य दस्तावेजों को "अपने ग्राहक को जानें" के रूप में कानूनी और नियामक आवश्यकताओं का पालन करने के लिए चाहिए। यह वार्षिक ब्याज दरों, शुल्क और शुल्कों के बारे में जानकारी प्रदान

करेगा।

दो. ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

ऋण आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता एक सूचित निर्णय ले सके। ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को इंगित करेगा। उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे। डिजिटल ऋण उत्पादों के मामले में, मंजूरी पत्र के साथ एक मानकीकृत कुंजी तथ्य विवरण (केएफएस) होगा, जिसमें एपीआर, वसूली तंत्र, शिकायत निवारण का विवरण और प्रस्तावित ऋण के संबंध में विभिन्न लागू शुल्क और शुल्क के बारे में जानकारी दी जाएगी।

एमएफएसएल सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगा। ऋण को मंजूरी देने से पहले कंपनी ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता की क्षमता का आकलन करेगी, ऐसा करने के लिए यह प्रस्तुत किए गए सभी दस्तावेजों और ग्राहक की क्रेडिट योग्यता को सत्यापित करने के लिए प्रदान की गई जानकारी पर विचार करेगी जो ऋण आवेदन के प्रसंस्करण पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा और अपने विवेकाधिकार पर प्रस्ताव का मूल्यांकन करेगा, कंपनी की आंतरिक नीतियों, मानदंडों और प्रक्रियाओं के अनुरूप। सामान्य तौर पर, और नीति और ग्राहक सेवा के मामले के रूप में, ऋण आवेदन तुरंत स्वीकृत / अस्वीकार कर दिए जाते हैं।

तीन. ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तें

उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे। एमएफएसपीएल उधारकर्ता को अंग्रेजी या किसी भी स्थानीय भाषा में एक ईमेल पर मुख्य तथ्य विवरण, ऋण समझौते और स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा स्वीकृत ऋण की राशि, ब्याज की वार्षिक दर, शुल्क और प्रभार, दंड शुल्क, ऋण की अवधि सहित सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों को इंगित करते हुए लिखित रूप से सूचित करेगा। प्रारंभ की तारीख, चुकौती किस्तें, पुनर्भुगतान की तारीख आदि और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने ऊपर रखेगा।

रिकॉर्ड।

एमएफएसएल उचित अवधि के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगा और यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता होगी, तो यह उधारकर्ताओं को तुरंत सूचित करेगा।

एमएफएसएल डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित ऋण करार की प्रति अधिमानतः स्थानीय भाषा में अथवा उधारकर्ता द्वारा समझी गई अंग्रेजी भाषा में प्रस्तुत करेगा और ऋण के संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण करार में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति प्रस्तुत करेगा। ऋण अनुबंध के निष्पादन पर यह डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित दस्तावेजों जैसे केएफएस, ऋण आवेदन पत्र, स्वीकृति पत्र, नियम और शर्तें, डीएलए के एलएसपी की गोपनीयता नीतियों को उधारकर्ता के पंजीकृत ईमेल / एसएमएस में साझा करेगा।

इसमें ऋण करार और स्वीकृति पत्र में देरी से भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक प्रभारों का उल्लेख होगा और स्वीकृति पत्र या केएफएस में निर्दिष्ट ब्याज, प्रभार या शुल्क के अलावा कोई भी ब्याज, प्रभार या शुल्क उधारकर्ता पर नहीं लगाया जाएगा और बाध्यकारी होगा।

चार. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

MFSPPL में, हम प्रणाली में खुलेपन और पारदर्शिता को महत्व देते हैं। कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, दंड शुल्क, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि और एमएफएसपीएल के साथ ग्राहक के संबंध में अन्य परिवर्तन सामग्री सहित नियम और शर्तों में किसी भी संशोधन की स्थिति में ग्राहकों को उधारकर्ता द्वारा समझी गई भाषा में सूचित करेगी। ब्याज दरों और प्रभारों में कोई भी परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावी होगा और अनुकूल सूचना दी जाएगी। इस संबंध में एक उपयुक्त प्रावधान ऋण करार में शामिल किया जाएगा। जब तक लागू विनियमों या कानून के तहत अन्यथा अनुमति या आवश्यकता न हो, ऋण राशि का पूरा संवितरण बिना किसी पास-थ्रू खातों के उधारकर्ता के बैंक खाते में सख्ती से किया जाएगा।

