

নাভি ফিনছাৰ্ভ লিমিটেডৰ
নিৰপেক্ষ আচৰণ বিধিসমূহ



সংস্কৰণ নং	FPC/3/2024-25
পলিচীখন গ্ৰহণ কৰাৰ মূল তাৰিখ	১৪ মাৰ্চ, ২০১৬
পলিচীখন সংশোধন কৰা তাৰিখ	১/ ১৬ ছেপ্টেম্বৰ, ২০২৪ ২/ ৩০ ডিচেম্বৰ, ২০২৪
নীতিৰ গৰাকী	মুখ্য কাৰ্যবাহী বিষয়া
অনুমোদনকৰ্তা	সঞ্চালক মণ্ডলী
কিমান দিনৰ মূৰত পুনৰীক্ষণ	বাৰ্ষিক

পুনৰীক্ষণৰ তাৰিখ	বিৱৰণ	পুনৰীক্ষণৰ পৰৱৰ্তী তাৰিখ
ডিচেম্বৰ ৩০, ২০২৪	মূল নিৰ্দেশনা - ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক (অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানী - মাত্ৰা ভিত্তিক বিধি) নিৰ্দেশনা, ২০২৩-ৰ অধ্যায় VII-ত থকা নিৰপেক্ষ আচৰণ বিধি আৰু ২০২৩-২৪ বিত্তীয় বৰ্ষৰ তহব্বাৱধানমূলক মূল্যায়নৰ বাবে ইয়াৰ পৰিদৰ্শনৰ সময়ত কোম্পানীটোৱে লাভ কৰা মন্তব্যসমূহৰ সৈতে সংগতি ৰাখি কৰা বিধিখনৰ পুনৰীক্ষণ	ডিচেম্বৰ ২৯, ২০২৫ চনতকৈ পিছত নহয়

নিৰপেক্ষ আচৰণ বিধি

1. পৃষ্ঠভূমি

- 1.1. নাভি ফিনচাৰ্চ লিমিটেড ("কোম্পানী") হৈছে এটা অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানী - বিনিয়োগ আৰু ক্রেডিট কোম্পানী (এনবিএফচি-আইচিচি), যাক বৰ্তমান ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ ("আৰবিআই") নিয়ামক গাঁথনিৰ মধ্য স্তৰত ৰখা হৈছে। কোম্পানীটোৱে বৰ্তমান তিনিটা ঋণ দান সামগ্ৰী আগবঢ়ায়, প্ৰধানকৈ গৃহ ঋণ, সম্পত্তিৰ বিপৰীতে ঋণ আৰু ব্যক্তিগত/ নগদ ঋণ (সামূহিকভাৱে "ঋণ")।
- 1.2. কোম্পানীটোৱে-এ ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক ("আৰবিআই")-এ বিচৰা মতে মূল নিৰ্দেশনা - ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক (অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানী- মাত্ৰা ভিত্তিক বিধি) নিৰ্দেশনা, 2023 অধীনত এই নিৰপেক্ষ আচৰণ বিধি ("বিধি" বা "এফপিচি") প্ৰস্তুত কৰি গ্ৰহণ কৰিছে। এই নিৰপেক্ষ আচৰণ বিধি কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা সকলো শ্ৰেণীৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰতে (বৰ্তমানে আগবঢ়াই থকা আৰু ভৱিষ্যতে আৰম্ভ কৰিবলগীয়া) প্ৰযোজ্য হ'ব। এই বিধিখন ঋণধাৰকসকলৰ সৈতে কৰা কোম্পানীৰ ব্যৱসায়ৰ ক্ষেত্ৰত নিৰপেক্ষ লেনদেন তথা স্বচ্ছতাৰ প্ৰতি থকা ইয়াৰ প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰতিফলিত কৰিবলৈ প্ৰস্তুত কৰি গ্ৰহণ কৰা হৈছে।

