MUKESH BABU FINANCIAL SERVICES LIMITED

CIN: L65920MH1985PLC035504

Regd. Office: 111, Maker Chambers III, 223, Nariman Point, Mumbai – 400021

Tel:022-26232051, 22844015

website: www.mbfsl.com e-mail id: info@mukeshbabu.com

निष्पक्ष आचरण संहिता

(FAIR PRACTICES CODE)

Approved on	07.05.2026

1. परिचय

यह निष्पक्ष आचरण संहिता ("संहिता") मुकेश बाबू फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड ("कंपनी" या "एनबीएफसी") द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") द्वारा जारी जिम्मेदार ऋण आचरण संबंधी दिशानिर्देशों के अनुसार अपनाई गई है। कंपनी अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष, पारदर्शी और नैतिक तरीके से व्यवसाय करने के लिए प्रतिबद्ध है।

यह संहिता कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगी जिनका ग्राहक से प्रत्यक्ष संबंध है, और हितधारकों के लाभ हेतु इसे कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

2. ऋण आवेदन और उनकी प्रक्रिया

2.1. उधारकर्ताओं के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किए जाएंगे।

2.2. ऋण आवेदन पत्र में उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने वाली सभी आवश्यक जानकारी, जिसमें प्रमुख नियम एवं शर्तें शामिल हैं, दी जाएंगी ताकि अन्य ऋणदाताओं से सार्थक तुलना की जा सके और सूचित निर्णय लेने में सुविधा हो।

2.3. आवेदन पत्र में आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची स्पष्ट रूप से दी जाएगी।

2.4. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की रसीद प्रदान करेगी तथा जहाँ संभव हो, आवेदन के निपटान की समय-सीमा भी बताएगी।

3. ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तें

3.1. कंपनी उधारकर्ता को उसकी समझ की भाषा में लिखित रूप से स्वीकृति पत्र या समकक्ष संचार के माध्यम से ऋण स्वीकृति की जानकारी देगी।

3.2. ऐसे संचार में निम्नलिखित शामिल होंगे:

- स्वीकृत ऋण राशि;
- वार्षिक ब्याज दर और उसकी गणना की पद्धति;
- सभी लागू नियम एवं शर्तें; तथा
- दंडात्मक शुल्क का विवरण, जिसे ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में स्पष्ट रूप से दर्शाया जाएगा।

3.3. कंपनी उधारकर्ता द्वारा नियम एवं शर्तों की स्वीकृति प्राप्त करेगी और उसका रिकॉर्ड सुरक्षित रखेगी।

3.4. कंपनी उधारकर्ता को निम्नलिखित प्रदान करेगी:

- ऋण समझौते की एक प्रति; तथा
- उसमें उल्लिखित सभी दस्तावेजों और संलग्नकों की प्रतियां,

ऋण स्वीकृति या वितरण के समय।

4. ऋण वितरण और शर्तों में परिवर्तन

4.1. कंपनी ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, वितरण अनुसूची या अन्य किसी भी नियम एवं शर्त में परिवर्तन के संबंध में उधारकर्ता को पूर्व सूचना उसकी समझ की भाषा में देगी।

4.2. ब्याज दरों और शुल्कों में कोई भी परिवर्तन केवल भविष्य के लिए लागू होगा और यह शर्त ऋण समझौते में शामिल होगी।

4.3. ऋण वापसी को शीघ्र करने या ऋण वापस बुलाने का कोई भी निर्णय ऋण समझौते की शर्तों के अनुसार होगा।

4.4. सभी बकाया राशि के भुगतान के पश्चात कंपनी सभी प्रतिभूतियां जारी करेगी, बशर्ते कोई वैध ग्रहणाधिकार या समायोजन का अधिकार लागू न हो। ऐसे मामलों में उधारकर्ता को पूर्ण विवरण सहित सूचित किया जाएगा।

5. सामान्य आचरण

5.1. कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, सिवाय उन परिस्थितियों के जो ऋण समझौते में वर्णित हों या जहाँ कोई अप्रकाशित महत्वपूर्ण जानकारी सामने आए।