पाँच. ऋण की वसूली

जब भी ऋण दिए जाते हैं, कंपनी ग्राहक को ईएमआई अनुसूची में उल्लिखित राशि, अवधि और चुकौती की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएगी। हालांकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को ईमेल पर या कॉल या एसएमएस के माध्यम से उधारकर्ता को नोटिस भेजकर या अधिकृत संग्रह एजेंटों से संग्रह एजेंटों को प्रेरित करके याद दिलाना शामिल होगा (जिनकी जानकारी ऐसे ग्राहकों को पहले से सूचित की जाएगी)।

कंपनी के कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति या कोई भी तीसरा पक्ष जो बकाया राशि के संग्रह में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत है, खुद को कंपनी के अधिकृत प्रतिनिधि के रूप में पहचानेगा और अनुरोध पर, प्रदर्शित करेगा।

कंपनी द्वारा जारी किया गया उसका पहचान पत्र / कंपनी के अधिकार के तहत एक अधिकृत व्यक्ति / एजेंसी को अधिकृत किया गया है।

कंपनी ग्राहकों को अतिदेय के बारे में सभी जानकारी प्रदान करेगी। कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा। कोई भी पुनर्भुगतान, संग्रह या वसूली केवल एमपोकेट ऐप या कंपनी द्वारा ग्राहक के पंजीकृत संपर्क को भेजे गए पुनर्भुगतान लिंक के माध्यम से की जाएगी, जिससे राशि कंपनी के बैंक खाते में होगी, बिना किसी पास-थ्रू खातों के।

बकाया संग्रह या / और सुरक्षा कब्जे / कब्जे के लिए कंपनी द्वारा अधिकृत व्यक्ति द्वारा ग्राहक के स्थान पर दौरे के दौरान निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा:

- ग्राहक से आमतौर पर उसकी पसंद के स्थान पर, उसके निवास स्थान पर किसी निर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में और यदि उसके निवास पर, व्यवसाय / व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
- कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार पहली बार में ज्ञात किया जाएगा।
- ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए।
- ग्राहक के साथ बातचीत एक नागरिक तरीके से होगी।
- कंपनी या उसका अधिकृत व्यक्ति धमकी या अपमानजनक भाषा का उपयोग नहीं करेगा और उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार / प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों के उपयोग की धमकी नहीं देगा। कंपनी या उसका अधिकृत व्यक्ति उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मी को परेशान नहीं करेगा।
- कंपनी के प्रतिनिधि सुबह 08.00 बजे से शाम 7.00 बजे के बीच ग्राहकों से संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों की अन्यथा आवश्यकता न हो।
- कंपनी उधारकर्ताओं के नाम प्रकाशित नहीं करेगी।
- विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी सहायता दी जानी चाहिए।
- बकाया राशि संग्रह के लिए ग्राहक के स्थान की यात्रा के दौरान, शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाएगा।
- संग्रह प्रक्रिया में कंपनी की बोर्ड अनुमोदित संग्रह नीति का पालन किया जाएगा।

ई. सामान्य

अ. गैर-हस्तक्षेप:

कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि नई जानकारी, उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई है, कंपनी के ध्यान में नहीं आई है)।

कंपनी अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगी और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगी।

आ. पुनर्प्राप्ति प्रक्रिया:

यदि कोई वसूली कार्यवाही शुरू करने की आवश्यकता है, तो इन्हें कंपनी की नीतियों और समझौते के तहत प्रदान किए गए अधिकारों के अनुसार और कानूनी रूप से स्वीकृत मानदंडों के अनुसार भी आयोजित किया जाएगा। एमएफएसपीएल स्टाफ या देय राशि के संग्रह में उधार सेवा प्रदाता "एलएसपी" सहित कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति खुद की पहचान करेगा। ऋण ों की वसूली के मामले में, कंपनी, उसके एजेंट और उसके एलएसपी यह सुनिश्चित करेंगे कि वे अपने ऋण संग्रह प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के खिलाफ मौखिक या शारीरिक रूप से किसी भी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न का सहारा न लें, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या उधारकर्ताओं के परिवार के सदस्यों की गोपनीयता में घुसपैठ करने के इरादे से कार्य शामिल हैं। रेफरी और मित्र, मोबाइल या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकी भरे और / या गुमनाम कॉल करना, उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और / या उधारकर्ता को सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल करना, अतिदेय ऋणों की वसूली के लिए, झूठे और भ्रामक अभ्यावेदन करना, आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