2. উদ্দেশ্য

- 2.1. গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি থকা কোম্পানীৰ কিছুমান প্ৰতিশ্ৰুতি ৰক্ষা কৰাটো সুনিশ্চিত কৰাৰ উদ্দেশ্যেই এই বিধি প্ৰস্তুত কৰা হৈছে:
- (a) বুনিয়াদী মাপদণ্ড প্ৰতিষ্ঠা কৰি ঋণধাৰকসকলৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ ক্ষেত্ৰত নৈতিক তথা নিৰপেক্ষ প্ৰক্ৰিয়াসমূহৰ বাবে উৎসাহিত কৰিবলৈ;
 - (b) ঋণধাৰক আৰু কোম্পানীৰ মাজত এক নিৰপেক্ষ তথা সৌজন্যসূচক সম্পৰ্ক প্ৰৱৰ্তন কৰিবলৈ;
 - (c) কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা ঋণ প্ৰডাক্টসমূহৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য আইন আৰু বিধিসমূহৰ অধীনত প্ৰয়োজনীয়তা তথা মানদণ্ডসমূহ পূৰণ কৰিবলৈ;
 - (d) গ্ৰাহকৰ অভাৱ-অভিযোগ দূৰ কৰিবৰ বাবে থকা বিভিন্ন ব্যৱস্থাসমূহ শক্তিশালী কৰি তুলিবলৈ; আৰু
 - (e) কোম্পানীৰ ঋণ প্ৰডাক্টবোৰে যাতে প্ৰযোজ্য ভাৰতীয় আইন আৰু বিধি-ব্যৱস্থাসমূহ মানি চলে তাক সুনিশ্চিত কৰিবলৈ।

3. প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

- 3.1. বিত্তীয় সেৱাসমূহৰ খণ্ডটোত প্ৰচলিত মানদণ্ডসমূহ পূৰণ কৰিবৰ বাবে সততা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক সিদ্ধান্তসমূহৰ আধাৰত সকলো লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰতে নিৰপেক্ষ তথা যথোচিতভাৱে কাম কৰি কোম্পানীটো-এ এই বিধি মানি চলিব।
- 3.2. কোম্পানীটোৱে-এ সেৱাৰ মাচুল, সুদৰ হাৰ আৰু আৱেদন পদ্ধতিকে ধৰি ইয়াৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ লগতে কোম্পানীটোৱে আগবঢ়োৱা ঋণ প্ৰডাক্টবোৰৰ বিষয়ে ঋণধাৰকসকলক কোনো অনিশ্চয়তা নথকাকৈ, স্পষ্ট তথ্য সহকাৰে বুজাই দিব।
- 3.3. কোম্পানীটোৱে-এ গ্ৰাহকৰ সকলোবোৰ ব্যক্তিগত তথ্য একান্ত আৰু গোপনীয় হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰিব আৰু (ক) নিয়ামক বা ক্রেডিট ইনফৰ্মেশ্যন ব্যুৰোসমূহকে ধৰি যিকোনো আইন বা চৰকাৰী বিভাগে নিবিচৰালৈকে; নাইবা (খ) তেনে ব্যক্তিগত তথ্য আদান-প্ৰদান কৰিবৰ বাবে গ্ৰাহকে সন্মতি নিদিয়ালৈকে, কোম্পানীৰ গোপনীয়তা নীতিৰ চৰ্ত অনুসৰি কোনো তৃতীয় পক্ষৰ আগত কোনো ধৰণৰ তথ্য সদৰী নকৰিব।
- 3.4. কোম্পানীটোৱে-এ এই বিধি কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত সুলভ কৰি তুলিব আৰু ঋণধাৰকৰ অনুৰোধ মৰ্মে এই বিধিৰ এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব। জাতি, ধৰ্ম, বৰ্ণ, লিঙ্গ, বৈবাহিক স্থিতি বা শাৰিৰীক অক্ষমতাৰ আধাৰত কোম্পানীয়ে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি কোনো পক্ষপাতিত্ব নকৰিব।

4. প্ৰযোজ্যতা

- 4.1. এই বিধি কোম্পানীৰ সকলো কৰ্মচাৰীৰ লগতে ইয়াৰ ব্যৱসায় চলি থকা সময়ছোৱাত কোম্পানীক প্ৰতিনিধিত্ব কৰা অন্য অধিকৃত ব্যক্তিসকলৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব।

