



जब ज़िंदगी बदलनी हो

उचित व्यवहार संहिता

अंतिम संशोधन और निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदन की तिथि: 09 फरवरी, 2024

दस्तावेज़ ID	MFL/संचालन/उचित व्यवहार संहिता
संस्करण संख्या	v.1.4
पृष्ठ संख्या	1/10
प्रभावी तिथि	09.02.2024

उचित व्यवहार संहिता

प्रस्तावना/परिचय

मुथूट फिनकोर्प लिमिटेड ("कंपनी" या "MFL") एक व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा स्वीकार करने वाली NBFC है जो वित्तीय सेवाओं की एक श्रृंखला प्रदान करती है जिसमें गोल्ड लोन और सुरक्षित और असुरक्षित ऋण शामिल हैं। संगठन अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवसाय प्रथाओं को स्थापित करने के लिए RBI द्वारा निर्धारित नीति दिशानिर्देशों की समीक्षा और उनका पालन करने का प्रयास करता है। तदनुसार, इस उचित व्यवहार संहिता ("FPC" या "कोड") को मुख्य निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2023 के अनुसार संशोधित किया गया है। कंपनी हर समय सर्वोत्तम व्यवसाय और ग्राहक सेवा प्रथाओं को समय-समय पर अपनाएगी और इस संहिता में आवश्यकतानुसार उचित संशोधन करेगी। कंपनी का प्रबंधन यह सुनिश्चित करेगा कि इस FPC का कार्यान्वयन पूरे संगठन और उसके कर्मचारियों की जिम्मेदारी बन जाए। ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, और सर्विसिंग और संग्रह और विपणन गतिविधियों सहित इसके संपूर्ण व्यावसायिक संचालन पर उचित उधार प्रथाएँ लागू होंगी। FPC के प्रति इसकी प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, प्रशिक्षण, परामर्श, निगरानी, ऑडिटिंग कार्यक्रम, आंतरिक नियंत्रण, प्रौद्योगिकी के इष्टतम उपयोग और अपने ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए सहानुभूति के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी। साथ ही, हम अपने ग्राहकों के व्यक्तिगत डेटा की निजता और गोपनीयता की आवश्यकता के प्रति सचेत रहेंगे।

उद्देश्य

FPC के उद्देश्य इस प्रकार हैं।

- ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने हेतु ग्राहकों के साथ व्यवहार में सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाना।
- पारदर्शी और नैतिक व्यावसायिक प्रथाओं को सुनिश्चित करना
- पारस्परिक रूप से लाभप्रद दीर्घकालिक संबंध को बढ़ावा देने के लिए ग्राहकों को सभी प्रासंगिक जानकारी प्रदान करना।
- ग्राहक के साथ निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध बनाए रखना सुनिश्चित करना।

1. प्रयोज्यता

FPC कंपनी के प्रधान कार्यालय, आंचलिक कार्यालयों और विभिन्न केंद्रों में स्थित क्षेत्रीय कार्यालयों और भारत भर में स्थित शाखाओं सहित सभी कार्यालयों पर लागू होगी। FPC कंपनी के सभी कर्मचारियों और अधिकारियों पर बाध्यकारी होगी।

दस्तावेज़ ID	MFL/संचालन/उचित व्यवहार संहिता
संस्करण संख्या	v.1.4
पृष्ठ संख्या	2/10
प्रभावी तिथि	09.02.2024

2. घोषणा और प्रतिबद्धताएँ:

- कंपनी हर समय सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के सिद्धांतों का पालन करते हुए अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार में हमेशा निष्पक्ष और उचित रहेगी।
- कंपनी नियामकों और सरकार, स्थानीय प्राधिकरण आदि जैसे अन्य सक्षम प्राधिकारियों द्वारा पारित/जारी किए गए सभी लागू कानूनों, विनियमों और दिशानिर्देशों का पालन करने का वचन देती है।
- कंपनी अपने सभी कार्यालयों में कुशल, पेशेवर और विनम्र सेवाओं के द्वारा ग्राहक की पूर्ण संतुष्टि के लिए प्रतिबद्ध है।
- कंपनी आंतरिक रूप से निर्धारित मानकों और प्रथाओं को पूरा करने और उनमें सुधार करने का लगातार प्रयास करेगी और उद्योग में प्रचलित मानकों से आगे रहेगी।
- कंपनी धर्म, जाति, लिंग या भाषा के आधार पर ग्राहकों के साथ भेदभाव नहीं करने का वचन देती है।
- कंपनी अपने ग्राहकों/संभावित ग्राहकों को अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में स्पष्ट और पूरी जानकारी प्रदान करेगी और किसी भी भ्रामक या संभावित रूप से गुमराह करने वाले विज्ञापन या प्रचार का सहारा नहीं लेगी।
- कंपनी छिपे हुए शुल्क या पारदर्शिता की कमी वाले किसी भी उत्पाद/सेवाओं को पेश करने से दूर रहने का वचन देती है।
- कंपनी FPC को अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगी और ग्राहक के अनुरोध पर उसे FPC की एक प्रति भी उपलब्ध कराएगी।
- कंपनी ग्राहक द्वारा प्रदान की गई व्यक्तिगत जानकारी की निजता और गोपनीयता को हमेशा बनाए रखेगी।

3. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

ऋण आवेदन पत्र में ऋण से संबंधित आवश्यक जानकारी और प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों से संबंधित विवरण शामिल होंगे जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करते हैं। ऋण आवेदन और दस्तावेज स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे। उधारकर्ता को RBI के KYC दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत करने होंगे।

4. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

पहचान/पता प्रमाण के सत्यापन और सुरक्षा के रूप में पेश किए गए सोने के आभूषणों और/या अन्य कीमती सामानों के संतोषजनक मूल्यांकन के तुरंत बाद गोल्ड लोन स्वीकृत किया जाएगा। स्वीकृत ऋण की राशि और ऋण से संबंधित नियम और शर्तों की स्वीकृति के प्रतीक के रूप में ऋण के नियमों और शर्तों के साथ

दस्तावेज़ ID	MFL/संचालन/उचित व्यवहार संहिता
संस्करण संख्या	v.1.4
पृष्ठ संख्या	3/10
प्रभावी तिथि	09.02.2024

दी गई सुरक्षा का विवरण दिखाने वाले ऋण दस्तावेज (प्रतिज्ञा प्रपत्र) पर ग्राहक को विधिवत हस्ताक्षर करने होंगे। ग्राहक को प्रतिज्ञा प्रपत्र की एक प्रति दी जाएगी।

ऋण दस्तावेज पूरा होने के तुरंत बाद SME ऋण और अन्य सुरक्षित/असुरक्षित ऋण वितरित किए जाएंगे। ऋण स्वीकृति पत्र की प्रति ग्राहक को दे दी जाएगी।

5. KYC, मूल्यांकन, बीमा और प्रतिभूतियों के भंडारण की नीति

कंपनी ने अपने बोर्ड द्वारा विधिवत अनुमोदित एक नीति बनाई है, जिसमें निम्नलिखित पहलुओं को शामिल किया गया है:

- यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएं कि RBI द्वारा निर्धारित KYC दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाए और यह सुनिश्चित किया जाए कि कोई भी ऋण देने से पहले ग्राहक के बारे में पर्याप्त सावधानी बरती जाए।
- संपार्श्विक सुरक्षा के रूप में स्वीकार किए गए आभूषणों के मूल्य और शुद्धता का आकलन करने के लिए उचित मूल्यांकन प्रक्रिया की जाएगी।
- उधारकर्ता से सोने के आभूषणों के स्वामित्व की पुष्टि करने वाला घोषणापत्र प्राप्त किया जाएगा।
- सभी शाखाओं में आभूषणों को सुरक्षित रखने के लिए प्रतिष्ठित निर्माण के BIS मानकों के अनुरूप स्ट्रांग रूम या तिजोरियों की उचित भंडारण सुविधा होनी चाहिए। दो अधिकारियों के पास स्ट्रांग रूम/तिजोरी की चाबियों का सेट अलग-अलग रखा जाएगा और उसका संचालन संयुक्त रूप से किया जाएगा। सुरक्षा मुद्दों से संबंधित दिशानिर्देशों का कड़ाई से पालन सुनिश्चित करने के लिए, कर्मचारियों को निरंतर प्रशिक्षण दिया जाएगा। गुणवत्ता, मात्रा और उचित भंडारण सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा सोने की वस्तुओं का समय-समय पर निरीक्षण किया जाएगा।
- संपार्श्विक सुरक्षा के रूप में स्वीकार किए गए आभूषणों का पर्याप्त और उचित रूप से बीमा किया जाना चाहिए।