5.2. ऋण खातों के हस्तांतरण के अनुरोधों को पारदर्शी तरीके से संसाधित किया जाएगा और कंपनी ऐसे अनुरोध प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर अपना निर्णय सूचित करेगी।

5.3. कंपनी निष्पक्ष और कानूनी वसूली प्रक्रियाओं को अपनाएगी और निम्नलिखित का सहारा नहीं लेगी:

- उत्पीड़न;
- धमकी;
- बल प्रयोग; या
- अनुचित समय पर उधारकर्ताओं से संपर्क करना।

5.4. कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ पेशेवर, विनम्र और सम्मानजनक व्यवहार करने हेतु पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाएगा।

6. ब्याज दर नीति

6.1. कंपनी का निदेशक मंडल निम्नलिखित को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा:

- निधियों की लागत;
- मार्जिन; तथा
- जोखिम प्रीमियम।

6.2. कंपनी निम्नलिखित का खुलासा करेगी:

- ब्याज दर;
- ब्याज दर निर्धारित करने की पद्धति; तथा
- जोखिम-आधारित मूल्य निर्धारण का दृष्टिकोण,

ऋण आवेदन पत्र और स्वीकृति पत्र में।

6.3. पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए ब्याज दरों को वार्षिक दर के रूप में व्यक्त किया जाएगा।
6.4. ब्याज दर नीति और लागू दरें कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित की जाएंगी और समय-समय पर अद्यतन की जाएंगी।

7. अत्यधिक ब्याज और शुल्क

7.1. कंपनी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरें और शुल्क उचित, पारदर्शी और उद्योग मानकों के अनुरूप हों।
7.2. कंपनी अत्यधिक या शोषणकारी ब्याज दरें अथवा शुल्क नहीं लगाएगी।

8. परिसंपत्तियों का पुनः कब्जा

8.1. जहाँ लागू हो, ऋण समझौते में परिसंपत्तियों के पुनः कब्जे से संबंधित कानूनी रूप से लागू करने योग्य प्रावधान शामिल होगा।
8.2. नियम एवं शर्तों में स्पष्ट रूप से निम्नलिखित का उल्लेख होगा:

- गिरवी/बंधक रखी गई परिसंपत्तियों के पुनः कब्जे से पूर्व सूचना अवधि;
- सूचना माफ करने की परिस्थितियां;
- पुनः कब्जे की प्रक्रिया;
- बिक्री/नीलामी से पूर्व उधारकर्ता को भुगतान का अवसर;
- पुनः कब्जा की गई परिसंपत्तियों की वापसी की प्रक्रिया; तथा
- बिक्री या नीलामी की प्रक्रिया।

8.3. ऐसी शर्तों की प्रति ऋण दस्तावेजों के भाग के रूप में उधारकर्ता को प्रदान की जाएगी।

9. भेदभाव रहित और सुलभता

9.1. कंपनी वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के प्रावधान में किसी भी आवेदक, जिसमें शारीरिक या दृष्टिबाधित व्यक्ति शामिल हैं, के साथ भेदभाव नहीं करेगी।
9.2. कंपनी ऐसे व्यक्तियों को अपनी सेवाओं तक पहुंच प्रदान करने हेतु आवश्यक सहायता उपलब्ध कराएगी।
9.3. कर्मचारी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में दिव्यांग व्यक्तियों के अधिकारों के प्रति संवेदनशीलता शामिल होगी।
9.4. दिव्यांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण कंपनी की वर्तमान शिकायत निवारण प्रणाली के अंतर्गत किया जाएगा।

10.शिकायत निवारण

10.1. कंपनी ग्राहकों की शिकायतों के समयबद्ध समाधान हेतु प्रभावी शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित करेगी।
10.2. शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण कंपनी की वेबसाइट और संबंधित कार्यालयों में प्रदर्शित किया जाएगा।

11.संहिता की समीक्षा

यह संहिता समय-समय पर समीक्षा की जाएगी और आवश्यकतानुसार अद्यतन की जाएगी ताकि लागू कानूनों, विनियमों और भारतीय रिज़र्व बैंक दिशानिर्देशों का पालन सुनिश्चित हो सके।

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx