



निष्पक्ष सराव कोड

पैकी

एमपीकेईटी फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड

धोरणाचा सारांश

आवृत्ती:	जारी करणे आणि प्रभावी तारीख	आवर्तनाचा आढावा घ्या	मान्यता देणारे प्राधिकरण	पॉलिसी मालक
V1	16-08-2019	वार्षिक	संचालक मंडळ	अनुपालन विभाग
V2	22-03-2023	वार्षिक	संचालक मंडळ	अनुपालन विभाग
V3	01-09-2022	वार्षिक	संचालक मंडळ	अनुपालन विभाग
V4	30-06-2023	वार्षिक	संचालक मंडळ	अनुपालन विभाग

पुनरावलोकन दिनांक	पुढील पुनरावलोकन तारीख	टिप्पण्या/ टिप्पण्या/ बदल
27-04-2020	एप्रिल २०२१	एफपीसीचा वार्षिक आढावा
02-04-2021	एप्रिल '2022	एफपीसीचा वार्षिक आढावा
22-03-2022	मार्च '२३	एफपीसीचा वार्षिक आढावा
01-09-2022	सप्टेंबर '२३	डीएलजी आवश्यकता आणि आरबीआयने जारी केलेल्या संबंधित

		मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुषंगाने सुधारित एफपीसीचा अवलंब करणे
20-04-2023	जुलै २०२३	फेअर प्रॅक्टिस कोडचा वार्षिक आढावा आणि एफपीसी कोडच्या पुनरावलोकनाची कालमर्यादा निश्चित करणे
30-06-2023	ऑक्टोबर 2023	एफपीसी कोडचा तिमाही आढावा
16-09-2023	सप्टेंबर 2023	आरबीआयच्या मास्टर निर्देशानुसार एफपीसी पुनरावलोकन पद्धतशीरपणे महत्वाच्या एनडी-एनबीएफसीला लागू आहे
15-12-2023	डिसेंबर २०२३	भारतीय रिझर्व्ह बँक (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, २०२३ मधील दंडात्मक शुल्क आणि मास्टर डायरेक्शनमधील बदलांच्या अनुषंगाने सुधारित एफपीसी स्वीकारणे

सामग्री[संपादन]।

A. परिचय	5
B. उद्दिष्टे[संपादन]	6
C. निष्पक्ष प्रथा कोड	6
1. ग्राहकांना प्रकटीकरण:	7
2. कर्जाचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया	8
3. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती	8
4. अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण	9
5. कर्जाची वसुली	10
D. सर्वसाधारण	11
E. तक्रार निवारण अधिकारी डॉ.	14
F. जाणून घ्या तुमची ग्राहक मार्गदर्शक तत्वे	16
G. आकारले जाणारे व्याज :	17
H. व्यापक प्रसार आणि वेळोवेळी आढावा	17

अ. परिचय

फेअर प्रॅक्टिस कोड (एफपीसी) चे उद्दीष्ट आपल्या कर्जदारांना कंपनीने अनुसरण केलेल्या पद्धतींचे प्रभावी विहंगावलोकन प्रदान करणे आणि कर्जदारांना कंपनीने प्रदान केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करणे आहे. या संहितेमध्ये कर्जाच्या अटी व शर्ती आणि कर्जदारांशी व्यवहार करताना पाळल्या जाणार् या कार्यपद्धतींबद्दल पुरेसे प्रकटीकरण करण्यावरील सामान्य तत्वांचा समावेश आहे.

म्पोकेट फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड ("एमएफएसपीएल" किंवा "कंपनी") ही कंपनी कायदा, 2013 च्या तरतुदीनुसार स्थापन केलेली कंपनी आहे. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("आरबीआय") मध्ये नोंदणीकृत नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपनी ("एनबीएफसी") सध्या डिजिटल लेंडिंग ऑप "एमपोकेट" द्वारे सामान्यतः उच्च क्रेडिट स्कोअर नसलेल्या वैयक्तिक कर्जदारांना असुरक्षित वैयक्तिक कर्ज प्रदान करण्याच्या व्यवसायात गुंतलेली आहे.

कंपनीने ही फेअर प्रॅक्टिस कोड ("कोड" किंवा "एफपीसी") तयार केली आहे आणि स्वीकारली आहे जी भारतीय रिझर्व्ह बँक ("आरबीआय") च्या मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 (वेळोवेळी सुधारित) ("आरबीआय मास्टर डायरेक्शन्स") नुसार रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("आरबीआय") नुसार ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष सराव मानकांसाठी तत्वे निर्धारित करते. त्यानुसार बँकेच्या निर्देशांचे पालन व्हावे, यासाठी संचालक मंडळाने मंजूर केलेली संहिता अंमलबजावणीसाठी स्वीकारली जाते. ही एफपीसी डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे कंपनीने ऑफर केलेल्या उत्पादने आणि सेवांच्या सर्व श्रेणींना लागू होते (सध्या ऑफर केली जाते किंवा जी भविष्यातील तारखेला सादर केली जाऊ शकते).

हे धोरण मंडळाच्या मंजूरीच्या तारखेपासून प्रभावी असेल आणि नियामक प्राधिकरणांनी वेळोवेळी जारी केलेल्या नियम, परिपत्रके, अधिसूचने इ. नुसार सुधारणांच्या अधीन असेल. या धोरणातील तरतुदींमध्ये संबंधित प्राधिकरणांनी जारी केलेल्या कोणत्याही सुधारणा, परिपत्रके, स्पष्टीकरण इत्यादींशी विसंगती आढळल्यास अशा सुधारणा या धोरणातील तरतुदींवर लागू राहतील.

रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी ठरवून दिलेल्या मानकांनुसार कंपनी एफपीसीमध्ये (आवश्यकतेनुसार योग्य ते बदल करेल).

आ. उद्दिष्टे[संपादन]

ही संहिता एका उद्देशाने विकसित करण्यात आली आहे:

१. ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून चांगल्या, निष्पक्ष आणि विश्वासाई पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.
२. ग्राहकांना उत्पादनाची अधिक चांगली समज असणे, माहितीपूर्ण निर्णय घेणे आणि सेवांची वाजवी अपेक्षा करणे यासाठी अधिक पारदर्शकता सक्षम करणे.
३. आगाऊ वसुलीशी संबंधित बाबींमध्ये कायदेशीर निकषांचे पालन सुनिश्चित करणे.
४. जेणेकरून ग्राहकांचा कंपनीवर विश्वास निर्माण होईल.
५. ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे.
६. ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी यंत्रणा बळकट करणे.

इ. निष्पक्ष प्रथा कोड

कार्यक्षमता, ग्राहकाभिमुख आणि कॉर्पोरेट गव्हर्नन्स तत्वांवर लक्ष केंद्रित करून कंपनीचा व्यवसाय प्रचलित वैधानिक आणि नियामक आवश्यकतांनुसार चालविला जाईल. याव्यतिरिक्त, कंपनी आपल्या कामकाजात फेअर प्रॅक्टिस कोडचे पालन करेल आणि आपल्या ग्राहकांना मुख्य वचनबद्धता खालीलप्रमाणे आहे:

कंपनी ग्राहकांशी त्यांच्या सर्व व्यवहारात निष्पक्ष आणि वाजवी पणे कार्य करेल:

- या संहितेतील वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करणे, कंपनी ऑफर करणारी उत्पादने आणि सेवा आणि कार्यपद्धती आणि कार्यपद्धती आणि कार्यपद्धती खालीलप्रमाणे आहे;
- कंपनीची उत्पादने आणि सेवा भारतात लागू असलेल्या संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतात याची खात्री करणे;
- ग्राहकांशी कंपनीचे व्यवहार सचोटी आणि पारदर्शकता या नैतिक तत्वांवर अवलंबून असतील
- चुकीच्या गोष्टींशी त्वरीत आणि सहानुभूतीने व्यवहार करा:
- चुका सुधारणे;
- ग्राहकांच्या तक्रारी जलदगतीने हाताळणे; आणि
- ग्राहकांना अजूनही ठरावावर समाधान होत नसेल तर त्यांची तक्रार पुढे कशी न्यावी हे सांगणे.
- हा कोड कंपनीच्या वेबसाइटवर (www.mpokket.in) प्रदर्शित करून प्रसिद्ध करा आणि विनंतीनुसार ग्राहकांसाठी प्रती उपलब्ध ठेवा.

