

ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ ওপৰত নীতি

সংস্কৰণ ২.০

প্ৰস্তাৱনা

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে সময়ে সময়ে জাৰি কৰা নিৰ্দেশনাৰ ভিত্তিত ন্যায্য পদ্ধতিৰ নীতি ফ্ৰেমৱৰ্ক কৰি পৰিচালনা সমিতিৰ দ্বাৰা অনুমোদন দিয়া হয়। নীতিটো কোম্পানীটোৰ ৱেব-ছাইটত প্ৰকাশ আৰু প্ৰচাৰ কৰা হ'ব, জনসাধাৰণৰ তথ্যৰ বাবে।

(I) ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ:

- ঋণগ্ৰহণকাৰীলৈ সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব লাগিব।
- ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব যিয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ স্বাৰ্থক প্ৰভাৱিত কৰে, যাতে অন্যান্য এনবিএফচিয়ে আগবঢ়োৱা চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পৰা যায় আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত আবেদন প্ৰ-পত্ৰৰ সৈতে জমা দিবলগীয়া নথি-পত্ৰসমূহ উল্লেখ কৰা হ'ব।
- কোম্পানীয়ে সকলো ঋণৰ আবেদন লাভ কৰাৰ বাবে স্বীকৃতি দিব। ঋণৰ আবেদনৰ নিষ্পত্তিৰ সময়সীমাও স্বীকৃতিপত্ৰত উল্লেখ কৰা হ'ব। কোম্পানীটোৱে ঋণৰ আবেদনসমূহ যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত পৰীক্ষা কৰিব। যদি অতিৰিক্ত বিৱৰণ / নথি-পত্ৰৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে ই গ্ৰাহকসকলক তৎক্ষণাত অন্তৰংগ কৰি তুলিব।

(II) ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত/চৰ্তসমূহ:

- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে কৰা ঋণৰ আবেদনৰ সঠিক মূল্যায়ন হয়। এই মূল্যায়ন কোম্পানীটোৰ ঋণ নীতি আৰু পদ্ধতিৰ সৈতে মিল থাকিব।
- কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে বুজাৰ দৰে স্থানীয় ভাষাত, বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতিকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ লিখিতভাৱে প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে এই চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ গ্ৰহণ কৰাটো নিজৰ ৰেকৰ্ডত ৰাখিব লাগিব। ঋণ নাকচ হ'লে কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাজনকো যোগাযোগ কৰিব লাগিব। কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিত পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে লোৱা শাস্তিমূলক সুতৰ কথা গাঢ় ৰঙেৰে উল্লেখ কৰিব লাগে।
- কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক ঋণ অনুমোদন /বিদায় দিয়াৰ সময়ত ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত এলেন বন্ধৰ প্ৰতিটোৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে স্থানীয় ভাষাত বা ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজা ভাষাত হ'লে ভাল হ'লে প্ৰদান কৰিব লাগিব।

(III) ঋণ একাউণ্টত শাস্তিমূলক চাৰ্জ:

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী – দায়িত্বশীল ব্যৱসায়িক আচৰণ) নিৰ্দেশনা, ২০২৫ অনুসৰি কোম্পানীয়ে তলত দিয়া নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলিব লাগিব:

- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ পালন নকৰাৰ বাবে জৰিমনা, যদি আদায় কৰা হয়, তেন্তে 'দণ্ডবিধিৰ চাৰ্জ' হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব আৰু অগ্ৰিম ধনৰ ওপৰত লোৱা সুতৰ হাৰৰ সৈতে যোগ কৰা 'দণ্ডবিধিৰ সুত'ৰ ৰূপত আৰোপ কৰা নহ'ব। পূৰ্বৰ বাকী থকা শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ ওপৰত অতিৰিক্ত / সতেজ শাস্তিমূলক চাৰ্জ আৰোপ কৰিব নোৱাৰিব।
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে দণ্ডবিধিৰ কোনো ধৰণৰ মূলধনীকৰণ নহ'ব অৰ্থাৎ এনে চাৰ্জৰ ওপৰত আৰু কোনো সুত গণনা কৰা নহ'ব। কিন্তু ইয়াৰ ফলত ঋণ একাউণ্টত চক্ৰবৃদ্ধি সুতৰ স্বাভাৱিক পদ্ধতিত কোনো প্ৰভাৱ নপৰে। গতিকে কোম্পানীয়ে প্ৰতিকাৰৰ তাৰিখলৈকে চুক্তিবদ্ধ সুতৰ হাৰত (অদশ্য ইএমআইকে ধৰি) সুত ল'ব পাৰে, আৰু শাস্তিমূলক সুতৰ হাৰত নহয়।

