

ইণ্ডি কেপিটেল প্রাইভেট লিমিটেড
(পূৰ্বে ৰিভিয়েৰা বিনিয়োগকাৰী ব্যক্তিগত সীমিত নামেৰে জনাজাত)

ন্যায়্য অনুশীলন কোড

কাৰ্য্যকৰী তাৰিখ	মাৰ্চ ২৮, ২০২৫
সংস্কৰণ	৬.০
এই বিভাগৰ দ্বাৰা আপডেট কৰা হৈছে	অনুপালন আৰু সম্পন্ন বিভাগ
অনুমোদিত	পৰিচালক মন্তব্য

দস্তাবেজ ইতিহাস:

সংস্কৰণ নং	কাৰ্য্যকৰী তাৰিখ	পৰিবৰ্তনসমূহ
১.০	জানুৱাৰী ২৪, ২০১৭	-
২.০	মে ১৫, ২০২২	-
৩.০	ছেপ্টেম্বৰ ১৬, ২০২২	-
৪.০	মাৰ্চ ২৭, ২০২৩	-
৫.০	ছেপ্টেম্বৰ ২৩, ২০২৪	শ্রীযুত সিদ্ধাৰ্থ মহানটৰ নাম দস্তাবেজখনত শ্রীযুত সংগ্ৰাম সিঙৰ সৈতে সলনি কৰা হৈছিল।
৬.০	মাৰ্চ ২৮, ২০২৫	ক. এম.ডি.- আৰ.বি.আই. (এন.বি.এফ.চি. - স্কল আধাৰিত নিয়ন্ত্ৰণ) নিৰ্দেশনা, ২০২৩, ডিজিটেল ঋণ নিৰ্দেশনা, ঋণ আৰু অগ্ৰগতিৰ বাবে সাধাৰণ তথ্য বিবৃতি, ঋণদাতাৰ বাবে এফ.পি.চি. - সূত আদায়ত এফ.পি.চি.-ৰ পৰা বিভিন্ন গ্ৰাহক সুৰক্ষা সম্পৰ্কীয় ব্যৱস্থাৰ বাবে আপডেট কৰা হৈছে। খ. শাখাগত স্পষ্টতাৰ বাবে সমলৰ পুনৰ জিগ

ফেয়াৰ প্ৰাকটিছ কোড (এফপিচি)

ইণ্ডিফি কেম্পিটেল প্ৰাইভেট লিমিটেডৰ ফেয়াৰ প্ৰাকটিছ কোড (পূৰ্বতে ৰিভিযেৰা ইনভেষ্টৰছ প্ৰাইভেট লিমিটেড বুলি জনা গৈছিল) ("কেম্পেনী") ইয়াৰ সদস্যসকলক অনুশীলনৰ এক অৱলোকন প্ৰদান কৰাৰ লক্ষ্য ৰাখিছে, যাক প্ৰদান কৰা বিত্তীয় সেৱাৰ সন্দৰ্ভত কেম্পেনীয়ে অনুসন্ধান কৰিব। কেম্পেনীৰ মুখ্য গুৰুত্ব হৈছে ঋণ দিয়া অৰু প্ৰাপ্য সংগ্ৰহ কৰাৰ সময়ত ইয়াৰ সদস্যসকলক এক ন্যায্য অৰু নিৰ্ভৰযোগ্য সেৱা প্ৰদান কৰা। সংগঠনটোৰ ন্যায্য অনুশীলনী সংহিতা সদস্যসকলৰ সংবেদনশীল অৱস্থাৰ বিষয়ে অৱগত হোৱা অৰু তেওঁলোকৰ মৰ্যাদাক সন্মান কৰাৰ সিদ্ধান্তৰ ওপৰত আধাৰিত অৰু প্ৰাপ্য পৰিমাণ পুনৰুদ্ধাৰৰ দিশত এক বিচক্ষণ দৃষ্টিভঙ্গী অৱলম্বন কৰে।