एक. ग्राहकांना प्रकटीकरण:

कंपनी ग्राहकांना उत्पादने आणि सेवा निवडण्यात मदत करेल, जी त्यांच्या गरजा पूर्ण करेल आणि त्यांना स्वारस्य असलेल्या कंपनीच्या सेवा आणि उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करणारी स्पष्ट माहिती देईल. प्रस्थापित ग्राहकाची खरी ओळख आणि पत्ता आणि "नो योर कस्टमर" च्या अनुषंगाने कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी इतर कागदपत्रांसाठी कंपनीला त्यांच्याकडून आवश्यक असलेल्या कागदोपत्री माहितीबद्दल ग्राहकांना माहिती देईल. यामध्ये वार्षिक व्याजदर, शुल्क आणि शुल्काची माहिती दिली जाणार आहे

दो. कर्जाचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

कर्जाच्या अर्जात आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, ज्यामुळे कर्जदाराच्या हितावर परिणाम होईल, जेणेकरून इतर एनबीएफसीद्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदार माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल. कर्जाच्या अर्जात अर्जासोबत सादर करावयाची कागदपत्रे दर्शविली जातील. कर्जदाराशी होणारे सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असतील. डिजिटल कर्ज देणाऱ्या उत्पादनांच्या बाबतीत, मंजूरी पत्रासोबत एक प्रमाणित की फॅक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) असेल, ज्यात एपीआर, वसुली यंत्रणा, तक्रार निवारणाचा तपशील आणि प्रस्तावित कर्जाच्या संदर्भात लागू होणारे विविध शुल्क आणि शुल्क यांची माहिती असेल.

एमएफएसपीएल सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त करण्यासाठी पावती देण्याची प्रणाली तयार करेल. कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी कंपनी कर्जदाराच्या कर्जाची परतफेड करण्याच्या क्षमतेचे मूल्यमापन करेल, असे करण्यासाठी ती सादर केलेली सर्व कागदपत्रे आणि ग्राहकाची पतपात्रता पडताळण्यासाठी प्रदान केलेली माहिती विचारात घेईल जे कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेवर निर्णय घेण्यासाठी आणि आपल्या पूर्ण विवेकाने प्रस्तावाचे मूल्यांकन करण्यासाठी एक महत्वाचा निकष असेल, कंपनीच्या अंतर्गत धोरणे, निकष आणि त्यासंदर्भातील कार्यपद्धतींच्या अनुषंगाने. सर्वसाधारणपणे, आणि धोरण आणि ग्राहक सेवेचा विषय म्हणून, कर्जाचे अर्ज त्वरित मंजूर/ नाकारले जातात.

तीन. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती

कर्जदाराशी होणारे सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असतील. एमएफएसपीएल कर्जदाराला ई-मेलद्वारे किंवा कोणत्याही स्थानिक भाषेत की फॅक्ट स्टेटमेंट, कर्ज करार आणि मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा मंजूर कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याज दराची रक्कम, शुल्क आणि शुल्क, दंड शुल्क, कर्जाचा कालावधी यासह सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती दर्शविते. प्रारंभ तारीख,

परतफेडीचे हप्ते, परतफेडीची तारीख इ. आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तीचा स्वीकार त्याच्या रेकॉर्डवर ठेवावा.

एमएफएसपीएल वाजवी कालावधीत कर्जाच्या अर्जाची पडताळणी करेल आणि अतिरिक्त तपशील / कागदपत्रांची आवश्यकता असल्यास ते कर्जदारांना त्वरित कळवेल.

एमएफएसपीएलने कर्ज वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व बाबींची प्रत शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा इंग्रजी भाषेत डिजिटल स्वाक्षरी केलेल्या कर्ज कराराची प्रत सादर करावी. कर्ज करार ाची अंमलबजावणी झाल्यानंतर डीएलएच्या एलएसपीच्या केएफएस, कर्जाचा अर्ज, मंजूरी पत्र, अटी व शर्ती, गोपनीयता धोरणे यासारख्या डिजिटल स्वाक्षरी केलेली कागदपत्रे कर्जदाराच्या नोंदणीकृत ईमेल / एसएमएसमध्ये सामायिक केली जातील.

कर्ज करार आणि मंजूरी पत्रात उशीरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्काचा उल्लेख असेल आणि मंजूरी पत्र किंवा केएफएसमध्ये निर्दिष्ट केलेल्या व्यतिरिक्त इतर कोणतेही व्याज, शुल्क किंवा शुल्क कर्जदारावर आकारले जाणार नाही आणि बंधनकारक केले जाणार नाही.