5. ঋণ আৰু তাৰ বিভিন্ন প্ৰক্ৰিয়াসমূহৰ আবেদনসমূহ

- 5.1 কোম্পানীয়ে ইয়াৰ ডিজিটেল ঋণপ্ৰদান ৱেবছাইটসমূহকে ধৰি ডিজিটেল চেনেলবোৰৰ যোগেদি নাইবা কিছুমান ডিজিটেল অংশীদাৰ বা এজেন্ট অথবা প্ৰযোজ্য বিধি-ব্যৱস্থাৰ অধীনত অনুমোদিত অন্য কিছুমান পদ্ধতিৰে ইয়াৰ ঋণধাৰকসকলক সমল যোগান ধৰিব। ঋণৰ বাবে দাখিল কৰা সকলো আবেদন কোম্পানীৰ ডিজিটেল ঋণপ্ৰদান ৱেবছাইটৰ যোগেদি বা লিখিত ঋণ আবেদন (গৃহ ঋণ আৰু সম্পত্তিৰ নামত দিয়া ঋণসমূহৰ ক্ষেত্ৰত) অথবা প্ৰযোজ্য বিধি-ব্যৱস্থা মানি চলা অন্য কিছুমান পদ্ধতিৰ যোগেদি কোম্পানীয়ে গ্ৰহণ কৰিব।
- 5.2 কোম্পানীয়ে সুনিশ্চিত কৰিব যে:
- (a) ঋণধাৰকসকলৰ সৈতে ইয়াৰ ঋণ চুক্তি আৰু মূল চৰ্তাৱলীৰ সৈতে জড়িত সকলো ধৰণৰ কথা-বতৰা স্থানীয় ভাষাত বা ঋণধাৰকে বুজি পোৱা এটা ভাষাত পাতিব লাগিব। তাৰোপৰি, কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাৰ সৈতে কৰা আন সকলো যোগাযোগ ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত থকাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ পাৰ্যমানে চেষ্টা চলাব।
 - (b) ঋণ আবেদনত প্ৰয়োজনীয় তথ্য-পাতি (যেনে প্ৰযোজ্য সূদৰ হাৰ, মাচুল/শুল্ক, যদি থাকে, প্ৰাক-পৰিশোধ বিকল্পসমূহ আৰু অন্য মাচুলসমূহ, যদি থাকে) অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব লাগিব, যিবোৰে ঋণধাৰকৰ স্বাৰ্থক প্ৰভাৱিত কৰে। ঋণ আবেদন পত্ৰখনত আবেদন পত্ৰৰ সৈতে দাখিল কৰিবলগীয়া, যদি থাকে, প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰবোৰৰ বিষয়ে উল্লেখ থাকিব লাগিব।
 - (c) সকলো ঋণ আবেদনৰ ক্ষেত্ৰতে যিমান তাৰিখলৈকে ঋণ আবেদনখনৰ ম্যাদ থাকিব উক্ত সময়সীমা উল্লেখ কৰা এখন ঋণ আবেদনৰ প্ৰাপ্তিস্বীকাৰ পত্ৰ কোম্পানীয়ে জাৰি কৰিব লাগিব।
 - (d) ঋণ আবেদনখনৰ কাম আগবঢ়াবৰ বাবে প্ৰয়োজন হোৱা সকলো তথ্য-পাতি আবেদন জনোৱাৰ সময়ত কোম্পানীৰ ওচৰত দাখিল কৰিব লাগিব। কোম্পানীক কিবা অতিৰিক্ত তথ্যৰ প্ৰয়োজন হ'লে, গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিবৰ বাবে কোম্পানীৰ অধিকাৰ থাকিব।
 - (e) ঋণটোৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী (বাৰ্ষিকীকৃত সূতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ আবেদন পদ্ধতি সহ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ সৈতে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ সহ) ঋণ মঞ্জুৰ কৰা বিষয়টোৰ সন্দৰ্ভত, মঞ্জুৰী পত্ৰখনত থকা, কোম্পানীয়ে-এ গ্ৰাহকজনলৈ বাৰ্তা প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব আৰু ইয়াৰ প্ৰতিবেদনত ঋণধাৰকে এই নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী মানি লোৱাৰ তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব।
 - (f) কোম্পানীয়ে-এ ইয়াৰ নিজৰ ইচ্ছামতে, সাধাৰণ অৱস্থাত, ঋণধাৰকৰপৰা বা এটা বেংক/বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠান যিকোনো এটাৰপৰা এটা ঋণ একাউন্ট হস্তান্তৰ কৰিবৰ বাবে জনোৱা অনুৰোধবোৰ পুনৰীক্ষণ কৰিব। সন্মতি বা আপত্তি যিয়েই নাথাকক, কোম্পানীয়ে-এ অনুৰোধ প্ৰাপ্তিৰ একৈশ (21) দিনৰ ভিতৰত বাৰ্তা প্ৰেৰণ কৰিব।
 - (g) বিতৰণৰ নিৰ্ধাৰিত সময়সূচী, সূদৰ হাৰ, সেৱা শুল্ক বা অন্য যিকোনো মাচুলকে ধৰি নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত যিকোনো পৰিৱৰ্তন কৰিবলৈ এটা সিদ্ধান্ত লোৱাৰ পূৰ্বে কোম্পানীয়ে-এ ঋণ চুক্তি অনুসৰি ঋণধাৰকলৈ জাননী জাৰি কৰিব। ওপৰৰ মাচুলসমূহৰ সন্দৰ্ভত কৰা যিকোনো সাল-সলনিৰ বিষয়ে কোম্পানীৰ শাখাসমূহক জনোৱাৰ লগতে কোম্পানীৰ ৱেবছাইটতো উল্লেখ কৰা হ'ব।

6. ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম/চৰ্তাৱলী

- 6.1. ঋণ আবেদনবোৰ কোম্পানীয়ে অৱলম্বন কৰা ঋণ মূল্যায়ন প্ৰক্ৰিয়াৰ চৰ্তসাপেক্ষ।
- (a) ঋণৰ মূল চৰ্তসমূহ হৈছে এনেধৰণৰ- সূদৰ হাৰ, অৱধি, মঞ্জুৰ কৰা ঋণৰ পৰিমাণ, ঋণধাৰকৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য বাৰ্ষিকীকৃত সূদৰ হাৰ, আবেদনৰ পদ্ধতি, প্ৰকৰণ মাচুল, ঋণৰ অৱধি, পৰিশোধ কৰিবলগীয়া সমকৃত মাহিলী কিস্তি (ই.এম.আই), প্ৰযোজ্য অন্যান্য শুল্ক আৰু মাচুলসমূহৰ লগতে ঋণৰ প্ৰস্তাৱ আগবঢ়াওঁতে, মঞ্জুৰী পত্ৰখনত, ঋণধাৰকজনৰ আগত স্থানীয় ভাষাত বা ঋণধাৰকে বুজি পোৱা এটা ভাষাত প্ৰকাশ কৰা প্ৰযোজ্য অন্য যিকোনো বিৱৰণ প্ৰকাশ কৰিব লাগিব।
 - (b) কোম্পানীয়ে-এ ঋণ পৰিশোধ কৰিব নোৱৰা বা পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে দিবলগীয়া ধনৰাশি আদায় কৰিবৰ বাবে, ঋণ চুক্তিত 'বৰ বৰ হৰফেৰে' জৰিমণাৰ সূদ/নিৰ্ধাৰিত জৰিমণা/অতিৰিক্ত সূদৰ বিষয়ে উল্লেখ কৰিব লাগিব। তাৰোপৰি, যিকোনো প্ৰাক-পৰিশোধ জৰিমণাৰ কথা ঋণধাৰকসকলৰ আগত সদৰী কৰিব লাগিব।
 - (c) ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা মতে তেনে নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী স্বীকাৰ কৰি লোৱাৰ পিছতহে ঋণ বিতৰণ প্ৰক্ৰিয়াৰ কাম হাতত লোৱা হ'ব। কোম্পানীৰ দ্বাৰা আবেদনকাৰীৰ সন্মতি আদায় কৰা হ'ব আৰু ইয়াৰ প্ৰতিবেদনসমূহত তাক ডিজিটেল/লিখিত ৰূপত মজুত ৰাখিব।