- (c) কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে কোনো বিশেষ ঋণ / পণ্য শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক নহৈ ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ অমান্য কৰাৰ সৈতে যুক্তিসংগত আৰু সমানুপাতিক হ'ব লাগে। ঋণৰ পৰিমাণৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি একেটা সামগ্ৰীৰ শ্ৰেণীৰ ভিতৰতে দণ্ডনীয় চাৰ্জ বেলেগ বেলেগ হ'ব পাৰে আৰু কোম্পানীয়ে ওপৰৰ নিয়মসমূহ মানি চলিলে দণ্ডাধীশৰ চাৰ্জৰ উপযুক্ত গাঁথনি গ্ৰহণ কৰিব পাৰে। ঋণ লোৱা ব্যক্তিৰ সংবিধান যিয়েই নহওক কিয়, এটা বিশেষ ঋণ / পণ্য শ্ৰেণীৰ ভিতৰত দণ্ডনীয় চাৰ্জৰ গাঁথনি একে হ'ব লাগিব। যদিও পেনাল চাৰ্জৰ কোনো উচ্চ সীমা / সীমা নিৰ্ধাৰণ কৰা হোৱা নাই, কোম্পানীয়ে মনত ৰাখিব লাগে যে পেনাল চাৰ্জ আৰোপ কৰাৰ উদ্দেশ্য মূলতঃ ক্ৰেডিট অনুশাসনৰ ভাৱ জগাই তোলা আৰু এনে চাৰ্জ ৰাজহ বৃদ্ধিৰ আহিলা হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰাৰ উদ্দেশ্য নহয়।
- (d) কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে 'ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক, ব্যৱসায়ৰ বাহিৰেও অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে' অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত দণ্ডনীয় চাৰ্জ, বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ একেধৰণৰ অমান্যতাৰ বাবে অব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বাবে প্ৰযোজ্য দণ্ডাধীশ চাৰ্জতকৈ বেছি নহ'ব।
- (e) কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে যেতিয়াই ঋণৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ অমান্য কৰাৰ সোঁৱৰণী ঋণগ্ৰহণকাৰীলৈ প্ৰেৰণ কৰা হয়, তেতিয়াই প্ৰযোজ্য শাস্তিমূলক চাৰ্জসমূহো ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক জনোৱা হয়।
- (f) কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ আৰোপৰ যিকোনো দৃষ্টান্ত আৰু ইয়াৰ কাৰণ ঋণ চুক্তি আৰু প্ৰযোজ্য অনুসৰি অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়ম/ মূল তথ্য বিবৃতিত ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক জনোৱা হ'ব।
- (g) কোম্পানীয়ে সূতৰ হাৰ আৰু সেৱা চাৰ্জৰ অধীনত গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ বাবে শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ পৰিমাণ আৰু কাৰণ নিজৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। ইয়াৰ উপৰিও, অনুমোদন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ সময়সূচীৰ উল্লেখ প্ৰদান কৰিলেই যথেষ্ট নহ'ব।
- (h) বৰ্তমানৰ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত পৰৱৰ্তী পৰ্যালোচনা বা নবীকৰণৰ তাৰিখত নতুন শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ ব্যৱস্থালৈ সলনি হোৱাটো নিশ্চিত কৰা হ'ব।

(IV) **চৰ্ত আৰু নিয়মৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি ঋণ প্ৰদান:**

- (a) কোম্পানীয়ে এনে অনুমোদন নিয়ন্ত্ৰণ কৰা চৰ্ত আৰু নিয়ম অনুসৰি অনুমোদিত ঋণসমূহ সময়মতে প্ৰদান কৰাটো নিশ্চিত কৰিব। কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণ লোৱাজনে বুজাৰ দৰে স্থানীয় ভাষাত **পূৰ্বতে** জাননী দিব লাগিব, য'ত চৰ্তসমূহৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন, য'ত আছে বিতৰণৰ সময়সূচী, সূতৰ হাৰ, সেৱাৰ চাৰ্জ, প্ৰিপেমেণ্ট চাৰ্জ আদি।
- (b) কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে সূতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল **সম্ভাৱ্যভাৱেহে** প্ৰভাৱিত হয়। এই ক্ষেত্ৰত এটা উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগে।
- (c) চুক্তিৰ অধীনত ধন পৰিশোধ বা পৰিৱেশন পুনৰ আহ্বান / ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব লাগে।
- (d) কোম্পানীয়ে সকলো বাবদ ধন পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বা ঋণৰ বাকী থকা ধনৰাশি উপলব্ধি কৰাৰ পিছত কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বিৰুদ্ধে হ'ব পৰা আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েনৰ অধীনত সকলো ছিকিউৰিটি মুকলি কৰিব। যদি এনে ছেট অফৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে, তেন্তে ঋণ লোৱাজনক বাকী থকা দাবীসমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু প্ৰাসংগিক দাবী নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নোহোৱালৈকে কোম্পানীয়ে ছিকিউৰিটিসমূহ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তসমূহৰ সৈতে একেখিনিৰ বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব।

(V) **সাধাৰণ:**

- (a) ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাজনৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব লাগিব (যদিহে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য কোম্পানীটোৰ দৃষ্টিগোচৰ হোৱা নাই)।
- (b) ঋণ লোৱা ব্যক্তিৰ পৰা ঋণৰ একাউণ্ট হস্তান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীটোৰ সন্মতি

বা অন্যথা অর্থাৎ আপত্তি, যদি আছে, অনুৰোধ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ২১ দিনৰ ভিতৰত প্ৰেৰণ কৰা হ'ব। এনে হস্তান্তৰ আইনৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণভাৱে স্বচ্ছ চুক্তিবদ্ধ চৰ্ত অনুসৰি হ'ব লাগিব।

- (c) বছৰ বছৰ ধৰি নিজৰ নীতিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণভাৱে ঋণ আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে অযথা হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় ল'ব নালাগে অর্থাৎ অদ্বিতীয় সময়ত (পুৱা ০৮:০০ বজাৰ আগতে আৰু বিয়লি ০৭:০০ বজাৰ পিছত) ঋণ লোৱাসকলক অহৰহ আমনি কৰা, ঋণ আদায়ৰ বাবে পেশীৰ শক্তিৰ ব্যৱহাৰ, ভাবুকিৰ ব্যৱহাৰ বা গালি-গালাজ কৰা, ঋণ লোৱাজনৰ আত্মীয় বা বন্ধু-বান্ধৱী বা সহকৰ্মীক হাৰাশাস্তি কৰা, ঋণগ্ৰহণকাৰী বা ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰিয়াল/ সম্পত্তি/ সুনামৰ ক্ষতি কৰিবলৈ হিংসা বা অন্যান্য অনুৰূপ উপায় ব্যৱহাৰ বা ব্যৱহাৰৰ ভাবুকি দিয়া, ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণৰ পৰিসৰ বা ঋণ পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণতি আদিৰ বিষয়ে বিপথে পৰিচালিত কৰা। কোম্পানীটোৰ কৰ্মচাৰীসকলক গ্ৰাহকৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষিত হ'ব লাগিব (গ্ৰাহকৰ সৈতে অভদ্ৰ আচৰণ নকৰাটোকে ধৰি)।

ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে চুক্তি/ঋণ চুক্তিত ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী – দায়িত্বশীল ব্যৱসায়িক আচৰণ) নিৰ্দেশনা, ২০২৫ৰ সৈতে সংগতি ৰাখি পুনৰ দখল কৰা দফাসমূহ থাকিব লাগিব।

- (d) ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী – দায়িত্বশীল ব্যৱসায়িক আচৰণ) নিৰ্দেশনা, ২০২৫ৰ অধীনত নিৰ্দিষ্ট কৰা ঋণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ ওপৰত 'মূল তথ্য বিবৃতি'ও সকলো সম্ভাৱ্য ঋণগ্ৰহণকাৰীক প্ৰদান কৰা হ'ব যাতে ঋণ চুক্তি কাৰ্যকৰী কৰাৰ পূৰ্বে তেওঁলোকে জ্ঞাত দৃষ্টিভংগী লোৱাত সহায় কৰিব পাৰে। কে এফ এছ এনে ঋণ লোৱাসকলে বুজি পোৱা ভাষাত লিখা হ'ব আৰু কে এফ এছৰ বিষয়বস্তু ঋণ লোৱাজনক বুজাব লাগিব আৰু তেওঁ একেখিনি কথা বুজি পাইছে বুলি স্বীকাৰোক্তি লাভ কৰিব লাগিব।

- (e) 'বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ' (এপিআৰ)ৰ বাবে গণনা পত্ৰখন কেএফএছৰ সৈতে অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব, আৰু ঋণৰ টেন'ৰৰ ওপৰত ঋণৰ ক্ষয়সাধন সূচী। এপিআৰত সকলো চাৰ্জ অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব যিবোৰ কোম্পানীয়ে আৰোপ কৰে।

(VI) অভিযোগ:

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী – দায়িত্বশীল ব্যৱসায়িক আচৰণ) নিৰ্দেশনা, ২০২৫ৰ সন্দৰ্ভত সঞ্চালক ব'ৰ্ডে উপযুক্ত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা নিৰ্ধাৰণ কৰিছে যাতে কোম্পানীটোৰ কৰ্মীসকলৰ সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা বিবাদসমূহ পৰৱৰ্তী উচ্চ পৰ্যায়ত নিষ্পত্তি কৰা হয়।

তদুপৰি, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী - আউটচ'ৰ্চিংত বিপদ পৰিচালনা) নিৰ্দেশনা, ২০২৫ৰ সৈতে সংগতি ৰাখি এই অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাত আউটচ'ৰ্চিং ব্যৱস্থাৰ সন্দৰ্ভত লাভ কৰা অভিযোগসমূহো অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে।

ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা মানি চলা আৰু পৰিচালনাৰ বিভিন্ন পৰ্যায়ত অভিযোগৰ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ কাৰ্যকলাপৰ বিষয়ে সময়ে সময়ে পৰ্যালোচনা কৰা হ'ব। এনে পৰ্যালোচনাৰ এক সমন্বিত প্ৰতিবেদন নিয়মীয়াকৈ ব'ৰ্ডত দাখিল কৰিব লাগিব।

অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া

শ্ৰী চৰণদীপ সিং চাওলা, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (অবেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী – দায়িত্বশীল ব্যৱসায়িক আচৰণ) নিৰ্দেশনা, ২০২৫আৰু ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (অবেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী- ঋণ সুবিধা) নিৰ্দেশনা, ২০২৫ অনুসৰি অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া (জি আৰ অ') হিচাপে নিযুক্তি দিয়া হৈছে। কোম্পানীটোৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে জনসাধাৰণে তেওঁৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে। যোগাযোগৰ বিৱৰণ তলত দিয়া হৈছে:

মোবাইল : ৯১৭৩০৫৯৬৩৫৮০

ইমেইল ঠিকনা : gro@tvscredit.com

যদি এমাহৰ ভিতৰত অভিযোগ / বিবাদৰ সমাধান নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে নন-বেংকিং তত্ত্বাৱধান বিভাগৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয় (ডিএনবিএছ), ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, ফ'ৰ্ট গ্লেচিছ, ৰাজাজী ছলাই, চেন্নাই ৬০০ ০০১, তামিলনাড়ু,

দূৰভাষ: ০৪৪ ২৫৩৯৩৪০৬, কোম্পানীটোৰ পঞ্জীয়নভুক্ত কাৰ্যালয় যাৰ অধীনত পৰে।

আমাৰ গ্ৰাহকৰ সুবিধাৰ বাবে "অভিযোগ"ৰ ওপৰত ওপৰৰ তথ্যসমূহ আমাৰ শাখা / ব্যৱসায়ৰ লেনদেন কৰা স্থানত প্ৰদৰ্শিত হ'ব।

(VII) ৱেবছাইট প্ৰকাশ:

বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা, স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা ভাষাত হ'লে ভাল হ'ব লাগে।

(VIII) আদায় কৰা অতিৰিক্ত সুতৰ হাৰৰ নিয়ন্ত্ৰণ:

কোম্পানীয়ে সময়ে সময়ে অনুমোদিত নীতিৰ সৈতে সংগতি ৰাখি সুতৰ হাৰ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জ নিৰ্ধাৰণৰ ক্ষেত্ৰত উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু পদ্ধতিসমূহ অনুসৰণ কৰিব লাগিব।

কোম্পানীয়ে ব'ৰ্ডে গ্ৰহণ কৰা আৰু অনুমোদন কৰা আৰু ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা সুতৰ হাৰৰ আৰ্হি অনুসৰণ কৰিব লাগিব। সুতৰ হাৰ আৰু বিপদৰ গ্ৰেডেচনৰ বাবে পদ্ধতি আৰু বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা বিভিন্ন হাৰত সুতৰ হাৰ লোৱাৰ যুক্তি আবেদন প্ৰপত্ৰত প্ৰকাশ কৰিব লাগিব আৰু অনুমোদন পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।

সুতৰ হাৰ বাৰ্ষিক হাৰ হ'ব যাতে ঋণ লোৱাজনে একাউণ্টৰ পৰা লোৱা হ'বলগীয়া সঠিক হাৰসমূহৰ বিষয়ে সচেতন হয়।

(IX) কোম্পানীয়ে বিত্তীয় সাহায্য প্ৰদান কৰা বাহনসমূহৰ পুনৰ দখল:

কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাজনৰ সৈতে হোৱা ঋণ চুক্তিত বিল্ট-ইন ৰি-প'ছেছন ক্লা'জ অন্তৰ্ভুক্ত কৰিছে যিটো আইনগতভাৱে বলবৎ কৰিব পৰা যায়। স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিবলৈ ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত নিম্নোক্ত বিষয়সমূহৰ বিষয়েও বিধান সন্নিবিষ্ট কৰা হৈছে:

- দখল লোৱাৰ আগতে জাননীৰ সময়সীমা;
- যিবোৰ পৰিস্থিতিত জাননীৰ সময়সীমা ৰেহাই দিব পাৰি;
- নিৰাপত্তাৰ দখল লোৱাৰ পদ্ধতি;
- সম্পত্তি বিক্ৰী / নিলামৰ পূৰ্বে ঋণ পৰিশোধৰ বাবে ঋণগ্ৰহণকাৰীক দিয়া চূড়ান্ত সুযোগ সম্পৰ্কীয় এটা ব্যৱস্থা;
- ঋণ লোৱাজনক পুনৰ দখল দিয়াৰ পদ্ধতি আৰু
- সম্পত্তি বিক্ৰী/নিলামৰ পদ্ধতি। এনে চৰ্ত আৰু নিয়মৰ প্ৰতিলিপি ঋণ লোৱাসকলৰ বাবে উপলব্ধ কৰা হয়।

(X) ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে আহৰণ কৰা ঋণ:

য'তেই পণ্য/ব্যৱসায়িক দলে ঋণ লোৱাসকলৰ উৎস আৰু/বা বাবদ ধন আদায় কৰিবলৈ ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মসমূহক তেওঁলোকৰ এজেণ্ট হিচাপে নিয়োগ কৰে, তেওঁলোকে তলত দিয়া নিৰ্দেশনাসমূহ অনুসৰণ কৰিব লাগিব:

- এজেণ্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানৰ মঞ্চৰ নাম টিভিএছটিএছৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা হ'ব।
- এজেণ্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মসমূহক গ্ৰাহকক আগতেই প্ৰকাশ কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিয়া হ'ব, যাৰ হৈ তেওঁলোকে তেওঁৰ সৈতে যোগাযোগ কৰি আছে সেই টিভিএছটিএছৰ নাম।
- অনুমোদনৰ লগে লগে কিন্তু ঋণ চুক্তি কাৰ্যকৰী হোৱাৰ আগতে টিভিএছটিএছৰ লেটাৰ হেডত ঋণগ্ৰহণকাৰীক অনুমোদন পত্ৰ প্ৰদান কৰা হ'ব।

- (d) ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত সকলো ঘেৰাওৰ প্ৰতিটোৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি সকলো ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণ অনুমোদন/ প্ৰদানৰ সময়ত প্ৰদান কৰা হ'ব।
- (e) পণ্য/ব্যৱসায়িক দলসমূহে তেওঁলোকে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানৰ মঞ্চসমূহৰ জৰিয়তে ফলপ্ৰসূ তদাৰকী আৰু নিৰীক্ষণ নিশ্চিত কৰিব লাগিব।
- (f) অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে সজাগতা সৃষ্টিৰ দিশত পৰ্যাপ্ত প্ৰচেষ্টা চলোৱা হ'ব।
- (g) কুলিং অফ/লুক আপ পিৰিয়ড: গ্ৰাহকক ডিজিটেল ঋণৰ পৰা ওলাই অহাৰ **স্পষ্ট বিকল্প** দিয়া হ'ব, ধন প্ৰদানৰ তাৰিখৰ পৰা **নূন্যতম ৩ দিনৰ** কুলিং অফ/লুক আপৰ সময়ছোৱাত কোনো ধৰণৰ জৰিমনা নোহোৱাকৈ মূলধন আৰু সমানুপাতিক বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ (এ পি আৰ) পৰিশোধ কৰি।
- ওপৰৰ পইণ্টসমূহ পণ্য/ব্যৱসায়িক দলসমূহে যথাযথভাৱে নিশ্চিত কৰিব লাগিব।

(XI) ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় গ্ৰাহকক ঋণ:

য'ত ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় গ্ৰাহকক ঋণ প্ৰদান কৰা হয়, তেনে ক্ষেত্ৰত অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে তলত দিয়া নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলিব লাগিব:

- (a) কোম্পানীটোৰ সকলো কাৰ্যালয়তে এফপিচি **প্ৰদৰ্শিত** হ'ব। ঋণ লোৱাজনৰ পৰা অনুৰোধৰ ক্ষেত্ৰত ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা ভাষাত এফপিচি জাৰি কৰিব লাগে।
- (b) আইনী দলটোৱে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা ভাষাত ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ বাবে **ঋণ চুক্তিৰ এটা মানক ৰূপ** থাকিব লাগিব।
- (c) ঋণ লোৱাজনক **এখন ঋণ কাৰ্ড** প্ৰদান কৰা হ'ব য'ত তলত দিয়া কথাবোৰ অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব লাগিব :
- এনে তথ্য যিয়ে ঋণ লোৱাজনক পৰ্যাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰে
 - মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ ওপৰত সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰ
 - ঋণৰ লগত জড়িত আন সকলো চৰ্ত আৰু নিয়ম
 - লাভ কৰা কিস্তি আৰু চূড়ান্ত ডিচচাৰ্জকে ধৰি সকলো পেমেণ্টৰ বাবে কোম্পানীয়ে স্বীকৃতি দিয়া
 - কোম্পানীটোৰ অভিযোগ নিৰাময় বিষয়ৰ নাম আৰু যোগাযোগ নম্বৰকে ধৰি অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ সবিশেষ
 - ঋণহীন সামগ্ৰী জাৰি কৰাটো** ঋণ লোৱাসকলৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতি সাপেক্ষে হ'ব আৰু এনে সামগ্ৰীৰ বাবে মাচুলৰ গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডখনতে ঋণগ্ৰহণকাৰীক **স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।**

ঋণ কাৰ্ডত থকা সকলো প্ৰৱেশ ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা আৰু আইনী দলে যথাযথভাৱে পৰীক্ষা কৰা ভাষাত হ'ব লাগে।

- (d) কোম্পানীয়ে ইয়াৰ দ্বাৰা ঘোষণা কৰে যে ইয়াৰ কৰ্মচাৰী বা আউটচ'ৰ্চ কৰা সংস্থাৰ কৰ্মচাৰীৰ যিকোনো অনুচিত আচৰণৰ বাবে ই জবাবদিহি হ'ব আৰু ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক সময়মতে অভিযোগৰ সমাধানৰ ব্যৱস্থা কৰিব লাগিব। আইনী দলটোৱে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ঘোষণাপত্ৰখন ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় গ্ৰাহকৰ বাবে ঋণ চুক্তিতে যথাযথভাৱে ধৰা পৰিছে।
- (e) সংগ্ৰহ/গ্ৰাহক সেৱা দলটোৱে ঋণ পৰিশোধ সম্পৰ্কীয় অসুবিধাৰ সন্মুখীন হোৱা ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক চিনাক্ত/সহায়, এনে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে জড়িত হোৱা আৰু উপলব্ধ আশ্ৰয়ৰ বিষয়ে তেওঁলোকক প্ৰয়োজনীয় নিৰ্দেশনা প্ৰদানৰ ব্যৱস্থা হিচাপেও কাম কৰিব লাগিব।
- (f) ঋণগ্ৰহণকাৰী আৰু কোম্পানীয়ে পাৰস্পৰিকভাৱে সিদ্ধান্ত লোৱা নিৰ্দিষ্ট/কেন্দ্ৰীয় নিৰ্দিষ্ট স্থানত আদায় কৰিব লাগিব। কিন্তু ঋণ লোৱাজনে একেৰাহে দুবাৰ বা তাতকৈ অধিকবাৰ নিৰ্দিষ্ট/কেন্দ্ৰীয় নিৰ্দিষ্ট স্থানত উপস্থিত নহ'লে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বাসস্থান বা কৰ্মস্থলীত ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীক আদায় কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব।

- (g) সংগ্ৰহ/বিপদ নিয়ন্ত্ৰণ ইউনিট (আৰ চি ইউ)ৰ দলে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে তেওঁলোকে নিয়োজিত পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টসকলে তেওঁলোকৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ পূৰ্বসূৰীৰ পৰীক্ষণ কৰে, য'ত **আৰক্ষীৰ পৰীক্ষণ** অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব। সংগ্ৰহ/আৰ চি ইউৰ দলে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে চুক্তি নবীকৰণৰ সময়ত কৰা পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টৰ পূৰ্বসূৰীৰ পুনৰ পৰীক্ষণ।
- (h) সংগ্ৰহৰ কাৰ্যবাহী আৰু/বা পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টসকলে ওপৰত চতুৰ্থ অনুচ্ছেদ (গ)ৰ অধীনত উল্লেখ কৰা ধৰণে আদায়ৰ দিশত কঠোৰ পদ্ধতিৰ আশ্ৰয় ল'ব নালাগে। ইয়াৰ উপৰিও পুনৰুদ্ধাৰ সম্পৰ্কীয় বিষয়ৰ বাবে মাইক্ৰ'ফাইনেন্স গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ/ফোন কৰাৰ সময় পুৱা ০৯:০০ বজাৰ পৰা সন্ধিয়া ০৬:০০ বজাৰ ভিতৰত সীমিত কৰা হ'ব।
- (i) ঋণ প্ৰদানৰ সময়ত ঋণগ্ৰহণকাৰীক আদায় সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ প্ৰতিকাৰৰ ব্যৱস্থা প্ৰদান কৰা হ'ব। আইনী দলটোৱে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ঋণ চুক্তিত সবিশেষ যথাযথভাৱে ধৰা পৰিছে।
- (j) যথাযথ জাননী আৰু উপযুক্ত অনুমোদন নিশ্চিত কৰিবলৈ সংগ্ৰহকাৰী দলে আদায়ৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰম্ভ কৰাৰ সময়ত ঋণগ্ৰহণকাৰীক আদায় এজেণ্টৰ সবিশেষ প্ৰদান কৰাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব।
- (k) আদায়কাৰী এজেণ্ট কোম্পানী বা সংস্থাটোৱে তেওঁক প্ৰদান কৰা পৰিচয় পত্ৰৰ সৈতে কোম্পানীটোৰ পৰা পোৱা জাননী আৰু অনুমোদন পত্ৰৰ প্ৰতিলিপি লৈ যাব লাগিব। জাননী আৰু অনুমোদন পত্ৰত অন্যান্য সবিশেষৰ লগতে পুনৰুদ্ধাৰ সংস্থা আৰু কোম্পানীটোৰ যোগাযোগৰ তথ্যও অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব লাগিব।
- (l) য'ত আদায় প্ৰক্ৰিয়াৰ সময়ত কোম্পানীয়ে পুনৰুদ্ধাৰ সংস্থাটো সলনি কৰে,
i. সংগ্ৰহকাৰী দলে ঋণ লোৱাজনক পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে যথাযথভাৱে অৱগত কৰিব লাগিব,
ii. নতুন এজেণ্টে নিজৰ পৰিচয় পত্ৰৰ সৈতে জাননী আৰু অনুমোদন পত্ৰখন লৈ যাব লাগিব।
জাননী আৰু অনুমোদন পত্ৰত অন্যান্য সবিশেষৰ লগতে পুনৰুদ্ধাৰ সংস্থা আৰু কোম্পানীটোৰ যোগাযোগৰ তথ্যও অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব লাগিব।
সংগ্ৰহকাৰী দলে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে কোম্পানীয়ে নিয়োজিত **পুনৰুদ্ধাৰ সংস্থাসমূহৰ শেহতীয়া বিৱৰণ** কোম্পানীটোৰ **ৱেবছাইটত** যথাযথভাৱে হ'ষ্ট কৰা হৈছে।
- (m) ঋণ লোৱাৰ প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি পৰিশোধৰ সময়কালৰ নমনীয়তা (সাপ্তাহিক, পষেকীয়া, মাহিলীৰ উপৰিও) প্ৰদান কৰা হ'ব।

(XII) সোণৰ গহনাৰ জামিনৰ বিপৰীতে ঋণ দিয়া:

সোণৰ বিপৰীতে ঋণ দিয়াৰ বাবে ব'ৰ্ড অনুমোদিত নীতি আৰু নিলাম নীতি স্থাপন কৰা হ'ব, য'ত আৰ বি আইয়ে সময়ে সময়ে জাৰি কৰা নিয়ন্ত্ৰণমূলক নিৰ্দেশনাসমূহ সামৰি লোৱা হ'ব।

