

# বাজাজ ফাইনেঞ্চ লিমিটেড

## ন্যায্য অনুশীলনী কোড

মার্চ 2023

সংস্করণ 5.0

অনুপালন বিভাগ

## সূচী

ক্রমিক নম্বৰ.	বিৱৰণ	পৃষ্ঠা নম্বৰ.
1.	পৰিচয়	3
2.	মূল প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ	3
3.	তথ্য	3
4.	ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু এইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ	4
5.	ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম/চৰ্তাৱলী	4
6.	নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ পৰিৱৰ্তনসহ ঋণ বিতৰণ	4
7.	সাধাৰণ	5
8.	অভিযোগ নিষ্পত্তি	5
9.	নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2018 - নোডেল বিষয়া/প্ৰধান নোডেল বিষয়াৰ নিযুক্তি	6
10.	ৱেবছাইটত হোষ্টিং	6
11.	আৰোপ কৰা অত্যাধিক সূতৰ নিয়ন্ত্ৰণ	6
12.	বিত্তীয় বাহনৰ পুনৰ দখল	7
13.	সোণৰ গহনা বন্ধকীৰ বিপৰীতে ঋণ দিয়া	7
14.	মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলনী কোড	7
15.	ন্যায্য অনুশীলনী কোডৰ সমীক্ষা	9

## 1. পৰিচয়

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক ("আৰবিআই")ত পঞ্জীভুক্ত এক নন-বেংকিং বিত্তীয় জমা লোৱা কোম্পানী বাজাজ ফাইনেঞ্চ লিমিটেড বৰ্তমান বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ ঋণ প্ৰদান কৰাৰ ব্যৱসায়ত আছে যাৰ ভিতৰত আছে উপভোক্তা দীৰ্ঘম্যাদী ঋণ, ব্যক্তিগত ঋণ, দুচকীয়া ঋণ, সম্পত্তিৰ বিপৰীতে ঋণ, শ্বেয়াৰৰ বিপৰীতে ঋণ ইত্যাদি। এনে ঋণৰ সুবিধাবোৰ বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ গ্ৰাহকলৈ সম্প্ৰসাৰিত কৰা হয়, যাৰ ভিতৰত আছে ব্যক্তি, অংশীদাৰী প্ৰতিষ্ঠান, কোম্পানী আৰু অন্যান্য আইনী প্ৰতিষ্ঠান।

বাজাজ ফাইনেঞ্চ লিমিটেডে ("কোম্পানী") আৰবিআই-ৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি ন্যায্য অনুশীলনী কোড (এফপিচি) স্থাপন কৰিছে আৰু ইয়াক পৰিচালক মণ্ডলীয়ে যথাযথভাৱে অনুমোদন জনাইছে। ন্যায্য অনুশীলনী কোডে ইয়াৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰোঁতে ন্যায্য অনুশীলনী/মানদণ্ডৰ বাবে নীতিবোৰ নিৰ্ধাৰণ কৰে।

কোম্পানীয়ে এই ন্যায্য অনুশীলনী কোড ("কোড") গ্ৰহণ কৰিছে আৰু ইয়াক কাৰ্যকৰী কৰিছে। কোডটো কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা সকলো শ্ৰেণীৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য (বৰ্তমানে আগবঢ়োৱা হৈছে আৰু যিবোৰ ভৱিষ্যতে প্ৰৱৰ্তন কৰা হ'ব পাৰে)।

## 2. মূল প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি কোম্পানীৰ মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ:

- i. গ্ৰাহকৰ সৈতে তেওঁলোকৰ সকলো লেনদেনত নিৰপেক্ষ আৰু যুক্তিসংগতভাৱে কাম কৰিব:
  - কোডত নিৰ্ধাৰিত প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু মানদণ্ড পূৰণ কৰা, কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা সামগ্ৰী আৰু সেৱাবোৰৰ বাবে আৰু ইয়াৰ কৰ্মচাৰীসকলে অনুসৰণ কৰা প্ৰক্ৰিয়া আৰু অনুশীলনীবোৰ;
  - কোম্পানীৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাবোৰে প্ৰাসংগিক আইন আৰু নিয়মালী পূৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব;
  - গ্ৰাহকৰ সৈতে কোম্পানীৰ লেনদেন সততা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব
- ii. কোম্পানীৰ সামগ্ৰীয়ে কেনেদৰে কাম কৰে গ্ৰাহকসকলক বুজাত সহায় কৰিব:
  - তেওঁলোকৰ বিত্তীয় প্ৰভাৱবোৰ বৰ্ণনা কৰিব
- iii. ভুল হোৱা বস্তুবোৰৰ সৈতে দ্ৰুত আৰু সহানুভূতিৰে মোকাবিলা কৰিব:
  - ভুলবোৰ শুধৰণি কৰিব;
  - গ্ৰাহকৰ অভিযোগবোৰ প্ৰতিপালন কৰিব;
  - যদি গ্ৰাহকসকল তেতিয়াও সন্তুষ্ট নহয় তেতিয়া গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ অভিযোগ কেনেদৰে আওৱাই নিব লাগে কোৱা হ'ব
- iv. কোডটো প্ৰচাৰ কৰিব, ইয়াক কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত ৰাখিব আৰু অনুৰোধৰ বাবে গ্ৰাহকৰ বাবে প্ৰতিলিপি উপলব্ধ থাকিব।

## 3. তথ্য

- a) গ্ৰাহকক সামগ্ৰী আৰু সেৱা বাছনি কৰাত সহায় কৰা, যি তেওঁলোকৰ প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰে আৰু তেওঁলোকে আগ্ৰহী সেৱা আৰু সামগ্ৰীৰ মুখ্য বিশেষত্ববোৰ বৰ্ণনা কৰি স্পষ্ট তথ্য প্ৰদান কৰে।
- b) গ্ৰাহকৰ প্ৰকৃত পৰিচয় আৰু ঠিকনা প্ৰতিষ্ঠা কৰিবলৈ কোম্পানীয়ে তেওঁলোকৰ পৰা প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰ আৰু তথ্য আৰু আইনী আৰু নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তা পালন কৰিবলৈ অন্যান্য নথিপত্ৰৰ বিষয়ে গ্ৰাহকসকলক অৱগত কৰিব।

#### 4. ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু এইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

- ঋণ লগুঁতাৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লগুঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব.
- কোম্পানীৰ ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰত প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব যি ঋণ লগুঁতাৰ স্বার্থ প্ৰভাৱিত কৰে, যাতে অন্যান্য এনবিএফচি-ৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ সৈতে এক অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰি আৰু ঋণ লগুঁতাই অৱগত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে. ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰখনে আবেদন প্ৰপত্ৰৰ সৈতে দাখিল কৰিব লগা নথিপত্ৰবোৰ সূচিত কৰিব.
- কোম্পানীৰ ঋণৰ আবেদন লাভ কৰাৰ বাবে স্বীকৃতি দিয়াৰ এক প্ৰণালী থাকিব. ঋণৰ আবেদনবোৰ নিষ্পত্তি কৰাৰ সময়সীমা স্বীকৃতিত উল্লেখ কৰা হ'ব.

#### 5. ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম/চৰ্তাৱলী

কোম্পানীয়ে ঋণ লগুঁতাক স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লগুঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে বা অন্যথা, বাৰ্ষিক সূতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতি সহ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ সৈতে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ লিখিতভাৱে জনাব আৰু ঋণ লগুঁতাই এই নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী ইয়াৰ ৰেকৰ্ডত ৰাখিব. কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিত ডাঙৰ আখৰত পলমকৈ পৰিশোধ আৰু / বা গ্ৰাহকৰ ফালৰ পৰা আন যিকোনো ডিফল্টৰ বাবে আদায় কৰা শাস্তিমূলক সূতৰ কথা উল্লেখ কৰিব.

কোম্পানীটোৱে ঋণ মঞ্জুৰ / বিতৰণৰ সময়ত ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত সকলো বেণ্টনীৰ প্ৰতিটো প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ লগুঁতাই বুজি পোৱা অনুসৰি ঋণ চুক্তিৰ এটা প্ৰতিলিপি মুখ্যতঃ স্থানীয় ভাষাত প্ৰদান কৰিব.

ঋণ পৰিশোধৰ বাবে সঠিক নিৰ্ধাৰিত তাৰিখ, পৰিশোধৰ সঘনতা, মূলধন আৰু সূতৰ মাজত ব্ৰেক আপ, এছএমএ/এনপিএ শ্ৰেণীবিভাজনৰ তাৰিখ আদি ঋণ অনুমোদনৰ সময়ত ঋণ লগুঁতাক আৰু পৰৱৰ্তী পৰিৱৰ্তনৰ সময়ত, যদি থাকে, ঋণৰ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ নোহোৱালৈকে অনুমোদনৰ চৰ্তাৱলী/ ঋণ চুক্তিলৈ জনোৱা হ'ব. মূলধন আৰু / বা সূত পৰিশোধৰ ওপৰত স্থগিতাদেশ থকা ঋণ সুবিধাৰ ক্ষেত্ৰত, পৰিশোধ আৰম্ভ হোৱাৰ সঠিক তাৰিখো ঋণ লগুঁতাক জনোৱা হ'ব.

#### 6. নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ পৰিৱৰ্তনসহ ঋণ বিতৰণ

- কোম্পানীয়ে ঋণ লগুঁতাক স্থানীয় ভাষাত বা যিকোনো ভাষাত জাননী দিব যাতে ঋণ লগুঁতাই বিতৰণ অনুসূচী, সূতৰ হাৰ, সেৱা মাচুল, প্ৰাক-পৰিশোধ মাচুল আদিসহ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে বুজি পায়. কোম্পানীটোৱে এইটোও নিশ্চিত কৰিব যে সূতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱে প্ৰভাৱিত হয়. এই সন্দৰ্ভত এটা উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব.
- চুক্তিৰ অধীনত পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শন পুনৰ মনত পেলোৱা/ ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তি অনুসৰি হ'ব.
- কোম্পানীয়ে সকলো প্ৰাপ্য পৰিশোধ বা ঋণ লগুঁতাৰ বিৰুদ্ধে কোম্পানীৰ আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা অধিগ্ৰহণ সাপেক্ষে বকেয়া পৰিমাণৰ ঋণ লাভ কৰাৰ ওপৰত সকলো ছিকিউৰিটি মুকলি কৰিব. যদি ছেট অফৰ এনে অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰিব লগা হয়, ঋণ লগুঁতাক বাকী থকা দাবীবোৰ আৰু প্ৰাসংগিক দাবীৰ নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নোহোৱালৈকে কোম্পানীয়ে ছিকিউৰিটিবোৰ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তবোৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণৰ সৈতে একেটা বিষয়ত জাননী দিয়া হ'ব.

## 7. সাধাৰণ

- a) ঋণ চুক্তিৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত প্ৰদান কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাৰ বিষয়ত হস্তক্ষেপ ৰখাৰ পৰা বিৰত থাকিব যদিহে ঋণ লওঁতাই পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য কোম্পানীৰ দৃষ্টিগোচৰ নহয়).
- b) ঋণ লওঁতাৰ পৰা ধাৰৰ একাউন্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত কোম্পানীৰ সন্মতি বা অন্যথা, কোম্পানীৰ আপত্তি জনোৱা হ'ব. এনে স্থানান্তৰ আইনৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি স্পষ্ট চুক্তিগত চৰ্তাৱলী অনুসৰি হ'ব.
- c) ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে অযথা উৎপীড়ন নকৰে যেনে. ঋণ লওঁতাসকলক অদ্ভূত সময়ত নিৰন্তৰে আমনি কৰা, ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে শাৰীৰিক শক্তি ব্যৱহাৰ কৰা ইত্যাদি. কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰীৰ অভদ্ৰ আচৰণ পৰিহাৰ কৰিবলৈ, কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যাতে কৰ্মচাৰীসকলক উপযুক্ত প্ৰকাৰে গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়.
- d) কোম্পানীয়ে ব্যক্তিগত ঋণ লওঁতাসকলৰ ওচৰত ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে অনুমোদিত ফ্লেটিং ৰেট টাৰ্ম ঋণৰ ওপৰত ফৰক্ল'জাৰ মাচুল/ প্ৰাক-পৰিশোধ জৰিমনা আদায় নকৰিব, সহ-বাধ্যতাকাৰী(সকল)ৰ সৈতে বা অবিহনে.  
(প্ৰসংগ: 2 আগষ্ট, 2019-ৰ এনবিএফচিৰ ডিএনবিআৰ (পিডি) CC.No.101/03.10.001/2019-20 দ্বাৰা ফ্লেটিং ৰেট ঋণৰ ওপৰত ফৰক্ল'জাৰ মাচুল/ প্ৰাক-পৰিশোধ জৰিমনা আৰোপ কৰাৰ ওপৰত আৰবিআই-ৰ চাৰ্কুলাৰ)

## 8. অভিযোগ নিষ্পত্তি

- a) ন্যায্য অনুশীলনী কোড অনুসৰণ আৰু পৰিচালনাৰ বিভিন্ন স্তৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ কাৰ্যপ্ৰণালীৰ এক সাময়িক সমীক্ষা. এনে পৰ্যালোচনাৰ এক একত্ৰিত প্ৰতিবেদন নিয়মীয়া ব্যৱধানত পৰিষদৰ ওচৰত দাখিল কৰা হ'ব.
- b) নিম্নলিখিত তথ্যবোৰ গ্ৰাহকৰ সুবিধাৰ বাবে, কোম্পানীৰ সকলো শাখা/ স্থানত, য'ত ব্যৱসায় লেনদেন কৰা হয়, গুৰুত্বপূৰ্ণভাৱে প্ৰদৰ্শিত কৰা হ'ব:
  - i. নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ (টেলিফোন / মোবাইল নম্বৰ) লগতে অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ ইমেইল ঠিকনা) যাক কোম্পানীৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে যোগাযোগ কৰিব পাৰি.
  - ii. যদি গ্ৰাহকৰ অভিযোগ/চিন্তাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত সমাধান কৰা নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে আৰবিআই চিএমএচ প'ৰ্টেলত এটা অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে - <https://cms.rbi.org.in>

অথবা তলত উল্লেখ কৰা ঠিকনালৈ অভিযোগ প্ৰপত্ৰ পঠাওক:

কেন্দ্ৰীয়কৃত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ,  
ৰিজাৰ্ভ বেংক অব ইণ্ডিয়া, 4ম মহলা,  
চেৰ্টৰ 17, চণ্ডীগড় - 160017  
টোলফ্ৰী নম্বৰ- 14448

## 9. নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ বাবে লোকপাল আঁচনি

### (ক) ৰিজাৰ্ভ বেংক - সংবদ্ধ লোকপাল আঁচনি, 2021

লোকপাল আঁচনিৰ অধীনত, কোম্পানীয়ে মুখ্য নোডেল বিষয়া (PNO) নিযুক্ত কৰিছে, যিসকলে কোম্পানীটোৰ প্ৰতিনিধিত্ব কৰাৰ আৰু কোম্পানীৰ বিৰুদ্ধে দাখিল কৰা অভিযোগৰ সন্দৰ্ভত লোকপালক তথ্য প্ৰদান কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব. কোম্পানীৰ দ্বাৰা নিযুক্ত নোডেল বিষয়াই (এনঅ') পিএনঅ'-ক সহায় কৰিব.

গ্ৰাহকৰ সুবিধাৰ বাবে, ব্যৱসায় লেনদেন কৰা শাখা/স্থানত, পিএনঅ'-ৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ (টেলিফোন/ মোবাইল নম্বৰ আৰু ইমেইল)ৰ লগতে লোকপালৰ অভিযোগ দাখিল কৰা প'ৰ্টেলৰ বিৱৰণ (<https://cms.rbi.org.in>) প্ৰদৰ্শিত কৰা হ'ব.

আঁচনিখনৰ মুখ্য বিশেষত্ববোৰ ইংৰাজী, হিন্দী আৰু স্থানীয় ভাষাত সকলো কাৰ্যালয় আৰু শাখাত এনেদৰে প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব যাতে কাৰ্যালয় বা শাখালৈ অহা ব্যক্তি এজনে আঁচনি সন্দৰ্ভত পৰ্যাপ্ত তথ্য লাভ কৰিব পাৰে.

আঁচনিখনৰ প্ৰতিলিপি আৰু প্ৰধান নোডেল বিষয়াৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণৰ সৈতে লোকপাল আঁচনিৰ মুখ্য বিশেষত্ববোৰ ৱেবছাইটত মুখ্যভাৱে প্ৰদৰ্শন আৰু আপডেট কৰা হ'ব.

(প্ৰসংগ: ৰিজাৰ্ভ বেংক - সংবদ্ধ লোকপাল আঁচনি, 2021 তাৰিখ নৱেম্বৰ 12, 2021)

### (খ) আভ্যন্তৰীণ লোকপালৰ নিযুক্তি

15 নৱেম্বৰ, 2021 তাৰিখে 'নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ দ্বাৰা আভ্যন্তৰীণ লোকপাল নিযুক্তি'ৰ ওপৰত আৰবিআই নিৰ্দেশনা অনুসৰি, কোম্পানীয়ে আভ্যন্তৰীণ লোকপালক নিযুক্তি দিছে আৰু তাৰ নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলিব.

(প্ৰসংগ: 15 নৱেম্বৰ, 2021 তাৰিখে নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ দ্বাৰা আভ্যন্তৰীণ লোকপালৰ নিযুক্তি)

## 10. ৱেবছাইটত হোষ্টিং

বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত স্থানীয় ভাষাত ন্যায্য অনুশীলনী কোড প্ৰদান কৰা হ'ব.

## 11. আৰোপ কৰা অত্যাধিক সূতৰ নিয়ন্ত্ৰণ

- পৰিচালক মণ্ডলীয়ে ঋণ আৰু অগ্ৰিম, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য মাচুলৰ ওপৰত আৰোপ কৰিব লগা সূতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ বাবে এক সূতৰ হাৰৰ আৰ্হি গ্ৰহণ কৰিছে, যেনে পুঁজিৰ ব্যয়, মাৰ্জিন আৰু বিপদাশংকা প্ৰিমিয়াম আদিৰ দৰে প্ৰাসংগিক কাৰকবোৰ বিবেচনা কৰি. বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণ লগুঁতাসকলক বিভিন্ন সূতৰ হাৰ আদায় কৰাৰ বাবে সূতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ গ্ৰেডেচনৰ পদ্ধতি আৰু আৱেদন প্ৰপত্ৰত ঋণ লগুঁতা বা গ্ৰাহকক প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু অনুমোদন পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব.
- সূতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ শ্ৰেণীকৰণৰ পদ্ধতিও কোম্পানীৰ ৱেব-ছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব. যেতিয়াই সূতৰ হাৰ পৰিৱৰ্তন হয় তেতিয়া ৱেবছাইটত প্ৰকাশিত বা অন্যথা প্ৰকাশিত তথ্য আপডেট কৰা হ'ব.
- সূতৰ হাৰ বাৰ্ষিক হাৰ হ'ব যাতে ঋণ লগুঁতাই একাউণ্টত আদায় কৰা সঠিক হাৰৰ বিষয়ে অৱগত হয়.

## 12. বিত্তীয় বাহনৰ পুনৰ দখল

কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাৰ সৈতে ঋণ চুক্তিত পুনৰ-দখল ৰখাৰ দফা এটা অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব যাক আইনীভাৱে বলৱৎ কৰিব পাৰিব। স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিবলৈ, ঋণ চুক্তিৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত নিম্নোক্তসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব (ক) দখল গ্ৰহণ কৰাৰ পূৰ্বে জাননীৰ ম্যাদ; (খ) এনে পৰিস্থিতি যাৰ অধীনত জাননীৰ ম্যাদ ৰেহাই দিব পাৰি; (গ) প্ৰতিভূতিৰ দখল কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া; (ঘ) সম্পত্তি বিক্ৰী / নিলামৰ পূৰ্বে ঋণ পৰিশোধৰ বাবে ঋণ লওঁতাক দিয়া চূড়ান্ত সুযোগ সম্পৰ্কে এক ব্যৱস্থা; (ঙ) ঋণ লওঁতাক পুনৰ দখল দিয়াৰ প্ৰক্ৰিয়া, আৰু (চ) সম্পত্তি বিক্ৰী / নিলামৰ প্ৰক্ৰিয়া। ঋণ লওঁতাসকলৰ বাবে এনে নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ এটা প্ৰতিলিপি উপলব্ধ কৰা হ'ব।

## 13. সোণৰ গহনা বন্ধকীৰ বিপৰীতে ঋণ দিয়া

ওপৰৰ দৰে সাধাৰণ নিৰ্দেশনাৰ উপৰিও, কোম্পানীয়ে সোণৰ গহনাবোৰৰ বিপৰীতে ব্যক্তিসকলক ঋণ দিয়াৰ সময়ত, আঁচনিখন অনুসৰণ কৰিব যি অন্যান্য বিষয়ৰ সৈতে পৰিচালক মণ্ডলীৰ দ্বাৰা যথাযথভাৱে অনুমোদিত, নিম্নলিখিতবোৰ:

- i. আৰবিআই-য়ে নিৰ্ধাৰিত কৰা কেৱাইচিৰ নিৰ্দেশনাবোৰ পালন কৰাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ আৰু যিকোনো ঋণ সম্প্ৰসাৰণ কৰাৰ পূৰ্বে গ্ৰাহকৰ ওপৰত পৰ্যাপ্ত যথাযথ পৰিশ্ৰম কৰাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত পদক্ষেপ।
- ii. প্ৰাপ্ত গহনাবোৰৰ বাবে সঠিক মূল্যাংকন প্ৰক্ৰিয়া।
- iii. সোণৰ গহনাবোৰৰ মালিকীস্বত্ব পূৰণ কৰিবলৈ আভ্যন্তৰীণ প্ৰণালী।
- iv. গহনাবোৰ সুৰক্ষিত জিন্মাত সংৰক্ষণ কৰাৰ বাবে পৰ্যাপ্ত প্ৰণালী, চলি থকা ভিত্তিত প্ৰণালীবোৰ পৰ্যালোচনা কৰা, সংশ্লিষ্ট কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণ দিয়া আৰু প্ৰক্ৰিয়াবোৰ কঠোৰভাৱে পালন কৰাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ আভ্যন্তৰীণ অডিটৰৰ দ্বাৰা সময়ে সময়ে পৰিদৰ্শন কৰা। গহনাবোৰ সংৰক্ষণ ৰখাৰ বাবে উপযুক্ত সুবিধা নথকা শাখাবোৰে সোণৰ জামানতৰ বিপৰীতে ঋণ প্ৰদান নকৰিব।
- v. জামানত হিচাপে গ্ৰহণ কৰা গহনাবোৰৰ সঠিকভাৱে বীমা কৰা হ'ব।
- vi. পৰিশোধ নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত গহনা নিলামৰ সন্দৰ্ভত আঁচনিখন স্বচ্ছ আৰু পৰ্যাপ্ত হ'ব। ঋণ লওঁতাক আগতীয়া জাননী নিলামৰ তাৰিখৰ পূৰ্বে প্ৰদান কৰা হ'ব। ই অনুসৰণ কৰা নিলাম প্ৰক্ৰিয়াটোও নিৰ্ধাৰণ কৰিব। কোনো স্বার্থৰ সংঘাত নহ'ব আৰু নিলাম প্ৰক্ৰিয়াই নিশ্চিত কৰিব যে নিলামৰ সময়ত গোটে কোম্পানী আৰু সম্পৰ্কিত প্ৰতিষ্ঠানসহ সকলো লেনদেনত নিকট সম্পৰ্ক আছে।
- vii. কমেও 2 খন বাতৰি কাকতত বিজ্ঞাপন জাৰী কৰি, এটা স্থানীয় ভাষাত আৰু আনটো ৰাষ্ট্ৰীয় দৈনিক বাতৰি কাকতত বিজ্ঞাপন জাৰী কৰি নিলামৰ বিষয়ে ৰাইজৰ সন্মুখত ঘোষণা কৰা হ'ব।
- viii. কোম্পানীয়ে অনুষ্ঠিত নিলামত অংশগ্ৰহণ নকৰিব।
- ix. প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়া সোণ কেৱল ব'ৰ্ডৰ দ্বাৰা অনুমোদিত নিলামকাৰীৰ জৰিয়তে নিলাম কৰা হ'ব।
- x. আঁচনিখনে প্ৰৱঞ্চনাৰ সৈতে মোকাবিলা কৰাৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰিব লগা প্ৰণালী আৰু প্ৰক্ৰিয়াবোৰো সামৰি ল'ব যাৰ ভিতৰত আছে একত্ৰিতকৰণ, কাৰ্যকৰীকৰণ আৰু অনুমোদনৰ কৰ্তব্য পৃথকীকৰণ।
- xi. সোণৰ বিপৰীতে ঋণ দিয়াৰ বাবে ঋণ চুক্তিয়ে নিলাম প্ৰক্ৰিয়া সম্পৰ্কীয় বিৱৰণো প্ৰকাশ কৰিব।

## 14. মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলনী কোড

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে 14 মাৰ্চ, 2022 তাৰিখৰ DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 প্ৰসংগৰ অধীনত মাষ্টাৰ ডাইৰেকছন - ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ বাবে নিয়ামক ফ্ৰেমৱৰ্ক) নিৰ্দেশনা জাৰী কৰিছে। এই নিৰ্দেশনাবোৰ মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ প্ৰতিষ্ঠান আৰু হাউচিং ফাইনেঞ্চ কোম্পানীকে ধৰি সকলো বাণিজ্যিক বেংক, এনবিএফচিৰ বাবে প্ৰযোজ্য। এই নিৰ্দেশনাবোৰ 01 এপ্ৰিল, 2022-ৰ পৰা কাৰ্যকৰী হ'ব।

ওপৰোক্ত শাখাবোৰত উল্লেখ কৰা এফপিচি-ৰ উপৰিও, কোম্পানীয়ে মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট নিম্নলিখিত ন্যায্য পদ্ধতিবোৰ গ্ৰহণ কৰিব::

(i) সাধাৰণ

- a. কোম্পানীৰ ৱেবছাইটৰ বাহিৰে স্থানীয় ভাষাত এফপিচি কোম্পানীৰ কাৰ্যালয় আৰু শাখা চৌহদত প্ৰদৰ্শিত হ'ব.
- b. স্থানীয় ভাষাত এটা বিবৃতি দিয়া হ'ব আৰু চৌহদত আৰু ঋণ কাৰ্ডত স্বচ্ছতা আৰু ন্যায্য ঋণ প্ৰণালীৰ প্ৰতি তেওঁলোকৰ প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰকাশ প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব.
- c. ঋণ লগুঁতাসকলৰ উপাৰ্জন আৰু বিদ্যমান ঋণৰ সন্দৰ্ভত প্ৰয়োজনীয় অনুসন্ধান কৰিবলৈ ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব.
- d. ঋণ লগুঁতাসকলক প্ৰদান কৰা প্ৰশিক্ষণ, যদি থাকে, বিনামূলীয়া হ'ব. ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক এনে প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰিবলৈ প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব আৰু লগতে ঋণ লগুঁতাসকলক ঋণ / অন্যান্য সামগ্ৰীৰ সৈতে সম্পৰ্কিত প্ৰক্ৰিয়া আৰু প্ৰণালীৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণভাৱে অৱগত কৰা হ'ব.
- e. আৰোপ কৰা সূতৰ কাৰ্যকৰী হাৰ আৰু কোম্পানীয়ে স্থাপন কৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়ত, ইয়াৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা সাহিত্যত (স্থানীয় ভাষাত) আৰু ইয়াৰ ৱেবছাইটতো মুখ্যভাৱে প্ৰদৰ্শিত হ'ব.
- f. ঋণ চুক্তিত আৰু কোম্পানীৰ কাৰ্যালয়, শাখা চৌহদ আৰু ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত এফপিচিত এটা ঘোষণা কৰা হ'ব যে ই ইয়াৰ কৰ্মচাৰী বা আউটচৰ্চ কৰা সংস্থৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ দ্বাৰা অনুপযুক্ত আচৰণৰ বাবে দায়ৱদ্ধ হ'ব আৰু সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰদান কৰিব.
- g. ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ (আৰবিআই) কেৱাইচি নিৰ্দেশনা পালন কৰা হ'ব. ঋণ লগুঁতাসকলৰ পৰিশোধ ক্ষমতা নিশ্চিত কৰিবলৈ ডিউ ডিলিজেঞ্চ কৰা হ'ব.
- h. সকলো নিষেধাজ্ঞা আৰু লোন বিতৰণ কেৱল কেন্দ্ৰীয় স্থানত কৰা হ'ব আৰু এই কাৰ্যত একাধিক ব্যক্তি অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব. ইয়াৰ উপৰিও, বিতৰণ কাৰ্যৰ নিকট তত্ত্বাৱধান থাকিব.
- i. ঋণ প্ৰয়োগৰ প্ৰক্ৰিয়াটো যাতে জটিল নহয় আৰু ঋণ বিতৰণ পূৰ্ব-নিৰ্ধাৰিত সময় গাঁথনি অনুসৰি কৰা হয় তাৰ বাবে পৰ্যাপ্ত পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰা হ'ব.

(ii) ঋণ চুক্তি / ঋণ কাৰ্ডত প্ৰকাশ

- a. কোম্পানীৰ মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণ চুক্তিৰ এক বোৰ্ড অনুমোদিত মানক প্ৰকাৰ থাকিব. ঋণ চুক্তিটো অগ্ৰাধিকাৰভাৱে স্থানীয় ভাষাত হ'ব.
- b. ঋণ চুক্তিত, কোম্পানীয়ে নিম্নলিখিতবোৰ প্ৰকাশ কৰিব:
  - ঋণৰ সকলো নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী,
  - ঋণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণত কেৱল তিনিটা উপাদান অন্তৰ্ভুক্ত থাকে যেনে সূত মাচুল, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল আৰু বীমা প্ৰিমিয়াম (যাৰ ভিতৰত আছে এই সন্দৰ্ভত প্ৰশাসনিক মাচুল),
  - ঋণ লগুঁতাৰ পৰা কোনো প্ৰতিভূতি জমা / মাৰ্জিন সংগ্ৰহ কৰা হোৱা নাই,
  - ঋণ লগুঁতাসকলৰ এজনতকৈ অধিক এছএইচজি / জেএলজিৰ সদস্য হ'ব নোৱাৰে,
  - ঋণ প্ৰদান আৰু প্ৰথম কিস্তি পৰিশোধৰ নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ মাজত স্থগিতাদেশ ম্যাদ,
  - লোন লগুঁতাৰ তথ্যৰ গোপনীয়তাক সন্মান জনোৱা হ'ব বুলি এক আশ্বাস প্ৰদান কৰা হৈছে.
- c. ঋণ কাৰ্ডে নিম্নলিখিত বিৱৰণবোৰ প্ৰতিফলিত কৰিব:
  - মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ ওপৰত সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰ, য'ত অন্তৰ্ভুক্ত আছে আৰোপ কৰা সূতৰ কাৰ্যকৰী হাৰ,
  - ঋণৰ সৈতে সংলগ্ন আন সকলো নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী,
  - ঋণ লগুঁতাক পৰ্যাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰা তথ্য,
  - প্ৰাপ্ত কিস্তি আৰু চূড়ান্ত ডিচচাৰ্জসহ সকলো পৰিশোধৰ কোম্পানীৰ দ্বাৰা স্বীকৃতি,