- (d) ঋণ বিতৰণৰ সময়ত ঋণ চুক্তিখনৰ এটা প্ৰতিলিপি, ঋণ চুক্তিখনত উল্লেখ কৰি দিয়া সকলো সন্নিৱিষ্ট নথি-পত্ৰৰ সৈতে একেলগে, সকলো ঋণধাৰকৰ হাততে অৰ্পণ কৰা হ'ব আৰু তাৰ প্ৰাপ্তিস্বীকাৰ ইয়াৰ প্ৰতিৱেদনসমূহত ডিজিটেল/লিখিত ৰূপত মজুত ৰাখিব।

7. নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত কৰা সাল-সলনিকে ধৰি ঋণৰ বিতৰণ ব্যৱস্থা

- 7.1 কোম্পানীয়ে-এ ঋণ বিতৰণৰ নিৰ্ধাৰিত সময়সূচী, সুদৰ হাৰ, সেৱা শুদ্ধ, প্ৰাক-পৰিশোধ মাচুল আদিকে ধৰি নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত কৰা যিকোনো সাল-সলনিৰ বিষয়ে স্থানীয় ভাষাত বা ঋণধাৰকে বুজি পোৱা এটা ভাষাত ঋণধাৰকক অৱগত কৰিব।
- 7.2 কোম্পানীয়ে-এ সুদৰ হাৰ আৰু মাচুলসমূহত কৰা সাল-সলনিবোৰ যাতে কেৱল সম্ভাব্যৰূপেহে কাৰ্যকৰী হয় তাক সুনিশ্চিত কৰিব। এই সন্দৰ্ভত ঋণ চুক্তিখনত কোম্পানীৰ দ্বাৰা এটা উপযোগী চৰ্ত আৰোপ কৰা হ'ব।
- 7.3 চুক্তিখনৰ অধীনত পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শনৰ কথা মনত পেলাই দিবৰ বাবে/ পৰিশোধৰ কাম স্বৰ্ভাৱিত কৰি তুলিবৰ বাবে ল'বলগীয়া কোম্পানীৰ সিদ্ধান্তটো ঋণ চুক্তিখনৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ মতে হ'ব লাগিব আৰু তাক ঋণধাৰকে স্বীকাৰ কৰি ল'ব লাগিব।
- 7.4 ঋণসমূহ সম্পূৰ্ণকৈ পৰিশোধ কৰাৰ আধাৰত, যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা পূৰ্বস্বত্বৰ চৰ্তসাপেক্ষে আৰু ঋণধাৰকসকলৰ বিপৰীতে কোম্পানীয়ে-এ কৰিব পৰা যিকোনো দাবীৰ ক্ষতিপূৰণ পোৱাৰ পিছত ঋণটোৰ সৈতে সম্বন্ধ থকা সকলোবোৰ প্ৰতিভূতি মোকলাই দিয়া হ'ব। যদিহে তেনে ক্ষতিপূৰণৰ অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰা হয়, তেন্তে অৱশিষ্ট দাবীসমূহৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু যি চৰ্তাৱলীৰ অধীনত কোম্পানীয়ে-এ সংশ্লিষ্ট দাবীটোৰ মীমাংসা/পৰিশোধ নকৰালৈকে প্ৰতিভূতিসমূহ ধৰি ৰাখিব, তাৰ বিৱৰণৰ সৈতে সেই বিষয়ে ঋণধাৰকক ততালিকে অৱগত কৰা হ'ব।
- 7.5 গৃহ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰা
- (a) কোম্পানী-এ সকলো মূল স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰিব আৰু ঋণ একাউণ্টৰ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ ত্ৰিশ (30) দিনৰ ভিতৰত যিকোনো পঞ্জীৰ যোগেদি পঞ্জীয়ন কৰা মাচুলসমূহ অপসাৰণ কৰিব।