6. ब्याज की दर

कंपनी द्वारा प्रस्तावित विभिन्न ऋण योजनाओं के लिए ब्याज दरों को निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया गया है। विभिन्न योजनाओं के लिए वार्षिक ब्याज दर प्रत्येक उत्पाद विवरण के तहत वेबसाइट पर उपलब्ध है। उधारकर्ता द्वारा चयनित विशेष योजना के लिए उचित वार्षिक ब्याज दर, उस योजना से संबंधित प्रतिज्ञा प्रपत्र/ऋण दस्तावेज में उपलब्ध होगी। कंपनी प्रत्येक उत्पाद के लिए जहां भी लागू हो, उत्पाद की प्रकृति और LTV के आधार पर ब्याज वसूल करेगी। अलग-अलग योजनाओं और अलग-अलग राज्यों के लिए अलग-अलग ब्याज दरें हो सकती हैं। किसी योजना पर लागू ब्याज दरों के बारे में ऋण लेने से पहले उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा और संबंधित ऋण दस्तावेजों में दर्शाया जाएगा। यदि देर से भुगतान के लिए कोई दंडात्मक शुल्क हो, तो उसका उल्लेख ऋण दस्तावेज/प्रतिज्ञा प्रपत्र में मोटे अक्षरों में किया जाएगा। प्रत्येक योजना में निर्मित अलग-अलग स्लैब के अनुसार ब्याज की समय पर चुकोती को

दस्तावेज़ ID	MFL/संचालन/उचित व्यवहार संहिता
संस्करण संख्या	v.1.4
पृष्ठ संख्या	4/10
प्रभावी तिथि	09.02.2024

प्रोत्साहित करने या निर्दिष्ट अवधि पर या उससे पहले ऋण को बंद करने के लिए ब्याज दर में छूट प्रदान की जा सकती है।

7. ब्याज की गणना की विधि

स्वर्ण ऋण के मामले में, ब्याज की गणना ऋण संवितरण की तारीख से समापन की तारीख तक बकाया रहने वाले दिनों की वास्तविक संख्या के लिए की जाएगी। हालाँकि, यदि उधारकर्ता संवितरण की तारीख से 7 दिनों के भीतर ऋण बंद कर देता है, तो स्वर्ण ऋण योजनाओं के लिए 7 दिनों के लिए न्यूनतम ब्याज देय होगा। हमारी बुलेट योजनाओं में ब्याज की समय पर चुकौती को प्रोत्साहित करने के लिए ब्याज दर में छूट प्रदान की जा सकती है। अंतिम अद्यतन ब्याज भुगतान तिथि से लागू दिनों की संख्या के आधार पर किसी योजना के लिए अलग-अलग छूट स्लैब और संबंधित प्रभावी ब्याज दर स्लैब उपलब्ध होंगे। ऐसे प्रभावी ब्याज दर स्लैब जिस दिन ब्याज अंतिम बार पूरी तरह चुकाया गया हो उस तारीख के तुरंत बाद वाले दिन से या संवितरण की तारीख से लागू होंगे। उधारकर्ता से प्राप्त/वसूली गई कोई भी भुगतान को पहले शुल्क/खर्च के लिए, फिर ब्याज के लिए और यदि कोई शेष राशि हो, तो उसे मूलधन के लिए विनियोजित किया जाएगा। EMI गोल्ड लोन के मामले में भी अलग-अलग योजनाएं उपलब्ध हैं, जहां प्रत्येक ऋण के लिए दिए गए शेड्यूल के अनुसार समान मासिक किस्तों में पुनर्भुगतान करना होता है।

8. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क:

- उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने पर यदि जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा जो अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा अर्थात ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालाँकि, इससे ऋण खाते में चक्रवृद्धि ब्याज की सामान्य प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।
- हम ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेंगे और इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेंगे।
- कंपनी दंडात्मक आरोपों पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति बनाएगी।
- दंडात्मक आरोपों की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- 'व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋण के मामले में दंडात्मक शुल्क, भौतिक नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।

दस्तावेज़ ID	MFL/संचालन/उचित व्यवहार संहिता
संस्करण संख्या	v.1.4
पृष्ठ संख्या	5/10
प्रभावी तिथि	09.02.2024

- f) दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण को ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत वेबसाइट पर प्रदर्शित करने के अलावा, ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण (KFS) में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।
- g) जब भी ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाएंगे, तो दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी उदाहरण और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।

9. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

- a) कंपनी ऋण दस्तावेज़ में पहले से उल्लिखित डिफॉल्ट ब्याज को छोड़कर, नियमों और शर्तों और ब्याज दर और अन्य शुल्कों में संभावित रूप से लागू होने वाले किसी भी बदलाव के लिए उधारकर्ता को उचित नोटिस देगी।
- b) समझौते के तहत पुनर्भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेजी से करने का निर्णय ऋण दस्तावेज़ के अनुरूप होगा।
- c) गोल्ड लोन के मामले में, कंपनी ऋण के निपटान की तारीख पर सभी बकाया राशि के भुगतान पर सभी प्रतिभूतियां जारी कर देगी, जो उधारकर्ता के खिलाफ मुथूट फिनकोर्प लिमिटेड के किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन होगी। यदि इस तरह के अधिकार का प्रयोग किया जाता है, तो ग्राहक को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत मुथूट फिनकोर्प लिमिटेड प्रासंगिक दावे के निपटारे तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।
- d) सुरक्षित/असुरक्षित ऋण के मामले में, कंपनी ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करेगी। उधारकर्ता को उसकी प्राथमिकता के अनुसार मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को या तो उस आउटलेट/शाखा से एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा जहां ऋण खाता संचालित किया गया था या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं। ऋण स्वीकृति पत्र में चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों को लौटाने की समयसीमा और स्थान का उल्लेख किया जाएगा।
- e) एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं के निधन की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, कंपनी कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी के लिए प्रक्रिया बनाएगी और ऐसी प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

10. गिरवी रखे गए सोने के आभूषणों की नीलामी द्वारा बिक्री की नीति और दिशानिर्देश

ग्राहकों द्वारा कंपनी के पास गिरवी रखे गए सोने के आभूषणों की नीलामी द्वारा बिक्री के लिए सामान्य नीति और दिशानिर्देश निम्नानुसार होंगे:

दस्तावेज़ ID	MFL/संचालन/उचित व्यवहार संहिता
संस्करण संख्या	v.1.4
पृष्ठ संख्या	6/10
प्रभावी तिथि	09.02.2024

