

उचित व्यवहार संहिता

मॉक कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

Website: www.monkcapital.in / moneymonkapp.in

दस्तावेज़	उचित व्यवहार संहिता
संस्करण	1.0
अनुमोदन	निदेशक मंडल
प्रभावी / संशोधन तिथि	20 नवंबर 2025
समीक्षा	कम-से-कम वार्षिक रूप से तथा महत्वपूर्ण नियामकीय परिवर्तन पर

1. परिचय

- मॉक कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी" या "मॉक कैपिटल"), भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") के साथ पंजीकृत एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी है और शुल्क-वित्तपोषण, व्यक्तिगत ऋण, शिक्षा ऋण तथा अन्य ऋण उत्पादों के व्यवसाय में संलग्न है।
- यह उचित व्यवहार संहिता ("FPC" या "Code") उधारकर्ताओं और संभावित उधारकर्ताओं के साथ कंपनी के व्यवहार में अपनाए जाने वाले निष्पक्ष, पारदर्शी और उत्तरदायी आचरण के न्यूनतम मानक निर्धारित करती है।
- यह Code RBI द्वारा समय-समय पर संशोधित लागू निर्देशों, दिशानिर्देशों, परिपत्रों और अनुदेशों को ध्यान में रखते हुए तैयार की गई है, जिनमें responsible lending conduct, Key Facts Statement (KFS), digital lending, outsourcing और customer protection से संबंधित आवश्यकताएँ शामिल हैं।
- यह Code निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित है और प्रत्यक्ष, डिजिटल या अधिकृत LSPs, DLAs, DSAs तथा अन्य अधिकृत सेवा प्रदाताओं के माध्यम से दिए जाने वाले उत्पादों/सेवाओं पर लागू होगी।

2. उद्देश्य

- अच्छी और निष्पक्ष ऋण प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- पर्याप्त पारदर्शिता देना ताकि उधारकर्ता सूचित निर्णय ले सकें।
- लागू कानूनों और RBI आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करना।
- कंपनी और उधारकर्ताओं के बीच निष्पक्ष, सौहार्दपूर्ण और पेशेवर संबंध बढ़ाना।
- ग्राहक शिकायतों के निवारण हेतु प्रभावी व्यवस्था उपलब्ध कराना।

3. प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

- ग्राहकों के साथ निष्पक्ष, उचित और पारदर्शी व्यवहार करना।
- ऋण उत्पाद, ब्याज दर, APR, fees, charges, repayment obligations और अन्य महत्वपूर्ण शर्तों की स्पष्ट जानकारी देना।
- ऋण शर्तों और ग्राहक संपर्क में नियामकीय आवश्यकताओं का पालन करना और भेदभाव न करना।
- शिकायतों का grievance redressal mechanism के माध्यम से शीघ्र निपटारा करना।
- Code को वेबसाइट पर उपलब्ध कराना और अनुरोध पर प्रति देना।

4. विज्ञापन, विपणन और ग्राहक संपर्क

- विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, निष्पक्ष और भ्रामक नहीं होगी।
- ब्याज दर वाले विज्ञापन में अन्य लागू fees/charges और terms and conditions की उपलब्धता उचित रूप से बताई जाएगी।
- अधिकृत representatives, DSAs, LSPs और tele-callers ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान बताएँगे।
- Third-party service providers ग्राहक जानकारी की confidentiality और security बनाए रखेंगे।
- अनुचित आचरण की शिकायतों की जाँच कर उचित कार्रवाई की जाएगी।

5. ऋण आवेदन और प्रसंस्करण

- Loan application/digital journey में ऋण उत्पाद और आवश्यक documents की पर्याप्त जानकारी दी जाएगी।
- कंपनी पूर्ण आवेदन के processing की अपेक्षित timeframe बताने का प्रयास करेगी।
- जहाँ RBI directions के अनुसार आवश्यक हो, borrower को उसकी समझ की भाषा में KFS दिया जाएगा, जिसमें APR, repayment terms और applicable charges सहित निर्धारित जानकारी होगी।
- जहाँ आवश्यक हो, rejection के कारण applicant को उचित रूप से बताए जाएँगे।
- Communication English या borrower द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगा।

6. ऋण मूल्यांकन, स्वीकृति और दस्तावेज़ीकरण

- Sanctioned loan amount, annualised interest rate, APR, repayment terms, penal charges और अन्य material terms sanction letter, KFS और/या loan documents में बताए जाएँगे।
- Loan agreement और संबंधित enclosures, KFS जहाँ लागू हो, applicable requirements के अनुसार sanction/disbursement के समय borrower को दिए जाएँगे।
- Material terms की acceptance उचित physical/electronic माध्यम से ली जाएगी।
- Recall/accelerate payment का निर्णय loan agreement और applicable law के अनुसार होगा।

7. वितरण और शर्तों में परिवर्तन

- Disbursement sanctioned terms और RBI requirements के अनुसार होगा। Digital lending में सामान्यतः borrower bank account में होगा; RBI directions द्वारा अनुमत मामलों में end-beneficiary या अन्य permitted mode का उपयोग किया जा सकता है।
- Disbursement schedule, interest rate, service charges, penal charges या अन्य charges में बदलाव writing/electronically बताया जाएगा और rate/charge changes prospective basis पर लागू होंगे।
- Security ली गई हो तो full repayment/settlement के बाद legitimate right/lien के अधीन applicable RBI requirements के अनुसार release की जाएगी।

8. ब्याज दर, शुल्क और दंडात्मक शुल्क

- Board-approved Interest Rate Policy के अनुसार interest rates, processing fees, penal charges और अन्य charges निर्धारित होंगे; cost of funds, operating costs, risk premium, borrower risk profile, tenure, product characteristics और market conditions जैसे कारक देखे जाएँगे।
- Applicable interest rate annualised basis पर KFS, sanction letter और/या loan agreement में बताया जाएगा।
- Penal charges material terms के non-compliance पर Board-approved policy और RBI directions के अनुसार ही लगाए जाएँगे।
- Penal charges को penal interest नहीं माना जाएगा, capitalise नहीं किया जाएगा और उस पर further interest नहीं लगेगा; quantum और reason applicable documents/KFS में disclose किए जाएँगे।
- Interest, fees और charges RBI directions के विपरीत नहीं लगाए जाएँगे।

9. बकाया की वसूली

- Repayment process और obligations स्पष्ट किए जाएँगे और recovery में fair practices अपनाई जाएँगी।
- Authorised recovery personnel अपनी पहचान बताएँगे और जहाँ लागू हो identification/authority रखेंगे।
- विशेष अनुमति को छोड़कर recovery के लिए सुबह 8:00 बजे से पहले या शाम 7:00 बजे के बाद संपर्क नहीं होगा।
- Intimidation, harassment, threatening/anonymous calls, inappropriate messages, muscle power, public humiliation या borrower/family/referees/friends की privacy में हस्तक्षेप नहीं किया जाएगा।
- Collected amounts authorised channels से Company designated accounts में जमा होंगे।

10. सामान्य प्रावधान

- Loan documents में दिए उद्देश्यों, पहले disclose न की गई जानकारी या law/regulatory direction की आवश्यकता को छोड़कर Company borrower affairs में हस्तक्षेप नहीं करेगी।
- Borrowal account transfer request पर consent/objection, यदि कोई हो, 21 दिनों के भीतर बताया जाएगा; transfer transparent contractual terms और applicable law के अनुसार होगा।

- Customer information confidential रहेगी और केवल consent, law/regulation या confidentiality obligations वाले authorised service providers के साथ आवश्यकतानुसार साझा होगी।

11. डिजिटल ऋण, LSP और DLA

- Applicable RBI directions के अनुसार authorised LSPs और DLAs का विवरण website पर disclose होगा।
- Loan documents में Monk Capital को lender के रूप में स्पष्ट रूप से पहचाना जाएगा।
- Digital loans के लिए applicable RBI directions के अनुसार cooling-off/look-up period और exit facility दी जाएगी।
- Company outsourced LSPs, DLAs, recovery agents और service providers पर oversight और responsibility बनाए रखेगी।
- Digital lending, disbursement, repayment, data collection, customer consent और grievance handling RBI requirements के अनुसार होंगे।

12. दिव्यांग व्यक्तियों के प्रति गैर-भेदभाव और सहायता

Company लागू कानून/RBI directions द्वारा निषिद्ध आधारों पर भेदभाव नहीं करेगी। Physical/visual disability के कारण मात्र application reject नहीं किया जाएगा। Documentation/services access में reasonable assistance दी जाएगी, subject to standard credit assessment, eligibility criteria और applicable law.

13. शिकायत निवारण व्यवस्था

- Company ने customer complaints के receipt, recording, escalation और resolution हेतु grievance redressal mechanism स्थापित किया है।
- Grievance Redressal Officer (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 दिनों में resolve न हो या customer Company response से संतुष्ट न हो तो, जहाँ लागू हो, Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021 के तहत RBI CMS Portal: <https://cms.rbi.org.in> पर complaint lodge की जा सकती है।
- जहाँ Integrated Ombudsman Scheme लागू न हो, applicable RBI Consumer Education and Protection Cell (CEPC) से संपर्क किया जा सकता है।

14. बोर्ड की जिम्मेदारी, प्रशिक्षण और समीक्षा

- Board Code implementation और grievance mechanism effectiveness की समीक्षा करेगा।
- Customer-facing employees और authorised representatives को fair customer conduct, recovery practices और Code requirements पर training/guidance दी जाएगी।
- FPC compliance और grievance mechanism की समीक्षा कम-से-कम annually और material regulatory change पर होगी।
- Complaints, resolutions और FPC compliance की consolidated report Board/Audit Committee के समक्ष रखी जाएगी।
- Material amendments governance framework और applicable regulatory requirements के अनुसार approved होंगे।

15. प्रकाशन और उपलब्धता

यह Code Company website पर प्रदर्शित होगी और English सहित उपयुक्त अन्य भाषाओं में उपलब्ध कराई जा सकती है। Translated versions में interpretation inconsistency होने पर, applicable law/regulatory requirements के अधीन English version reference होगा।

Translation Note / अनुवाद / மொழிபெயர்ப்பு குறிப்பு: यह हिंदी संस्करण ग्राहकों की सुविधा के लिए अंग्रेज़ी Fair Practices Code का अनुवाद है। व्याख्या में किसी अंतर की स्थिति में, लागू कानून और RBI की नियामकीय आवश्यकताओं के अधीन अंग्रेज़ी संस्करण का संदर्भ लिया जाएगा।