- (b) ঋণ লওঁতাজনক তেওঁৰ/তেখেতৰ পছন্দ অনুসৰি, মূল স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰবোৰ য'ত ঋণ একাউণ্টটোৰ কাম কৰা হৈছিল তাৰপৰা নাইবা কোম্পানীৰ অন্য যিকোনো কাৰ্যালয়ৰ পৰা য'ত নথিপত্ৰবোৰ উপলব্ধ থাকে, সেই বেকিং আউটলেট/শাখাৰ পৰা সংগ্ৰহ কৰিবলৈ সুবিধা কৰি দিয়া হ'ব।
- (c) মূল স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰবোৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান ঋণ মঞ্জুৰী পত্ৰখনত উল্লেখ কৰা হ'ব।
- (d) একমাত্ৰ ঋণ লওঁতা বা যুটীয়া ঋণধাৰকসকলৰ মৃত্যুৰ আকস্মিক ঘটনাটো সমাধান কৰিবৰ বাবে বৈধ উত্তৰাধিকাৰীসকলক স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ মূল নথিপত্ৰসমূহ ঘূৰাই দিয়াৰ বাবে কোম্পানীৰ এক সুনিৰ্দিষ্ট প্ৰক্ৰিয়া আছে। এনে প্ৰক্ৰিয়া কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব।
- (e) স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰসমূহ মোকলাই দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত পলম কৰিলে ক্ষতিপূৰণ
- (i) স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ মূল নথিপত্ৰসমূহ মোকলাই দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত পলম কৰিলে বা ঋণ সম্পূৰ্ণৰূপে পৰিশোধ/নিষ্পত্তি কৰাৰ ত্ৰিশ (30) দিনৰ পিছত প্ৰাসঙ্গিক পঞ্জী সহ ঋণমুক্তি প্ৰপত্ৰ দাখিল কৰাত বিফল হ'লে, সেই পলমৰ কাৰণবোৰ কোম্পানীয়ে ঋণধাৰকজনক অৱগত কৰিব। সেই পলম কোম্পানীৰ বাবেই হোৱাতো নিশ্চিত হ'লে, কোম্পানীটোৱে পলম হোৱা প্ৰতিটো দিনৰ বাবে 5,000 টকাকৈ ঋণধাৰকজনক ক্ষতিপূৰণ দিব লাগিব।
- (ii) স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ মূল নথিপত্ৰসমূহ আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণৰূপে হেৰালে/নষ্ট হ'লে, সেই স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰসমূহ আহৰণ কৰাত কোম্পানীটোৱে ঋণধাৰকজনক সহায় কৰিব লাগিব আৰু ওপৰত দিয়া অনুচ্ছেদ (i)ত উল্লেখ কৰা মতে ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰাৰ লগতে, তাৰ লগত থা-খৰচবোৰ বহন কৰিব লাগিব। অৱশ্যে, তেনে পৰিস্থিতিসমূহত, এই প্ৰক্ৰিয়াটো সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ কোম্পানীটোৰ হাতত অতিৰিক্ত ত্ৰিশটা (30) দিন থাকিব আৰু পলম হোৱা কালছোৱাৰ জৰিমণা তাৰ পিছৰ পৰা গণনা কৰা হ'ব (অৰ্থাৎ ঋণ সম্পূৰ্ণৰূপে পৰিশোধ/নিষ্পত্তি কৰাৰ সম্পূৰ্ণ ষাঠি (60) দিনৰ পিছত)।

