

न्याय्य व्यवहार संहिता

मॉक कैपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड

Website: www.monkcapital.in / moneymonkapp.in

दस्तावेज	न्याय्य व्यवहार संहिता
आवृत्ति	1.0
मंजूरी	संचालक मंडळ
प्रभावी / सुधारणा दिनांक	20 नोव्हेंबर 2025
पुनरावलोकन	किमान दरवर्षी आणि महत्त्वपूर्ण नियामक बदल झाल्यास

1. प्रस्तावना

- मॉक कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी" किंवा "मॉक कॅपिटल") ही RBI कडे नोंदणीकृत नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी असून fee-financing, personal loans, education loans आणि इतर credit products देते.
- ही न्याय्य व्यवहार संहिता ("FPC" किंवा "Code") कर्जदारांशी व्यवहार करताना कंपनीने पाळावयाचे न्याय्य, पारदर्शक आणि जबाबदार किमान मानक निश्चित करते.
- RBI कडून वेळोवेळी सुधारित applicable directions, guidelines, circulars आणि instructions तसेच responsible lending, KFS, digital lending, outsourcing आणि customer protection requirements विचारात घेऊन Code तयार केली आहे.
- Board-approved ही Code थेट, digital किंवा authorised LSPs, DLAs, DSAs आणि इतर service providers मार्फत दिल्या जाणाऱ्या products/services वर लागू आहे.

2. उद्दिष्टे

- न्याय्य lending practices प्रोत्साहित करणे.
- Borrowers ना माहितीपूर्ण निर्णयासाठी transparency देणे.
- Applicable laws/RBI requirements चे compliance सुनिश्चित करणे.
- Company-borrower professional relationship वाढवणे.
- Customer grievances साठी effective redressal mechanism देणे.

3. प्रमुख बांधिलकी

- Customers शी fair, reasonable, transparent वर्तन करणे.
- Loan products, interest rate, APR, fees, charges, repayment obligations आणि material terms स्पष्ट सांगणे.
- Regulatory requirements पाळून discrimination टाळणे.
- Grievances prompt पद्धतीने handle करणे.
- Code website वर ठेवून request वर copy देणे.

4. जाहिरात, विपणन आणि ग्राहक संपर्क

- Advertising/promotional material clear, fair आणि misleading नसावे.
- Interest rate नमूद केल्यास applicable fees/charges आणि terms availability सांगितली जाईल.
- Authorised representatives, DSAs, LSPs, tele-callers स्वतःची identity सांगतील.
- Third-party providers customer information confidentiality/security राखतील.
- Improper conduct complaints ची चौकशी करून appropriate action घेतली जाईल.

5. कर्ज अर्ज आणि प्रक्रिया

- Application/digital journey मध्ये loan product आणि required documents बाबत sufficient information दिली जाईल.
- Complete application processing expected timeframe सांगण्याचा Company endeavour करेल.
- RBI directions नुसार आवश्यक असल्यास borrower ला समजणाऱ्या language मध्ये KFS दिले जाईल; APR, repayment terms, applicable charges असतील.
- आवश्यक असल्यास rejection reasons applicant ला कळवले जातील.
- Communication English किंवा borrower ला समजणाऱ्या language मध्ये असेल.

6. कर्ज मूल्यांकन, मंजूरी आणि दस्तऐवजीकरण

- Sanctioned amount, annualised interest rate, APR, repayment terms, penal charges आणि material terms sanction letter/KFS/loan documents मध्ये disclose केले जातील.
- Loan agreement आणि relevant enclosures, KFS लागू असल्यास, sanction/disbursement वेळी applicable requirements नुसार दिले जातील.
- Material terms acceptance physical/electronic means ने घेतली जाईल.
- Recall/accelerate payment loan agreement/applicable law नुसारच.

7. वितरण आणि अटीमधील बदल

- Disbursement sanctioned terms/RBI requirements नुसार. Digital lending मध्ये सामान्यतः borrower bank account मध्ये; RBI परवानगी देत असल्यास end-beneficiary किंवा permitted mode वापरता येईल.
- Schedule, interest rate, service/penal/other charges changes writing/electronically communicate करून prospective basis वर लागू केले जातील.
- Security असल्यास full repayment/settlement नंतर legitimate right/lien च्या अधीन RBI requirements नुसार release केली जाईल.

