



जेव्हा आयुष्य बदलायचं असेल

न्याय्य वर्तणूक संहिता

संचालक मंडळाने अंतिम सुधारलेली आवृत्ती आणि मंजूरीची तारीख: फेब्रुवारी 09, 2024

दस्तऐवज आयडी	MFL/ऑपरेशन्स/फेअर प्रॅक्टिस कोड
आवृत्ती क्र.	v.1.4
पृष्ठ क्र.	1 of 10
प्रभावी तारीख	09.02.2024

न्याय्य वर्तणूक संहिता

प्रस्तावना/परिचय

मुथूट फिनकॉर्प लिमिटेड ("कंपनी" किंवा "MFL") एक पद्धतशीरपणे महत्वाची नॉन-डिपॉझिट घेणारी NBFC आहे ज्यामध्ये गोल्ड लोन आणि सुरक्षित आणि असुरक्षित कर्जे यांचा समावेश होतो. संस्था आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना वाजवी व्यवसाय पद्धती स्थापित करण्यासाठी आरबीआय ने दिलेल्या धोरण मार्गदर्शक तत्वांचे पुनरावलोकन करण्याचा आणि त्यांचे पालन करण्याचा प्रयत्न करते त्यानुसार, या न्याय्य वर्तणूक संहिता ("FPC" किंवा "कोड") मध्ये मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी –स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 नुसार सुधारणा करण्यात आली आहे. कंपनी वेळोवेळी सर्वोत्तम व्यवसाय आणि ग्राहक सेवा पद्धतींचा अवलंब करेल आणि या संहितेत आवश्यक ते बदल करेल. कंपनीचे व्यवस्थापन हे सुनिश्चित करेल की या एफपीसी ची अंमलबजावणी ही संपूर्ण संस्था आणि तिच्या कर्मचाऱ्यांची जबाबदारी आहे. कर्जाची उत्पत्ती, प्रक्रिया आणि सर्व्हिसिंग आणि संकलन आणि विपणन क्रियाकलापांसह त्याच्या संपूर्ण व्यवसाय ऑपरेशन्सना वाजवी कर्ज देण्याच्या पद्धती लागू होतील. एफपीसी ची बांधिलकी कर्मचारी उत्तरदायित्व, प्रशिक्षण, समुपदेशन, देखरेख, ऑडिटिंग कार्यक्रम, अंतर्गत नियंत्रणे, तंत्रज्ञानाचा इष्टतम वापर आणि ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी सहानुभूती या संदर्भात प्रदर्शित केली जाईल. त्याच वेळी, आम्ही आमच्या ग्राहकांच्या वैयक्तिक डेटाची गुप्तता आणि गोपनीयतेची आवश्यकता जाणून घेऊ.

उद्दिष्टे

एफपीसी ची उद्दिष्टे खालीलप्रमाणे आहेत.

- ग्राहकांचे समाधान सुनिश्चित करण्यासाठी उच्च कार्यविषयक मानके साध्य करण्यासाठी ग्राहकांशी व्यवहार करताना सर्वोत्तम पद्धतींचा अवलंब करणे.
- पारदर्शक आणि नैतिक व्यवसाय पद्धती सुनिश्चित करणे
- परस्पर फायदेशीर दीर्घकालीन संबंधांना प्रोत्साहन देण्यासाठी ग्राहकांना सर्व संबंधित माहिती प्रदान करणे.
- ग्राहकासोबत निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध ठेवण्याची खात्री करणे.

1. लागू होण्याची क्षमता

एफपीसी कंपनीच्या सर्व कार्यालयांना लागू होईल ज्यात मुख्य कार्यालय, विभागीय कार्यालये आणि विविध केंद्रांमध्ये स्थित प्रादेशिक कार्यालये आणि भारतभर स्थित शाखा आहेत. एफपीसी कंपनीचे सर्व कर्मचारी आणि अधिकारी यांना बंधनकारक असेल.

