

সমুন্নতি ফাইনেস প্রাইভেট লিমিটেড	
নীতি	উচিত অনুশীলন সংহিতা
পর্যালোচনা কৰা কৰ্তৃপক্ষ	অডিট সমিতি
অনুমোদন কৰ্তৃপক্ষ	পৰিচালনা সমিতি
মূল প্রকাশৰ তাৰিখ	অক্টোবৰ 29, 2021
সংস্কৰণ নং.	4
নীতি অনুমোদন সমিতিৰ দ্বাৰা অনুমোদন কৰা তাৰিখ	নবেম্বৰ 04, 2025
অন্তিম পর্যালোচনা কৰা তাৰিখ	মে 19, 2026
কাৰ্যকৰী তাৰিখ	অক্টোবৰ 29, 2021
পর্যালোচনাৰ চক্ৰ	বাৰ্ষিক বা পৰিচালনা সমিতিৰ অনুমোদন অনুসৰি

সমুন্নতি ফাইনান্স প্রাইভেট লিমিটেড (সমুন্নতি)-এ সময়ে সময়ে সংশোধিত 28 নবেম্বৰ, 2025 তাৰিখৰ ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ড বেঙ্কৰ (নন-বেংকিং ফাইনান্সিয়েল কোম্পানীসমূহ - দায়িত্বশীল ব্যৱসায় আচৰণ) নিৰ্দেশনা, 2025-ৰ আধাৰত এই ন্যায্য ব্যৱহাৰ বিধি ৰূপায়ণ কৰিছে

যিহেতু আৰবিআই-এ এটা চলিত চাৰ্কুলাৰ নিৰ্দেশনা জাৰী কৰিছে, ওপৰোক্ত চাৰ্কুলাৰসমূহৰ যিকোনো পৰৱৰ্তী সংশোধনী সেই অনুসৰি উচিত অনুশীলন সংহিতাত আপডেট কৰা হ'ব।

I. সংহিতাৰ উদ্দেশ্য

সংহিতাৰ নিম্নলিখিত উদ্দেশ্যবোৰ আছে:

1. গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেনত নূন্যতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি উচিত অনুশীলনৰ প্ৰচাৰ কৰা।
2. স্বচ্ছতা বৃদ্ধি কৰক ইয়াৰ দ্বাৰা গ্ৰাহকসকলে কোম্পানীটোৰ পৰা কি প্ৰকাৰৰ সেৱাসমূহৰ স্তৰ আশা কৰিব পাৰি সেই বিষয়ে ভালদৰে বুজিব পাৰে।
3. কোম্পানীটোৰ ওপৰত গ্ৰাহকৰ আস্থা বৃদ্ধি কৰক।

II. সংহিতাৰ প্ৰয়োগ

সংহিতা কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা সকলো সামগ্ৰীৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য।

কোম্পানীটোৱে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ বিত্তীয় প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ পূৰণ কৰিবলৈ একাধিক সামগ্ৰীৰ মূল্যায়ন অব্যাহত ৰাখিব। কোম্পানীটোৱে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক বিকশিত আৰু প্ৰদান কৰা যিকোনো সামগ্ৰীৰ ক্ষেত্ৰত সংহিতাটো প্ৰযোজ্য হৈ থাকিব।

III. ঋণ আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে আবেদন

1. ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষাত বা ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত কৰা হ'ব।
2. ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ স্বাৰ্থ প্ৰভাৱিত কৰা প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব, যাতে অন্যান্য এনবিএফচি-এ আগবঢ়োৱা নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ সৈতে এটা অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰি আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে অৱগত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰখনে আবেদন প্ৰ-পত্ৰৰ সৈতে দাখিল কৰিবলগীয়া নথিপত্ৰবোৰ সূচিত কৰিব।
3. আমি সকলো ঋণৰ আবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে স্বীকৃতি প্ৰদান কৰিম। ঋণৰ আবেদনবোৰ নিষ্পত্তি কৰাৰ সময়সীমাও স্বীকৃতিত উল্লেখ কৰা হ'ব।

IV. ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্তাৱলী/নিয়মাৱলী

1. আমি ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা স্থানীয় ভাষাত অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে বা অন্যথা, নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ সৈতে

