

# বাজাজ ফাইনেঞ্চ লিমিটেড

## ন্যায্য অনুশীলনী কোড

মার্চ 2022

সংস্করণ.3.0

## অনুপালন বিভাগ

## সূচী

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

## 1. পৰিচয়

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

বাজাজ ফাইনেঞ্চ লিমিটেডে ("কোম্পানী") RBI-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 কৰা;
  - গ্ৰাহকৰ সৈতে কোম্পানীৰ লেনদেন সততা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব
- ii. কোম্পানীৰ সামগ্ৰীয়ে কেনেদৰে কাম কৰে গ্ৰাহকসকলক বুজাত সহায় কৰক:
  - তেওঁলোকৰ বিত্তীয় প্ৰভাৱবোৰ বৰ্ণনা কৰা
- iii. ভুল হোৱা বস্তুবোৰৰ সৈতে দ্রুত আৰু সহানুভূতিৰে মোকাবিলা কৰক:
  - ভুলবোৰ শুধৰণি কৰা;
  - গ্ৰাহকৰ অভিযোগবোৰ প্ৰতিপালন কৰা;
  - গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ অভিযোগ কেনেদৰে আগুৱাই নিব লাগে কোৱা হয় যদি তেওঁলোক এতিয়াও সন্তুষ্ট নহয়
- iv. কোডটো প্ৰচাৰ কৰক, ইয়াক কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত ৰাখক আৰু অনুৰোধৰ বাবে গ্ৰাহকৰ বাবে প্ৰতিলিপি উপলব্ধ থাকে।

## 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. লোন আৰু এইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে আবেদন

- a) লোন লওঁতাৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা লোন লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব। কোম্পানীৰ লোন আবেদন প্ৰপত্ৰত প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব যি লোন লওঁতাৰ স্বার্থ প্ৰভাৱিত কৰে, যাতে অন্যান্য এনবিএফচি-ৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে এক অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰি আৰু লোন লওঁতাই অৱগত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। লোন আবেদন প্ৰপত্ৰখনে আবেদন প্ৰপত্ৰৰ সৈতে দাখিল কৰিব লগা নথিপত্ৰবোৰ সূচিত কৰিব।
- b) কোম্পানীৰ লোনৰ আবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে স্বীকৃতি দিয়াৰ এক প্ৰণালী থাকিব। লোনৰ আবেদনবোৰ নিষ্পত্তি কৰাৰ সময়সীমা স্বীকৃতিত উল্লেখ কৰা হ'ব।

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

কোম্পানীয়ে লোন লওঁতাক স্থানীয় ভাষা বা লোন লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে বা অন্যথা, বাৰ্ষিক সূতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতি সহ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে অনুমোদিত খণৰ পৰিমাণ লিখিতভাৱে জনাব আৰু লোন লওঁতাই এই চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী ইয়াৰ ৰেকৰ্ডত ৰাখিব। কোম্পানীয়ে লোন চুক্তিত ডাঙৰ আখৰত পলমকৈ পৰিশোধ আৰু / বা গ্ৰাহকৰ ফালৰ পৰা আন যিকোনো ডিফল্টৰ বাবে আদায় কৰা শাস্তিমূলক সূতৰ কথা উল্লেখ কৰিব। লোন মঞ্জুৰ / বিতৰণৰ সময়ত লোন চুক্তিত উদ্ধৃত সকলো বেণ্টনীৰ প্ৰতিটো প্ৰতিলিপিৰ সৈতে লোন লওঁতাই বুজি পোৱা অনুসৰি লোন চুক্তিৰ এটা প্ৰতিলিপি মুখ্যতঃ স্থানীয় ভাষাত প্ৰদান কৰিব।