दस्तऐवज आयडी	MFL/ऑपरेशन्स/फेअर प्रॅक्टिस कोड
आवृत्ती क्र.	v.1.4
पृष्ठ क्र.	2 of 10
प्रभावी तारीख	09.02.2024

2. घोषणा आणि वचनबद्धता:

- कंपनी नेहमी सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या तत्वांचे पालन करून आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना नेहमी न्याय्य आणि वाजवी असेल.
- कंपनी नियामक आणि इतर सक्षम प्राधिकरणे जसे की सरकार, स्थानिक प्राधिकरण इत्यादींनी पारित/जारी केलेले सर्व लागू कायदे, नियम आणि मार्गदर्शक तत्त्वे यांचे पालन करण्याचे वचन देते.
- कंपनी तिच्या सर्व कार्यालयांमध्ये कार्यक्षम, व्यावसायिक आणि विनम्र सेवांद्वारे पूर्ण ग्राहकांच्या समाधानासाठी वचनबद्ध आहे.
- कंपनी अंतर्गत रित्या निर्देशित केलेले मानबिंदू आणि पद्धती पूर्ण करण्यासाठी आणि सुधारण्यासाठी उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानकांपेक्षा पुढे राहण्याचा सातत्याने प्रयत्न करेल.
- कंपनी धर्म, जात, लिंग किंवा भाषेच्या आधारावर ग्राहकांमध्ये भेदभाव न करण्याचे वचन देते.
- कंपनी आपल्या ग्राहकांना/संभाव्य ग्राहकांना उत्पादने आणि सेवांबद्दल स्पष्ट आणि संपूर्ण माहिती प्रदान करेल आणि कोणत्याही दिशाभूल करणारी किंवा संभाव्य दिशाभूल करणारी जाहिरात किंवा प्रसिद्धीचा अवलंब करणार नाही.
- कंपनी लपविलेले शुल्क किंवा पारदर्शकतेचा अभाव असलेली कोणतीही उत्पादने/सेवा सादर करण्यापासून परावृत्त करण्याचे वचन देते.
- कंपनी तिच्या वेबसाइटवर एफपीसी प्रदर्शित करेल आणि मागणी केल्यावर एफपीसी ची प्रत ग्राहकाला उपलब्ध करून देईल.
- कंपनी नेहमी ग्राहकाद्वारे प्रदान केलेल्या वैयक्तिक माहितीची गुप्तता आणि गोपनीयतेचे रक्षण करेल.

3. कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज

कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितसंबंधांवर परिणाम करणाऱ्या कर्जाशी संबंधित आवश्यक माहिती आणि प्रस्तुत करावयाच्या कागदपत्रांशी संबंधित तपशील असणे आवश्यक आहे. कर्जाचे अर्ज आणि दस्तऐवज स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असतील. आरबीआय च्या केवायसी मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करण्यासाठी कर्जदाराने आवश्यक कागदपत्रे सादर करणे आवश्यक आहे.

4. कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

ओळख/पत्त्याच्या पुराव्याची पडताळणी केल्यानंतर आणि सोन्याचे दागिने आणि/किंवा तारणम्हणून देऊ केलेल्या इतर मौल्यवान वस्तूंचे त्याच दिवशी समाधानकारक मूल्यांकन केल्यानंतर लगेचच गोल्ड लोन मंजूर केले जाईल. मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम आणि कर्जाच्या अटी आणि शर्तीसह प्रदान केलेल्या तारणाचे तपशील दर्शविणारे कर्ज दस्तऐवज (प्लेज फॉर्म) अटी आणि शर्तीच्या स्वीकृतीच्या टोकनमध्ये ग्राहकाकडून रीतसर स्वाक्षरीने प्राप्त होतील. प्लेज फॉर्मची एक प्रत ग्राहकाला दिली जाईल. एसएमई कर्ज आणि इतर सुरक्षित/असुरक्षित कर्जे कर्जाची कागदपत्रे पूर्ण झाल्यानंतर लगेच वितरित केली जातील. कर्ज मंजुरीच्या पत्राची प्रत ग्राहकाला दिली जाईल.

दस्तऐवज आयडी	MFL/ऑपरेशन्स/फेअर प्रॅक्टिस कोड
आवृत्ती क्र.	v.1.4
पृष्ठ क्र.	3 of 10
प्रभावी तारीख	09.02.2024

5. केवायसीची पॉलिसी, मूल्यमापन, विमा आणि तारणाची साठवण

कंपनीने खालील बाबींचा समावेश असलेले संचालक मंडळाने रीतसर मंजूर केलेले धोरण तयार केले आहे:

- आरबीआयने निर्धारित केवायसी मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले आहे याची खात्री करण्यासाठी पुरेशी पावले आणि कोणतेही कर्ज देण्यापूर्वी ग्राहकावर पुरेशी काळजी घेतली जाईल याची खात्री केली जाते.
- कोलॅटरल सुरक्षा म्हणून स्वीकारलेल्या दागिन्यांचे मूल्य आणि शुद्धतेचे मूल्यांकन करण्यासाठी योग्य मूल्यांकन प्रक्रिया.
- सोन्याच्या दागिन्यांच्या मालकीची पुष्टी करणारी **हमी** कर्जदाराकडून घेतली जाईल.
- सर्व शाखांमध्ये दागिने सुरक्षित ताब्यात ठेवण्यासाठी प्रतिष्ठित मेकच्या बी.आय.एस मानकांशी सुसंगत स्ट्रॉंग रूम्स किंवा सेफ्सची योग्य साठ्याची सुविधा असावी. स्ट्रॉंग रूम/सेफच्या चाव्या दोन अधिकाऱ्यांकडे स्वतंत्रपणे ठेवल्या जातील आणि त्यांचे कार्य संयुक्तपणे केले जातील. सुरक्षेच्या मुद्द्यांचे पालन करणाऱ्या मार्गदर्शक तत्वांचे काटेकोरपणे पालन केले जाईल याची खात्री करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना सतत प्रशिक्षण दिले जाईल. गुणवत्ता, प्रमाण आणि योग्य साठ्याची खात्री करण्यासाठी अंतर्गत ऑडिटर्सद्वारे सोन्याच्या वस्तूंची वेळोवेळी तपासणी केली जाईल.
- संपार्श्विक सुरक्षा म्हणून स्वीकारल्या गेलेल्या दागिन्यांचा पुरेसा आणि योग्य विमा केला जाईल.

6. व्याजदर

कंपनीने देऊ केलेल्या विविध कर्ज योजनांचे व्याजदर संचालक मंडळाने मंजूर केले आहेत/आहेत. वेगवेगळ्या योजनांसाठी वार्षिक व्याज दर प्रत्येक उत्पादनाच्या वर्णनाखाली वेबसाइटवर उपलब्ध आहे. कर्जदाराने निवडलेल्या विशिष्ट योजनेसाठी योग्य म्हणून वार्षिक व्याज दर संबंधित तारण फॉर्म/कर्ज दस्तऐवजात उपलब्ध असेल. कंपनी प्रत्येक उत्पादनासाठी लागू असेल तेथे उत्पादनाच्या स्वरूपावर आणि एलटीवी वर आधारित व्याज आकारेल. वेगवेगळ्या योजना आणि वेगवेगळ्या राज्यांसाठी वेगवेगळे व्याजदर असू शकतात. योजनेला लागू होणारे व्याजदर कर्ज घेण्यापूर्वी कर्जदाराला कळवले जातील आणि संबंधित कर्ज दस्तऐवजांमध्ये प्रतिबिंबित केले जातील. उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क, जर असेल तर, कर्जाच्या दस्तऐवजात/ तारण फॉर्ममध्ये ठळक अक्षरात नमूद केले जाईल. प्रत्येक योजनेमध्ये तयार केलेल्या वेगवेगळ्या पातळीनुसार व्याजदरात सवलत दिली जाऊ शकते.