चार. अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

एमएफएसपीएलमध्ये, आम्ही प्रणालीतील मोकळेपणा आणि पारदर्शकतेला महत्त्व देतो. वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट चार्जस इ. आणि एमएफएसपीएलशी ग्राहकांच्या संबंधातील इतर बदलांसह अटी आणि शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास कंपनी ग्राहकांना कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत माहिती देईल. व्याजदर आणि शुल्कात कोणतेही बदल केवळ पूर्वलक्षी प्रभावाने केले जातील आणि त्यांना अनुकूल सूचना दिली जाईल. यासंदर्भातील योग्य तरतुदीचा समावेश कर्ज करारात करण्यात येणार आहे. लागू नियम किंवा कायद्यानुसार अन्यथा परवानगी किंवा आवश्यकता नसल्यास, कर्जाची रक्कम कोणत्याही पास-थ्रू खात्यांशिवाय कर्जदाराच्या बँक खात्यात काटेकोरपणे वितरित केली जाईल.

पाँच. कर्जाची वसुली

जेव्हा जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा कंपनी ग्राहकाला ईएमआय वेळापत्रकात नमूद केलेली रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीच्या कालावधीद्वारे परतफेड प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर थकबाकी वसुलीसाठी देशाच्या कायद्यानुसार निश्चित प्रक्रियेचे अनुसरण केले जाईल. या प्रक्रियेत कर्जदाराला ईमेलद्वारे किंवा कॉल किंवा एसएमएसद्वारे कर्ज दाराच्या नोटिसा पाठवून किंवा अधिकृत संकलन एजन्सीकडून कलेक्शन एजंट (ज्यांची माहिती अशा ग्राहकांना अगोदर कळविली जाईल) द्वारे ग्राहकांना आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.

कंपनीचे कर्मचारी किंवा थकबाकी वसुलीमध्ये कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत कोणतीही व्यक्ती किंवा कोणताही तृतीय पक्ष स्वतः ला कंपनीचा अधिकृत प्रतिनिधी म्हणून ओळखेल आणि विनंती केल्यावर, कंपनीने जारी केलेले / कंपनीच्या अधिकारांतर्गत अधिकृत व्यक्ती / एजन्सीने जारी केलेले आपले ओळखपत्र प्रदर्शित करावे.

थकबाकीबाबत ची सर्व माहिती कंपनी ग्राहकांना देईल. ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल. कोणतीही परतफेड, संकलन किंवा वसुली केवळ एमपोकेट ॲप किंवा कंपनीने ग्राहकाच्या नोंदणीकृत संपर्कास पाठविलेल्या परतफेड दुव्याद्वारे, कोणत्याही पास-थ्रू खात्यांशिवाय कंपनीच्या बँक खात्यात आहे.

थकबाकी वसुली किंवा / आणि सुरक्षा ताबा / पुनर्ताबा यासाठी कंपनीने अधिकृत केलेल्या व्यक्तीने ग्राहकाच्या ठिकाणी भेट देताना खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाईल:

- ग्राहकाला त्याच्या आवडीच्या ठिकाणी, त्याच्या निवासस्थानाच्या ठिकाणी कोणतीही विशिष्ट जागा नसताना आणि त्याच्या निवासस्थानी, व्यवसायाच्या / व्यवसायाच्या ठिकाणी सामान्यतः संपर्क साधला जाईल.

- कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार प्रथम ज्ञात केले जातील.
- ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे.
- ग्राहकांशी संवाद नागरी पद्धतीने होईल.
- कंपनी किंवा तिची अधिकृत व्यक्ती धमकावणारी किंवा अपमानजनक भाषा वापरणार नाही आणि कर्जदार किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबास / हमी / प्रतिष्ठेला हानी पोहोचविण्यासाठी हिंसा किंवा इतर तत्सम मार्गांचा वापर करण्याची धमकी देणार नाही. कंपनी किंवा तिची अधिकृत व्यक्ती कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्र किंवा सहकारी यांना त्रास देणार नाही.
- कंपनीचे प्रतिनिधी सकाळी 08.00 ते सायंकाळी 7.00 या वेळेत ग्राहकांशी संपर्क साधतील जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसायकिंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीची अन्यथा आवश्यकता नसते.
- कंपनी कर्जदारांची नावे प्रसिद्ध करणार नाही.
- वाद किंवा मतभेद परस्पर मान्य आणि व्यवस्थित पद्धतीने सोडविण्यासाठी सर्व प्रकारची मदत केली पाहिजे.
- थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकांच्या घरी जाताना शालीनता आणि शिष्टाचार राखला जाईल.
- संकलन प्रक्रियेत कंपनीच्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या संकलन धोरणाचे पालन केले जाईल.

