MPOKKET FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED

फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC)

परिचय

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

mPokket Financial Services Private Limited ("MFSPL" या "कंपनी") कंपनी अधिनियम, 2013 के प्रावधानों के तहत निगमित एक कंपनी है। यह गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी ("NBFC") भारतीय रिजर्व बैंक ("RBI) के साथ पंजीकृत है। ") वर्तमान में डिजिटल लेंडिंग ऐप "एमपॉकेट" के माध्यम से युवा छात्रों और वेतनभोगी पेशेवरों को असुरक्षित व्यक्तिगत ऋण प्रदान करने के व्यवसाय में लगे हुए हैं।

कंपनी ने इस फेयर प्रैक्टिस कोड ("कोड" या "एफपीसी") को तैयार और अपनाया है, जो आरबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार और समय-समय पर संशोधित किए गए ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार मानकों के सिद्धांतों को निर्धारित करता है। तदनुसार, बैंक के निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए, निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित संहिता को कार्यान्वयन के लिए अपनाया जाता है। यह एफपीसी कंपनी द्वारा डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (वर्तमान में पेश किया गया या जिसे भविष्य की तारीख में पेश किया जा सकता है) के माध्यम से पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं की सभी श्रेणियों पर लागू होता है। कोड किसी भी अप्रत्याशित घटना को छोड़कर सामान्य ऑपरेटिंग वातावरण के तहत लागू होता है।

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

उद्देश्य

कोड एक उद्देश्य के साथ विकसित किया गया है:

1. ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी, निष्पक्ष और भरोसेमंद प्रथाओं को बढ़ावा देना।
2. उत्पाद की बेहतर समझ रखने, सूचित निर्णय लेने और सेवाओं की यथोचित अपेक्षा करने में ग्राहकों के लिए अधिक पारदर्शिता को सक्षम करना।
3. अग्रिमों की वसूली से संबंधित मामलों में कानूनी मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित करना।
4. कंपनी में ग्राहकों के विश्वास का निर्माण सुनिश्चित करने के लिए।
5. ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
6. ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना।

उचित व्यवहार संहिता

दक्षता, ग्राहक-उन्मुखीकरण और कॉर्पोरेट प्रशासन सिद्धांतों पर उचित ध्यान देने के साथ कंपनी का व्यवसाय प्रचलित वैधानिक और नियामक आवश्यकताओं के अनुसार संचालित किया जाएगा। इसके अलावा, कंपनी अपने कामकाज में उचित व्यवहार संहिता का पालन करेगी और अपने ग्राहकों के लिए प्रमुख प्रतिबद्धताएं इस प्रकार हैं:

- कंपनी निम्नलिखित द्वारा ग्राहकों के साथ अपने सभी व्यवहारों में उचित और यथोचित कार्य करेगी:
    - इस संहिता की प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करते हुए, कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के लिए और इसके कर्मचारियों/कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं में;
    - 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 सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा
- गलत होने वाली चीज़ों से शीघ्रता और सहानुभूतिपूर्वक निपटें:
    - गलतियों को सुधारना;
    - ग्राहकों की शिकायतों को शीघ्रता से निपटाना; और
    - ग्राहकों को यह बताना कि यदि वे अभी भी समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो अपनी शिकायत को कैसे आगे बढ़ाया जाए।
- इस कोड को कंपनी की वेबसाइट (www.mpokketfinancial.in) पर प्रदर्शित करके प्रचारित करें और अनुरोध पर ग्राहक के लिए प्रतियां उपलब्ध कराएं।

ग्राहकों के लिए प्रकटीकरण:

कंपनी ग्राहकों को उन उत्पादों और सेवाओं को चुनने में मदद करेगी, जो उनकी जरूरतों को पूरा करती हैं और उन्हें कंपनी की सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं की व्याख्या करते हुए स्पष्ट जानकारी देगी। यह ग्राहकों को उन दस्तावेजी सूचनाओं के बारे में सूचित करेगी, जिनकी कंपनी को उनसे आवश्यकता है। "अपने ग्राहक को जानें" की तुलना में कानूनी और विनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए स्थापित ग्राहक की वास्तविक पहचान और पता और अन्य दस्तावेज। यह वार्षिक ब्याज दरों, फीस और शुल्कों के बारे में जानकारी प्रदान करेगा.

ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

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

एमएफएसपीएल सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की प्रणाली तैयार करेगा। कंपनी ऋण स्वीकृत करने से पहले ऋण लेने वाले की ऋण चुकाने की क्षमता का आकलन किया जाएगा, ऐसा करने के लिए यह ग्राहक की साख को सत्यापित करने के लिए प्रस्तुत किए गए सभी दस्तावेजों और प्रदान की गई जानकारी पर विचार करेगा जो प्रसंस्करण पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा। ऋण आवेदन और उसके संबंध में कंपनी की आंतरिक नीतियों, मानदंडों और प्रक्रियाओं के अनुरूप, अपने विवेकाधिकार पर प्रस्ताव का मूल्यांकन करें। सामान्य तौर पर, और नीति और ग्राहक सेवा के मामले में, ऋण आवेदनों को तुरंत स्वीकृत/अस्वीकार कर दिया जाता है।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

उधारकर्ता के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे। MFSPL मुख्य तथ्य विवरण, ऋण अनुबंध और स्वीकृति पत्र या अन्यथा स्वीकृत ऋण की राशि का संकेत देते हुए, सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों (कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध) के माध्यम से अंग्रेजी या किसी भी स्थानीय भाषा में उधारकर्ता को एक ईमेल पर लिखित रूप में सूचित करेगा। https://www.mpokketfinancial.in/mitp/) ब्याज की वार्षिक दर, शुल्क और शुल्क, अतिदेय ब्याज, ऋण की अवधि, प्रारंभ तिथि, चुकौती किस्त, चुकौती तिथि आदि की राशि सहित और इन शर्तों की स्वीकृति रखेंगे और उधारकर्ता द्वारा अपने रिकॉर्ड पर शर्तें।

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

MFSPL ऋण के संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा या अंग्रेजी भाषा में डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित ऋण समझौते की 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 पर साझा करेगा।

यह ऋण समझौते और स्वीकृति पत्र में मोटे तौर पर देर से चुकौती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख करेगा और स्वीकृति पत्र या केएफएस में निर्दिष्ट के अलावा कोई भी ब्याज, शुल्क या शुल्क उधारकर्ता पर लगाया और बाध्यकारी नहीं होगा।

नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

एमएफएसपीएल में, हम व्यवस्था में खुलेपन और पारदर्शिता को महत्व देते हैं। कंपनी नियमों और शर्तों में किसी भी संशोधन की स्थिति में - वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, दंड ब्याज, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि और ग्राहक के लिए अन्य परिवर्तन सामग्री सहित, ग्राहकों को उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचित रखेगी। एमएफएसपीएल के साथ संबंध। ब्याज दरों और शुल्कों में कोई भी परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से प्रभावी होगा और अनुकूल सूचना दी जाएगी। इस संबंध में एक उपयुक्त प्रावधान ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा। जब तक लागू नियमों या क़ानून के तहत अन्यथा अनुमति या आवश्यकता न हो, ऋण राशि का पूर्ण संवितरण बिना किसी पास-थ्रू खातों के उधारकर्ता के बैंक खाते में सख्ती से किया जाएगा।

ऋण की वसूली

1. जब भी ऋण दिया जाता है, कंपनी ईएमआई अनुसूची में उल्लिखित राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की अवधि के माध्यम से ग्राहक को पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएगी। हालांकि, यदि ग्राहक चुकौती अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो देय राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ईमेल पर या कॉल या एसएमएस के माध्यम से उधारकर्ता नोटिस भेजकर या अधिकृत संग्रह एजेंसियों से संग्रह एजेंटों को बुलाकर ग्राहक को याद दिलाना शामिल होगा (जिनकी जानकारी ऐसे ग्राहकों को पहले ही बता दी जाएगी)।

2. कंपनी के कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति या कोई तीसरा पक्ष जो देय राशि के संग्रह में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत है, कंपनी के अधिकृत प्रतिनिधि के रूप में खुद की पहचान करेगा और अनुरोध पर, कंपनी द्वारा जारी किए गए अपने पहचान पत्र को प्रदर्शित करेगा। कंपनी के अधिकार के तहत व्यक्ति / एजेंसी।

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

4. बकाया वसूली या/और सुरक्षा कब्जे/पुनर्ग्रहण के लिए कंपनी द्वारा अधिकृत व्यक्ति द्वारा ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा:

मैं। ग्राहक से सामान्य रूप से उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा, उसके निवास स्थान पर किसी निर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में और यदि उसके निवास स्थान पर, व्यवसाय / व्यवसाय के स्थान पर।

द्वितीय। कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार पहली बार में ज्ञात किए जाएंगे।

तृतीय। ग्राहक की निजता का सम्मान किया जाना चाहिए।

iv. ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से होगी।

v. कंपनी या उसके अधिकृत व्यक्ति धमकी या अपमानजनक भाषा का उपयोग नहीं करेंगे और उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों के उपयोग की धमकी नहीं देंगे। कंपनी या उसके अधिकृत व्यक्ति उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मी को परेशान नहीं करेंगे।

vi. 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 में अन्यथा आवश्यकता न हो।