#### 6. চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিৱৰ্তনসহ লোন বিতৰণ

- a) কোম্পানীয়ে লোন লওঁতাক স্থানীয় ভাষাত বা যিকোনো ভাষাত জাননী দিব যাতে লোন লওঁতাই বিতৰণ অনুসূচী, সূতৰ হাৰ, সেৱা মাচুল, প্ৰাক-পৰিশোধ মাচুল আদिसহ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে বুজি পায়। কোম্পানীটোৱে এইটোও নিশ্চিত কৰিব যে সূতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱে প্ৰভাৱিত হয়। এই সন্দৰ্ভত এটা উপযুক্ত চৰ্ত লোন চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।
- b) চুক্তিৰ অধীনত পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শন পুনৰ মনত পেলোৱা/ ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত লোন চুক্তি অনুসৰি হ'ব।
- c) কোম্পানীয়ে সকলো প্ৰাপ্য পৰিশোধ বা লোন লওঁতাৰ বিৰুদ্ধে কোম্পানীৰ আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা অধিগ্ৰহণ সাপেক্ষে বকেয়া পৰিমাণৰ লোন প্ৰাপ্ত কৰাৰ ওপৰত সকলো চিকিউৰিটি মুকলি কৰিব। যদি ছেট অফৰ এনে অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰিব লগা হয়, লোন লওঁতাক বাকী থকা দাবীবোৰ আৰু প্ৰাসংগিক দাবীৰ নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নোহোৱালৈকে কোম্পানীয়ে চিকিউৰিটিবোৰ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তবোৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণৰ সৈতে একেটা বিষয়ত জাননী দিয়া হ'ব।

#### 7. সাধাৰণ

- a) লোন চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত প্ৰদান কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে লোন লওঁতাৰ বিষয়ত হস্তক্ষেপ ৰখাৰ পৰা বিৰত থাকিব (যদিহে লোন লওঁতাই পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য কোম্পানীৰ দৃষ্টিগোচৰ নহয়)।

- b) লোন লগুঁতাৰ পৰা ধাৰৰ একাউণ্ট 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) লোন পুনৰুদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে অযথা উৎপীড়ন নকৰে যেনে লোন লগুঁতাসকলক অদ্ভূত সময়ত নিৰন্তৰে আমনি কৰা, লোন 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 লোন লগুঁতাসকলৰ ওচৰত ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে অনুমোদিত ফ্লোটিং 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 ফ্লোটিং ৰেট ঋণৰ ওপৰত ফৰক্ল'জাৰ মাচুল/ প্ৰাক-পৰিশোধ জৰিমনা আৰোপ কৰাৰ ওপৰত RBI 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:
- নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ (টেলিফোন / মোবাইল নম্বৰ) লগতে অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ ইমেইল ঠিকনা) যাক কোম্পানীৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে যোগাযোগ কৰিব পাৰি।
  - যদি অভিযোগ / বিবাদ এমাহৰ ভিতৰত পুনৰ নিষ্পত্তি কৰা নহয়, গ্ৰাহকে RBI-ৰ অধীনত ডিএনবিএছ-ৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়াৰ ওচৰত আপীল কৰিব পাৰে যাৰ অধিকাৰক্ষেত্ৰত কোম্পানীৰ পঞ্জীভুক্ত কাৰ্যালয় পৰে।

ৰাজহুৱা জাননীখনে গ্ৰাহকসকলক আলোকপাত কৰাৰ উদ্দেশ্য পূৰণ কৰিব, কোম্পানীয়ে অনুসৰণ কৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী, অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া আৰু RBI-ৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ বিৱৰণৰ সৈতে।

## 9. নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2018 - নোডেল বিষয়া/ প্ৰধান নোডেল বিষয়া নিযুক্তি

লোকপাল আঁচনিৰ অধীনত, কোম্পানীয়ে নিযুক্ত কৰা নোডেল বিষয়া (এনঅ'সকল) কোম্পানীৰ বিৰুদ্ধে দাখিল কৰা অভিযোগৰ সন্দৰ্ভত কোম্পানীক প্ৰতিনিধিত্ব কৰা আৰু লোকপালক তথ্য প্ৰদান কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব।

আঁচনিখনৰ অধীনত লোকপাল আৰু আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ সন্মুখত সামৰি লোৱা কোম্পানীটোক প্ৰতিনিধিত্ব কৰাৰ বাবে মুখ্য নোডেল বিষয়া (পিএনঅ') দায়বদ্ধ হ'ব। মুখ্য নোডেল বিষয়া গ্ৰাহক

শিক্ষা আৰু সুৰক্ষা বিভাগ (চিইপিডি), RBI, কেন্দ্ৰীয় কাৰ্যালয়ৰ সৈতে সমন্বয় আৰু যোগাযোগৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব।

গ্ৰাহকৰ সুবিধাৰ বাবে, ব্যৱসায় লেনদেন কৰা শাখা/স্থানত, পিএনঅ'/এনঅ'/জিআৰঅ'ৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ (টেলিফোন/ মোবাইল নম্বৰ আৰু লগতে ইমেইল ঠিকনা) আৰু লোকপালৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ ৰখা হ'ব যাতে গ্ৰাহকে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

আঁচনিখনৰ মুখ্য বিশেষত্ববোৰ (ইংৰাজী, হিন্দী আৰু স্থানীয় ভাষাত) তেওঁলোকৰ সকলো কাৰ্যালয় আৰু শাখাত এনেদৰে প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব যাতে কাৰ্যালয় বা শাখালৈ অহা ব্যক্তি এজনে তথ্য সহজে লাভ কৰিব পাৰে।

লোকপাল আঁচনিৰ বিৱৰণ, নোডেল বিষয়া আৰু প্ৰধান বিষয়া ৱেবছাইটত মুখ্যভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।  
(প্ৰসংগ: অনা-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2018 - নোডেল বিষয়া / মুখ্য নোডেল বিষয়াৰ নিযুক্তি ডিএনবিআৰ.পিডি.চিচি.নং.091/03.10.001/2017-18 তাৰিখ ফেব্ৰুৱাৰী ২৩, ২০১৮)

## 10. ৱেবছাইটত হোষ্টিং

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

## 11. আৰোপ কৰা অত্যধিক সূতৰ নিয়ন্ত্ৰণ

- পৰিচালক মণ্ডলীয়ে লোন আৰু অগ্ৰীম, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য মাল্চৰ 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 লোন লগুঁতাসকলক বিভিন্ন সূতৰ হাৰ আদায় কৰাৰ বাবে সূতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ মূল্যায়নৰ পদ্ধতি আৰু আৱেদন প্ৰপত্ৰত লোন 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 হাৰত পৰিৱৰ্তন হয় তেতিয়া ৱেবছাইটত প্ৰকাশিত বা অন্যথা প্ৰকাশিত তথ্য আপডেট কৰা হ'ব।
- সূতৰ হাৰ বাৰ্ষিক হাৰ হ'ব যাতে লোন লগুঁতাই একাউণ্টত আদায় কৰা সঠিক হাৰৰ বিষয়ে অৱগত হয়।

## 12. বিত্তীয় বাহনৰ পুনৰ দখল

কোম্পানীয়ে লোন লগুঁতাৰ সৈতে লোন চুক্তিত পুনৰ-দখল ৰখাৰ দফা এটা অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব যাক আইনীভাৱে বলৱৎ কৰিব পাৰিব। স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিবলৈ, লোন চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত 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 লোন পৰিশোধৰ বাবে লোন লগুঁতাক দিয়া চূড়ান্ত সুযোগ সম্পৰ্কে এক ব্যৱস্থা; (ঙ) লোন লগুঁতাক পুনৰ দখল দিয়াৰ প্ৰক্ৰিয়া, আৰু (চ) সম্পত্তি বিক্ৰী / নিলামৰ প্ৰক্ৰিয়া। লোন লগুঁতাসকলৰ বাবে এনে চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ এটা প্ৰতিলিপি উপলব্ধ কৰা হ'ব।

### 13. সোণৰ গহনা বন্ধকীৰ বিপৰীতে ঋণ দিয়া

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

- i. RBIয়ে নিৰ্ধাৰিত কৰা কেৱাইচিৰ নিৰ্দেশনাবোৰ পালন কৰাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ আৰু যিকোনো লোন 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 লোন 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। লোন 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 গোট কোম্পানী আৰু সম্পৰ্কিত প্ৰতিষ্ঠানসহ সকলো লেনদেনত বাহুৰ দৈৰ্ঘ্যৰ সম্পৰ্ক আছে।

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।

- vii. কোম্পানীয়ে অনুষ্ঠিত নিলামত অংশগ্ৰহণ নকৰিব।
- viii. প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়া সোণ কেৱল ব'ৰ্ডৰ দ্বাৰা অনুমোদিত নিলামকাৰীৰ জৰিয়তে নিলাম কৰা হ'ব।
- ix. আঁচনিখনে প্ৰৱঞ্চনাৰ সৈতে মোকাবিলা কৰাৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰিব লগা প্ৰণালী আৰু প্ৰক্ৰিয়াবোৰো সামৰি ল'ব যাৰ ভিতৰত আছে একত্ৰিতকৰণ, কাৰ্যকৰীকৰণ আৰু অনুমোদনৰ কৰ্তব্য পৃথকীকৰণ।
- x. সোণৰ বিপৰীতে লোন দিয়াৰ বাবে লোন চুক্তিয়ে নিলাম প্ৰক্ৰিয়া সম্পৰ্কীয় বিৱৰণো প্ৰকাশ কৰিব।

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

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (RBI) 14 মাৰ্চ, 2022 তাৰিখৰ DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 প্ৰসংগৰ অধীনত মাষ্টাৰ ডাইৰেকশ্বন - ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ লোনৰ 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 লোনৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট নিম্নলিখিত ন্যায্য পদ্ধতিবোৰ গ্ৰহণ কৰিব:

- (i) সাধাৰণ



- a. কোম্পানীৰ ৱেবছাইটৰ বাহিৰে, স্থানীয় ভাষাত এফপিচি কোম্পানীৰ কাৰ্যালয় আৰু শাখা চৌহদত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।
- b. স্থানীয় ভাষাত এটা বিবৃতি দিয়া হ'ব আৰু চৌহদত আৰু লোন কাৰ্ডত স্বচ্ছতা আৰু ন্যায্য লোন প্ৰণালীৰ প্ৰতি তেওঁলোকৰ প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰকাশ কৰা হ'ব।
- c. লোন লগুঁতাসকলৰ উপাৰ্জন আৰু বিদ্যমান লোনৰ সন্দৰ্ভত প্ৰয়োজনীয় অনুসন্ধান কৰিবলৈ ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব।
- d. লোন লগুঁতাসকলক প্ৰদান কৰা প্ৰশিক্ষণ, যদি থাকে, বিনামূলীয়া হ'ব। ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক এনে প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰিবলৈ প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব আৰু লগতে লোন লগুঁতাসকলক লোন / 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. লোন চুক্তিত আৰু কোম্পানীৰ কাৰ্যালয়, শাখা চৌহদ আৰু ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত এফপিচিত এটা ঘোষণা কৰা হ'ব যে ই ইয়াৰ কৰ্মচাৰী বা আউটচৰ্চ কৰা সংস্থাৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ দ্বাৰা অনুপযুক্ত আচৰণৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব আৰু সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰদান কৰিব।
- g. ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ (RBI) কেৱাইচি নিৰ্দেশনা অনুপালন কৰা হ'ব। লোন লগুঁতাসকলৰ পৰিশোধ ক্ষমতা নিশ্চিত কৰিবলৈ যথাযথ ডিউ ডিলিজেন্স 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. লোন প্ৰয়োগৰ প্ৰক্ৰিয়াটো যাতে জটিল নহয় আৰু লোন বিতৰণ পূৰ্ব-নিৰ্ধাৰিত সময় গাঁথনি অনুসৰি কৰা হয় তাৰ বাবে পৰ্যাপ্ত পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰা হ'ব।