কেম্পেনীৰ পৰিচালক মণ্ডলী অৰু জ্যেষ্ঠ পৰিচালনা দল* ইয়াৰ পিছত বিজ্ঞপ্তিৰে ন্যায্য পদ্ধতিবোৰ ৰূপায়ণ কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ অৰু লাভে নিশ্চিত কৰে যে ইয়াৰ কৰ্মকলাপে সকলো অংশীদাৰৰ প্ৰতি ইয়াৰ দৃঢ় প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰতিফলিত কৰে যাতে এক ন্যায্য অৰু ন্যায্যসঙ্গত প্ৰক্ৰি়াৰে অগ্ৰগতিৰ বাবে, ঋণ দিয়াকে ধৰি বিভিন্ন বিত্তীয় সেৱা অৰু সামগ্ৰী অৰু সকলো কৰ্মচাৰী এই প্ৰতিশ্ৰুতিৰ বিষয়ে অৱগত হয়।

*এফপিচি. অনুপালনৰ উদ্দেশ্যে জ্যেষ্ঠ ব্যৱস্থাপনা বিভাগৰ মুৰব্বী অৰু ওপৰৰ সকলোবোৰ অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।

কোডৰ উদ্দেশ্যসমূহ

- ক. গ্ৰাহকৰ সৈতে কেন্দ্ৰেত ভল অনুশীলনৰ প্ৰচাৰ অৰু নিশ্চিত কৰা।
- খ. অধিক স্বচ্ছতাই গ্ৰাহকসকলক সামগ্ৰীটোৰ বিষয়ে ভুলদৰে বুজিবলৈ অৰু অৱগত কৰিবলৈ সক্ষম কৰে।
- গ. গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে প্ৰণালী শক্তিশালী কৰা।

ঋণ আৰু সেৱাবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে আবেদন

- ক. ঋণ লওঁতাৰ সকলো যোগাযোগ ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত থাকিব।
- খ. ঋণ আবেদন প্ৰস্তুত অৰু সাধাৰণ তথ্য বিৱৰ্তিত (কে.এফ.এছ.) (এক অনন্য প্ৰস্তাৱ নম্বৰৰ সৈতে) প্ৰয়োজনীয় সাধাৰণ তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব লাগে যি ঋণ লওঁতাক প্ৰভাৱিত কৰে, যাতে অন্যান্য এন.বি.এফ.চি.-য়ে অগ্ৰগতিৰ চৰ্চাৱলী অৰু নিষ্পত্তিৰ সৈতে অৰ্থসূৰ্য তুলনা কৰিব পাৰে অৰু ঋণ লওঁতাই অৱগত সিদ্ধান্ত লব পাৰে। ঋণ আবেদন আবেদন প্ৰস্তুতৰ সৈতে দাখিল কৰিব লাগা নথিপত্ৰবোৰ সূচিত কৰিব।
- গ. কে.এফ.এছ.-ৰ সফলবোৰ ঋণ লওঁতাক বুজাব লাগিব অৰু কেম্পেনীয়ে সম্ভাৱ্য ঋণ লওঁতাক সকলো ঋণ আবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে এক স্বীকৃতি প্ৰদান কৰিব। ঋণ আবেদনবোৰ নিষ্পত্তি কৰাৰ এক নিৰ্দেশক সময়সীমা এনে স্বীকৃতিত উল্লেখ কৰা হ'ব।

ঋণ মূল্যায়ন, বিতৰণ আৰু চৰ্তাৱলী/ নিয়মাৱলী সহ সাধাৰণ তথ্য বিবৃতি (কে.এফ.এছ.) ঋণ আৰু অগ্ৰগতিৰ বাবে

- ক. কোম্পানীয়ে কে.এফ.এছ.—ৰ তৰফতে ঋণ লওঁতই বুজি পোৱা ভাষা বা স্থানীয় ভাষাত ঋণ লওঁতক লিখিতভাৱে জনাব অথবা তদুদ্দেশ্যে পত্ৰ বা অন্যথা, বাৰ্ষিক সূত্ৰ হাৰ অথবা ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতি সহ চৰ্তাৱলী অথবা নিয়মাৱলীৰ সৈতে তদুদ্দেশ্যে ঋণৰ পৰিমাণ অথবা ইয়াৰ ৰেकर्ডত ঋণ লওঁতই এই চৰ্তাৱলী অথবা নিয়মাৱলী গ্ৰহণ কৰি ৰাখিব। যিহেতু প্ৰাপ্ত অভিযোগবোৰ সাধাৰণতে উচ্চ সূত্ৰ / শাস্তিমূলক মাচুল আদায়ৰ সৈতে সম্পৰ্কিত, কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তি সাহসী ভাৱে পৰামৰ্শ দিব পাৰিব বাবে অৰোপ কৰা তথ্যবোৰ উল্লেখ কৰিব।
- খ. ঋণ মঞ্জুৰ / বিতৰণৰ সময়ত সকলো ঋণ লওঁতক প্ৰতিটো বেঙ্কৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তি, কে.এফ.এছ., তদুদ্দেশ্যে পত্ৰ আদি সহ ঋণ নথিপত্ৰ (কোম্পানী লেটাৰহেডত) প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব।
- গ. কোম্পানীয়ে সকলো সম্ভাৱ্য ঋণ লওঁতক মানক ক্ৰেডিট অফিচৰ ঋণ চুক্তি সম্পাদন কৰাৰ আগতে এক তালিকাত দৃষ্টিভঙ্গী লোৱাত সহায় কৰিবলৈ কে.এফ.এছ. প্ৰদান কৰিব (বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰৰ (এ.পি.অফ.) গণনা শীট সহ, অথবা সময় সময় অফ.বি.আই.—য়ে নিৰ্ধাৰণ কৰা ঋণৰ ম্যাদৰ ওপৰত ঋণৰ পৰিশোধৰ সময়সীমা)।
- ঘ. কে.এফ.এছ. বৈধ হ'ব (অৰ্থাৎ ঋণ লওঁতৰ বাবে উপযুক্ত ম্যাদ, অফ.বি.আই.—ৰ দ্বাৰা কে.এফ.এছ. প্ৰদান কৰাৰ পিছত, ঋণৰ চৰ্তাৱলীৰ সৈতে সন্মত হ'বলৈ) সাত দিন বা অধিক সময়ৰ ঋণৰ বাবে কমেও তিনিটা কৰ্মদিনৰ বাবে, অথবা সাত দিনতকৈ কম সময়ৰ ঋণৰ বাবে এটা কৰ্মদিনৰ বৈধতা ম্যাদ।

সূত্ৰ আৰু মাচুল আৰু শুদ্ধ আদায় কৰা

- ক. কোম্পানীৰ বোৰ্ডে ঋণৰ ক্ৰয়, মাৰ্জিন অথবা বিপদাশংক্য প্ৰিমিয়ামৰ দৰে প্ৰাসংগিক কৰবোৰ বিবেচনা কৰি সূত্ৰ হাৰৰ মডেল এটা গ্ৰহণ কৰিব অথবা ঋণ অথবা অফিচৰ বাবে আদায় কৰিব লগা সূত্ৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰিব। বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণ লওঁতসম্বন্ধক বিভিন্ন সূত্ৰ হাৰ আদায় কৰাৰ বাবে সূত্ৰ হাৰ অথবা বিপদাশংক্যৰ গ্ৰেডেচনৰ পদ্ধতি অথবা কে.এফ.এছ., অৱদান প্ৰদত্ত ঋণ লওঁত বা গ্ৰাহকক প্ৰকাশ কৰা হ'ব অথবা তদুদ্দেশ্যে পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।
- খ. সূত্ৰ হাৰ অথবা বিপদাশংক্যৰ শ্ৰেণীবিভাজনৰ পদ্ধতিও কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব। যেতিয়াই সূত্ৰ হাৰত পৰিৱৰ্তন হয় প্ৰকাশিত সাধাৰণ তথ্য আপডেট কৰা হ'ব।
- গ. সূত্ৰ হাৰ বাৰ্ষিক হাৰ হ'ব যাতে ঋণ লওঁতই একউটত আদায় কৰা সঠিক হাৰৰ বিষয়ে তালিকা হয়। বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ ("এপিঅফ.") অৰ্থাৎ ঋণ লওঁতক আদায় কৰা কৰ্মৰক্ষী বাৰ্ষিক হাৰ, ঋণ লওঁতৰ বাবে সৰ্বাধিক ক্ৰয় হ'ব, যাৰ ভিতৰত আছে প্ৰচেষ্টা মাচুল, নথিপত্ৰ মাচুল ইত্যাদি, বিস্তৃত দণ্ডনীয় মাচুল, কলিফৰ্ণিয়া পৰিশোধ মাচুলৰ দৰে অক্ষয়িক মাচুল

বাদ দি। প্রকৃত ভিত্তিত তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ হৈ কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতৰ পৰা উদ্ধাৰ কৰা মাচুল, যেনে বীমা মাচুল, অইনী মাচুল ইত্যাদিও এপিঅৰৰ অংশ হ'ব অৰু পৃথকে প্ৰকাশ কৰা হ'ব। যিকোনো ক্ষেত্ৰতে কোম্পানীয়ে এনে মাচুল পুনৰুদ্ধাৰ কৰাত জড়িত থাকে, প্ৰতিটো পৰিশোধৰ বাবে ৰচিদি অৰু সম্পৰ্কিত নথিপত্ৰ বোৰ এক যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত ঋণ লওঁতক প্ৰদান কৰা হ'ব।

- ঘ. অৱ্ধ অৰু প্ৰত্ৰিয়াবক্ষণ অৰু অন্য় মাচুল নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ বাবে উপযুক্ত আন্তৰ্জাতিক নীতি অৰু প্ৰত্ৰিয়া নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব অৰু ব্যৱসায়িক অৱশ্যকত, নিমন্ত্ৰক অৰু গ্ৰাহকৰ অনুভূতি, বজাৰৰ অনুশীলন আদিৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি পুনৰীক্ষণ কৰা হ'ব।
- ঙ. ঋণ ৰ ম্যাদৰ সময়ত যিকোনো মাচুল, শুল্ক আদি ঋণ লওঁতৰ স্পষ্ট সন্মতি অবিহনে ঋণ লওঁতৰ ওচৰত কোনো পৰ্যায়ত অদায় কৰিব নোৱাৰি।
- চ. কোম্পানীয়ে, ইয়াৰ একমাত্ৰ বিবেচনা অনুসৰি, কিছুমান চৰ্ত সাপেক্ষে ঋণৰ পৰিমাণ পূৰ্বপৰিশোধ কৰাৰ অনুমতি দিব পাৰে অৰু গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা পূৰ্বপৰিশোধ তৰ্কিনা/ফলক্ৰোডৰ মাচুল পৰিশোধ কৰাৰ অনুমতি দিব পাৰে। ইয়াক বিত্তীয় নথিপত্ৰত স্পষ্টভাৱে নথিভুক্ত কৰা হ'ব, যাৰ ভিতৰত আছে ঋণ চুক্তি অৰু কে.এফ.এছ।
- ছ. ডিজিটেল প্লেটফৰ্মৰ তৰ্কিতে অৱৰণ কৰা ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, এল.এছ.পি.-ৰ দ্বাৰা ঋণ লওঁতসম্বন্ধক পোনপটীয়াকৈ কোনো মাচুল/শুল্ক অদায় কৰা নহ'ব।
- জ. কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক প্ৰকৃত ধন বিতৰণৰ তৰ্কিৰ পৰা সূত অদায় কৰাটো নিশ্চিত কৰি। চেবৰ দ্বাৰা ঋণ বিতৰণ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে চেবটো গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰাৰ তৰ্কিৰ পৰা সূত অদায় কৰা হয়।
- ঝ. মাহটোৰ সময়ছোৱাত বিতৰণ বা ঋণ পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে বেছল ঋণ টো বকেয়া থকা সময়ৰ বাবেহে সূত অদায় কৰাটো নিশ্চিত কৰি।
- ঞ. কোম্পানীয়ে যিকোনো উদাহৰণ পৰিহাৰ কৰিব যত বিতৰণৰ সময়ত এক বা একাধিক বিন্ধি অৱস্থিয়াকৈ ৰখা হয় অৰু সম্পূৰ্ণ ঋণৰ পৰিমাণৰ ওপৰত সূত অদায় কৰা হয়।

ঋণ একাউণ্টত শাস্তিমূলক অভিযোগ

- ক. যদি মাচুল লোৱা হয়, ঋণ লওঁতৰ দ্বাৰা ঋণ চুক্তিৰ সামগ্ৰিক চৰ্তাৱলী অৰু নিয়মাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে তৰ্কিনা 'শাস্তিমূলক মাচুল' হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব অৰু 'শাস্তিমূলক সূত' ৰূপত অৰোপ কৰা নহ'ব যি অৱস্থাৰ ওপৰত অৰোপ কৰা সূতৰ হাৰত যোগ দিয়া হয়। শাস্তিমূলক অভিযোগৰ কোনো মূলধন নাথাকিব, তৰ্থাৎ এনে অভিযোগৰ ওপৰত অৰু কোনো সূত গণনা কৰা নহ'ব। অৱশ্যে, ই ঋণ একাউণ্টত সূত বৃদ্ধি কৰাৰ স্বাভাৱিক প্ৰত্ৰিয়াবোৰ প্ৰভাৱিত নকৰিব।
- খ. কোম্পানীয়ে সূতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান প্ৰৱৰ্তন নকৰিব অৰু অৰু অৰু অৰু দুয়োটাতে এই নিৰ্দেশনাবোৰ পালন কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।

- গ. কোম্পানীয়ে ঋণৰ ওপৰত দক্ষমূলক মাচুল বা একে ধৰণৰ মাচুলৰ ওপৰত এখন বোর্ড অনুমোদিত নীতি প্ৰস্তুত কৰিব।
- ঘ. এক নিৰ্দিষ্ট ঋণ/সামগ্ৰী শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক নোহোৱাকৈ ঋণ চুক্তিৰ সামগ্ৰী চৰ্তাৱলী অলু নিয়মাৱলী পালন নকৰাৰ সৈতে দক্ষমাচুলৰ পৰিমাণ সূত্ৰসমূহত অলু সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।
- ঙ. 'ব্যক্তিগত ঋণ লওঁতসকলক, বৰসায়ৰ বাহিৰে অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত শাস্তিমূলক মাচুল, একেধৰণৰ সামগ্ৰীৰ চৰ্তাৱলী অলু নিয়মাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে অ-ব্যক্তিগত ঋণ লওঁতসকলক বাবে শাস্তিমূলক মাচুলতকৈ অধিক নহ'ব।
- চ. কোম্পানীৰ ৰেকৰ্ডইটত প্ৰদৰ্শিত হোৱাৰ উপৰিও ঋণ চুক্তি অলু অটাইটকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্তাৱলী অলু চৰ্তাৱলী/কেমফ্ৰাইড-ত কোম্পানীয়ে দস্তাৱী মাচুলৰ পৰিমাণ অলু কৰণ স্পষ্টভাৱে গ্ৰাহকসকলক প্ৰকাশ কৰিব।
- ছ. যেতিয়াই ঋণ ৰ চৰ্তাৱলী অলু ঋণৰ নিয়মাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে স্মাৰক ঋণ লওঁতসকলকৈ প্ৰকাশ কৰা হয়, দক্ষমূলক মাচুলবোৰ জনোৱা হ'ব। লগতে, শাস্তিমূলক মাচুল আৰোপ কৰাৰ যিকোনো উদাহৰণ অলু সেয়েহে ইয়াৰ কৰণা জনোৱা হ'ব।

চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিৱৰ্তন সম্পৰ্কে যোগাযোগ

- ক. কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতসকলক বিতৰণৰ সময়সূচী, সূত্ৰ হাৰ, সেৱা মাচুল, পূৰ্বপৰিশোধ মাচুল আদিশ্ৰ চৰ্তাৱলী অলু নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে ঋণ লওঁতই বুজি পোৱা অনুসৰি ভাষাত জননী দিব।
- খ. কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে সূত্ৰ হাৰ অলু অন্যান্য মাচুলৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱে প্ৰভাৱিত হয়। এই ক্ষেত্ৰত এটা উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।
- গ. পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শন পুনৰ ক্ষমত পেলোৱা/ স্বাক্ষৰিত কৰাৰ কোম্পানীৰ সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলীৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।
- ঘ. কোম্পানীয়ে সকলো প্ৰাপ্য পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বা ঋণ লওঁতৰ বিৰুদ্ধে থকা অন্য যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা অধিগ্রহণ সাপেক্ষে বকেয়া পৰিমাণৰ ঋণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত সকলো চিকিউৰিটি মুকলি কৰিব। যদি ছেট তফাৰ এনে অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰিব লগা হয়, ঋণ লওঁতক বকেয়া দাবী অলু প্ৰাসঙ্গিক দাবী নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নোহোৱালৈকে কোম্পানীয়ে চিকিউৰিটিবোৰ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তবোৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ নিৰ্দিষ্টভাৱে যথাযথ জননী প্ৰদান কৰা হ'ব।

ঋণ পৰিশোধ/ নিষ্পত্তিৰ ওপৰত স্থাৱৰ/ অচল সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰা

1. স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰা

ক. কোম্পানীয়ে সকলো মূল চলনশীল / স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰিব আৰু ঋণ একাউণ্টৰ

সম্পূর্ণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ 30 দিনৰ ভিতৰত যিকোনো ৰেজিষ্ট্ৰীৰ সৈতে পঞ্জীয়ন কৰা মাদুল আঁতৰ কৰিব।

- খ. ঋণ লওঁতাক তেওঁৰ পছন্দ অনুসৰি মূল চলনশীল/স্বাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ বোৰ বেঙ্কিং আউটলেট/শাখাৰ পৰা সংগ্ৰহ কৰাৰ বিকল্প দিয়া হ'ব য'ত ঋণ একাউন্টটো সেৱা প্ৰদান কৰা হৈছিল বা এনবিএফচিৰ আন যিকোনো কাৰ্যালয়ৰ পৰা য'ত নথিপত্ৰবোৰ উপলব্ধ আছে।
- গ. কাৰ্যকৰী তাৰিখত বা তাৰ পিছত জাৰী কৰা ঋণ অনুমোদন পত্ৰত মূল চলনশীল/স্বাৱৰ সম্পত্তিনথিঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান উল্লেখ কৰা হ'ব।
- ঘ. একমাত্ৰ ঋণ লওঁতা বা যুটীয়া ঋণ লওঁতাসকলৰ মৃত্যুৰ আকস্মিক ঘটনাটো সম্বোধন কৰাৰ বাবে, কোম্পানীয়ে আইনী উত্তৰাধিকাৰীসকলক মূল স্বাৱৰ/অস্বাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ বাবে এক সুনিৰ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়া থাকিব। গ্ৰাহকৰ সাধাৰণ তথ্যৰ বাবে কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত এনে প্ৰক্ৰিয়া প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।

2. স্বাৱৰ/অস্বাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰাত পলম হোৱাৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ

- ক. মূল চলনশীল/স্বাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰাত পলম হ'লে বা ঋণৰ সম্পূর্ণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ 30 দিনৰ পিছত প্ৰাসঙ্গিক পঞ্জীৰ সৈতে চাৰ্জ সঞ্চিত প্ৰপত্ৰ দাখিল কৰাত বিফল হ'লে, কোম্পানীয়ে এনে বিলম্বৰ বাবে ঋণ লওঁতাৰ কাৰণবোৰ জনাব। যদি বিলম্বটো কোম্পানীৰ বাবে দায়ী হয়, ই প্ৰতিদিনে পলম হোৱাৰ বাবে ঋণ লওঁতাক ₹5,000 হাৰত ক্ষতিপূৰণ দিব।
- খ. মূল চলনশীল/স্বাৱৰ সম্পত্তিনথিৰ ক্ষতি/ক্ষতিৰ ক্ষেত্ৰত, আংশিক বা সম্পূর্ণৰূপে, কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাক স্বাৱৰ/অস্বাৱৰ সম্পত্তিনথিৰ নকল/প্ৰমাণিত প্ৰতিলিপি প্ৰাপ্ত কৰাত সহায় কৰিব আৰু ওপৰৰ দফা (ক)ত উল্লেখ কৰা অনুসৰি ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰাৰ উপৰিও সম্পৰ্কিত ব্যয় বহন কৰিব। এনে ক্ষেত্ৰত, এই প্ৰক্ৰিয়াটো সম্পূর্ণ কৰিবলৈ কোম্পানীৰ বাবে অতিৰিক্ত 30 দিনৰ সময় উপলব্ধ হ'ব আৰু তাৰ পিছত বিলম্বিত ম্যাদৰ জৰিমনা গণনা কৰা হ'ব (অৰ্থাৎ মুঠ 60 দিনৰ পিছত)।
- গ. ইয়াত প্ৰদান কৰা ক্ষতিপূৰণ যিকোনো প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি আন যিকোনো ক্ষতিপূৰণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ঋণ লওঁতাৰ অধিকাৰৰ প্ৰতি পক্ষপাতিত্ব নকৰাকৈ হ'ব।

ডিজিটেল প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে উৎসৰা ঋণৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলনী কোড অনুসৰণ কৰা

কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ই নিজৰ ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে বা আউটচাৰ্চ কৰা ঋণ প্ৰদান প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে ঋণ প্ৰদান কৰা নিৰ্বিশেষে, ই আখৰ আৰু আত্মাত ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ নিৰ্দেশনা পালন কৰে। ইয়াৰ উপৰিও, ডিজিটেল ঋণ মঞ্চৰ জৰিয়তে আহৰণ কৰা ঋণৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে নিম্নলিখিতবোৰ নিশ্চিত কৰিব:

- ক. ডিজিটেল লেণ্ডিং এপ্লিকেচন (ডিএলএ) আৰু ঋণ সেৱা প্ৰদানকাৰী (এলএছপি)ৰ নাম এজেন্ট

হিচাপে নিয়োজিত কৰাৰ লগতে তেওঁলোকৰ সৈতে জড়িত থকা কাৰ্যকলাপৰ নাম কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা হ'ব।

খ. এজেন্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান প্লেটফৰ্মবোৰ গ্ৰাহকক আগতীয়াকৈ প্ৰকাশ কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিয়া হ'ব, কোম্পানীৰ নাম।

গ. কাৰ্যকৰী কৰাৰ আগতে কোম্পানীৰ লেটাৰ হেডত ঋণ লওঁতাক অনুমোদন পত্ৰ জাৰী কৰা হ'ব।

ঘ. ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান মঞ্চৰ ওপৰত কাৰ্যকৰী পৰ্যৱেশ আৰু নিৰীক্ষণ নিশ্চিত কৰা হ'ব।

ঙ. অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ বিষয়ে সজাগতা সৃষ্টি, ঋণ প্ৰদানকাৰীৰ বিৱৰণ ঋণ লওঁতা আৰু/বা পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে দায়বদ্ধ এজেন্টৰ সৈতে যোগাযোগ ৰখাৰ বাবে পৰ্যাপ্ত প্ৰচেষ্টা কৰা হ'ব।

চ. ডি.এল.এ. আৰু এল.এছ.পি.-ৰ কোম্পানীৰ ৱেবছাইটৰ সৈতে লিংক থাকিব লাগে য'ত ঋণ সামগ্ৰীৰ বিষয়ে অধিক/বিতং তথ্য, ঋণদাতা, এল.এছ.পি., গ্ৰাহক সেৱাৰ বিৱৰণ, চেকেট পৰ্টেলৰ লিংক, গোপনীয়তা আঁচনি আদি ঋণ লওঁতাসকলে প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি

ক. কোম্পানীৰ পৰিচালক মণ্ডলীয়ে গ্ৰাহকৰ সকলো বিবাদ নিৰপেক্ষ অস্থি সন্মুখত নিষ্পত্তি কৰিবলৈ সংগঠনৰ ভিতৰত এক উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী নিৰ্ধাৰণ কৰিব।

খ. নিম্নলিখিত তথ্যবোৰ কে.এফ.এছ.-ত প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু গ্ৰাহকৰ লাভালাভৰ বাবে, কোম্পানীৰ সকলো শাখা/স্থানত য'ত ব্যৱসায় লেনদেন কৰা হয়:

(i) কোম্পানীৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ সমাধানৰ বাবে যোগাযোগ কৰিব পৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া অস্থি প্ৰধান নোডেল বিষয়াৰ নাম অস্থি যোগাযোগৰ বিৱৰণ (টেলিফোন / ম'বাইল নম্বৰ অস্থি লগতে ইমেইল ঠিকনা)।

(ii) ঋণ লওঁতাসকলে উত্থাপন কৰা ফিনটেক/ ডিজিটেল ঋণ সম্পৰ্কীয় অভিযোগ/ সমস্যাৰ মোকাবিলা কৰিবলৈ নোডাল/অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ। এই যোগাযোগৰ বিৱৰণবোৰ ডিএলএ/এলএছপিৰ ৱেবছাইটত (প্ৰযোজ্য অনুসৰি) মুখ্যভাৱে প্ৰদৰ্শিত হ'ব।