- ঋণ কাৰ্ডত কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী আৰু লগতে নোডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগ নম্বৰ উল্লেখ কৰা হ'ব,
- জাৰী কৰা নন-ক্ৰেডিট সামগ্ৰীবোৰ ঋণ লওঁতাৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতিৰ সৈতে হ'ব আৰু মাচুলৰ গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডত হে জনোৱা হ'ব,
- লোন কাৰ্ডত অন্তৰ্ভুক্ত সকলো স্থানীয় ভাষা বা লোন লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব.

(iii) পুনৰুদ্ধাৰৰ অ-বলপূৰ্বক পদ্ধতি:

- a. পুনৰুদ্ধাৰ সাধাৰণতে কেৱল কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত কৰা হ'ব. ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক কেৱল ঋণ লওঁতাৰ বাসস্থান বা কামৰ স্থানত পুনৰুদ্ধাৰ কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব যদিহে ঋণ লওঁতাই দুটা বা অধিক ক্ৰমাগত সময়ত কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত উপস্থিত হ'বলৈ বিফল হয়.
- b. কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰী আৰু প্ৰণালীৰ দ্বাৰা তেওঁলোকৰ নিযুক্তি, প্ৰশিক্ষণ আৰু তহাৱধানৰ বাবে আচৰণ বিধিৰ সন্দৰ্ভত এখন ব'ৰ্ড অনুমোদিত নীতি প্ৰস্তুত কৰা হৈছে. কোডে ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নিম্নতম অৰ্হতা নিৰ্ধাৰণ কৰিব আৰু গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰিবলৈ তেওঁলোকৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় প্ৰশিক্ষণ সঁজুলি চিনাক্ত কৰিব লাগিব. ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণ দিয়াত কোনো আপত্তিজনক বা বলপূৰ্বক ঋণ সংগ্ৰহ / পুনৰুদ্ধাৰ পদ্ধতি গ্ৰহণ নকৰাকৈ ঋণ লওঁতাসকলৰ প্ৰতি উপযুক্ত আচৰণ গঢ়ি তোলাৰ কাৰ্যসূচী অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব.
- c. কৰ্মচাৰীসকলৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ পদ্ধতিবোৰত কেৱল সংগ্ৰহ কৰা ঋণৰ সংখ্যা আৰু পুনৰুদ্ধাৰৰ হাৰতকৈ সেৱা, কৰ্মচাৰীৰ পৰিচালনা আৰু ঋণ লওঁতাৰ সন্তুষ্টিৰ ক্ষেত্ৰত অধিক গুৰুত্ব দিয়া হ'ব. আচৰণ বিধিৰ সৈতে ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীৰ দ্বাৰা অনুপালন নকৰাৰ ক্ষেত্ৰতো জৰিমনা আৰোপ কৰা হ'ব পাৰে. সাধাৰণতে, কেৱল কৰ্মচাৰী আৰু আউটচৰ্চ নকৰা পুনৰুদ্ধাৰ এজেক্টবোৰ সংবেদনশীল এলেকাবোৰত পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা হ'ব.

## 15. ন্যায্য অনুশীলনী কোডৰ সমীক্ষা

পৰিচালনা সঞ্চালকক সময়ে সময়ে ন্যায্য অনুশীলনী কোডৰ যিকোনো সংশোধন পুনৰীক্ষণ আৰু অনুমোদন কৰাৰ বাবে কৰ্তৃত্ব প্ৰদান কৰা হ'ব.

\* \* \*