ई. सर्वसाधारण

अ. गैर-हस्तक्षेप:

कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्दिष्टांखेरीज कंपनी कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणे टाळेल (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी जाहीर केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही).

कंपनी आपल्या कर्मचार्यांनी किंवा आउटसोर्स एजन्सीच्या कर्मचार्यांनी केलेल्या अयोग्य वागणुकीसाठी जबाबदार असेल आणि वेळेवर तक्रार निवारण प्रदान करेल

आ. पुनर्प्राप्ती प्रक्रिया:

जर कोणतीही वसुली ची कार्यवाही सुरु करायची असेल तर ती कंपनीच्या नियमांनुसार आणि करारानुसार प्रदान केलेल्या अधिकारांनुसार आणि कायदेशीररित्या मान्य निकषांनुसार केली जाईल. एमएफएसपीएल कर्मचारी किंवा थकबाकी वसुलीत कर्ज सेवा प्रदाता "एलएसपी" सह कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत कोणतीही व्यक्ती स्वतः ची ओळख करून देईल. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी, त्याचे एजंट आणि त्याचे एलएसपी हे सुनिश्चित करतील की ते त्यांच्या कर्ज वसुलीच्या प्रयत्नांमध्ये कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध कोणत्याही प्रकारच्या तोंडी किंवा शारीरिक धमक्या किंवा छळ करणार नाहीत, ज्यात सार्वजनिकरित्या अपमानित करणे किंवा कर्जदारांच्या कुटुंबातील सदस्यांच्या गोपनीयतेत घुसखोरी करण्याच्या हेतूने केलेल्या कृत्यांचा समावेश आहे. रेफरी आणि मित्र, मोबाईलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अयोग्य संदेश पाठविणे, धमकावणारे आणि/ किंवा निनावी कॉल करणे, थकीत कर्जाच्या वसुलीसाठी कर्जदाराला सतत कॉल करणे आणि / किंवा कर्जदारास सकाळी 8:00 पूर्वी आणि संध्याकाळी 7:00 नंतर कॉल करणे, खोटी आणि दिशाभूल करणारी निवेदने देणे इत्यादी. ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत याची कंपनी खात्री करेल.

इ. कंपनी खालील परिस्थिती वगळता कर्जदारांच्या व्यवहाराचा तपशील इतर कोणत्याही व्यक्तीस उघड करू शकत नाही:

- ही माहिती कोणत्याही लागू कायद्याद्वारे, कोणत्याही निर्देशाद्वारे, विनंतीद्वारे किंवा सरकारी प्राधिकरणाच्या आवश्यकतेद्वारे उघड करणे आवश्यक आहे.
- लेखापरीक्षक, व्यावसायिक सल्लागार, एजंट किंवा गोपनीयतेच्या कर्तव्याखाली असलेल्या सावकारांच्या कोणत्याही तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांना ही माहिती आवश्यक आहे.
- ही माहिती कोणत्याही व्यक्तीस आवश्यक आहे ज्यासह कर्जदार कोणतेही हस्तांतरण, नेमणूक, सहभाग किंवा इतर करार करू शकतो.

- कर्जदाराने त्यांच्याकडून किंवा कोणत्याही क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्युरोकडून कोणत्याही सुविधेचा लाभ घेतला असेल तर त्याची माहिती इतर बँकांना हवी असल्यास.

ई. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे घेतलेल्या कर्जाच्या बाबतीत, कंपनी खालील गोष्टींची खात्री करेल -

- एजंट म्हणून कार्यरत असलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर जाहीर केली जातील;
- एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मने कंपनीच्या वतीने ग्राहकांशी संवाद साधत असल्याचे ग्राहकाला अगोदर जाहीर करावे;
- मंजुरीनंतर ताबडतोब परंतु कर्ज करार ाची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी कंपनीच्या लेटर हेडवर कर्जदाराला मंजुरीपत्र दिले जाईल;
- कंपनीने नियुक्त केलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मसवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल;
- कंपनी आपल्या तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पावले उचलेल.

फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवरील फोरक्लोजर चार्जेस/ प्री-पेमेंट पेनल्टी :

ग्राहक संरक्षणाचा उपाय म्हणून आणि कर्जाच्या पूर्व-देयकासंदर्भात एकसूत्रता आणण्यासाठी, कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर चार्जेस / प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही

भेदभाव न करणे:

उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना अपंगत्वाच्या आधारावर कंपनी लिंग, जात किंवा धर्म, दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या अपंग अर्जदारांमध्ये भेदभाव करणार नाही. अशा व्यक्तींना संचालक मंडळाने मंजूर केलेली धोरणे आणि विहित आरबीआय/ निर्देश, मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करण्याच्या अधीन राहून त्यांनी देऊ केलेल्या कर्ज सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी सर्वतोपरी मदत करेल.

उ. तक्रार निवारण अधिकारी डॉ.

यासंदर्भात निर्माण होणारे वाद सोडविण्यासाठी संस्थेतच तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करण्यात आली आहे. या यंत्रणेमुळे कंपनीच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे निर्माण होणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकून निकाली निघतील याची खात्री होईल. तक्रार निवारण धोरण आणि तक्रार निवारण अधिकारी यांचा तपशील कंपनीच्या वेबसाइट "<https://www.mpokket.in/grievance-redressal-policy>" वर उपलब्ध आहे आणि त्याची लिंक कर्जदारांना ईमेलद्वारे पाठविली जाईल. कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे (जीआरओ) नाव आणि संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आणि व्यवसाय ज्या कंपनीत व्यवहार केला जातो त्या कंपनीच्या कार्यालयांमध्ये / शाखांमध्ये ठळकपणे दर्शविला जाईल:

तक्रार निवारण अधिकारी डॉ.	:	Raktim Addya
पत्ता	:	पीएस सृजन कॉर्पोरेट पार्क, युनिट -1204, टॉवर -1, प्लॉट जी -2, स्ट्रीट नंबर 25, जीपी ब्लॉक, सेक्टर 5, कोलकाता - 700091
तेल नं.	:	+91-9748528353
ईमेल आयडी	:	grievance@mpokket.com

जर एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रारी/ तक्रारींचे निवारण झाले नाही तर ग्राहक आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड: 033- 22304981 येथे अपील करू शकतात.

कंपनीने एकात्मिक लोकपाल योजना 2021 स्वीकारली आहे आणि योजनेच्या ठळक वैशिष्ट्यांसह ती कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे <https://www.mpokket.in/ombudsman-scheme#policy>,

कंपनीच्या प्रधान नोडल अधिकाऱ्याचे (पीएनओ) नाव आणि संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहे आणि योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये देखील ठळकपणे उघड केली आहेत आणि ज्या कंपनीमध्ये व्यवसाय केला जातो त्या कंपनीच्या कार्यालये / शाखांमध्ये देखील प्रदर्शित केला आहे:

प्रधान नोडल अधिकारी डॉ.	:	रितेश आर अग्रवाल
पत्ता	:	पीएस सृजन कॉर्पोरेट पार्क, युनिट -1204, टॉवर -1, प्लॉट जी -2, स्ट्रीट नंबर 25, जीपी ब्लॉक, सेक्टर 5, कोलकाता - 700091
तेल नं.	:	+91-7605057586
ईमेल आयडी	:	nodal@mpokket.com

लोकपालांकडे तक्रारी

ग्राहकाला तक्रार निवारण अधिकारी किंवा नोडल अधिकारी यांच्याकडून कर्जदाराकडे निवेदन दिल्याच्या तारखेपासून एक महिन्याच्या आत प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा कर्जदार अशा प्रकारे मिळालेल्या प्रतिसादावर समाधानी नसल्यास 'एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१' ("लोकपाल योजना") नुसार ज्या लोकपालाच्या कार्यक्षेत्रात कर्जदात्याच्या कार्यालयाने तक्रार केली आहे, त्या लोकपालाकडे तक्रार केली जाऊ शकते, स्थित आहे.