- i) कंपनी के पास गिरवी रखे गए सोने के आभूषण, यदि ऋण समझौते के अनुसार ऋण की अवधि के भीतर नहीं चुड़ाए जाते हैं या यदि ब्याज या मूलधन का भुगतान न करने के कारण ऋण चूक हो जाता है, तो कंपनी द्वारा सार्वजनिक नीलामी के माध्यम से बिक्री करके इसका निपटान किया जाएगा। हालाँकि, कंपनी नीलामी की तारीख से कम से कम 15 दिन पहले नीलामी के बारे में पंजीकृत डाक/कूरियर द्वारा ग्राहक को उचित सूचना देगी। नीलामी के बारे में विवरण एक स्थानीय समाचार पत्र और एक राष्ट्रीय दैनिक में भी प्रकाशित किया जाएगा।
- ii) नीलामी कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीलामीकर्ता द्वारा या संबंधित राज्यों में लागू कानून के अनुसार आयोजित की जाएगी। ग्राहक द्वारा कंपनी को देय राशि, मूलधन और अद्यतन ब्याज के साथ-साथ नीलामी आयोजित करने के खर्चों सहित अन्य खर्चों को मिलाकर, बिक्री आय के विरुद्ध समायोजित की जाएगी। नीलामी से प्राप्त राशि का समायोजन करने के बाद यदि कोई अधिशेष होगा तो ग्राहक को वापस कर दिया जाएगा, जबकि यदि कोई कमी होगी तो उसकी वसूली उधारकर्ता से की जाएगी। विवरण नीलामी की तारीख के 45 दिनों के भीतर उधारकर्ता को अधिशेष/घाटे सहित नीलामी के बारे में सूचित किया जाएगा और अतिरिक्त राशि वापस कर दी जाएगी।
- iii) यदि ऋण दिए जाने के बाद किसी भी समय, कंपनी के पास यह मानने के लिए कारण हो कि ग्राहक ने गलत तथ्यों को पेश करके ऋण प्राप्त किया है और चुकाने में विफल रहा है यदि ऋण दिए जाने के बाद किसी भी समय, कंपनी के पास यह विश्वास करने का कारण है कि ग्राहक ने तथ्यों की गलत प्रस्तुति के माध्यम से ऋण प्राप्त किया है और मांग पर ब्याज के साथ ऋण चुकाने में विफल रहा है, कंपनी उपरोक्त प्रक्रियाओं का पालन करने के लिए बाध्य नहीं होगी, लेकिन तत्कालीन प्रचलित परिस्थितियों में जो भी उचित होगा, उस तरीके से उसके द्वारा गिरवी रखे गए सोने के आभूषणों को बेचने/नीलामी करने के लिए स्वतंत्र होगी।

कंपनी ने गिरवी रखे गए सोने के आभूषणों की नीलामी से संबंधित नीतियों और प्रक्रियाओं से संबंधित बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीलामी नीति भी लागू की है।

11. कंपनी ने विशेष रूप से सुरक्षित और असुरक्षित ऋण उत्पादों के लिए उचित ऋण पद्धति का पालन किया है

- i) म्यूटू फिनकोर्प लिमिटेड सिक्योर्ड एंड अनसिक्योर्ड लेंडिंग बिजनेस (MFL SULB) उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता जिसमें समझता हो उस भाषा में मंजूरी पत्र देगा, जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि, नियम और शर्तों सहित ब्याज की वार्षिक दर और उसके आवेदन की विधि लिखित रूप में होगी और उधारकर्ता को इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड पर रखना होगा।

दस्तावेज़ ID	MFL/संचालन/उचित व्यवहार संहिता
संस्करण संख्या	v.1.4
पृष्ठ संख्या	7/10
प्रभावी तिथि	09.02.2024

- ii) ब्याज की दर कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी; समय-समय पर परिवर्तन संबंधित मंचों पर अद्यतन किए जाएंगे।
- iii) ब्याज की दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को उसके खाते से ली जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता हो।
- iv) सामान्य ब्याज के अलावा, कंपनी किसी भी बकाया राशि के भुगतान में देरी या चूक के लिए दंडात्मक शुल्क लगा सकती है। विभिन्न उत्पादों या सुविधाओं के लिए इन अतिरिक्त या दंडात्मक शुल्कों की वसूली या छूट का निर्णय क्रेडिट नीति के तहत निर्धारित सीमा के भीतर किया जाएगा।
- v) **स्पष्टता और पारदर्शिता के लिए लगाए गए दंडात्मक शुल्क का खुलासा ऋण समझौते और आवेदन पत्र में किया जाएगा।**
- vi) ऋण अनुबंध में लागू बाउंस शुल्क +सेवा शुल्क के साथ-साथ शुल्कों की सभी अनुसूची स्पष्ट रूप से बताई जाएगी
- vii) ब्याज लागू होगा और इसे मासिक, त्रैमासिक आधार पर या ऐसी अन्य अवधि पर वसूल किया जाएगा जिसे नामित प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित किया जा सकता है। इस संबंध में विशिष्ट शर्तों को प्रासंगिक उत्पाद नीति के द्वारा संबोधित किया जाएगा।
- viii) ब्याज के अलावा, अन्य वित्तीय शुल्क जैसे प्रक्रिया शुल्क, लॉगिन शुल्क, चेक बाउंस शुल्क, पूर्व भुगतान / फौजदारी शुल्क, आंशिक संवितरण शुल्क, नकद प्रबंधन शुल्क, RTGS / अन्य प्रेषण शुल्क, विभिन्न अन्य सेवाओं पर शुल्क - जैसे जहां भी आवश्यक हो - नो ड्यूज प्रमाणपत्र, NOC आदि जारी करना, इत्यादि शुल्क कंपनी द्वारा लगाया जाएगा। आधार शुल्क के अलावा, वस्तु एवं सेवा कर (GST) और अन्य उपकर समय-समय पर लागू दरों पर एकत्र किए जाएंगे। इन शुल्कों में कोई भी संशोधन पूर्वव्यापी प्रभाव से लागू होगा। MFL SULB शुल्क अनुसूची को ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा। इन शुल्कों का निर्णय कंपनी के प्रबंधन द्वारा सामूहिक रूप से किया जाएगा।