7. व्याजाची गणना करण्याची पद्धत

सोने कर्जाच्या बाबतीत, कर्ज वाटपाच्या तारखेपासून ते बंद झाल्याच्या तारखेपर्यंत किती दिवस कर्ज थकीत आहे, त्या दिवसांसाठी व्याजाची गणना केली जाईल. तथापि, कर्जदाराने वितरणाच्या तारखेपासून 7 दिवसांच्या आत कर्ज बंद केल्यास, सोने कर्ज योजनांसाठी 7 दिवसांसाठी किमान व्याज देय असेल. आमच्या बुलेट योजनांमध्ये व्याजाची वेळेवर परतफेड करण्यास प्रोत्साहन देण्यासाठी व्याजदरात सूट दिली जाऊ शकते.

दिवसांच्या संख्येवर आधारित शेवटच्या अद्ययावत व्याज भरण्याच्या तारखेपासून लागू योजनेसाठी भिन्न रिबेट स्लॅब आणि संबंधित प्रभावी व्याजदर स्लॅब उपलब्ध असतील. असे प्रभावी व्याज दर स्लॅब ज्या तारखेला व्याज पूर्णपणे पूर्ण केले गेले होते त्या तारखेपासून किंवा वितरणाच्या तारखेपासून लगेच लागू होतील. कर्जदाराकडून मिळालेले/वसुली केलेले कोणतेही पेमेंट प्रथम शुल्क/खर्चासाठी, नंतर व्याज आणि शिल्लक असल्यास मुद्दलासाठी विनियोजन केले जाईल. ईएमआय सोने कर्जाच्या बाबतीतही वेगवेगळ्या योजना उपलब्ध आहेत जिथे प्रत्येक कर्जासाठी दिलेल्या वेळापत्रकानुसार परतफेड समान मासिक हप्त्यांमध्ये करावी लागते.

दस्तऐवज आयडी	MFL/ऑपरेशन्स/फेअर प्रॅक्टिस कोड
आवृत्ती क्र.	v.1.4
पृष्ठ क्र.	4 of 10
प्रभावी तारीख	09.02.2024

8. कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क:

- कर्जदाराकडून कर्ज कराराच्या भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल, दंड आकारल्यास, 'दंडात्मक शुल्क' मानले जाईल आणि 'दंडात्मक व्याज' स्वरूपात आकारले जाणार नाही जे दरात जोडले जाईल. अॅडव्हान्सवर व्याज आकारले जाते. दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण होणार नाही, म्हणजे अशा शुल्कांवर कोणतेही व्याज मोजले जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यातील व्याज चक्रवाढ करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर याचा परिणाम होणार नाही.
- आम्ही व्याज दरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्वांचे पत्राने आणि मनापासून पालन सुनिश्चित करू.
- कंपनी दंडात्मक शुल्काबाबत संचालक मंडळाने मंजूर केलेले धोरण तयार करेल.
- दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न करण्याशी सुसंगत असेल.
- वैयक्तिक कर्जदारांना, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, भौतिक अटी आणि शर्तीचे समान पालन न केल्याबद्दल, वैयक्तिक कर्जदारांना आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसावे.
- व्याज दर आणि सेवा शुल्कांतर्गत वेबसाइटवर प्रदर्शित करण्याव्यतिरिक्त, दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कर्ज करारामध्ये आणि सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती/की फॅक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) मध्ये ग्राहकांना स्पष्टपणे प्रकट केले जावे.
- जेव्हा जेव्हा कर्जदारांना भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठविली जातात तेव्हा दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. पुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.

9. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- कर्जाच्या दस्तऐवजात आधीच नमूद केल्याप्रमाणे डीफॉल्ट व्याज वगळता अटी आणि शर्तीमध्ये आणि व्याजदर आणि इतर शुल्कांमध्ये संभाव्यपणे लागू होणारा कोणताही बदल कंपनी कर्जदाराला योग्य सूचना देईल.
- कर्जाच्या दस्तऐवजाच्या अनुषंगाने परत बोलावणे/वेगवान परतफेड किंवा कराराच्या अंतर्गत कामगिरीचा निर्णय घेतला जाईल.
- गोल्ड लोनच्या बाबतीत, कर्जदाराच्या विरुद्ध मुथूट फिनकॉर्प लिमिटेडच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, कंपनी कर्जाच्या सेटलमेंटच्या तारखेला सर्व देय देयके भरल्यावर सर्व तारण जारी करेल. असा अधिकार वापरला गेल्यास, ग्राहकाला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता होईपर्यंत मुथूट फिनकॉर्प लिमिटेड कोणत्या अटीनुसार तारण राखून ठेवण्याचा हक्कदार आहे याची सूचना दिली जाईल.
- सुरक्षित/असुरक्षित कर्जाच्या बाबतीत, कंपनी कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट केल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत सर्व मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करेल. कर्जदाराला मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे एकतर आउटलेट/शाखेतून गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल जिथे कर्ज खात्यास सेवा दिली गेली किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत, तिच्या/त्याच्या पसंतीनुसार. मूळ जंगम/अचल मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या परताव्याची वेळ आणि ठिकाण कर्ज मंजुरी पत्रांमध्ये नमूद केले पाहिजे.
- एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेला संबोधित करण्यासाठी, कंपनी कायदेशीर वारसांना मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्याची प्रक्रिया तयार करेल आणि अशी प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल.

10. तारण ठेवलेल्या सोन्याच्या दागिन्यांच्या लिलावाद्वारे विक्रीसाठी धोरण मार्गदर्शक तत्त्वे

ग्राहकांनी कंपनीकडे तारण ठेवलेल्या सोन्याच्या दागिन्यांच्या लिलावाद्वारे विक्रीसाठी खालील सामान्य धोरण मार्गदर्शक तत्त्वे असतील:

- कंपनीकडे तारण ठेवलेले सोन्याचे दागिने, कर्जाच्या करारानुसार कर्जाच्या कालावधीत परत न केल्यास किंवा व्याज किंवा मुद्दल न भरल्यामुळे कर्ज चुकल्यास, सार्वजनिक लिलावाद्वारे विक्रीद्वारे कंपनीद्वारे विल्हेवाट लावली जाईल. तथापि, कंपनी लिलावाच्या तारखेच्या किमान 15 दिवस आधी नोंदणीकृत पोस्ट/कुरियरद्वारे ग्राहकाला लिलावाची योग्य माहिती देईल. लिलावाबाबतचे तपशील स्थानिक वृत्तपत्रात आणि राष्ट्रीय दैनिकातही प्रकाशित केले जातील.

दस्तऐवज आयडी	MFL/ऑपरेशन्स/फेअर प्रॅक्टिस कोड
आवृत्ती क्र.	v.1.4
पृष्ठ क्र.	5 of 10
प्रभावी तारीख	09.02.2024

ii) लिलाव कंपनीच्या संचालक मंडळाने किंवा संबंधित राज्यांमध्ये लागू असलेल्या कायदानुसार मंजूर केलेल्या लिलावकर्त्याद्वारे केला जाईल. ग्राहकाने कंपनीकडे देय असलेली रक्कम, मुदलाची एकूण रक्कम आणि अद्ययावत व्याज तसेच लिलाव आयोजित करण्यासाठी खर्चासह इतर खर्च, विक्रीच्या रकमेवर समायोजित केले जातील. लिलावाच्या रकमेतून थकबाकी समायोजित केल्यानंतर अतिरिक्त रक्कम ग्राहकाला परत केली जाईल आणि जर काही तूट असेल तर ती कर्जदाराकडून वसूल केली जाईल. लिलावाचे तपशील लिलावाच्या तारखेपासून 45 दिवसांच्या आत कर्जदाराला अतिरिक्त/तूटीसह कळवले जातील आणि जास्तीचा परतावा केला जाईल.

iii) कर्ज दिल्यानंतर कोणत्याही वेळी, एखाद्या ग्राहकाने तथ्यांचे चुकीचे वर्णन करून कर्ज मिळवले आहे आणि मागणीनुसार व्याजासह कर्जाची परतफेड करण्यात अयशस्वी झाले आहे असे मानण्याची कारणे कंपनीकडे असल्यास, कंपनी वरील गोष्टींचे पालन करण्यास बांधील राहणार नाही.