(iii) এই বিধিৰ অধীনত প্ৰদান কৰা ক্ষতিপূৰণটো যিকোনো প্ৰযোজ্য আইন অনুযায়ী অন্য যিকোনো ক্ষতিপূৰণ লাভ কৰিবৰ বাবে থকা এগৰাকী ঋণধাৰকৰ অধিকাৰসমূহ উলংঘন নকৰাকৈ দিয়া হ'ব।
অনুচ্ছেদ 7.5-ৰ বিধানসমূহ তেনে সকলোবোৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব য'ত স্বাৱৰ সম্পত্তিৰ মূল নথিপত্ৰবোৰ মোকলাই দিয়াটো 01 ডিচেম্বৰ, 2023 তাৰিখে বা তাৰ পিছত পৰে।

7.6. ঋণবোৰ অস্থিৰ সূতৰ হাৰ হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত সূতৰ হাৰ নীতিয়ে অস্থিৰ সূতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ বাবে প্ৰযোজ্য হোৱা নীতিবোৰ সামৰি ল'ব, আৰু সেই সূতৰ হাৰ নীতি কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত উপলভ্য কৰা হ'ব।

8. সাধাৰণ নিয়মসমূহ

- 8.1. কোম্পানী-এ ঋণ চুক্তিখনৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত দিয়া উদ্দেশ্যসমূহৰ বাহিৰে ঋণধাৰকৰ অন্যান্য বিষয়বোৰত হস্তক্ষেপ কৰাৰপৰা বিৰত থাকিব (ঋণধাৰকে আগতেই প্ৰকাশ কৰা তথ্য দৃষ্টিগোচৰ নোহোৱালৈকে)।
- 8.2. ঋণৰ ধনৰাশি পুনৰুদ্ধাৰৰ বিষয়টোত, কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰীসকল/তৃতীয় পক্ষৰ সংগ্ৰাহক অভিকৰ্তাসকলে অনুচিত আতিশয্যৰ সহায় ল'ব নোৱাৰিব, যেনে ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে সময় নাই অসময় নাই ঋণধাৰকসকলক একেৰাহে আমনি কৰা, গাৰ বল প্ৰয়োগ কৰা আদি। গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি যাতে নিজৰ কৰ্মচাৰীসকলে/তৃতীয় পক্ষৰ সংগ্ৰাহক অভিকৰ্তাসকলে কোনোধৰণৰ অভদ্ৰ আচৰণ নকৰে তাক কোম্পানী-এ সুনিশ্চিত কৰিব, যাৰ বাবে গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে যথোপযুক্তভাৱে লেনদেন কৰিবলৈ কৰ্মচাৰীসকলক/অভিকৰ্তাসকলক পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰা হ'ব।
- 8.3. শাৰিৰীক অক্ষমতাৰ আধাৰত দৈহিকভাৱে/দৃষ্টিশক্তিৰ ফালৰপৰা অক্ষম আৱেদনকাৰীসকলৰ প্ৰতি ঋণৰ সুবিধাসমূহকে ধৰি প্ৰডাক্ট আৰু অন্যান্য সা-সুবিধাসমূহ আগবঢ়োৱাৰ ক্ষেত্ৰত কোনো বৈষম্যমূলক আচৰণ কৰা নহ'ব।
- 8.4. সহ-বন্ধকৰ সৈতে বা সহ-বন্ধক অবিহনে, ব্যক্তিগত ঋণধাৰকসকলৰ প্ৰতি ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে অন্য উদ্দেশ্যত মঞ্জুৰ কৰা কোনো ক্লটিং ৰেট টাৰ্ম ঋণৰ ওপৰত কোম্পানী-এ কোনো মাচুল আদায় নকৰে।

9. সঞ্চালক মণ্ডলীৰ কৰ্তব্যসমূহ

- 9.1. কোম্পানীৰ সঞ্চালক মণ্ডলীয়ে প্ৰতিষ্ঠানটোৰ ভিতৰত যথোপযুক্ত অভাৱ-অভিযোগ দূৰীকৰণ ব্যৱস্থা প্ৰতিষ্ঠা কৰিব লাগিব। এই ব্যৱস্থাই নিশ্চিত কৰিব যাতে 'কোম্পানীটোৰ' পদাধিকাৰীসকলৰ সিদ্ধান্তৰপৰা সৃষ্টি হোৱা সকলো বাদ-বিবাদৰ প্ৰতি মনোযোগ দিয়া হয় আৰু অন্ততঃ পৰৱৰ্তী পৰ্যায়ত ভালদৰে নিষ্পত্তি কৰা হয়। সঞ্চালক মণ্ডলীয়ে নিৰপেক্ষ আচৰণ বিধিৰ লগতে ব্যৱস্থাপনাৰ বিভিন্ন স্তৰত অভিযোগ দূৰীকৰণ ব্যৱস্থাতোৱে কৰা কাম-কাজবোৰ ছমাহৰ মূৰে মূৰে নিৰীক্ষণ কৰি থাকিব। এনেধৰণৰ পুনৰীক্ষণবোৰ প্ৰতি বছৰে অক্টোবৰ মাহত আৰু মে' মাহত আন্তঃবৰ্ষিক অডিট (আইএ) কাৰ্যৰ দ্বাৰা সম্পন্ন কৰা হ'ব।
- 9.2. তেনে পুনৰীক্ষণসমূহৰ এটা একীকৃত প্ৰতিবেদন নিয়মীয়া অন্তৰালত অডিট কমিটী বা বোৰ্ডৰ ওচৰত দাখিল কৰিব।