অনুমোদিত ঋণৰ ধনৰাশিৰ দ্বাৰা লিখিতভাৱে জনাম, যাৰ ভিতৰত বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতি আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে এই চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী গ্ৰহণ কৰাটো আমাৰ ৰেকৰ্ডত ৰাখিব।

2. আমি ঋণৰ চুক্তিত ব'ল্ডত পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে প্ৰযোজ্য শাস্তিমূলক মাচুল উল্লেখ কৰিম।
3. আমি ঋণৰ অনুমোদন / বিতৰণৰ সময়ত সকলো ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ঋণৰ চুক্তিৰ এটা প্ৰতিলিপি ঋণৰ চুক্তিত উল্লেখিত সকলো সংলগ্নৰ সৈতে এটা এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিম।

V. ঋণ একাউন্টসমূহত থকা শাস্তিমূলক মাচুল

যদি মাচুল লোৱা হয়, তেন্তে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ দ্বাৰা ঋণ চুক্তিৰ সামগ্ৰিক নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী অনুপালন নকৰাৰ বাবে জৰিমনা 'শাস্তিমূলক মাচুল' হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব আৰু 'শাস্তিমূলক সুত'-ৰ ৰূপত আৰোপ কৰা নহ'ব যিটো অগ্ৰিমৰ ওপৰত আৰোপ কৰা সুতৰ হাৰত যোগ দিয়া হয়। শাস্তিমূলক মাচুলৰ কোনো মূলধন নাথাকিব, অৰ্থাৎ এনে মাচুলসমূহৰ ওপৰত আৰু কোনো সুত গণনা কৰা নহ'ব।

এটা নিৰ্দিষ্ট ঋণ/সামগ্ৰীৰ শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক নোহোৱাকৈ ঋণৰ চুক্তিৰ সামগ্ৰীৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী অনুপালন নকৰাৰ সৈতে শাস্তিমূলক মাচুলৰ পৰিমাণ যুক্তিসংগত আৰু সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব। 'ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক, ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে' অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত শাস্তিমূলক মাচুল, একেধৰণৰ সামগ্ৰীৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী অনুপালন নকৰাৰ বাবে অনা-ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ বাবে শাস্তিমূলক মাচুলতকৈ অধিক নহ'ব।

শাস্তিমূলক মাচুলৰ পৰিমাণ আৰু কাৰণ সমুন্নতিয়ে ইয়াৰ ৱেবছাইটত সুতৰ হাৰ আৰু সেৱা মাচুলৰ অধীনত প্ৰদৰ্শিত হোৱাৰ উপৰিও ঋণৰ চুক্তি আৰু আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী/মুখ্য তথ্যৰ বিবৃতি (কেএফএছ)-ত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব।

ঋণৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকললৈ স্মাৰক প্ৰেৰণ কৰাৰ সময়ত, শাস্তিমূলক মাচুলবোৰৰ বিষয়ে জনোৱা হ'ব। ইয়াৰোপৰি, সেয়েহে শাস্তিমূলক মাচুলসমূহ আৰোপ কৰাৰ যিকোনো উদাহৰণ আৰু ইয়াৰ কাৰণো জনোৱা হ'ব।

VI. নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত পৰিৱৰ্তনসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত কৰি ঋণৰ বিতৰণ

1. বিতৰণৰ অনুসূচী, সুতৰ হাৰ, সেৱা মাচুল, পূৰ্বপৰিশোধ মাচুল আদি অন্তৰ্ভুক্ত কৰি নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত হোৱা যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক স্থানীয় ভাষা বা বুজি পোৱা ভাষাত আমি জাননী দিম। আমি এইটোও নিশ্চিত কৰিম যে সুতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱে প্ৰভাৱিত হয়। এই সন্দৰ্ভত এটা উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।