कार्यपद्धती, परंतु तत्कालीन प्रचलित परिस्थितीत योग्य वाटेल त्या पद्धतीने त्याने/तिने तारण ठेवलेले सोन्याचे दागिने विकण्यास/लिलाव करण्यास स्वातंत्र्य असेल.

कंपनीने तारण ठेवलेल्या सोन्याच्या दागिन्यांच्या लिलावाशी संबंधित धोरणे आणि कार्यपद्धतीसह संपूर्णपणे व्यवहार करणारे बोर्ड मंजूर केलेले लिलाव धोरण देखील लागू केले आहे.

11. कंपनीने विशेषतः सुरक्षित आणि असुरक्षित कर्ज उत्पादनांसाठी खालील वाजवी कर्ज देण्याच्या पद्धतीचा अवलंब केला आहे.

- मुथूट फिनकॉर्प लिमिटेड सुरक्षित आणि असुरक्षित लेंडिंग बिझनेस (एमएफएल एसयूएलबी) कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत मंजुरी पत्राद्वारे, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम आणि अटीसह लिखित स्वरूपात कळवावे. व्याजाचा वार्षिक दर आणि त्याचा अर्ज करण्याची पद्धत यासह अटी आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तीची स्वीकृती रेकॉर्डवर ठेवावी.
- व्याजाचा दर कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिला जाईल; नियतकालिक बदल संबंधित मंचांमध्ये अद्यतनित केले जातील.
- व्याजदर वार्षिक दर असतील जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.
- सामान्य व्याजाच्या व्यतिरिक्त, कंपनी कोणत्याही देय देयके भरण्यात विलंब किंवा चूक झाल्यास दंडात्मक शुल्क आकारू शकते. विविध उत्पादने किंवा सुविधांसाठी या अतिरिक्त किंवा दंडात्मक शुल्कांची आकारणी किंवा माफी पत धोरणांतर्गत विहित केलेल्या मर्यादित ठरवली जाईल.
- आकारण्यात आलेले दंडात्मक शुल्क स्पष्टता आणि पारदर्शकतेसाठी कर्ज करारामध्ये आणि अर्जांमध्ये उघड केले जाईल.
- लागू होणारे बाऊन्स शुल्क + सेवा शुल्क आणि शुल्काच्या सर्व वेळापत्रकासह कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे नमूद केले जाईल
- व्याज आकारले जाईल, आणि मासिक, त्रैमासिक आधारावर किंवा नियुक्त प्राधिकार्याने मंजूर केलेल्या इतर नियतकालिक तत्वावर वसूल केले जाईल. या संदर्भात विशिष्ट अटी संबंधित उत्पादन धोरणाद्वारे संबंधित केल्या जातील.
- व्याज व्यतिरिक्त, इतर आर्थिक शुल्क जसे की प्रक्रिया शुल्क, लॉगिन शुल्क, चेक बाऊन्सिंग शुल्क, प्री-पेमेंट/ फोरक्लोजर चार्जेस, भाग वितरण शुल्क, रोख हाताळणी शुल्क, RTGS/ इतर रेमिटन्स शुल्क, इतर विविध सेवांवरील शुल्क जसे की कोणतेही देय प्रमाणपत्र जारी करणे. , एनओसी इ. आवश्यक वाटेल तेथे कंपनीकडून आकारणी केली जाईल. मूळ शुल्काव्यतिरिक्त, वस्तू आणि सेवा कर (जीएसटी) आणि इतर उपकर वेळोवेळी लागू दराने गोळा केले जातील. या शुल्कातील कोणतीही पुनरावृत्ती पूर्वलक्षी प्रभावाने होईल. एमएफएल एसयूएलबी शुल्काचे वेळापत्रक कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केले जाईल. हे शुल्क कंपनीच्या व्यवस्थापनाद्वारे एकत्रितपणे ठरवले जाईल.