(iii) যদি দাখিল কৰা কোনো অভিযোগ নিৰ্ধাৰিত ম্যাদৰ ভিতৰত (বৰ্তমান 30 দিন) সমাধান কৰা নহয়, তেন্তে তেওঁ ৰিজৰ্ভ কেব্-ইণ্ডিগেটেড লোকপাল আঁচনিৰ (অৱবি-অইঅফ্) অধীনত অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা প্ৰণালী (চিফ্অফ্) পৰ্টেলৰ ওপৰত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।

এন.বি.এফ.চি.এছ.-ৰ দ্বাৰা প্ৰত্যাৱান জনোৱা শাৰীৰিক/চাক্ষুৰভাৱে ঋণৰ সুবিধাসমূহ

ক. কোম্পানীয়ে অক্ষমতাৰ ভিত্তিত শাৰীৰিক/দৃষ্টিহীন আৱেদনকাৰীসকলক ঋণসুবিধা সহ সামগ্ৰী আৰু সুবিধাবোৰ সম্প্ৰসাৰিত কৰাত বৈষম্য নকৰিব।

- খ. কোম্পানীৰ সকলো শাখা/কাৰ্যালয়ে বিভিন্ন ব্যৱসায়িক সুবিধা প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে এনে ব্যক্তিসকলক সকলো সম্ভৱ সহায় আগবঢ়াব।
- গ. কোম্পানীটোৱে সকলো স্তৰত তেওঁলোকৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ বাবে আধাৰিত সকলো প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচীত আইন আৰু আন্তৰ্জাতিক সন্মিলনৰ দ্বাৰা নিশ্চিত কৰা প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ অধিকাৰ থকা এক উপযুক্ত মডিউল অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব।
- ঘ. লগতে, কোম্পানীয়ে ইতিমধ্যে তেওঁলোকে স্থাপন কৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ অধীনত প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ অভিযোগনিষ্পত্তি নিশ্চিত কৰিব।

সাধাৰণ তথ্য

- ক. কোম্পানীয়ে সংশ্লিষ্ট ঋণ চুক্তিৰ ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী অহু নিষ্পন্নকৰীত প্ৰদান কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে ইয়াৰ ঋণ লওঁতৰ বিষয়ত হস্তক্ষেপৰ পৰা বিৰত থাকিব (যদিহে ঋণ লওঁতই আগতে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য লক্ষ্য কৰা নহয়)।
- খ. যদি ঋণ লওঁতৰ পৰা ধাৰৰ একউট স্বনালুৰৰ বাবে অসুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰা হয়, তেন্তে অসুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত কোম্পানীৰ সন্মতি বা অন্যথা, কোম্পানীৰ আপত্তি জনোৱা হ'ব। এনে স্বনালুৰ অফ্টেনৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি স্বচ্ছ চুক্তিগত চৰ্তাৱলী অনুসৰি হ'ব।
- গ. ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে অমথা হাৰাশাস্তি নকৰিব যেনে; ঋণ লওঁতসকলক অসুত সময়ত নিৰুত্তৰ অমনি কৰা, ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে পেশী শক্তি ব্যৱহাৰ কৰা ইত্যাদি। যিহেতু গ্ৰাহকৰ অভিযোগবোৰত কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰীৰ অশ্ৰুত অচৰণো অন্তৰ্ভুক্ত থাকে, কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে কৰ্মচাৰীসকলক উপযুক্ত প্ৰকাৰে গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়।
- ঘ. ন্যায় অনুশীলনী সংহিতা অনুসৰণ অহু অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ কৰ্মপ্ৰণালীৰ এক সাময়িক সীমিত নিষ্পত্তি ব্যৱধানত পৰিষদৰ ওচৰত দাখিল কৰা হ'ব।
- ঙ. বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে ব'ৰ্ডৰ অনুমোদনৰ সৈতে স্থানীয় ভাষাত ন্যায় অনুশীলনী সংহিতা কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত স্থাপন কৰা হ'ব।

নীতি সমীক্ষা

আন্তৰ্জাতিক বা নিয়ামক পৰিৱৰ্তনৰ বাবে প্ৰয়োজন হ'লে বাৰ্ষিক ভিত্তিত বা আগতে এই নীতিপৰিচালক মণ্ডলীয়ে পুনৰীক্ষণ কৰিব লাগিব।

দস্তাবেজৰ সমাপ্তি*