सातवीं। कंपनी उधारकर्ताओं के नाम प्रकाशित नहीं करेगी।

आठवीं। परस्पर स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से विवादों या मतभेदों को हल करने के लिए सभी सहायता दी जानी चाहिए।

ix. बकाया वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान शालीनता और शालीनता बनाए रखी जाएगी।

एक्स। कंपनी के बोर्ड द्वारा अनुमोदित संग्रह नीति का संग्रह प्रक्रिया में पालन किया जाएगा।

आम

A. गैर-हस्तक्षेप:

कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए 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, कंपनी के संज्ञान में आई हो)।

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

B. वसूली प्रक्रिया:

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

C. कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर किसी अन्य व्यक्ति को उधारकर्ताओं के लेन-देन के विवरण प्रकट नहीं कर सकती है:
   - किसी भी लागू कानून, किसी भी निर्देश, अनुरोध या सरकारी प्राधिकरण की आवश्यकता के अनुसार जानकारी का खुलासा करना आवश्यक है।
   - जानकारी की आवश्यकता ऑडिटर, पेशेवर सलाहकारों, एजेंटों या उधारदाताओं के किसी तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं द्वारा होती है जो गोपनीयता के कर्तव्य के अधीन हैं।
   - किसी भी व्यक्ति द्वारा जानकारी की आवश्यकता होती है जिसके साथ ऋणदाता किसी भी हस्तांतरण, असाइनमेंट, भागीदारी या अन्य समझौतों में प्रवेश कर सकता है।
   - यदि अन्य बैंकों द्वारा जानकारी की आवश्यकता है यदि उधारकर्ता ने उनसे या किसी क्रेडिट सूचना ब्यूरो से कोई सुविधा प्राप्त की है।

D. डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्म के माध्यम से प्राप्त ऋण के मामले में, कंपनी निम्नलिखित सुनिश्चित करेगी -

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

अस्थायी दर सावधि ऋणों पर पुरोबंध प्रभार/पूर्व भुगतान दंड:

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 रेट सावधि ऋणों पर पुरोबंध शुल्क / पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

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 होने वाले 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.mpokketfinancial.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 उन कार्यालयों/शाखाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा जहां व्यापार किया जाता है:

Grievance Redressal Officer	:	Raktim Addya
Address	:	पीएस सृजन कॉर्पोरेट पार्क, यूनिट -1204, टॉवर -1, प्लॉट जी -2, स्ट्रीट नंबर 25, जीपी ब्लॉक, सेक्टर V, कोलकाता – 700091
Tel no.	:	+91-9748528353
Email ID	:	grievance@mpokket.com

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

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

अपने ग्राहक दिशानिर्देशों को जानें

एमएफएसपीएल अपने ग्राहकों को केवाईसी दिशानिर्देशों की आवश्यकताओं के बारे में बताएगा और उन्हें ऋण स्वीकृति, 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 ही जानकारी प्राप्त करेगा। यदि कोई अतिरिक्त जानकारी मांगी जाती है, तो उसे अलग से मांगा जाएगा और ऐसी अतिरिक्त जानकारी प्राप्त करने के उद्देश्य को निर्दिष्ट करेगा।

ब्याज लगाया:

यह सुनिश्चित करने के लिए कि कंपनी द्वारा ग्राहकों से अत्यधिक ब्याज दर और ऋणों और अग्रिमों पर शुल्क नहीं लिया जाता है, कंपनी के बोर्ड ने ब्याज दरों, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए एक नीति अपनाई है। ब्याज दर और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं के लिए अलग-अलग ब्याज दर लगाने के लिए जोखिम और औचित्य के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण ब्याज दर नीति के अनुसार होगा। ब्याज दर नीति को https://www.mpokketfinancial.in/interest-rate-policy/ पर देखा जा सकता है।

कंपनी ने ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित किया था।

कंपनी प्रासंगिक कारकों जैसे कि धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगी।

व्यापक प्रसार और आवधिक समीक्षा

कंपनी विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए उपरोक्त उचित व्यवहार संहिता को अपनी वेब साइट पर इसके ऊपर उल्लिखित करेगी। कंपनी समय-समय पर आवश्यकतानुसार संहिता की समीक्षा और परिशोधन भी करेगी

- अपने स्वयं के अनुभव और इस संबंध में आरबीआई द्वारा जारी किए जाने वाले नए दिशानिर्देशों, यदि कोई हो, के आधार पर।

निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की सालाना 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 एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।