दस्तऐवज आयडी	MFL/ऑपरेशन्स/फेअर प्रॅक्टिस कोड
आवृत्ती क्र.	v.1.4
पृष्ठ क्र.	6 of 10
प्रभावी तारीख	09.02.2024

12. गोपनीयता

कर्जदाराने अधिकृत केल्याशिवाय, कंपनी सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल. कंपनी कर्जदारांच्या व्यवहाराचे तपशील खालील परिस्थितीशिवाय इतर कोणत्याही व्यक्तींना प्रकट करू शकत नाही.

- कंपनीला कोणत्याही वैधानिक किंवा नियामक संस्था किंवा संस्थांना नियामक निर्देशांनुसार माहिती प्रदान करणे आवश्यक असल्यास.
- माहिती उघड करणे जनतेच्या कर्तव्यातून उद्भवल्यास.
- अशी माहिती देणे कर्जदारांच्या हिताचे असल्यास (उदा. फसवणूक प्रतिबंध)
- जर कर्जदाराने कंपनीला अशा प्रकारची माहिती त्याच्या गट/सहकारी/संस्था किंवा कंपन्यांना किंवा अशा कोणत्याही व्यक्ती/संस्थेला विशेषतः मान्य केल्याप्रमाणे प्रदान करण्यासाठी अधिकृत केले असेल.

13. सामान्य

- कर्ज दस्तऐवजात प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय कंपनी कर्जदाराच्या कामात हस्तक्षेप करणार नाही.
- कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, संमती किंवा अन्यथा कंपनीचा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल.
- कर्जाच्या वसुलीसाठी कंपनी कर्जदाराचा अवाजवी छळ करणार नाही.

14. तक्रार निवारण यंत्रणा

कर्जदारांकडून कोणत्याही पदाधिकार्या बदलल्या तक्रारी किंवा त्याचे निर्णय उच्च स्तरावर ऐकले जातील. कर्जदार ग्राहक care@muthoot.com या ईमेल आयडीवर आउटसोर्स एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित तक्रारी किंवा संबंधित नोडल/प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर किंवा मुख्य कार्यालयातील नोडल ऑफिसर यांच्याकडे लेखी तक्रार करू शकतात. वर नमूद केलेल्या अधिकार्यांचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक ग्राहकांच्या माहितीसाठी सर्व शाखांमध्ये प्रदर्शित केला आहे.

ग्राहकांच्या समाधानासाठी तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास किंवा नियमन केलेल्या संस्थेने 30 दिवसांच्या कालावधीत उत्तर न दिल्यास ग्राहक हे प्रकरण रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 अंतर्गत लोकपाल कार्यालयाकडे पाठवू शकतो.

- योजनेतर्गत तक्रारी पोर्टलवर नोंदवता येतील (<https://cms.rbi.org.in>).
- रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगढ - 160017 येथे स्थापन केलेल्या 'केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रा'कडेही तक्रारी भौतिक पद्धतीने पाठवल्या जाऊ शकतात.
- संपर्क केंद्रावर टोल-फ्री नंबर - 14448 (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15 पर्यंत) हिंदी, इंग्रजी आणि 8 प्रादेशिक भाषांमध्ये देखील तक्रार नोंदविली जाऊ शकते.

हा उचित व्यवहार संहिता कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केला जाईल.

दस्तऐवज आयडी	MFL/ऑपरेशन्स/फेअर प्रॅक्टिस कोड
आवृत्ती क्र.	v.1.4
पृष्ठ क्र.	7 of 10
प्रभावी तारीख	09.02.2024

15. न्याय्य वर्तणूक संहितेचे आवधिक पुनरावलोकन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेचे कार्य:

उचित व्यवहार संहितेचा आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियतकालिक आढावा कंपनीकडून वार्षिक अंतराने घेतला जाईल आणि अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल संचालक मंडळाला सादर केला जाईल.