इ. कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर किसी अन्य व्यक्ति को उधारकर्ताओं के लेनदेन विवरण प्रकट नहीं कर सकती है:

- सूचना को किसी भी लागू कानून, किसी निर्देश, अनुरोध या सरकारी प्राधिकरण की आवश्यकता द्वारा प्रकट किया जाना आवश्यक है।
- जानकारी लेखा परीक्षक, पेशेवर सलाहकारों, एजेंटों या उधारदाताओं के किसी भी तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं द्वारा आवश्यक है जो गोपनीयता के कर्तव्य के तहत हैं।
- जानकारी किसी भी व्यक्ति द्वारा आवश्यक है जिसके साथ ऋणदाता किसी भी हस्तांतरण, असाइनमेंट, भागीदारी या अन्य समझौतों में प्रवेश कर सकता है।
- यदि अन्य बैंकों को जानकारी की आवश्यकता है यदि उधारकर्ता ने उनसे या किसी क्रेडिट सूचना ब्यूरो से कोई सुविधा प्राप्त की है।

ई. डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से प्राप्त ऋण के मामले में, कंपनी निम्नलिखित सुनिश्चित करेगी -

- एजेंट के रूप में लगे डिजिटल उधार प्लेटफॉर्मों के नामों का खुलासा कंपनी की वेबसाइट पर किया जाएगा;

- एजेंट के रूप में लगे डिजिटल उधार प्लेटफॉर्म ग्राहक को अग्रिम रूप से बताएंगे कि वे कंपनी की ओर से ग्राहक के साथ बातचीत कर रहे हैं;
- मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, कंपनी के लेटर हेड पर उधारकर्ता को मंजूरी पत्र जारी किया जाएगा;
- कंपनी द्वारा लगाए गए डिजिटल उधार प्लेटफॉर्म पर प्रभावी निरीक्षण और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी;
- कंपनी अपने शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए कदम उठाएगी।

फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर चार्ज/प्री-पेमेंट पेनल्टी:

ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और ऋण के पूर्व-भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग दर सावधि ऋणों पर फोरक्लोजर शुल्क / पूर्व-भुगतान दंड नहीं लेगी।

गैर-भेदभाव:

कंपनी उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि का विस्तार करने में विकलांगता के आधार पर लिंग, जाति या धर्म, दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ भेदभाव नहीं करेगी। यह अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियों और निर्धारित आरबीआई / निदेशों, दिशानिर्देशों के अनुपालन के अधीन अपने द्वारा दी जाने वाली ऋण सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए ऐसे व्यक्तियों को हर संभव सहायता प्रदान करेगा।

उ. शिकायत निवारण अधिकारी

इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया गया है। यह तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए। शिकायत निवारण नीति और शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण कंपनी की वेबसाइट "[https:// www.mpokket.in/grievance-redressal-policy](https://www.mpokket.in/grievance-redressal-policy)" पर उपलब्ध है और इसका लिंक उधारकर्ताओं को एक ईमेल पर भेजा जाएगा। कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) का नाम और संपर्क विवरण नीचे दिया गया है और कंपनी के कार्यालयों / शाखाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा जहां व्यवसाय किया जाता है:

शिकायत निवारण अधिकारी	:	रक्तिम अद्या
-----------------------	---	--------------

पता	:	पीएस सृजन कॉर्पोरेट पार्क, यूनिट -1204, टॉवर -1, प्लॉट जी -2, गली नंबर 25, जीपी ब्लॉक, सेक्टर वी, कोलकाता – 700091
फोन नहीं।	:	+91-9748528353
ईमेल आईडी	:	grievance@mpokket.com

यदि शिकायतों का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता -700 001 एसटीडी कोड: 033-22304981 पर अपील कर सकता है।

कंपनी ने एकीकृत लोकपाल योजना 2021 को अपनाया है और यह योजना की मुख्य विशेषताओं के साथ कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है <https://www.mpokket.in/ombudsman-scheme#policy>,

कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) का नाम और संपर्क विवरण नीचे दिया गया है और योजना की मुख्य विशेषताओं में भी प्रमुखता से प्रकट किया गया है और कंपनी के कार्यालयों / शाखाओं में भी प्रदर्शित किया गया है जहां व्यवसाय किया जाता है:

प्रिंसिपल नोडल अधिकारी	:	रितेश आर अग्रवाल
पता	:	पीएस सृजन कॉर्पोरेट पार्क, यूनिट -1204, टॉवर -1, प्लॉट जी -2, गली नंबर 25, जीपी ब्लॉक, सेक्टर वी, कोलकाता – 700091
फोन नहीं।	:	+91-7605057586
ईमेल आईडी	:	nodal@mpokket.com

लोकपाल से की गई शिकायत

यदि ग्राहक को ऋणदाता को अभ्यावेदन देने की तारीख से एक महीने के भीतर शिकायत निवारण अधिकारी या नोडल अधिकारी से जवाब नहीं मिलता है, या यदि उधारकर्ता इस प्रकार प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो 'एकीकृत लोकपाल योजना, 2021' ("लोकपाल योजना") के अनुसार लोकपाल को शिकायत की जा सकती है, जिसके अधिकार क्षेत्र में ऋणदाता के कार्यालय ने शिकायत की है। स्थित है।

पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन लोकपाल के संपर्क विवरण के लिए या इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र 4 वीं मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 के पते पर जमा करें। टोल-फ्री नंबर – 14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे) के साथ संपर्क केंद्र और लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताओं के लिए, कृपया ऊपर उल्लिखित हमारी वेबसाइट लिंक देखें। लोकपाल योजना की एक प्रति www.rbi.org.in पर भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है और हमारी वेबसाइट में भी प्रदर्शित की गई है।

कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि उसके और उसके द्वारा नियुक्त एलएसपी के पास उधारकर्ताओं द्वारा उठाए गए डिजिटल उधार संबंधी शिकायतों / मुद्दों से निपटने के लिए एक उपयुक्त शिकायत निवारण अधिकारी होगा। ऐसे शिकायत निवारण अधिकारी अपने संबंधित डीएलए के खिलाफ शिकायतों से भी निपटेंगे। ऐसे अधिकारियों का संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट, उसके एलएसपी और डीएलए पर प्रमुखता से और उधारकर्ता को प्रदान किए गए केएफएस में भी प्रदर्शित किया जाएगा। इसके अलावा, शिकायत दर्ज करने के तरीके के बारे में जानकारी डीएलए और वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगी। यह दोहराया जाता है कि शिकायत निवारण की जिम्मेदारी भी कंपनी की बनी रहेगी।

ऊ. अपने ग्राहक दिशानिर्देशों को जानें

एमएफएसपीएल अपने ग्राहकों को केवाईसी दिशानिर्देशों की आवश्यकताओं के बारे में बताएगा और उन्हें ऋण मंजूरी, खाता खोलने और संचालन से पहले ग्राहक की पहचान स्थापित करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों के बारे में सूचित करेगा।

यह कंपनी के केवाईसी, एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग या किसी अन्य वैधानिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए केवल ऐसी जानकारी प्राप्त करेगा। यदि कोई अतिरिक्त जानकारी मांगी जाती है, तो इसे अलग से मांगा जाएगा और ऐसी अतिरिक्त जानकारी प्राप्त करने के उद्देश्य को निर्दिष्ट किया जाएगा।

ऋ. ब्याज लगाया गया

यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों से कंपनी द्वारा ऋण और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज दर और शुल्क नहीं लिया जाता है, कंपनी के बोर्ड ने ब्याज दरों, प्रसंस्करण और अन्य प्रभारों को निर्धारित करने के लिए एक नीति अपनाई है। ब्याज दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का औचित्य ब्याज दर नीति के अनुसार होगा। ब्याज दर नीति <https://www.mpokket.in/interest-rate-policy> पर प्राप्त की जा सकती है।

कंपनी ने ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों को निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित किया था।

कंपनी निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋण और अग्रिमों के लिए प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर का निर्धारण करेगी।

ल. व्यापक प्रसार और आवधिक समीक्षा

कंपनी विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए ऊपर उल्लिखित उपरोक्त उचित व्यवहार संहिता को अपनी वेबसाइट पर रखेगी। कंपनी अपने स्वयं के अनुभव और इस संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी किए जाने वाले नए दिशानिर्देशों, यदि कोई हो, के आधार पर समय-समय पर अपेक्षित कोड की समीक्षा और परिशोधन भी करेगी।

निदेशक मंडल प्रतिवर्ष उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की समीक्षा करेगा और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की तिमाही समीक्षा बोर्ड द्वारा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।