

ইণ্ডিফি কেপিটেল প্রাইভেট লিমিটেড
(পূৰ্বতে ৰিভিয়েৰা বিনিয়োগকাৰী ব্যক্তিগত সীমিত নামেৰে জনাজাত)

ন্যায়্য অনুশীলন কোড

কাৰ্যকৰী তাৰিখ	মাৰ্চ 28, 2025
সংস্কৰণ	6.0
এই বিভাগৰ দ্বাৰা আপডেট কৰা হৈছে	অনুপালন আৰু সঞ্চালন বিভাগ
অনুমোদিত	পৰিচালক মণ্ডলী

দস্তাবেজ ইতিহাস:

সংস্কৰণ নং	কাৰ্যকৰী তাৰিখ	পৰিবৰ্তনসমূহ
1.0	জানুৱাৰী 24, 2017	-
2.0	মে 15, 2022	-
3.0	ছেপ্টেম্বৰ 16, 2022	-
4.0	মাৰ্চ 27, 2023	-
5.0	ছেপ্টেম্বৰ 23, 2024	শ্ৰীযুত সিদ্ধাৰ্থ মহানটৰ নাম দস্তাবেজখনত শ্ৰীযুত সংগ্ৰাম সিঙৰ সৈতে সলনি কৰা হৈছিল।
6.0	মাৰ্চ 28, 2025	ক. এম.ডি.- আৰ.বি.আই. (এন.বি.এফ.চি. - স্কুল আধাৰিত নিয়ন্ত্ৰণ) নিৰ্দেশনা, 2023, 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 প্ৰ্যাকটিছ কোড (এফপিচি)

ইণ্ডিফি কেপিটেল প্ৰাইভেট লিমিটেডৰ ফেয়াৰ প্ৰ্যাকটিছ কোড (পূৰ্বতে ৰিভিয়েৰা ইনভেষ্টৰ্ছ প্ৰাইভেট লিমিটেড বুলি জনা গৈছিল) ("কোম্পানী") ইয়াৰ সদস্যসকলক অনুশীলনৰ এক অৱলোকন প্ৰদান কৰাৰ লক্ষ্য ৰাখিছে, যাক প্ৰদান কৰা বিত্তীয় সেৱাৰ সন্দৰ্ভত কোম্পানীয়ে অনুসৰণ কৰিব। কোম্পানীৰ মুখ্য গুৰুত্ব হৈছে ঋণ দিয়া আৰু প্ৰাপ্য সংগ্ৰহ কৰাৰ সময়ত ইয়াৰ সদস্যসকলক এক ন্যায্য আৰু নিৰ্ভৰযোগ্য সেৱা প্ৰদান কৰা। সংগঠনটোৰ ন্যায্য অনুশীলনী সংহিতা সদস্যসকলৰ সংবেদনশীল অৱস্থাৰ বিষয়ে অৱগত হোৱা আৰু তেওঁলোকৰ মৰ্যাদাক সন্মান কৰাৰ সিদ্ধান্তৰ ওপৰত আধাৰিত আৰু প্ৰাপ্য পৰিমাণ পুনৰুদ্ধাৰৰ দিশত এক বিচক্ষণ দৃষ্টিভঙ্গী অৱলম্বন কৰে।

কোম্পানীৰ পৰিচালক মণ্ডলী আৰু জ্যেষ্ঠ পৰিচালনা দল* ইয়াৰ পিছত বিতংভাৱে ন্যায্য পদ্ধতিবোৰ ৰূপায়ণ কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ আৰু লগতে নিশ্চিত কৰে যে ইয়াৰ কাৰ্যকলাপে সকলো অংশীদাৰৰ প্ৰতি ইয়াৰ দৃঢ় প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰতিফলিত কৰে যাতে এক ন্যায্য আৰু ন্যায্যসঙ্গত প্ৰকাৰে আগবঢ়োৱাৰ বাবে, ঋণ দিয়াকে ধৰি বিভিন্ন বিত্তীয় সেৱা আৰু সামগ্ৰী আৰু সকলো কৰ্মচাৰী এই প্ৰতিশ্ৰুতিৰ বিষয়ে অৱগত হয়।

*এফ.পি.চি. অনুপালনৰ উদ্দেশ্যে জ্যেষ্ঠ ব্যৱস্থাপনা বিভাগৰ মুৰব্বী আৰু ওপৰৰ সকলোবোৰ অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।

কোডৰ উদ্দেশ্যসমূহ

- ক. গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেনত ভাল অনুশীলনৰ প্ৰচাৰ আৰু নিশ্চিত কৰা।
- খ. অধিক স্বচ্ছতাই গ্ৰাহকসকলক সামগ্ৰীটোৰ বিষয়ে ভালদৰে বুজিবলৈ আৰু অৱগত কৰিবলৈ সক্ষম কৰে।
- গ. গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে প্ৰণালী শক্তিশালী কৰা।

ঋণ আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে আবেদন

- ক. ঋণ লওঁতাৰ সকলো যোগাযোগ ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত থাকিব।
- খ. ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰ আৰু সাধাৰণ তথ্য বিবৃতি (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 আগবঢ়োৱা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰে আৰু ঋণ লওঁতাই অৱগত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। ঋণ আবেদনে আবেদন প্ৰপত্ৰৰ সৈতে দাখিল কৰিব লগা নথিপত্ৰবোৰ সূচিত কৰিব।
- গ. কে.এফ.এছ.-ৰ সমলবোৰ ঋণ লওঁতাক বুজাব লাগিব আৰু কোম্পানীয়ে সম্ভাৱ্য ঋণ লওঁতাক সকলো ঋণ আবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে এক স্বীকৃতি প্ৰদান কৰিব। ঋণৰ 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 জৰিয়তে ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষা বা স্থানীয় ভাষাত ঋণ লওঁতাক লিখিতভাৱে জনাব আৰু অনুমোদন পত্ৰ বা অন্যথা, বাৰ্ষিক সূতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতি সহ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ আৰু ইয়াৰ ৰেকৰ্ডত ঋণ লওঁতাই এই চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী গ্ৰহণ কৰি ৰাখিব। যিহেতু প্ৰাপ্ত অভিযোগবোৰ সাধাৰণতে উচ্চ সূত / শাস্তিমূলক মাচুল আদায়ৰ সৈতে সম্পৰ্কিত, কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিত সাহসী ভাৱে পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে আৰোপ কৰা জৰিমনাবোৰ উল্লেখ কৰিব।
- খ. ঋণ মঞ্জুৰ / বিতৰণৰ সময়ত সকলো ঋণ লওঁতাক প্ৰতিটো বেণ্টনীৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তি, কে.এফ.এছ., অনুমোদন পত্ৰ আদি সহ ঋণ নথিপত্ৰৰ (কোম্পানী লেটাৰহেডত) প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব।
- গ. কোম্পানীয়ে সকলো সম্ভাৱ্য ঋণ লওঁতাক মানক বিন্যাস অনুসৰি ঋণ চুক্তি সম্পাদন কৰাৰ আগতে এক অৱগত দৃষ্টিভংগী লোৱাত সহায় কৰিবলৈ কে.এফ.এছ. প্ৰদান কৰিব (বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰৰ (এ.পি.আৰ.) গণনা স্বীট সহ, আৰু সময়ে সময়ে আৰ.বি.আই.-য়ে নিৰ্ধাৰণ কৰা ঋণৰ ম্যাদৰ ওপৰত ঋণৰ পৰিশোধৰ সময়সূচী।।
- ঘ. কে.এফ.এছ. বৈধ হ'ব (অৰ্থাৎ ঋণ লওঁতাৰ বাবে উপলব্ধ ম্যাদ, আৰ.ই.-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, আৰু সাত দিনতকৈ কম সময়ৰ ঋণৰ বাবে এটা কৰ্মদিনৰ বৈধতা ম্যাদ।

সূত আৰু মাচুল আৰু শুদ্ধ আদায় কৰা

- ক. কোম্পানীৰ বোৰ্ডে পুঁজিৰ ব্যয়, মাৰ্জিন আৰু বিপদাশংকা প্ৰিমিয়ামৰ দৰে প্ৰাসঙ্গিক কাৰকবোৰ বিবেচনা কৰি সূতৰ হাৰৰ মডেল এটা গ্ৰহণ কৰিব আৰু ঋণ আৰু অগ্ৰিমৰ বাবে আদায় কৰিব লগা সূতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰিব। বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণ লওঁতাসকলক বিভিন্ন সূতৰ হাৰ আদায় কৰাৰ বাবে সূতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ গ্ৰেডেচনৰ পদ্ধতি আৰু কে.এফ.এছ., আবেদন প্ৰপত্ৰত ঋণ লওঁতা বা গ্ৰাহকক প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু অনুমোদন পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।
- খ. সূতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ শ্ৰেণীকৰণৰ পদ্ধতিও কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব। যেতিয়াই সূতৰ হাৰত পৰিৱৰ্তন হয় প্ৰকাশিত সাধাৰণ তথ্য আপডেট কৰা হ'ব।
- গ. সূতৰ হাৰ বাৰ্ষিক হাৰ হ'ব যাতে ঋণ লওঁতাই একাউণ্টত আদায় কৰা সঠিক হাৰৰ বিষয়ে অৱগত হয়। বাৰ্ষিক শতাংশৰ হাৰ ("এপিআৰ") অৰ্থাৎ ঋণ লওঁতাক আদায় কৰা কাৰ্যকৰী বাৰ্ষিক হাৰ, ঋণ লওঁতাৰ বাবে সৰ্বাঙ্গক ব্যয় হ'ব, যাৰ ভিতৰত আছে প্ৰচেছিং মাচুল, নথিপত্ৰ মাচুল ইত্যাদি, কিন্তু দণ্ডনীয় মাচুল, বিলম্বিত পৰিশোধ মাচুলৰ দৰে আকস্মিক মাচুল বাদ দি। প্ৰকৃত ভিত্তিত তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ হৈ কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাৰ পৰা উদ্ধাৰ কৰা মাচুল, যেনে বীমা মাচুল, আইনী মাচুল ইত্যাদিও এপিআৰৰ অংশ হ'ব আৰু পৃথকে প্ৰকাশ কৰা হ'ব। যিকোনো ক্ষেত্ৰতে কোম্পানীয়ে এনে মাচুল পুনৰুদ্ধাৰ কৰাত জড়িত

- থাকে, প্ৰতিটো পৰিশোধৰ বাবে ৰচিদ আৰু সম্পৰ্কিত নথিপত্ৰ বোৰ এক যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত ঋণ লওঁতাক প্ৰদান কৰা হ'ব।
- ঘ. আগ্ৰহ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য মাচুল নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ বাবে উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু প্ৰক্ৰিয়া নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব আৰু ব্যৱসায়িক আৱশ্যকতা, নিয়ন্ত্ৰক আৰু গ্ৰাহকৰ অনুভূতি, বজাৰৰ অনুশীলন আদিৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি পুনৰীক্ষণ কৰা হ'ব।
 - ঙ. ঋণ ৰ ম্যাদৰ সময়ত যিকোনো মাচুল, শুল্ক আদি ঋণ লওঁতাৰ স্পষ্ট সন্মতি অবিহনে ঋণ লওঁতাৰ ওচৰত কোনো পৰ্যায়ত আদায় কৰিব নোৱাৰিব।
 - চ. কোম্পানীয়ে, ইয়াৰ একমাত্ৰ বিবেচনা অনুসৰি, কিছুমান চৰ্ত সাপেক্ষে ঋণৰ পৰিমাণ পূৰ্বপৰিশোধ কৰাৰ অনুমতি দিব পাৰে আৰু গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা পূৰ্বপৰিশোধ জৰিমনা/ফৰক্লোজাৰ মাচুল পৰিশোধ কৰাৰ অনুমতি দিব পাৰে। ইয়াক বিত্তীয় নথিপত্ৰত স্পষ্টভাৱে নথিভুক্ত কৰা হ'ব, যাৰ ভিতৰত আছে ঋণ চুক্তি আৰু কে.এফ.এছ.
 - ছ. ডিজিটেল প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে আহৰণ কৰা ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, এল.এছ.পি.-ৰ দ্বাৰা ঋণ লওঁতাসকলক পোনপটীয়াকৈ কোনো মাচুল/শুল্ক আদায় কৰা নহ'ব।
 - জ. কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক প্ৰকৃত ধন বিতৰণৰ তাৰিখৰ পৰা সূত আদায় কৰাটো নিশ্চিত কৰিব। চেকৰ দ্বাৰা ঋণ বিতৰণ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে চেকটো গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা সূত আদায় কৰা হয়।
 - ঝ. মাহটোৰ সময়ছোৱাত বিতৰণ বা ঋণ পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে কেৱল ঋণ টো বকেয়া থকা সময়ৰ বাবেহে সূত আদায় কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।
 - ঞ. কোম্পানীয়ে যিকোনো উদাহৰণ পৰিহাৰ কৰিব য'ত বিতৰণৰ সময়ত এক বা একাধিক কিস্তি আগতীয়াকৈ ৰখা হয় আৰু সম্পূৰ্ণ ঋণৰ পৰিমাণৰ ওপৰত সূত আদায় কৰা হয়।

ঋণ একাউণ্টত শাস্তিমূলক অভিযোগ

- ক. যদি মাচুল লোৱা হয়, ঋণ লওঁতাৰ দ্বাৰা ঋণ চুক্তিৰ সামগ্ৰিক চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে জৰিমনা 'শাস্তিমূলক মাচুল' হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব আৰু 'শাস্তিমূলক সূত' ৰূপত আৰোপ কৰা নহ'ব যি অগ্ৰগতিৰ ওপৰত আৰোপ কৰা সূতৰ হাৰত যোগ দিয়া হয়। শাস্তিমূলক অভিযোগৰ কোনো মূলধন নাথাকিব, অৰ্থাৎ এনে অভিযোগৰ ওপৰত আৰু কোনো সূত গণনা কৰা নহ'ব। অৱশ্যে, ই ঋণ একাউণ্টত সূত বৃদ্ধি কৰাৰ স্বাভাৱিক প্ৰক্ৰিয়াবোৰ প্ৰভাৱিত নকৰিব।
- খ. কোম্পানীয়ে সূতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান প্ৰৱৰ্তন নকৰিব আৰু আখৰ আৰু আত্মা দুয়োটাতে এই নিৰ্দেশনাবোৰ পালন কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।
- গ. কোম্পানীয়ে ঋণৰ ওপৰত দণ্ডমূলক মাচুল বা একে ধৰণৰ মাচুলৰ ওপৰত এখন বোৰ্ড অনুমোদিত নীতি প্ৰস্তুত কৰিব।
- ঘ. এক নিৰ্দিষ্ট ঋণ/সামগ্ৰী শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক নোহোৱাকৈ ঋণ চুক্তিৰ সামগ্ৰী চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী পালন নকৰাৰ সৈতে দণ্ডমাচুলৰ পৰিমাণ যুক্তিসংগত আৰু সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।

- ঙ. 'ব্যক্তিগত ঋণ লওঁতাসকলক, ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে' অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত শাস্তিমূলক মাচুল, একেধৰণৰ সামগ্ৰীৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে অ-ব্যক্তিগত ঋণ লওঁতাসকলৰ বাবে শাস্তিমূলক মাচুলতকৈ অধিক নহ'ব।
- চ. কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত হোৱাৰ উপৰিও ঋণ চুক্তি আৰু আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্তাৱলী আৰু চৰ্তাৱলী/কেএফএছ-ত কোম্পানীয়ে দণ্ডনীয় মাচুলৰ পৰিমাণ আৰু কাৰণ স্পষ্টভাৱে গ্ৰাহকসকলক প্ৰকাশ কৰিব।
- ছ. যেতিয়াই ঋণ ৰ চৰ্তাৱলী আৰু ঋণৰ নিয়মাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে স্মাৰক ঋণ লওঁতাসকললৈ প্ৰেৰণ কৰা হয়, দণ্ডমূলক মাচুলবোৰ জনোৱা হ'ব। লগতে, শাস্তিমূলক মাচুল আৰোপ কৰাৰ যিকোনো উদাহৰণ আৰু সেয়েহে ইয়াৰ কাৰণো জনোৱা হ'ব।

চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিৱৰ্তন সম্পৰ্কে যোগাযোগ

- ক. কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাসকলক বিতৰণৰ সময়সূচী, সূতৰ হাৰ, সেৱা মাচুল, পূৰ্বপৰিশোধ মাচুল আদিসহ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা অনুসৰি ভাষাত জাননী দিব।
- খ. কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে সূতৰ হাৰ আৰু অন্যান্য মাচুলৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱে প্ৰভাৱিত হয়। এই সন্দৰ্ভত এটা উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।
- গ. পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শন পুনৰ মনত পেলোৱা/ স্থগিত কৰাৰ কোম্পানীৰ সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলীৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।
- ঘ. কোম্পানীয়ে সকলো প্ৰাপ্য পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বা ঋণ লওঁতাৰ বিৰুদ্ধে থকা আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা অধিগ্ৰহণ সাপেক্ষে বকেয়া পৰিমাণৰ ঋণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত সকলো চিকিউৰিটি মুকলি কৰিব। যদি ছেট অফৰ এনে অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰিব লগা হয়, ঋণ লওঁতাক বকেয়া দাবী আৰু প্ৰাসঙ্গিক দাবী নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নোহোৱালৈকে কোম্পানীয়ে চিকিউৰিটিবোৰ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তবোৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ নিৰ্দিষ্টভাৱে যথাযথ জাননী 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 একাউন্টৰ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ 30 দিনৰ ভিতৰত যিকোনো ৰেজিষ্ট্ৰীৰ সৈতে পঞ্জীয়ন কৰা মাচুল আঁতৰ কৰিব।
- খ. ঋণ লওঁতাক তেওঁৰ পছন্দ অনুসৰি মূল চলনশীল/ স্থাৱৰ 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 সম্পত্তিৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান উল্লেখ কৰা হ'ব।
- ঘ. একমাত্ৰ ঋণ লওঁতা বা যুটীয়া ঋণ লওঁতাসকলৰ মৃত্যুৰ আকস্মিক ঘটনাটো সন্মোদন 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 সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ 30 দিনৰ পিছত প্ৰাসঙ্গিক পঞ্জীৰ সৈতে চাৰ্জ সঞ্চয় 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 সম্পত্তিৰ ক্ষতি/ক্ষতিৰ ক্ষেত্ৰত, আংশিক বা সম্পূৰ্ণৰূপে, কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাক স্বাৱৰ/অস্বাৱৰ সম্পত্তিৰ 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 সম্পূৰ্ণ 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 উৎসৰ্কা 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 আত্মৰ 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 প্লেটফৰ্মবোৰৰ 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 প্রদান মঞ্চৰ ওপৰত কাৰ্যকৰী পৰ্যবেক্ষণ 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, চেচেট পৰ্টেলৰ লিংক, গোপনীয়তা আঁচনি আদি ঋণ লওঁতাসকলে প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি

- ক. কোম্পানীৰ পৰিচালক মণ্ডলীয়ে গ্ৰাহকৰ সকলো বিবাদ নিৰপেক্ষ আৰু সময়মতে নিয়ন্ত্ৰণ 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 আৰু প্ৰধান নোডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ (টেলিফোন / ম'বাইল নম্বৰ আৰু 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 ৰিজাৰ্ত বেঞ্চ-ইন্টিগ্ৰেটেড অশ্বুড্‌সমেন আঁচনিৰ (আৰবি-আইঅ'এছ) অধীনত অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা প্ৰণালী (চিএমএছ) পৰ্টেলৰ ওপৰত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।

এন.বি.এফ.চি.এছ.-ৰ দ্বাৰা প্ৰত্যাহান জনোৱা শাৰীৰিক/চাফ্‌সুভাৱে 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 আৰু নিয়মাৱলীত প্ৰদান কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে ইয়াৰ ঋণ লওঁতাৰ বিষয়ত হস্তক্ষেপৰ পৰা বিৰত থাকিব (যদিহে ঋণ লওঁতাই আগতে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য লক্ষ্য কৰা নহয়)।
- খ. যদি ঋণ লওঁতাৰ পৰা ধাৰৰ একাউন্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰা হয়, তেন্তে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত কোম্পানীৰ সন্মতি বা অন্যথা, কোম্পানীৰ আপত্তি জনোৱা হ'ব। এনে স্থানান্তৰ আইনৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি স্বচ্ছ চুক্তিগত চৰ্তাৱলী অনুসৰি হ'ব।
- গ. ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে অযথা হাৰাশাস্তি নকৰিব যেনে; ঋণ লওঁতাসকলক অদ্বৃত্ত সময়ত নিৰন্তৰ আমনি কৰা, ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে পেশী শক্তি ব্যৱহাৰ কৰা ইত্যাদি। যিহেতু গ্ৰাহকৰ অভিযোগবোৰত কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰীৰ অভদ্ৰ আচৰণো অন্তৰ্ভুক্ত থাকে, কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে কৰ্মচাৰীসকলক উপযুক্ত প্ৰকাৰে গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়।
- ঘ. ন্যায্য অনুশীলনী সংহিতা অনুসৰণ আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ কাৰ্যপ্ৰণালীৰ এক সাময়িক সমীক্ষা নিয়মীয়া ব্যৱধানত পৰিষদৰ ওচৰত দাখিল কৰা হ'ব।
- ঙ. বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে ব'ৰ্ডৰ অনুমোদনৰ সৈতে স্থানীয় ভাষাত ন্যায্য অনুশীলনী সংহিতা কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত স্থাপন কৰা হ'ব।

নীতি সমীক্ষা

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

দস্তাবেজৰ সমাপ্তি*