(ii) লোন চুক্তি / লোন কাৰ্ডত প্ৰকাশ

- a. কোম্পানীৰ মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ লোন চুক্তিৰ এক বোৰ্ড অনুমোদিত মানক প্ৰকাৰ থাকিব। লোন চুক্তিটো অগ্ৰাধিকাৰভাৱে স্থানীয় ভাষাত হ'ব।

লোন চুক্তিত, কোম্পানীয়ে নিম্নলিখিতবোৰ প্ৰকাশ কৰিব:

- লোনৰ সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী,
  - লোনৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণত কেৱল তিনিটা উপাদান অন্তৰ্ভুক্ত থাকে যেনে সূত মাচুল, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল আৰু বীমা প্ৰিমিয়াম (যাৰ ভিতৰত আছে এই সন্দৰ্ভত প্ৰশাসনিক মাচুল),
  - লোন লগুঁতাৰ পৰা কোনো প্ৰতিভূতি জমা / মাৰ্জিন সংগ্ৰহ কৰা হোৱা নাই,
  - লোন লগুঁতাসকলৰ এজনতকৈ অধিক এচএইচজি / জেএলজিৰ সদস্য হ'ব নোৱাৰে,
  - লোন প্ৰদান আৰু প্ৰথম কিস্তি পৰিশোধৰ নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ মাজত স্থগিতাদেশ ম্যাদ,
  - লোন লগুঁতাৰ তথ্যৰ গোপনীয়তাক সন্মান জনোৱা হ'ব বুলি এক আশ্বাস প্ৰদান কৰা হৈছে।
- b. লোন কাৰ্ডে নিম্নলিখিত বিৱৰণবোৰ প্ৰতিফলিত কৰিব:
    - মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ ওপৰত সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰ, য'ত অন্তৰ্ভুক্ত আছে আৰোপ কৰা সূতৰ কাৰ্যকৰী হাৰ,
    - লোনৰ সৈতে সংলগ্ন আন সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী,
    - লোন লগুঁতাক পৰ্যাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰা তথ্য,
    - প্ৰাপ্ত কিস্তি আৰু চূড়ান্ত ডিচাৰ্জসহ সকলো পৰিশোধৰ কোম্পানীৰ দ্বাৰা স্বীকৃতি,



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

(iii) পুনৰুদ্ধাৰৰ অ-বলপূৰ্বক পদ্ধতি:

- a. পুনৰুদ্ধাৰ সাধাৰণতে কেৱল কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত কৰা হ'ব। ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক কেৱল লোন লগুঁতাৰ বাসস্থান বা কামৰ স্থানত পুনৰুদ্ধাৰ কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব যদিহে লোন লগুঁতাই 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 তহাৰধানৰ বাবে আচৰণ বিধিৰ সন্দৰ্ভত এখন বোৰ্ড 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 লোন সংগ্ৰহ / পুনৰুদ্ধাৰ পদ্ধতি গ্ৰহণ নকৰাকৈ লোন লগুঁতাসকলৰ প্ৰতি উপযুক্ত আচৰণ প্ৰকাশ কৰাৰ কাৰ্যসূচী অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।
- c. কৰ্মচাৰীসকলৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ পদ্ধতিবোৰত কেৱল সংগ্ৰহ কৰা লোনৰ সংখ্যা আৰু পুনৰুদ্ধাৰৰ হাৰতকৈ সেৱা, কৰ্মচাৰীৰ পৰিচালনা আৰু লোন লগুঁতাৰ 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 আউটচাৰ্চ নকৰা পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্টবোৰ 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।

\* \* \*