12. गोपनीयता

जब तक उधारकर्ता द्वारा अधिकृत न किया जाए, कंपनी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी। कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर उधारकर्ताओं के लेनदेन का विवरण किसी अन्य व्यक्ति को प्रकट नहीं कर सकती है।

- (a) यदि कंपनी को किसी वैधानिक या विनियामक निकाय या निकायों को विनियामक निर्देशों के अनुसार जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो।
- (b) यदि जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य हो।
- (c) यदि ऐसी जानकारी प्रदान करना उधारकर्ताओं के हित में हो (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम)

दस्तावेज़ ID	MFL/संचालन/उचित व्यवहार संहिता
संस्करण संख्या	v.1.4
पृष्ठ संख्या	8/10
प्रभावी तिथि	09.02.2024

(d) यदि उधारकर्ता ने कंपनी को उसके समूह/सहयोगी/संस्थाओं या कंपनियों या ऐसे किसी व्यक्ति/इकाई को विशेष सहमति के साथ ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए अधिकृत किया है।

13. सामान्य

- कंपनी ऋण दस्तावेज़ में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी।
- उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, हस्तांतरण के लिए कंपनी की सहमति या आपत्ति, यदि कोई हो, तो उधारकर्ता को अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा।
- कंपनी ऋण की वसूली के लिए उधारकर्ता को अनुचित उत्पीड़न नहीं करेगी।

14. शिकायत निवारण तंत्र

किसी पदाधिकारी या उसके निर्णयों पर उधारकर्ताओं की शिकायतें उच्च स्तर पर सुनी जाएंगी। उधारकर्ता आउटसोर्स एजेंसियों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित शिकायतें ईमेल आईडी customercare@muthoot.com पर या संबंधित नोडल/प्रिंसिपल नोडल अधिकारी या प्रधान कार्यालय के नोडल अधिकारी को लिखित रूप में कर सकते हैं। ग्राहकों की जानकारी के लिए ऊपर उल्लिखित अधिकारियों के नाम, पता और संपर्क नंबर सभी शाखाओं में प्रदर्शित किए गए हैं।

यदि शिकायत का समाधान ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार नहीं किया जाता है या विनियमित इकाई द्वारा 30 दिनों की अवधि के भीतर जवाब नहीं दिया जाता है, तो ग्राहक इस मामले को रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत लोकपाल के कार्यालय में भेज सकता है।

- योजना के तहत शिकायतें (<https://cms.rbi.org.in>) पोर्टल पर दर्ज की जा सकती हैं।
- शिकायतें निर्धारित प्रारूप में भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थापित 'केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र' को भौतिक तौर पर भी भेजी जा सकती हैं।
- शिकायत संपर्क केंद्र पर टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक) हिंदी, अंग्रेजी और 8 क्षेत्रीय भाषाओं में भी दर्ज की जा सकती है।

यह उचित व्यवहार संहिता कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

15. उचित व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की आवधिक समीक्षा:

उचित व्यवहार संहिता की समय-समय पर समीक्षा और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली कंपनी द्वारा वार्षिक अंतराल पर की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।