8. व्याजदर, शुल्क आणि दंडात्मक शुल्क

- Board-approved Interest Rate Policy नुसार cost of funds, operating costs, risk premium, borrower risk profile, tenure, product characteristics आणि market conditions विचारात घेऊन rates/fees/charges ठरवले जातील.
- Interest rate annualised basis वर KFS/sanction letter/loan agreement मध्ये disclose केला जाईल.
- Penal charges material terms non-compliance साठी Board policy/RBI directions नुसारच.
- Penal charges penal interest नाहीत; capitalise केले जाणार नाहीत; further interest आकारला जाणार नाही; quantum/reason disclose केले जातील.
- Interest, fees, charges RBI directions च्या विरोधात नसतील.

9. थकबाकी वसुली

- Repayment process स्पष्ट करून fair recovery practices पाळल्या जातील.
- Recovery personnel identity/authority दाखवतील.
- Special permission शिवाय सकाळी 8 पूर्वी किंवा संध्याकाळी 7 नंतर recovery contact होणार नाही.
- Intimidation, harassment, threatening/anonymous calls, inappropriate messages, muscle power, public humiliation किंवा borrower/family/referees/friends privacy intrusion होणार नाही.
- Collections authorised channels ने Company accounts मध्ये remit होतील.

10. सामान्य तरतुदी

- Loan documents मधील permitted purposes, undisclosed information किंवा law/regulatory requirement शिवाय borrower affairs मध्ये interference होणार नाही.
- Borrowal account transfer request वर consent/objection 21 दिवसांत communicate केले जाईल; transfer transparent contractual terms/applicable law नुसार.
- Customer information confidential; consent/law/regulation किंवा confidentiality-bound authorised providers सोबत आवश्यकतेनुसारच disclose केली जाईल.

11. डिजिटल लेंडिंग, LSP आणि DLA

- Authorised LSPs/DLAs details RBI directions नुसार website वर disclose केले जातील.
- Loan documents मध्ये Monk Capital lender म्हणून clear असेल.
- Digital loans साठी applicable cooling-off/look-up period आणि exit facility दिली जाईल.
- Outsourced providers वर Company oversight/responsibility कायम राहील.
- Digital lending, disbursement, repayment, data collection, consent, grievance handling RBI requirements नुसार.

12. दिव्यांग व्यक्तींप्रती भेदभावरहित धोरण

Applicable law/RBI directions ने प्रतिबंधित grounds वर discrimination होणार नाही. Physical/visual disability मुळेच application reject होणार नाही. Documentation/services access साठी reasonable assistance दिली जाईल, standard credit assessment, eligibility criteria आणि law च्या अधीन.

13. तक्रार निवारण यंत्रणा

- Company ने complaints receipt, recording, escalation, resolution साठी grievance mechanism स्थापन केली आहे.
- GRO: Mr. K. Sai Ram Reddy | Phone: 63091-48333 | Email: gro@monkcapital.in | Address: The Platina, B-406, Sy No. 132, 134, H. No. 4-50/1, Gachibowli, K.V. Rangareddy, Seri Lingampally, Telangana - 500032.
- Complaint 30 दिवसांत resolve न झाल्यास किंवा response बाबत customer satisfied नसल्यास, applicable ठिकाणी Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021 अंतर्गत RBI CMS Portal: <https://cms.rbi.org.in> वर complaint lodge करता येईल.
- Scheme लागू नसल्यास appropriate RBI CEPC कडे जाता येईल.

14. संचालक मंडळाची जबाबदारी, प्रशिक्षण आणि पुनरावलोकन

- Board Code implementation आणि grievance mechanism effectiveness review करेल.
- Customer-facing staff/authorised representatives ना fair conduct, recovery practices, Code requirements training/guidance दिले जाईल.
- FPC compliance/grievance mechanism किमान annually आणि material regulatory change वेळी review होईल.
- Complaints/resolutions/compliance consolidated report Board/Audit Committee समोर ठेवली जाईल.
- Material amendments governance framework/regulatory requirements नुसार approve होतील.

15. प्रकाशन आणि उपलब्धता

Code Company website वर display केली जाईल; English आणि Company योग्य समजेल अशा इतर languages मध्ये copies देता येतील. Translation interpretation inconsistency असल्यास applicable law/regulatory requirements च्या अधीन English version reference असेल.

Translation Note: ही मराठी आवृत्ती ग्राहकांच्या सोयीसाठी इंग्रजी Fair Practices Code चा अनुवाद म्हणून तयार करण्यात आली आहे. अर्थ लावण्यात फरक असल्यास, लागू कायदे आणि RBI च्या नियामक आवश्यकतांच्या अधीन इंग्रजी आवृत्तीचा संदर्भ घेतला जाईल.