2. চুক্তিৰ অধীনত পৰিশোধ বা কাৰ্য্যদক্ষতা মনত পেলোৱা/ ত্ৰুটীয়া কৰাৰ সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।
3. আমি সকলো দেয় বা ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বিৰুদ্ধে আমাৰ থাকিব পৰা আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা অধিগ্ৰহণ সাপেক্ষে বকেয়া ধনৰাশিৰ ঋণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ওপৰত সকলো ছিকিউৰিটী মুকলি কৰিম। যদি নিৰ্ধাৰিত এনে অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰিব লগা হয়, তেন্তে ঋণগ্ৰহণকাৰীক বাকী থকা দাবীবোৰ আৰু প্ৰাসংগিক দাবী নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নোহোৱালৈকে আমি ছিকিউৰিটিবোৰ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তবোৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণৰ সৈতে ইয়াৰ বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব।

VII. দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদান কৰাৰ আচৰণ - অস্থায়ী / স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰা আৰু মাচুল আঁতৰোৱা

- (i) সম্পূৰ্ণ পুনঃপৰিশোধ প্ৰাপ্ত হোৱা আৰু ঋণ একাউণ্ট বন্ধ হোৱাৰ পিছত, সমুন্নতিয়ে কৰিব
 - a. গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা সম্পূৰ্ণ পুনঃপৰিশোধ কৰা তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত সকলো নথিপত্ৰ (টাইটেল ডিড) মুকলি কৰিব ("নিৰ্ধাৰিত সময়")
 - b. সম্পূৰ্ণ পুনঃপৰিশোধ কৰাৰ পিছত 30 দিনৰ ভিতৰত যিকোনো ৰেজিষ্ট্ৰীৰ সৈতে পঞ্জীয়ন কৰা মাচুল আঁতৰোৱাৰ সুবিধাৰ বাবে মাচুলসমূহ আঁতৰাওক/এনআ'চি প্ৰদান কৰক।
- (ii) ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক মুখ্য কাৰ্যালয় বা সমুন্নতিৰ আন যিকোনো শাখা কাৰ্যালয়ৰ পৰা নথিপত্ৰ সংগ্ৰহ কৰাৰ বিকল্প দিয়া হ'ব, যিটো পাৰস্পৰিকভাৱে সন্মত হ'ব পাৰে।
- (iii) সমুন্নতিয়ে অনুমোদন পত্ৰত নথিপত্ৰবোৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান উল্লেখ কৰিব।
- (iv) ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ মৃত্যুৰ ক্ষেত্ৰত আইনী উত্তৰাধিকাৰীক নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ প্ৰক্ৰিয়া:
 - a. ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ আইনী উত্তৰাধিকাৰীসকলে নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ বাবে লিখিতভাৱে অনুৰোধ দাখিল কৰিব।
 - b. সমুন্নতিয়ে আবেদন, মৃত্যুৰ প্ৰমাণপত্ৰ, অস্থীকাৰপত্ৰ, শপতনামা, ক্ষতিপূৰণ আদিৰ আধাৰত আইনী প্ৰতিনিধিত্ব প্ৰস্তুত নকৰাকৈ দাবীটো নিষ্পত্তি কৰিব। প্ৰযোজ্যতা আৰু প্ৰক্ৰিয়াটো তলত উল্লেখ কৰা হৈছে:
 - a. গ্ৰাহকজনৰ কোনো আইনী উইল অবিহনে মৃত্যু হৈছে।
 - b. আইনী উত্তৰাধিকাৰী আৰু সকলো আইনী উত্তৰাধিকাৰীৰ মাজত কোনো বিবাদ নাই (যিসকলে অস্থীকাৰপত্ৰ এখন দাখিল কৰিছে তেওঁলোকৰ বাহিৰে) সমুন্নতিক ক্ষতিপূৰণ দিবলৈ যোগদান কৰে আৰু দাবীকৰ্তা (সকলৰ) একমাত্ৰ আইনী উত্তৰাধিকাৰী হোৱাৰ প্ৰকৃততা সম্পৰ্কে কোনো যুক্তিসংগত সন্দেহ নাই।

আইনী উত্তৰাধিকাৰী/উত্তৰাধিকাৰী প্ৰমাণপত্ৰ আৰু অন্যান্য প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰ ইয়াৰ সন্তুষ্টিৰ বাবে দাখিল কৰাৰ পিছত সমুন্নতিয়ে নথিপত্ৰবোৰ আইনী উত্তৰাধিকাৰীসকলক হস্তান্তৰ কৰিব। এই আচৰণ বিধিৰ অংশ হিচাপে প্ৰক্ৰিয়াটো কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।

- (v) যদি নথিপত্ৰ মুকলি কৰাত কোনো পলম হয় বা নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত পঞ্জীয়ন কৰা মাচুল আঁতৰাবলৈ বিফল হ'লে -
- এনে বিলম্বৰ কাৰণ ঋণগ্ৰহণকাৰীক জনোৱা হ'ব।
 - যদি এনে বিলম্ব সমুন্নতিৰ বাবে দায়ী হয়, তেন্তে সমুন্নতিয়ে প্ৰতিদিনে 5,000/- টকাৰ ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰিব, যেতিয়ালৈকে নথিপত্ৰবোৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বাবে সম্পূৰ্ণৰূপে মুকলি কৰা নহয়।
- (vi) যদি নথিপত্ৰখন সম্পূৰ্ণ বা আংশিকভাৱে হেৰাই / ক্ষতিগ্ৰস্ত হয় -
- সমুন্নতিয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক ডুপ্লিকেট প্ৰমাণপত্ৰ(বোৰ)/নথিপত্ৰ(বোৰ) প্ৰাপ্ত কৰাত সহায় কৰিব আৰু ইয়াৰ সৈতে সম্পৰ্কিত ব্যয় বহন কৰিব।
 - যদি সমুন্নতিয়ে সম্পূৰ্ণ পৰিশোধৰ পৰা 60 দিনৰ ভিতৰত ডুপ্লিকেট প্ৰমাণপত্ৰ প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ অক্ষম হয়, বিলম্বৰ সময়ৰ বাবে প্ৰতিদিনে ঋণগ্ৰহণকাৰীক 5,000/- টকা ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰা হ'ব।
- (vii) প্ৰদান কৰা ক্ষতিপূৰণ যিকোনো প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি আন যিকোনো ক্ষতিপূৰণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ অধিকাৰৰ প্ৰতি পক্ষপাতিত্ব নকৰাকৈ হ'ব।

VIII. সাধাৰণ

- ঋণৰ চুক্তিৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত প্ৰদান কৰা উদ্দেশ্যসমূহৰ বাহিৰে আমি ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বিষয়ত হস্তক্ষেপৰ পৰা বিৰত থাকিম (যদিহে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে আগতে প্ৰকাশ নকৰা তথ্য লক্ষ্য কৰা নহয়)।
- ঋণৰ একাউণ্ট স্থানান্তৰ কৰাৰ বাবে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, সন্মতি বা অন্যথা, অৰ্থাৎ আমাৰ কোনো আপত্তি থাকিলে, অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত জনোৱা হ'ব। এনে স্থানান্তৰ আইনৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি স্বচ্ছ চুক্তিগত চৰ্তাৱলী অনুসৰি কৰা হ'ব।
- ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত, আমি অযথা হাৰাশাস্তি নকৰোঁ যেনে; ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক যিকোনো সময়ত নিৰন্তৰ আমনি কৰা, ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে শাৰীৰিক শক্তি ব্যৱহাৰ কৰা ইত্যাদি। আমি এইটোও নিশ্চিত কৰিম যে আমাৰ কৰ্মচাৰীসকলক উপযুক্ত প্ৰকাৰে গ্ৰাহকৰ সৈতে মোকাবিলা কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়।

4. ফ্লেটিং হাৰৰ ঋণ:

- আমি গাইণ্ডটীয়া ঋণগ্ৰহণকাৰীক ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে আৱণ্টন কৰা সকলো ঋণৰ ওপৰত সহ-বাধ্যবাধকতা সহ বা অবিহনে পূৰ্ব-সমাপ্তি মাচুল / পূৰ্ব-পৰিশোধ জৰিমনা আদায় নকৰো
- ব্যক্তিসকল আৰু এমএছই-সমূহক ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে মঞ্জুৰ কৰা সকলো ঋণৰ বাবে, সহ-বাধ্যবাধকতা থকা বা অবিহনে, সমুন্নতিয়ে আৱণ্টিত পৰিমাণ ₹50 লাখ টকালৈকে সীমাৰ ঋণৰ ওপৰত কোনো পূৰ্ব-পৰিশোধ মাচুল আৰোপ নকৰে

5. ফ্লেটিং ৰেট ঋণৰ বাহিৰে, প্ৰি-পেমেন্ট মাচুল, যদি থাকে, সমুন্নতিৰ অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী হ'ব। অৱশ্যে, ম্যাদী ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, পূৰ্ব-পৰিশোধ মাচুল, যদি সমুন্নতিয়ে আৰোপ কৰে, আগতীয়াকৈ পৰিশোধ কৰা পৰিমাণৰ ওপৰত আধাৰিত হ'ব।
6. সমুন্নতিৰ অনুৰোধত আগতীয়া পৰিশোধ কাৰ্যকৰী কৰা হ'লে সমুন্নতিয়ে কোনো মাচুল আৰোপ নকৰে
7. আৱণ্টন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত পূৰ্ব-পৰিশোধ মাচুলৰ প্ৰযোজ্য বা অন্যথা স্পষ্টভাৱে প্ৰকট কৰা হ'ব। মুখ্য তথ্য বিবৃতিত (কেএফএছ) প্ৰকট নকৰা কোনো পূৰ্ব-পৰিশোধ মাচুল সমুন্নতিয়ে আদায় কৰিব নোৱাৰে।
8. সমুন্নতিয়ে ঋণৰ পূৰ্ব-পৰিশোধৰ সময়ত অতীতৰ পৰা কোনো মাচুল / মাচুল আদায় নকৰিব, যিবোৰ আগতে ইয়াৰ দ্বাৰা ৰেহাই দিয়া হৈছিল

IX. পৰিচালনা সমিতিৰ দায়িত্ব

আমাৰ পৰিচালনা সমিতিয়ে সংগঠনটোৰ ভিতৰত উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীও নিৰ্ধাৰণ কৰিব। এনে ধৰণৰ ব্যৱস্থাই ঋণ প্ৰদানকাৰী প্ৰতিষ্ঠানৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সকলো বিবাদৰ শুনানি আৰু নিষ্পত্তি অন্ততঃ পৰৱৰ্তী উচ্চ পৰ্যায়ত হোৱাটো নিশ্চিত কৰিব। পৰিচালনা সমিতিয়ে উচিত অনুশীলন সংহিতা অনুসৰণ আৰু পৰিচালনাৰ বিভিন্ন স্তৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ কাৰ্যপ্ৰণালীৰ সাময়িক পৰ্যালোচনা কৰাৰ ব্যৱস্থা কৰিব। এনে পৰ্যালোচনাৰ এটা একত্ৰিত প্ৰতিবেদন অৰ্ধ বাৰ্ষিক ব্যৱধানত পৰিষদৰ ওচৰত দাখিল কৰা হ'ব।

X. অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া

কাৰ্যকৰী স্তৰত, আমি আমাৰ গ্ৰাহকৰ লাভালাভৰ বাবে, আমাৰ ব্যৱসায়ৰ লেনদেন কৰা শাখাসমূহ / স্থানসমূহত, নিম্নলিখিত তথ্যবোৰ গুৰুত্বসহকাৰে প্ৰদৰ্শন কৰিম:

- (a) আমাৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ সমাধানৰ বাবে ৰাইজে যোগাযোগ কৰিব পৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ (টেলিফোন / ম'বাইল নম্বৰ আৰু লগতে ইমেইল ঠিকনা)।
- (b) যদি অভিযোগ/বিবাদ এমাহৰ সময়সীমাৰ ভিতৰত সমাধান কৰা নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে আৰবিআই-ৰ ডিএনবিএছ-ৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়াৰ ওচৰত আপীল কৰিব পাৰে (সম্পূৰ্ণ যোগাযোগৰ বিৱৰণ), যিটো আইনী অধিকাৰক্ষেত্ৰৰ অধীনত আমাৰ পঞ্জীভুক্ত কাৰ্যালয়টো অন্তৰ্ভুক্ত হয়।

ৰাজহুৱা জাননীখনে গ্ৰাহকসকলক আলোকপাত কৰাৰ উদ্দেশ্য পূৰণ কৰিব, কোম্পানীটোয়ে, অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া আৰু আৰবিআই-ৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ বিৱৰণৰ সৈতে একেলগে অনুসৰণ কৰা অভিযোগ সমাধান প্ৰণালী।

XI. ক্রেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানীবোৰক (চিআইচি-সমূহ) ঋণৰ তথ্যৰ বিলম্বিতভাৱে আপডেট কৰা/ সংশোধন কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকসকলক ক্ষতিপূৰণ

অভিযোগকাৰীসকলে সমুন্নতি/চিআইচি-ৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ত্ৰিশ (30) কেলেণ্ডাৰ দিনৰ সময়সীমাৰ ভিতৰত তেওঁলোকৰ অভিযোগ সমাধান নকৰিলে প্ৰতি কেলেণ্ডাৰ দিনত ₹100 টকাৰ ক্ষতিপূৰণ প্ৰাপ্ত কৰিব লাগিব। সমুন্নতিয়ে একৈছ (21) দিন পাব আৰু চিআইচি-এ অভিযোগটোৰ সম্পূৰ্ণ সমাধানৰ বাবে কাৰ্যকৰীভাৱে বাকী থকা ন (9) দিন পাব।

অভিযোগকাৰী বা চিআইচি-ৰ দ্বাৰা অৱগত হোৱাৰ একৈছ (21) কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত উপযুক্ত সংশোধন বা সংযোজন কৰি বা অন্যথা চিআইচি-লৈ আপডেট কৰা ক্রেডিট তথ্য প্ৰেৰণ কৰাত ব্যৰ্থ হোৱাৰ বাবে সমুন্নতিয়ে অভিযোগকাৰীক ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব।

অভিযোগ প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰাৰ সময়ত, সমুন্নতিয়ে ইয়াৰ ৰেকৰ্ডত আপডেট কৰা যোগাযোগৰ বিৱৰণ, ইমেইল আইডি-ৰ উপলব্ধতা প্ৰমাণিত কৰিব। সমুন্নতিয়ে ৰেকৰ্ডত থকা গ্ৰাহকৰ বেক্সৰ বিৱৰণ পৰীক্ষা কৰিব বা প্ৰযোজ্য হ'লে নতুন বেংকৰ বিৱৰণ পঞ্জীয়ন কৰাৰ বাবে গ্ৰাহক/ইউপিআই আইডি-ৰ পৰা বাতিল কৰা চেকৰ প্ৰতিলিপি বিচাৰিব।

অভিযোগকাৰীক অভিযোগটো নাকচ কৰা গোচৰকে ধৰি সকলো ক্ষেত্ৰত লোৱা পদক্ষেপৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হ'ব। প্ৰত্যাখ্যানৰ ক্ষেত্ৰত, প্ৰত্যাখ্যানৰ কাৰণবোৰো জনোৱা হ'ব।

অভিযোগৰ সমাধানৰ তাৰিখ হ'ব সেই তাৰিখ যেতিয়া চিআইচি বা চিআই-ৰ দ্বাৰা অভিযোগকাৰীয়ে প্ৰদান কৰা ডাক ঠিকনা বা ইমেইল আইডি-লৈ সংশোধিত ক্রেডিট তথ্য প্ৰতিবেদন (চিআইআৰ) প্ৰেৰণ কৰা হৈছে।

বিলম্ব হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত, অভিযোগৰ সমাধানৰ 30 দিনৰ পিছত, অভিযোগৰ সমাধানৰ পাঁচটা (5) কৰ্মদিনৰ ভিতৰত ক্ষতিপূৰণৰ ধনৰাশি অভিযোগকাৰীৰ বেক্স একাউণ্টত জমা কৰা হ'ব।

XII. সুতৰ হাৰ

- (a) আমি পুঁজিৰ ব্যয়, মাৰ্জিন আৰু বিপদাশংকা প্ৰিমিয়ামৰ দৰে প্ৰাসংগিক কাৰকবোৰ বিবেচনা কৰি সুতৰ হাৰৰ আৰ্হি এটা গ্ৰহণ কৰিম আৰু ঋণ আৰু অগ্ৰিম আদায়ৰ বাবে সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰিম। বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক বিভিন্ন সুতৰ হাৰ আদায় কৰাৰ বাবে সুতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ গ্ৰেডেচনৰ পদ্ধতি আৰু আবেদন প্ৰ-পত্ৰত ঋণগ্ৰহণকাৰী বা গ্ৰাহকক প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু অনুমোদন পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।
- (b) সুতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ শ্ৰেণীকৰণৰ পদ্ধতিও কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব। সুতৰ হাৰত পৰিৱৰ্তন হোৱা সময়ত ৱেবছাইটত প্ৰকাশিত তথ্য আপডেট কৰিব লাগিব।
- (c) সুতৰ হাৰ বাৰ্ষিক হাৰ হ'ব লাগিব যাতে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে একাউণ্টত আদায় কৰা সঠিক হাৰৰ বিষয়ে অৱগত হয়।