लोकपालाच्या संपर्क तपशीलासाठी पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) द्वारे ऑनलाइन किंवा इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडद्वारे सेंट्रलाइज्ड रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटर चौथा मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017 येथे सबमिट करा. १४४४८ (सकाळी ९.३० ते सायंकाळी ५.१५) या टोल फ्री क्रमांकावर केंद्राशी संपर्क साधावा आणि लोकपाल योजनेच्या ठळक वैशिष्ट्यांसाठी कृपया वर नमूद केलेल्या आमच्या संकेतस्थळाची लिंक पहा. लोकपाल योजनेची प्रत www.rbi.org.in येथील रिझर्व्ह बँकेच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध असून आमच्या संकेतस्थळावरही प्रदर्शित करण्यात आली आहे.

कंपनी हे सुनिश्चित करते की कर्जदारांनी उपस्थित केलेल्या डिजिटल कर्जाशी संबंधित तक्रारी / समस्यांचा निपटारा करण्यासाठी कंपनी आणि त्याद्वारे नियुक्त केलेल्या एलएसपीकडे एक योग्य तक्रार निवारण अधिकारी असेल. असे तक्रार निवारण अधिकारी आपापल्या डीएलएविरोधातील तक्रारींचा निपटारा करतील. अशा अधिकाऱ्यांचा संपर्क तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर, त्याच्या एलएसपीवर आणि डीएलएवर आणि कर्जदाराला प्रदान केलेल्या केएफएसमध्ये ठळकपणे दर्शविला जाईल. तसेच, तक्रार दाखल करण्याच्या पद्धतीची माहिती डीएलए आणि वेबसाइटवर देखील उपलब्ध असेल. तक्रार निवारणाची जबाबदारीही कंपनीकडेच राहिल, असा पुनरुच्चार करण्यात आला आहे.

ऊ. जाणून घ्या तुमची ग्राहक मार्गदर्शक तत्त्वे

एमएफएसपीएल आपल्या ग्राहकांना केवायसी मार्गदर्शक तत्त्वांच्या गरजा समजावून सांगेल आणि कर्ज मंजूर, खाते उघडणे आणि ऑपरेशन करण्यापूर्वी ग्राहकाची ओळख प्रस्थापित करण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रांबद्दल त्यांना सूचित करेल.

कंपनीच्या केवायसी, अँटी मनी लॉन्ड्रिंग किंवा इतर कोणत्याही वैधानिक गरजांची पूर्तता करण्यासाठी केवळ अशी माहिती मिळणार आहे. जर कोणतीही अतिरिक्त माहिती मागितली गेली असेल तर ती स्वतंत्रपणे मागविली जाईल आणि अशी अतिरिक्त माहिती मिळविण्याचे उद्दीष्ट निर्दिष्ट केले जाईल.

ऋ. आकारले जाणारे व्याज

ग्राहकांकडून कर्ज आणि अॅडव्हान्सवर जादा व्याज दर आणि शुल्क आकारले जाऊ नये, यासाठी कंपनीच्या संचालक मंडळाने व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्याचे धोरण स्वीकारले आहे.

व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि विविध श्रेणीच्या कर्जदारांना वेगवेगळे व्याज दर आकारण्याचे औचित्य व्याजदर धोरणानुसार असेल. व्याजदर धोरण <https://www.mpokket.in/interest-rate-policy> येथे पाहता येईल.

कंपनीकडून आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कर्ज करारासह कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये आपल्या ग्राहकांना स्पष्टपणे सांगितले जाते, ते कंपनीच्या वेबसाइटवरही उपलब्ध आहे.

कंपनीने व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करताना योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती निश्चित केली होती.

कंपनी निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारल्या जाणार्या व्याजाचा दर निश्चित करेल.

लृ. व्यापक प्रसार आणि वेळोवेळी आढावा

कंपनी विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी वर नमूद केलेली वरील फेअर प्रॅक्टिसेस कोड आपल्या वेबसाइटवर टाकेल. कंपनी वेळोवेळी आवश्यक असलेल्या संहितेचे पुनरावलोकन आणि परिष्कृत करेल - स्वतःच्या अनुभवाच्या आधारे आणि आरबीआयने यासंदर्भात जारी केलेल्या नवीन मार्गदर्शक तत्वांच्या आधारे.

संचालक मंडळ दरवर्षी फेअर प्रॅक्टिसेस कोडच्या पालनाचा आढावा घेईल आणि व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवर कंपनीच्या तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा त्रैमासिक आढावा मंडळाद्वारे केला जाईल.

अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.