তলত উল্লেখ কৰা বিষয়সমূহৰ সৈতে জড়িত নিয়ন্ত্ৰণমূলক প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে যথাযথভাৱে নিশ্চিত কৰা হ'ব;

- আৰ বি আইৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত কে ৱাই চি গাইডলাইনসমূহ মানি চলাটো নিশ্চিত কৰাৰ বাবে আৰু যিকোনো ঋণ বৃদ্ধি কৰাৰ পূৰ্বে গ্ৰাহকৰ ওপৰত পৰ্যাপ্ত যথাযথ পৰিশ্ৰম কৰাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত পদক্ষেপ।
- লাভ কৰা গহনাসমূহৰ বাবে সঠিক পৰীক্ষা পদ্ধতি।
- সোণৰ গহনাসমূহৰ মালিকীস্বত্ব সন্তুষ্ট কৰিবলৈ আভ্যন্তৰীণ ব্যৱস্থা।
- গহনাসমূহ নিৰাপদ জিন্মাত ৰখাৰ বাবে পৰ্যাপ্ত ব্যৱস্থা, চলি থকা ভিত্তিত ব্যৱস্থাসমূহ পৰ্যালোচনা কৰা, সংশ্লিষ্ট কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণ দিয়া আৰু পদ্ধতিসমূহ কঠোৰভাৱে মানি চলাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ আভ্যন্তৰীণ নিৰীক্ষকৰ দ্বাৰা সময়ে সময়ে পৰিদৰ্শন কৰা। যিবোৰ শাখাৰ গহনা সংৰক্ষণৰ বাবে উপযুক্ত সুবিধা নাই, সেইবোৰে সোণৰ ঋণ প্ৰদান কৰিব নোৱাৰিব।
- জামিন হিচাপে গ্ৰহণ কৰা গহনাসমূহৰ উপযুক্ত বীমা হ'ব লাগিব।
- ঋণগ্ৰহণকাৰীক পৰ্যাপ্ত পূৰ্ব জাননী দি ধন পৰিশোধ নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত স্বচ্ছ নিলামৰ পদ্ধতি। কোনো স্বার্থৰ সংঘাত নহ'ব আৰু নিলাম প্ৰক্ৰিয়াই নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে নিলামৰ সময়ত গ্ৰুপ কোম্পানী আৰু আনুষংগিক সত্তাকে ধৰি সকলো লেনদেনত আৰ্ম'ছ লেংথ সম্পৰ্ক আছে।

- g. কমেও দুখন কাকতত বিজ্ঞাপন জাৰি কৰি জনসাধাৰণৰ আগত নিলাম ঘোষণা কৰিব লাগিব, এখন স্থানীয় ভাষাত আৰু আনখন ৰাষ্ট্ৰীয় দৈনিক কাকতত।
- h. অনুষ্ঠিত হোৱা নিলামত টিভিএছচিএছে অংশগ্ৰহণ কৰিব নোৱাৰিব।
- i. বন্ধকত দিয়া সোণৰ নিলাম কেৱল ব'ৰ্ডৰ অনুমোদিত নিলামকাৰীৰ জৰিয়তেহে কৰা হ'ব।
- j. ঋণ/ঋণ নীতিত সংগঠন, নিষ্পাদন আৰু অনুমোদনৰ কৰ্তব্য পৃথক কৰাকে ধৰি প্ৰৱৰ্ত্তনাৰ সৈতে মোকাবিলা কৰাৰ বাবে স্থাপন কৰিবলগীয়া ব্যৱস্থা আৰু পদ্ধতিসমূহো সামৰি লোৱা হ'ব।

(XIII) নীতিৰ পৰ্যালোচনা:

কোম্পানীয়ে সময়ে সময়ে এই নীতি সংশোধন কৰাৰ অধিকাৰ সংৰক্ষিত ৰাখিছে। এই নীতি এনে ব্যৱধানত (কিন্তু অন্ততঃ বাৰ্ষিক ভিত্তিত) পৰ্যালোচনা কৰা হ'ব, যিদৰে বিপদ ব্যৱস্থাপনা সমিতিয়ে প্ৰয়োজনীয় বুলি বিবেচনা কৰিব পাৰে আৰু নীতিৰ যিকোনো পৰিৱৰ্ত্তন বিপদ ব্যৱস্থাপনা সমিতিৰ দ্বাৰা অনুমোদিত হ'ব।