(d) আমি সুতৰ হাৰ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য মাতুল নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ বাবে উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু প্ৰক্ৰিয়া নিৰ্ধাৰণ কৰিম।

XIII. আউটচ'ৰ্ট কৰা কাৰ্যকলাপসমূহৰ বাবে দায়িত্বসমূহ:

সমূহৰ দ্বাৰা যিকোনো কাৰ্যকলাপৰ আউটচ'ৰ্টিংয়ে তেওঁলোকৰ দায়বদ্ধতা হ্ৰাস নকৰে, কিয়নো নিয়ামক নিৰ্দেশনা পালনৰ দায়িত্ব কেৱল তেওঁলোকৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰে। সমূহিয়ে ইয়াৰ কৰ্মচাৰী বা আউটচ'ৰ্ট কৰা সংস্থাৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ দ্বাৰা অনুপযুক্ত আচৰণৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ম আৰু সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰদান কৰিম।

XIV. ঋণ মূল্যাংকন আৰু নিয়ম / চৰ্তাৱলী আৰু ঋণ আৰু অগ্ৰিমৰ বাবে মুখ্য তথ্য বিবৃতি

আমি ঋণ চুক্তি সম্পাদন কৰাৰ আগতে তেওঁলোকক এক অৱগত দৃষ্টিভঙ্গী লোৱাত সহায় কৰিবলৈ বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ (এপিআৰ) গণনা আৰু পৰিশোধৰ সময়সূচীৰ ওপৰত গণনা পত্ৰিকাৰ সৈতে এক মুখ্য তথ্য বিবৃতি (কেএফএছ) জাৰী কৰিম। এনে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলে বুজি পোৱা ভাষাত কেএফএছ জাৰী কৰা হ'ব। কেএফএছ-ৰ সমলবোৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীক বুজাব লাগিব আৰু তেওঁ একেটা বুজি পাইছে বুলি স্বীকৃতি প্ৰাপ্ত কৰা হ'ব। কেএফএছ-ক এটা অনন্য প্ৰস্তাৱ নম্বৰ প্ৰদান কৰা হ'ব আৰু 7 দিন বা তাতকৈ অধিক ম্যাদ থকা ঋণৰ বাবে কমেও 3 কৰ্মদিনৰ বৈধতা ম্যাদ থাকিব আৰু 7 দিনতকৈ কম ম্যাদৰ ঋণৰ বাবে 1 টা কৰ্মদিনৰ বৈধতা ম্যাদ থাকিব।

XV. উচিত অনুশীলন সংহিতা যোগাযোগ কৰাৰ ভাষা আৰু পদ্ধতি

উচিত অনুশীলন সংহিতা, যি স্থানীয় ভাষাটো হ'ব আৰু বিভিন্ন অংশীদাৰসকলৰ তথ্যৰ বাবে আমাৰ ৱেবছাইটত স্থাপন কৰাও হ'ব।

XVI. পৰ্যালোচনা

উচিত অনুশীলন সংহিতা অনুসৰণ আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ কাৰ্যপ্ৰণালীৰ কাৰ্যকলাপৰ পৰ্যালোচনা মেনেজমেণ্টে অৰ্ধ বাৰ্ষিক ভিত্তিত কৰিব আৰু এনে পৰ্যালোচনাৰ এটা একত্ৰিত প্ৰতিবেদন অৰ্ধ বাৰ্ষিক ভিত্তিত পৰিচালনা সমিতিৰ ওচৰত দাখিল কৰা হ'ব। এই সংহিতাৰ এটা আপডেট কৰা প্ৰতিলিপি কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত ৰখা হ'ব।