বাজাজ ফাইনেন্স লিমিটেড

ন্যায় সংগত অনুশীলন বিধি

জানুৱাৰী *2026*

সংস্কৰণ *.7.1*

অনুপালন বিভাগ

সূচী

ক্ৰমিক নং.	বিৱৰণ	পৃষ্ঠা নং
1.	পাতনি	3
2.	মূল প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ	3
3.	তথ্য	3
4.	ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ	3
5.	ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত/নিয়মাৱলী	4
6	ঋণ একাউন্টত জৰিমনামূলক চাৰ্জসমূহ	4
7.	ঋণ প্ৰদান চৰ্ত আৰু নিয়মৰ পৰিৱৰ্তনক অন্তৰ্ভূক্ত কৰি	4
8.	দায়বদ্ধ ঋণ প্ৰদানৰ আচৰণ – ব্যক্তিগত ঋণ পৰিশোধ/ নিষ্পত্তিৰ সময়ত স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ মুকলি কৰা	5
9.	সমান মাহেকীয়া কিস্তি (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণৰ ওপৰত প্ৰবাহমান সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা	6
10.	সাধাৰণ	7
11.	অভিযোগ নিস্পত্তি	8
12.	লোকপাল আঁচনি, অ-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী, 2018-ৰ বাবেন’ডেল বিষয়া/প্ৰধান ন’ডেল বিষয়াৰ নিযুক্তি	8
13.	ৱেবচাইটত প্ৰদৰ্শন	9
14.	অত্যধিক সুত চাৰ্জ কৰাত নিয়ন্ত্ৰণ	9
15.	বিত্তীয় সাহায্যপ্ৰাপ্ত বাহনসমূহ পুনৰ দখল কৰা	9
16	সোণৰ গহনাৰ বন্ধকৰ বিপৰীতে ঋণ দিয়া	9
17	কোম্পানীয়ে শাৰীৰিক /দৃশ্যগতভাৱে প্ৰত্যাহ্বান জনোৱা লোকসকলক ঋণৰ সুবিধা প্ৰদান	10
18	ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ বাবে ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি	11
19	ন্যায় সংগত অনুশীলন বিধিৰ পৰ্য্যালোচনা	12

1. পাতনি

বাজাজ ফাইনেন্স লিমিটেড, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক ("আৰ বি আই")ত পঞ্জীয়নভুক্ত নন-বেংকিং ফাইনেন্স জমা গ্ৰহণকাৰী কোম্পানী, এই কোম্পানীটোৱে বৰ্তমান ইয়াৰ বিভিন্ন গ্ৰাহকক বিভিন্ন ধৰণৰ ঋণ প্ৰদানৰ ব্যৱসায়ত জড়িত হৈ আছে য'ত গ্ৰাহক উপযোগী ঋণ, ব্যক্তিগত ঋণ, দুচকীয়া বাহনৰ ঋণ, সম্পত্তিৰ বিপৰীতে ঋণ, শ্বেয়াৰৰ বিপৰীতে ঋণ আদি অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে। এনে ঋণৰ সুবিধাসমূহ বিভিন্ন ধৰণৰ গ্ৰাহকলৈ সম্প্ৰসাৰিত কৰা হয়, য'ত ব্যক্তি, অংশীদাৰিত্ব প্ৰতিষ্ঠান, কোম্পানী আৰু অন্যান্য আইনী সত্তাসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হয়।

বাজাজ ফাইনেন্স লিমিটেডে ("কোম্পানী") আৰবিআইৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি ন্যায় সংগত আচৰণ বিধি(এফপিচি) নিৰ্ধাৰণ কৰিছে আৰু ইয়াক পৰিচালনা সমিতিৰ দ্বাৰা যথাযথভাৱে অনুমোদন জনোৱা হৈছে। ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিয়ে ইয়াৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত ন্যায্য পদ্ধতি/ মানদণ্ডৰ বাবে নীতিসমূহ নিৰ্ধাৰণ কৰে।

কোম্পানীয়ে এই ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি ("বিধি") গ্ৰহণ কৰিছে আৰু ইয়াক কাৰ্যকৰী কৰিছে। এই অনুশীলন বিধি কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা সকলো শ্ৰেণীৰ পণ্য আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত (বৰ্তমান আগবঢ়োৱা আৰু ভৱিষ্যতে প্ৰৱৰ্তন কৰা হ'ব পাৰে) প্ৰযোজ্য হ'ব।

2. মূল প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

কোম্পানীটোৰ গ্ৰাহকৰ প্ৰতি মূল প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ::

i. গ্ৰাহকৰ সৈতে তেওঁলোকৰ সকলো লেনদেনত ন্যায় আৰু যুক্তিসংগতভাৱে কাম কৰক::

- কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা পণ্য আৰু সেৱাসমূহৰ বাবে আৰু ইয়াৰ কৰ্মচাৰীসকলে অনুসৰণ কৰা পদ্ধতি আৰু অনুশীলনত বিধিত উল্লেখ কৰা প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু মানদণ্ডসমূহ পূৰণ কৰা;
- কোম্পানীটোৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহে প্ৰাসংগিক আইন আৰু নিয়মসমূহ পূৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰা;
- গ্ৰাহকৰ সৈতে কোম্পানীটোৰ ব্যৱহাৰ সততা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰশীল হ'ব

ii. গ্ৰাহকসকলক কোম্পানীটোৰ সামগ্ৰীয়ে কেনেকৈ কাম কৰে সেই বিষয়ে বুজিবলৈ সহায় কৰক:

- তেওঁলোকৰ আৰ্থিক প্ৰভাৱৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰা

iii. যিবোৰ বিষয় ভুল সংঘটিত হোৱাৰ দিশলৈ গতি কৰে সেইবোৰৰ সৈতে দ্ৰুত আৰু সহানুভূতিশীলভাৱে মোকাবিলা কৰক::

- ভুলবোৰ শুধৰোৱা;
- গ্ৰাহকৰ অভিযোগসমূহৰ ব্যৱস্থা গ্ৰহণ;
- গ্ৰাহকসকল সন্তুষ্ট নহ'লে, তেওঁলোকক অভিযোগ কেনেকৈ আগুৱাই নিব লাগে জনোৱা;

iv. বিধিখন প্ৰচাৰ কৰক, কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত ৰাখক আৰু অনুৰোধ কৰিলে গ্ৰাহকৰ বাবে কপি উপলব্ধ কৰক।

3. তথ্য

a) গ্ৰাহকক পণ্য আৰু সেৱা বাছনি কৰাত সহায় কৰা, যাতে তেওঁলোকৰ প্ৰয়োজন পূৰণ হয় আৰু

তেওঁলোকৰ আগ্ৰহৰ সেৱা আৰু সামগ্ৰীৰ মূল বৈশিষ্ট্যসমূহ ব্যাখ্যা কৰা স্পষ্ট তথ্য লাভ কৰে।

b) গ্ৰাহকৰ প্ৰকৃত পৰিচয় আৰু ঠিকনা প্ৰতিষ্ঠাপিত কৰিবলৈ কোম্পানীক তেওঁলোকৰ পৰা প্ৰয়োজন হোৱা নথিপত্ৰ আৰু তথ্য আৰু, আইনী আৰু নিয়ন্ত্ৰণমূলক প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ মানি চলিবলৈ অন্যান্য নথিপত্ৰসমূহৰ বিষয়ে গ্ৰাহকসকলক অৱগত কৰা।

4. ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

a) ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব লাগিব।
b) কোম্পানীটোৰ ঋণ 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 হয়।
c) কোম্পানীত ঋণৰ আবেদন গ্ৰহণৰ বাবে স্বীকৃতি দিয়াৰ ব্যৱস্থা থাকিব। ঋণৰ আবেদনসমূহ কিমান সময়সীমাৰ ভিতৰত সমাধান কৰা হ'ব, সেই সময়সীমা স্বীকৃতিত উল্লেখ কৰা হ'ব।

5. ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত/নিয়মাৱলী

কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক লিখিতভাৱে অনুমোদন পত্ৰ বা অন্যথা স্থানীয় ভাষাত, বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতিকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ জনাব আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে এই চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ গ্ৰহণ কৰাটো নিজৰ ৰেকৰ্ডত ৰাখিব। কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিত পলমকৈ পৰিশোধ কৰা আৰু/বা গ্ৰাহকৰ ফালৰ পৰা আন যিকোনো ডিফল্টৰ বাবে লোৱা জৰিমনামূলক চাৰ্জৰ বিষয়ে গাঢ় ৰঙেৰে উল্লেখ কৰিব।

কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি ঋণগ্ৰহণকাৰীক বুজোৱাৰ দৰে তেওঁ পচন্দ কৰা স্থানীয় ভাষাত প্ৰদান কৰিব, ইয়াৰ লগত ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত সকলো সংলগ্নৰ প্ৰতিটোৰ কপি ঋণ অনুমোদন / প্ৰদানৰ সময়ত সকলো ঋণগ্ৰহণকাৰীক প্ৰদান কৰিব।

ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণ অনুমোদনৰ সময়ত আৰু লগতে ঋণৰ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ নোহোৱালৈকে অনুমোদনৰ চৰ্ত/ঋণ চুক্তিৰ পৰৱৰ্তী পৰিৱৰ্তনৰ সময়ত, যদি আছে, ঋণ পৰিশোধৰ সঠিক নিৰ্ধাৰিত তাৰিখ, পৰিশোধৰ ব্যৱধান, মূলধন আৰু সুতৰ মাজত বিভাজন, এছএমএ/এনপিএ শ্ৰেণীবিভাজনৰ তাৰিখ আদিৰ উদাহৰণ ঋণগ্ৰহণকাৰীক জনোৱা হ'ব। মূলধন আৰু/বা সুত পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত স্থৱিৰতা থকা ঋণৰ সুবিধাৰ ক্ষেত্ৰত ঋণ পৰিশোধ আৰম্ভ হোৱাৰ সঠিক তাৰিখো জনোৱা হ'ব।

6. ঋণ একাউণ্টত জৰিমনামূলক চাৰ্জসমূহ

a) ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ পালন নকৰাৰ বাবে জৰিমনা, যদি আদায় কৰা হয়, তেন্তে ইয়াক 'জৰিমনামূলক চাৰ্জ' হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব আৰু অগ্ৰিম ধনৰ ওপৰত লোৱা সুতৰ হাৰৰ সৈতে যোগ কৰা 'জৰিমনামূলক সুত'ৰ ৰূপত আৰোপ কৰা নহ'ব। জৰিমনামূলক চাৰ্জৰ কোনো মূলধনীকৰণ নহ'ব অৰ্থাৎ এনে চাৰ্জৰ ওপৰত আৰু সুত গণনা কৰা নহ'ব। কিন্তু ইয়াৰ ফলত ঋণ একাউণ্টত সুতৰ সঞ্চিত কৰাৰ স্বাভাৱিক পদ্ধতিত কোনো প্ৰভাৱ নপৰে।
b) কোম্পানীয়ে সুতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান প্ৰৱৰ্তন নকৰিব আৰু ন্যায়সংগত

অনুশীলন বিধিৰ ওপৰত আৰবিআইৰ নিৰ্দেশনাসমূহ আক্ষৰিক ভাৱে আৰু আত্মিকভাৱে দুয়োটাতে মানি চলাটো নিশ্চিত কৰিব লাগে।

c) জৰিমনামূলক চাৰ্জৰ পৰিমাণ কোনো বিশেষ ঋণ / পণ্য শ্ৰেণীৰ ভিতৰত পক্ষপাতিত্বমূলক আচৰণ নকৰি ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ মানি নচলাৰ সৈতে যুক্তিসংগত আৰু সমানুপাতিক হ'ব লাগিব।
d) 'ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক', ব্যৱসায়ৰ বাহিৰেও অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে' অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত জৰিমনামূলক চাৰ্জ, অব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ একেধৰণৰ অমান্যতাৰ বাবে ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য জৰিমনামূলক চাৰ্জতকৈ বেছি হ'ব নালাগে।

e) শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ পৰিমাণ আৰু কাৰণ কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তি আৰু প্ৰযোজ্য অনুসৰি অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়ম / মূল তথ্য পত্ৰত (কেএফএছ)ত গ্ৰাহকসকলক স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব, ইয়াৰ উপৰিও কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত সুতৰ হাৰ আৰু সেৱা চাৰ্জৰ অধীনত প্ৰদৰ্শিত হ'ব।
f) যেতিয়াই ঋণৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ অমান্য কৰাৰ সোঁৱৰণী ঋণগ্ৰহণকাৰীলৈ প্ৰেৰণ কৰা হয়, তেতিয়াই প্ৰযোজ্য জৰিমনামূলক চাৰ্জসমূহ জনোৱা হ'ব। তদুপৰি, জৰিমনামূলক চাৰ্জ আৰোপ কৰাৰ যিকোনো উদাহৰণ আৰু ইয়াৰ কাৰণো জনোৱা হ'ব।

ঋণৰ একাউণ্টৰ ওপৰত ন্যায়সংগত ঋণ প্ৰদানৰ পদ্ধতি– জৰিমানামূলক চাৰ্জৰ ওপৰত এক সুকীয়া নীতি নিৰ্ধাৰণ কৰা হৈছে আৰু 17 অক্টোবৰ, 2023ত অনুষ্ঠিত হোৱা বৈঠকত পৰিচালন সঞ্চালক সমিতিৰ দ্বাৰা যথাযথভাৱে অনুমোদন জনোৱা হৈছে।

7. ঋণ প্ৰদান চৰ্ত আৰু নিয়মৰ পৰিৱৰ্তন অন্তৰ্ভূক্ত কৰি

a) কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক বিতৰণৰ সময়সূচী, সুতৰ হাৰ, সেৱাৰ চাৰ্জ, প্ৰিপেমেণ্ট চাৰ্জ আদিকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে স্থানীয় ভাষাত জাননী দিব। কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে সুতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাব্যভাৱেহে প্ৰভাৱিত হ'ব। এই ক্ষেত্ৰত এটা উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।
b) ঋণ চুক্তি অনুসৰি চুক্তিৰ অধীনত ধন পৰিশোধ বা পৰিৱেশনৰ পুনৰ আহ্বান / সোনকাল কৰাৰ সিদ্ধান্ত হ'ব।
c) কোম্পানীয়ে সকলো বাবদ ধন পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বা ঋণৰ বাকী থকা ধনৰাশি উপলব্ধি কৰাৰ পিছত কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণৰ বিৰুদ্ধে হ'ব পৰা আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েনৰ অধীনত সকলো প্ৰতিভূতি মুকলি কৰিব। যদি এনে ছেট অফৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰিবলগীয়া হয়, তেন্তে ঋণগ্ৰহণকাৰীক বাকী থকা দাবীসমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু প্ৰাসংগিক দাবী নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নোহোৱালৈকে কোম্পানীয়ে প্ৰতিভূতিসমূহ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তসমূহৰ সৈতে একেখিনিৰ বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব।

8. দায়বদ্ধ ঋণ প্ৰদানৰ আচৰণ – ব্যক্তিগত ঋণ পৰিশোধ/ নিষ্পত্তিৰ সময়ত স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ মুকলি কৰা

এক মানক পৰিচালন প্ৰক্ৰিয়া(এছঅ'পি) - 01 ডিচেম্বৰ 2023ৰ পিছত হ'বলগীয়া সকলো গোচৰৰ বাবে মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ক'ত মুকলি কৰা হ'ব, সেই সম্পৰ্কত আৰবিআইৰ নিৰ্দেশনাৰ সৈতে সংগতি ৰাখি সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ হেণ্ডঅভাৰ আৰু চাৰ্জ মুক্তি প্ৰক্ৰিয়া স্থাপন কৰা হৈছে।

a) স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰা
   i. কোম্পানীয়ে সকলো মূল স্থাৱৰ / অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰিব লাগিব আৰু ঋণ একাউণ্ট সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ পিছত 30 দিনৰ ভিতৰত যিকোনো পঞ্জীয়নকৃত পঞ্জীয়ন চাৰ্জ আঁতৰাব লাগিব।

ii. ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণ একাউণ্টৰ সেৱা গ্ৰহণ কৰা বেংকিং আউটলেট/শাখাৰ পৰা বা কোম্পানীটোৰ আন যিকোনো কাৰ্যালয়ৰ পৰা য'ত নথিপত্ৰ উপলব্ধ, তেওঁৰ পছন্দ অনুসৰি, মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ সংগ্ৰহ কৰাৰ বিকল্প দিয়া হ'ব।

iii. কাৰ্যকৰী তাৰিখ বা তাৰ পিছত জাৰি কৰা ঋণ অনুমোদন পত্ৰত মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান উল্লেখ কৰিব লাগিব।

iv. একমাত্ৰ ঋণগ্ৰহণকাৰী বা যৌথ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ মৃত্যুৰ আকস্মিক ঘটনাক নিস্পত্তি কৰাৰ বাবে কোম্পানীয়ে আইনী উত্তৰাধিকাৰীসকলক মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ পদ্ধতি আছে। কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত এই পদ্ধতি উল্লেখ কৰা হয়।

b) স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰাত পলম হোৱাৰ ক্ষতিপূৰণ

i. মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰাত পলম হ'লে বা ঋণ সম্পূৰ্ণৰূপে পৰিশোধ/ নিস্পত্তি কৰাৰ 30দিনৰ পিছত প্ৰাসংগিক পঞ্জীয়নত চাৰ্জ সন্তুষ্টি প্ৰ-পত্ৰ দাখিল নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত

কোম্পানীয়ে এনে পলমৰ কাৰণ ঋণগ্ৰহণকাৰীক জনাই দিব লাগিব। যদিহে পলম কোম্পানীটোৰ বাবেই হয়, তেন্তে ই ঋণগ্ৰহণকাৰীক পলমৰ প্ৰতিটো দিনৰ বাবে ₹5,000 টকাৰ হাৰত ক্ষতিপূৰণ দিব লাগিব।

ii. মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰৰ ক্ষতি/লোকচানৰ ক্ষেত্ৰত, আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণৰূপে, কোম্পানীয়ে স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰৰ নকল/প্ৰমাণিত কপি লাভ কৰাত ঋণগ্ৰহণকাৰীক সহায় কৰিব লাগিব আৰু ওপৰৰ দফা (i)ত উল্লেখ কৰা ধৰণে ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ উপৰিও সংশ্লিষ্ট খৰচ বহন কৰিব লাগিব। অৱশ্যে, এনে ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে এই পদ্ধতি সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ 30 দিনৰ অতিৰিক্ত সময় উপলব্ধ হ'ব আৰু তাৰ পিছত (অৰ্থাৎ মুঠ 60 দিনৰ সময়ৰ পিছত) পলম হোৱা সময়ৰ জৰিমনা গণনা কৰা হ'ব।

iii. এই নিৰ্দেশনাৰ অধীনত প্ৰদান কৰা ক্ষতিপূৰণে কোনো প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ অন্য কোনো ক্ষতিপূৰণ লাভ কৰাৰ অধিকাৰত কোনো ক্ষতি নকৰে।

9. সমান মাহেকীয়া কিস্তি (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণৰ ওপৰত প্ৰবাহমান সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা

a) কোম্পানীয়ে ইএমআই ভিত্তিক প্ৰবাহিত হাৰৰ ব্যক্তিগত ঋণ অনুমোদনৰ সময়ত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰিশোধ ক্ষমতাৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখিব লাগিব যাতে কাৰ্য্যকাল দীঘলীয়া আৰু/বা ইএমআই বৃদ্ধিৰ বাবে পৰ্যাপ্ত স্থান/ লাভ্যাংশ উপলব্ধ হয়, ঋণৰ কাৰ্য্যকালৰ সময়ত সুতৰ হাৰ সম্ভাব্য বৃদ্ধিৰ পৰিস্থিতিত এনবিএফচিসমূহক কাৰ্যকৰীকৰণ আৰু পালনৰ বাবে তলত উল্লেখ কৰা প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ পূৰণ কৰা উপযুক্ত নীতিৰ গাঁথনি স্থাপন কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হয়:

i. অনুমোদনৰ সময়ত কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক ঋণৰ ওপৰত সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ সম্ভাব্য প্ৰভাৱৰ বিষয়ে স্পষ্টভাৱে জনাব লাগিব যাৰ ফলত ইএমআই আৰু/বা কাৰ্য্যকালৰ বা দুয়োটাৰে পৰিৱৰ্তন হ'ব। তাৰ পিছত ওপৰৰ কথাখিনিৰ বাবে ইএমআই/কাৰ্য্যলাক বা দুয়োটাৰে যিকোনো বৃদ্ধিৰ বাবে উপযুক্ত মাধ্যমেৰে ঋণগ্ৰহণকাৰীক তৎক্ষণাত জনোৱা হ'ব।

ii. কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক নিজৰ ব'ৰ্ডৰ অনুমোদিত নীতি অনুসৰি সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ সময়ত নিৰ্দিষ্ট হাৰলৈ সলনি কৰাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰিব লাগিব।

পলিচীত অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে ঋণৰ কাৰ্য্যকালৰ সময়ছোৱাত ঋণগ্ৰহণকাৰীক কিমানবাৰ সলনি কৰিবলৈ দিয়া হ'ব সেই বিষয়ে উল্লেখ কৰা হৈছে।

iii. ঋণ লোৱাসকলৰো বাছনি কৰা বিকল্প থাকিব––

(a) ইএমআই বৃদ্ধি বা কাৰ্য্যকাল বৃদ্ধি বা দুয়োটা বিকল্পৰ সংমিশ্ৰণৰ বাবে; আৰু,

(b) ঋণৰ সময়সীমাৰ যিকোনো সময়তে আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণভাৱে আগতীয়াকৈ পৰিশোধ কৰা। বৰ্তমানৰ নিৰ্দেশনাৰ অধীনত ফোৰক্ল'জাৰ চাৰ্জ/ প্ৰি–পেমেণ্ট জৰিমনা আৰোপ কৰা হ'ব।

iv. ঋণ প্ৰৱাহমান হাৰৰ পৰা নিৰ্ধাৰিত হাৰলৈ সলনি কৰাৰ বাবে সকলো প্ৰযোজ্য চাৰ্জ আৰু ওপৰৰ বিকল্পসমূহৰ ব্যৱহাৰৰ লগত জড়িত অন্য যিকোনো সেৱা চাৰ্জ/প্ৰশাসনিক খৰচ অনুমোদন পত্ৰত স্বচ্ছভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব আৰু লগতে কোম্পানীয়ে সময়ে সময়ে এনে চাৰ্জ/খৰচ পুনৰীক্ষণ কৰাৰ সময়তো প্ৰকাশ কৰিব লাগিব।

v. কোম্পানীয়ে প্ৰৱাহমান হাৰৰ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত কাৰ্য্যকাল বৃদ্ধিৰ ফলত ঋণাত্মক ক্ষতি নহয় বুলি নিশ্চিত কৰিব লাগিব।

vi. কোম্পানীয়ে প্ৰতি ত্ৰৈমাসিকৰ শেষত উপযুক্ত মাধ্যমৰ জৰিয়তে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ বাবে এখন ষ্টেটমেন্ট প্ৰকাশ কৰিব লাগিব / উপলব্ধ কৰিব লাগিব, য'ত নূন্যতমভাৱে, আজিলৈকে আদায় কৰা মূলধন আৰু সুতৰ পৰিমাণ, ইএমআইৰ পৰিমাণ, বাকী থকা ইএমআইৰ সংখ্যা আৰু ঋণৰ সমগ্ৰ কাৰ্য্যকালৰ বাবে বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ / বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ (এপিআৰ) গণনাৰ উল্লেখ থাকিব লাগিব। কম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ষ্টেটমেন্টসমূহ সহজ আৰু গ্ৰহণকাৰীয়েসহজে বুজিব পাৰিব।
সমান মাহেকীয়া কিস্তি ঋণৰ উপৰিও এই নিৰ্দেশনাসমূহ বিভিন্ন সময়কালীন সকলো সমান কিস্তি ভিত্তিক
ঋণৰ ক্ষেত্ৰতো প্ৰযোজ্য, সালসলনি হ'ব।

সমান মাহেকীয়া কিস্তি (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণৰ ওপৰত প্ৰবাহমান সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণৰ এক পৃথক নীতি গ্ৰহণ কৰা হৈছে আৰু 17 অক্টোবৰ, 2023ত অনুষ্ঠিত হোৱা বৈঠকত সঞ্চালক মণ্ডলীৰ দ্বাৰা যথাযথভাৱে অনুমোদন জনোৱা হৈছে।

10. সাধাৰণ

a) ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ কাম–কাজত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব (যদিহে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য কোম্পানীটোৰ দৃষ্টিগোচৰ হোৱা নাই)।

b) ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা পৰা ঋণ একাউন্ট হস্তান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, অনুৰোধ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত কোম্পানীটোৰ সন্মতি বা অন্যথা অৰ্থাৎ কোম্পানীটোৰ আপত্তি, যদি থাকে, প্ৰেৰণ কৰা হ'ব।

c) ঋণ আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে কোনো অযথা হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় ল'ব নোৱাৰিব অৰ্থাৎ কোম্পানীটোৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ পৰা অভদ্ৰ আচৰণৰ পৰা হাত সাৰিবলৈ কোম্পানীয়ে কৰ্মচাৰীসকলক গ্ৰাহকৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে মোকাবিলা কৰিবলৈ পৰ্যাপ্তভাৱে প্ৰশিক্ষণ দিয়া হৈছে বুলি নিশ্চিত কৰিব লাগিব।

d)

i. কোম্পানীয়ে প্ৰৱাহিত সুতৰ হাৰৰ ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ ওপৰত ফোৰক্ল'জাৰ চাৰ্জ / প্ৰি–পেমেণ্ট চাৰ্জ আৰোপ নকৰে: –

a. ব্যৱসায়ৰ বাহিৰেও অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে ব্যক্তিক প্ৰদান কৰা হয়, সহ–দায়বদ্ধ(সকল)ৰ সৈতে বা অবিহনে আৰু,

b. ব্যক্তি আৰু এমএছইসমূহক ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে প্ৰদান কৰা হয়, সহ–দায়বদ্ধ(সকল)ৰ সৈতে বা অবিহনে।

ii. ঋণৰ আগতীয়া পৰিশোধৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা ধনৰ উৎস যিয়েই নহওক কিয়, আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণভাৱে, আৰু কোনো নূন্যতম লক-ইন সময়সীমা নোহোৱাকৈ ওপৰৰ কথাখিনি প্ৰযোজ্য হ'ব।

iii. দ্বৈত/বিশেষ হাৰৰ (নিৰ্দিষ্ট আৰু প্ৰৱাসমান হাৰৰ সংমিশ্ৰণ) ঋণৰ বাবে ওপৰৰ প্ৰযোজ্যতা নিৰ্ভৰ কৰিব প্ৰিপেমেণ্টৰ সময়ত ঋণটো প্ৰৱাসমান হাৰত আছে নে নাই তাৰ ওপৰত।

iv. ওপৰৰ অনুচ্ছেদ (i)(a) আৰু (i)(b)ত উল্লেখ কৰা ক্ষেত্ৰসমূহৰ বাহিৰেও, প্ৰি-পেমেণ্ট চাৰ্জ, যদি আছে, কোম্পানীটোৰ অনুমোদিত পলিচি / পিপিজি অনুসৰি হ'ব। অৱশ্যে, ম্যাদী ঋণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰি-পেমেণ্ট চাৰ্জ, যদি কোম্পানীয়ে আৰোপ কৰে, তেন্তে প্ৰি-পেমেণ্ট কৰা ধনৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি হ'ব।

v. কোম্পানীয়ে কোনো ধৰণৰ চাৰ্জ আৰোপ নকৰিব য'ত কোম্পানীটোৰ অনুৰোধত প্ৰি-পেমেণ্ট কৰা হয়।

vi. প্ৰি-পেমেণ্ট চাৰ্জৰ প্ৰযোজ্যতা বা অন্যথা অনুমোদন পত্ৰ, ঋণ চুক্তি আৰু কেএফএছত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। ইয়াত উল্লেখ কৰা ধৰণে প্ৰকাশ নকৰা কোনো প্ৰি-পেমেণ্ট চাৰ্জ কোম্পানীয়ে লোৱা নহ'ব।

vii. ঋণৰ প্ৰি পেমেণ্টৰ সময়ত কোম্পানীয়ে কোনো ধৰণৰ চাৰ্জ / মাচুল পুৰ্বদৃষ্টিৰে আৰোপ নকৰিব, যিবোৰ আগতে ৰেহাই দিয়া হৈছিল।

11. অভিযোগ নিস্পত্তি

a) ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি মানি চলা আৰু পৰিচালনাৰ বিভিন্ন পৰ্যায়ত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ কাৰ্য্যকলাপৰ সময়ে সময়ে পৰ্যালোচনা কৰা। এনে পৰ্যালোচনাৰ এক একত্ৰীকৃত প্ৰতিবেদন নিয়মীয়াকৈ ব'ৰ্ডৰ ওচৰত দাখিল কৰা হ'ব।

b) গ্ৰাহকৰ সুবিধাৰ বাবে কোম্পানীটোৰ সকলো শাখা/স্থানত, য'ত ব্যৱসায়ৰ লেনদেন হয়, তলত দিয়া তথ্যসমূহ বিশেষভৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব হ'ব লাগিব:

i. কোম্পানীটোৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে যোগাযোগ কৰিব পৰা অভিযোগ নিৰাময় বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ (টেলিফোন / মোবাইল নম্বৰ আৰু ইমেইল ঠিকনাও)।

ii. যদিহে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ/বিবেচনা 30 দিনৰ ভিতৰত সমাধান নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে আৰবিআই চিএমএছ পৰ্টেলত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে – https://cms.rbi.org.in

অথবা অভিযোগ প্ৰপত্ৰ তলত উল্লেখ কৰা ঠিকনালৈ প্ৰেৰণ কৰক:
কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ,
ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, চতুৰ্থ ফ্ল'ৰ,
ছেক্টৰ 17, চণ্ডীগড় – 160017
টোলফ্ৰী নম্বৰ- 14448

12. অ-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীসমূহৰ বাবে লোকপাল আঁচনি

(a) ৰিজাৰ্ভ বেংক – একত্ৰীকৃত লোকপাল আঁচনি, ***2021***

কোম্পানীয়ে লোকপাল আঁচনিৰ অধীনত প্ৰধান ন'ডেল বিষয়া (পিএনঅ') নিযুক্তি দিয়ে যিয়ে কোম্পানীক প্ৰতিনিধিত্ব কৰা আৰু কোম্পানীটোৰ বিৰুদ্ধে দাখিল কৰা অভিযোগৰ সন্দৰ্ভত লোকপালক তথ্য প্ৰদান কৰাৰ দায়িত্ব ল'ব। কোম্পানীয়ে নিযুক্তি দিয়া ন'ডেল অফিচাৰ (এন অ') সকলে পিএনঅ'ক সহায় কৰিব।

গ্ৰাহকৰ সুবিধাৰ বাবে ব্যৱসায়ৰ লেনদেন হোৱা শাখা/ স্থানত লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল পৰ্টেল (https://cms.rbi.org.in)ৰ সবিশেষৰ লগতে পিএনঅ'ৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ তথ্য (টেলিফোন/ মোবাইল নম্বৰ আৰু ইমেইল) প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব।

আঁচনিখনৰ উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ ইংৰাজী, হিন্দী আৰু আঞ্চলিক ভাষাত সকলো কাৰ্যালয় আৰু শাখাতে এনেদৰে বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব যাতে কাৰ্যালয় বা শাখালৈ অহা ব্যক্তিৰ হাতত আঁচনিখনৰ বিষয়ে পৰ্যাপ্ত তথ্য লাভ কৰে।

আঁচনিৰ কপিৰ লগতে লোকপাল আঁচনিৰ উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ আৰু প্ৰধান ন'ডেল বিষয়াৰ যোগাযোগৰ তথ্যসমূহ ৱেবছাইটত বিশেষষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন আৰু আপডেট কৰা হ'ব।

(প্ৰসংগ: ৰিজাৰ্ভ বেংক – একত্ৰীকৃত লোকপাল আঁচনি, 2021 তাৰিখ 12 নৱেম্বৰ, 2021)

(b) আভ্যন্তৰীণ লোকপাল নিযুক্তি

আৰবিআইৰ 15 নৱেম্বৰ 2021 তাৰিখৰ 'অ-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীসমূহে আভ্যন্তৰীণ লোকপাল নিযুক্তি' সম্পৰ্কীয় নিৰ্দেশনা অনুসৰি কোম্পানীয়ে আভ্যন্তৰীণ লোকপাল নিযুক্তি দিছে আৰু সংশ্লিষ্ট নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলিব লাগিব।

(প্ৰসংগ: 15নৱেম্বৰ, 2021 তাৰিখে অ-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীসমূহে আভ্যন্তৰীণ লোকপাল নিযুক্তি)

13. ৱেবচাইটত প্ৰদৰ্শন

কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত ন্যায় সংগত আচৰণ বিধি স্থানীয় ভাষাত বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে সহায়ক হোৱাকৈ দিয়া হৈছে।

14.অঅত্যধিক সুত চাৰ্জ কৰাত নিয়ন্ত্ৰণ

a)সঞ্চালক মণ্ডলিয়ে প্ৰাসংগিক কাৰক যেনে, ধনৰ ব্যয়, লাভ্যাংশ আৰু বিপদাশংকা প্ৰিমিয়াম ইত্যাদিৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধন, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জৰ ওপৰত আদায় কৰিবলগীয়া সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে সুতৰ হাৰৰ আৰ্হি গ্ৰহণ কৰিছে। সুতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ শ্ৰেণীভাগকৰণ বাবে পদ্ধতি আৰু বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা বিভিন্ন হাৰত সুতৰ হাৰ লোৱাৰ যুক্তি আবেদন প্ৰপত্ৰত ঋণগ্ৰহণকাৰী বা গ্ৰাহকক প্ৰকাশ কৰিব লাগিব আৰু অনুমোদন পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।

b)সুতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ শ্ৰেণীভাগকৰণ পদ্ধতিও কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব। ৱেবছাইটত প্ৰকাশিত তথ্যসমূহ সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তন কৰিলেই আপডেট কৰা হ'ব।

c) সুতৰ হাৰ বাৰ্ষিক হাৰত হ'ব।

15. বিত্তীয় সাহায্যপ্ৰাপ্ত বাহনসমূহ পুনৰ দখল কৰা

কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে হোৱা ঋণ চুক্তিত পুনৰ দখল অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব যিটো আইনগতভাৱে বলবৎ হ'ব। স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিবলৈ ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত নিম্নোক্ত বিষয়সমূহৰ বিষয়েও বিধান থাকিব লাগিব:

(a) দখল লোৱাৰ আগতে জাননীৰ সময়সীমা; (b) যিবোৰ পৰিস্থিতিত জাননীৰ সময়সীমা ৰেহাই দিব পাৰি; (c) প্ৰতিভূতি দখল লোৱাৰ পদ্ধতি; (d) সম্পত্তি বিক্ৰী / নিলামৰ পূৰ্বে ঋণ পৰিশোধৰ বাবে ঋণগ্ৰহণকাৰীক দিয়া চূড়ান্ত সুযোগ সম্পৰ্কীয় এটা ব্যৱস্থা; (e) ঋণগ্ৰহণকাৰীক পুনৰ দখল দিয়াৰ পদ্ধতি, আৰু (f) সম্পত্তি বিক্ৰী / নিলামৰ পদ্ধতি। ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বাবে এনে চৰ্ত আৰু নিয়মৰ এটাকৈ কপি উপলব্ধ কৰা হ'ব।

16. সোণৰ গহনাৰ বন্ধকৰ বিপৰীতে ঋণ দিয়া

উপৰোক্ত সাধাৰণ নিৰ্দেশনাৰ উপৰিও কোম্পানীয়ে সোণৰ গহনাৰ বিপৰীতে ব্যক্তিক ঋণ দিয়াৰ সময়ত সঞ্চালক মণ্ডলীৰ দ্বাৰা যথাযথভাৱে অনুমোদিত নীতি অনুসৰণ কৰিব লাগিব, য'ত অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে তলত উল্লেখ কৰাসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব:

i. আৰবিআইৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত কেৱাইচি নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলাটো নিশ্চিত কৰাৰ বাবে আৰু যিকোনো ঋণ বৃদ্ধি কৰাৰ পূৰ্বে গ্ৰাহকৰ ওপৰত পৰ্যাপ্ত যথাযথ পৰিশ্ৰম কৰাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত পদক্ষেপ।
ii. লাভ কৰা গহনাসমূহৰ সঠিক মূল্যায়ন পদ্ধতি।
iii. সোণৰ গহনাসমূহৰ মালিকীস্বত্ব সন্তুষ্ট কৰিবলৈ আভ্যন্তৰীণ ব্যৱস্থা।
iv. গহনাসমূহ সুৰক্ষিত জিম্মাত ৰখাৰ বাবে পৰ্যাপ্ত ব্যৱস্থা, ব্যৱস্থাসমূহ চলি থকা ভিত্তিত পৰ্যালোচনা কৰা, সংশ্লিষ্ট কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণ দিয়া আৰু পদ্ধতিসমূহ কঠোৰভাৱে মানি চলাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ আভ্যন্তৰীণ নিৰীক্ষকৰ দ্বাৰা সময়ে সময়ে পৰিদৰ্শন কৰা। যিবোৰ শাখাত গহনা সংৰক্ষণৰ বাবে উপযুক্ত সুবিধা নাথাকে সেইবোৰে সোণৰ বন্ধকৰ বিপৰীতে ঋণ বৃদ্ধি কৰিব নালাগে।
v. বন্ধক হিচাপে গ্ৰহণ কৰা গহনাসমূহৰ উপযুক্ত বীমা কৰা হ'ব।
vi. ধন ঘূৰাই নিদিয়াৰ ক্ষেত্ৰত গহনা নিলামৰ সন্দৰ্ভত নীতিসমূহ স্বচ্ছ আৰু পৰ্যাপ্ত হ'ব লাগিব। নিলামৰ তাৰিখৰ আগতে ঋণগ্ৰহণকাৰীক আগতীয়াকৈ জাননী দিব লাগিব। ইয়াৰ উপৰিও নিলামৰ পদ্ধতিও নিৰ্ধাৰণ কৰিব লাগিব যিটো অনুসৰণ কৰা হ'ব। কোনো স্বাৰ্থৰ সংঘাত নহ'ব আৰু নিলাম প্ৰক্ৰিয়াই নিশ্চিত কৰিব যে নিলামৰ সময়ত গোট কোম্পানী আৰু সম্পৰ্কীত সংস্থাকে ধৰি সকলো লেনদেনত দীৰ্ঘদূৰত্বৰ সম্পৰ্কহে থাকিব।
vii. নিলাম ঘোষণা কমেও 2 খন কাকতত, এখন স্থানীয় ভাষাত আৰু আনখন ৰাষ্ট্ৰীয় দৈনিক কাকতত বিজ্ঞাপন জাৰি কৰি জনসাধাৰণে জনাকৈ প্ৰকাশ কৰিব লাগিব।
viii. কোম্পানীয়ে অনুষ্ঠিত হোৱা নিলামত অংশগ্ৰহণ কৰিব নোৱাৰিব।
ix. বন্ধকত দিয়া সোণৰ নিলাম কেৱল ব'ৰ্ডৰ অনুমোদিত নিলামকাৰীৰ জৰিয়তে কৰা হ'ব।
x. এই নীতিত একত্ৰীকৃত , নিষ্পাদন আৰু অনুমোদনৰ কৰ্তব্য পৃথক কৰাকে ধৰি প্ৰৱঞ্চনাৰ সৈতে মোকাবিলা কৰাৰ বাবে স্থিৰ কৰা ব্যৱস্থা আৰু পদ্ধতিসমূহো সামৰি লোৱা হ'ব।
xi. সোণৰ বিপৰীতে ঋণ দিয়াৰ বাবে ঋণ চুক্তিত নিলামৰ পদ্ধতি সম্পৰ্কেও সবিশেষ প্ৰকাশ কৰা হ'ব।

17. কোম্পানীয়ে শাৰীৰিক /দৃশ্যগতভাৱে প্ৰত্যাহ্বান জনোৱা লোকসকলক ঋণৰ সুবিধা প্ৰদান

কোম্পানীয়ে অক্ষমতাৰ দোহাই দি শাৰীৰিক/দৃশ্যগতভাৱে প্ৰত্যাহ্বানজনক আবেদনকাৰীসকলক ঋণৰ সুবিধাকে ধৰি পণ্য আৰু সুবিধাসমূহ সম্প্ৰসাৰণৰ ক্ষেত্ৰত বৈষম্য নকৰিব। কোম্পানীটোৰ সকলো শাখাই এনে ব্যক্তিক বিভিন্ন ব্যৱসায়িক সুবিধাৰ সুবিধা লাভৰ বাবে সকলো ধৰণৰ সহায় আগবঢ়াব লাগিব।

18. ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ বাবে ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে(আৰবিআই) প্ৰসংগ DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22ৰ অধীনত মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন - ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া (ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ বাবে নিয়ন্ত্ৰণৰ গাঁথনি) নিৰ্দেশনা, 2022, তাৰিখ 14 মাৰ্চ, 2022 তাৰিখত জাৰি কৰিছে। এই নিৰ্দেশনাসমূহ 01 এপ্ৰিল, 2022ৰ পৰা কাৰ্যকৰী আৰু সকলো বাণিজ্যিক বেংক, এনবিএফচিৰ ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠান আৰু গৃহ নিৰ্মাণ বিত্তীয় কোম্পানীৰ বাবে প্ৰযোজ্য।

ওপৰৰ ধাৰাসমূহত উল্লেখ কৰা এফপিচিৰ উপৰিও কোম্পানীয়ে তলত দিয়া ন্যায়সংগত আচৰণ পদ্ধতিসমূহ গ্ৰহণ কৰিব লাগিব যিবোৰ ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট কৰা হৈছে:

(i) **সাধাৰণ**

a. স্থানীয় ভাষাত এফপিচি কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটৰ বাহিৰেও কোম্পানীটোৰ কাৰ্যালয় আৰু শাখা চৌহদত প্ৰদৰ্শিত হ'ব।
b. ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ আয় আৰু বৰ্তমানৰ ঋণৰ সন্দৰ্ভত প্ৰয়োজনীয় অনুসন্ধান কৰিবলৈ প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব।
c. ঋণ গ্ৰহণকাৰীসকলক প্ৰদান কৰা প্ৰশিক্ষণ যদি আছে তেন্তে বিনামূলীয়া হ'ব।
d. ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ পৰা লোৱা নূন্যতম, সৰ্বোচ্চ আৰু গড় সুতৰ হাৰ ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়তে, ইয়াৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা লিখনিত(স্থানীয় ভাষাত) আৰু ইয়াৰ ৱেবছাইটতো বিশেষভাৱে প্ৰদৰ্শিত হ'ব লাগিব।
e. ঋণ চুক্তিত আৰু কোম্পানীটোৰ কাৰ্যালয়, শাখা চৌহদ আৰু ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত এফপিচিতো ঘোষণা কৰা হ'ব যে ইয়াৰ কৰ্মচাৰী বা আউটচৰ্চ কৰা সংস্থাৰ কৰ্মচাৰীৰ অনুপযুক্ত আচৰণৰ বাবে কোম্পানীটো জবাবদিহি হ'ব আৰু সময়মতে অভিযোগৰ সমাধানৰ ব্যৱস্থা কৰিব লাগিব।
f. ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা কোনো প্ৰতিভূতি জমা / লাভ্যাংশ সংগ্ৰহ কৰা হোৱা নাই।
g. কোম্পানীটোৰ ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণ চুক্তিৰ এটা মানক ফৰ্মেট থাকিব লাগিব। ঋণ চুক্তিখন স্থানীয় ভাষাত হ'লে উপযুক্ত হ'ব।
h. ঋণ চুক্তিত ঋণৰ সকলো চৰ্ত আৰু নিয়ম প্ৰকাশ কৰা হ'ব।
i. ঋণ কাৰ্ডত তলত দিয়া বিৱৰণসমূহ প্ৰতিফলিত হ'ব লাগিব:
    - মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ ওপৰত সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰ,
    - ঋণৰ লগত জড়িত আন সকলো চৰ্ত আৰু নিয়ম,
    - ঋণগ্ৰহণকাৰীক উপযুক্ত ভাৱে চিনাক্ত কৰা তথ্য,
    - কোম্পানীয়ে লাভ কৰা কিস্তি আৰু সম্পূৰ্ণ মুকলি কৰাকে ধৰি সকলো পৰিশোধৰ স্বীকৃতি,
    - ঋণ কাৰ্ডত কোম্পানীয়ে উপলব্ধ কৰা অভিযোগ নিস্পত্তি ব্যৱস্থা আৰু লগতে ন'ডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগ নম্বৰও বিশিষ্টভাৱে উল্লেখ থাকিব লাগিব,
    - জাৰি কৰা নন-ক্ৰেডিট সামগ্ৰী ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতি সাপেক্ষে হ'ব লাগিব আৰু মাচুলৰ গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডত নিজেই জনোৱা হ'ব,
    - ঋণ কাৰ্ডত উল্লেখ কৰা সকলোবোৰ স্থানীয় ভাষা বা ঋণ গ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব লাগিব।

(ii) **পুনৰুদ্ধাৰত কোনোবলপূৰ্বক পদ্ধতি ব্যৱহাৰ কৰা নহয়:**

a. সাধাৰণতে কেন্দ্ৰীয়ভাৱে নিৰ্ধাৰিত স্থানতহে পুনৰুদ্ধাৰ হ'ব লাগিব। ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে একেৰাহে দুবাৰ বা তাতকৈ অধিকবাৰ কেন্দ্ৰীয়ভাৱে নিৰ্ধাৰিত স্থানত উপস্থিত নহ'লেহে ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বাসস্থান বা কামৰ স্থানত আদায় কৰিবলৈ অনুমতি পাব।
b. কোম্পানীয়ে কৰ্মচাৰীৰ আচৰণ আৰু তেওঁলোকৰ নিযুক্তি, প্ৰশিক্ষণ আৰু নিৰীক্ষণৰ বাবে ব্যৱস্থাৰ সম্পৰ্কে ব'ৰ্ডৰ অনুমোদিত নীতি গ্ৰহণ কৰা হৈছে বুলি নিশ্চিত কৰিব

লাগিব। বিধিত কৰ্মচাৰীসকলৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নূন্যতম অৰ্হতা নিৰ্ধাৰণ কৰিব আৰু গ্ৰাহকৰ সৈতে মোকাবিলা কৰিবলৈ প্ৰয়োজনীয় প্ৰশিক্ষণ সঁজুলি প্ৰদান কৰিব। কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণ দিয়াত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ প্ৰতি উপযুক্ত আচৰণ জগাই তোলাৰ কাৰ্যসূচী অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব লাগিব। গ্ৰাহকৰ প্ৰতি কৰ্মচাৰীৰ আচৰণো তেওঁলোকৰ ক্ষতিপূৰণ মেট্ৰিক্সত উপযুক্তভাৱে অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।

19. ন্যায় সংগত অনুশীলন বিধিৰ পৰ্য্যালোচনা

পৰিচালন সঞ্চালকক সময়ে সময়ে ন্যায় সংগত অনুশীলন বিধিৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন পৰ্যালোচনা আৰু অনুমোদন কৰিবলৈ কৰ্তৃত্ব দিয়া হ'ব।

* * *