10. অভিযোগ দূৰীকৰণ

- 10.1. কোম্পানী-এ নিজৰ গ্ৰাহকসকল উপকৃত হোৱাকৈ, ইয়াৰ শাখা/লেনদেনৰ কাম কৰা ঠাইবোৰত তলত দিয়া তথ্যবোৰ স্পষ্টৰূপত প্ৰদৰ্শন কৰিব:
 - (a) কোম্পানীৰ বিপক্ষে উঠা অভিযোগবোৰৰ সমাধানৰ বাবে জনসাধাৰণ যিগৰাকী অভিযোগ দূৰীকৰণ বিষয়াৰ ওচৰলৈ যাব তেখেতৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ সৰিশেষ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বৰৰ লগতে ইমেইল ঠিকনা)।
 - (b) যদিহে এটা (1) মাহৰ ভিতৰত অভিযোগ/বিবাদটোৰ সমাধান কৰা নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকজনে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ট বেংকৰ দ্বাৰা নিযুক্তি দিয়া লোকপাল বিষয়াজনৰ ওচৰত আপীল কৰিব পাৰে। এই অভিযোগসমূহ <https://cms.rbi.org.in> ত অনলাইনযোগে দাখিল কৰিব পাৰি। অভিযোগসমূহ ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ট বেংক, 4^থ মহলা, ছেক্টৰ 17, চণ্ডীগড় - 160017 স্থিত 'চেণ্ট্ৰেলাইজড ৰিচিণ্ট এণ্ড প্ৰচেছিং চেণ্টাৰ'লৈ ডাকযোগে পঠিয়াইও দাখিল কৰিব পাৰি।

10.2. কোম্পানীৰ অভিযোগ দূৰীকৰণ ব্যৱস্থাটো কোম্পানীটোৰ গ্ৰাহক অভিযোগ দূৰীকৰণ নীতি অনুসৰি, সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা মতে হ'ব আৰু সেয়ে কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলভ্য কৰা হ'ব।

11. নিৰপেক্ষ আচৰণ বিধিৰ ভাষা আৰু যোগাযোগ স্থাপনৰ মাধ্যম

11.1. এই বিধি কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত বিভিন্ন ভাষাত সুলভ কৰি তোলা হ'ব।

12. সূদৰ হাৰ নীতি আৰু জৰিমনা মাচুলসমূহ

12.1. মঞ্জুৰী পত্ৰ আৰু আবেদন প্ৰপত্ৰখনত থকা বিভিন্ন বৰ্গৰ ঋণধাৰকৰ বাবে বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ সূদৰ হাৰ ধাৰ্য কৰিবলৈ সূদৰ হাৰ আৰু আশংকা তথা ঔচিত্যৰ মানাংকণৰ বাবে কৰা প্ৰচেষ্টাৰ বিষয়ে ঋণধাৰক বা গ্ৰাহকৰ আগত প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু বিশদভাৱে যোগাযোগ কৰা হ'ব।

12.2. সূদৰ হাৰ আৰু আশংকাৰ মানাংকণৰ বাবে কৰা প্ৰচেষ্টাৰ বিষয়ে কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটটোত উল্লেখ কৰা হ'ব। ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা বা অন্যৰূপে প্ৰকাশিত হোৱা তথ্যসমূহ, সূদৰ হাৰত কিবা সাল-সলনি ঘটিলেই নৱীকৰণ কৰা হ'ব।

12.3. অনুমোদিত সূদৰ হাৰৰ নীতিসমূহ কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা হ'ব। সূতৰ হাৰ বাৰ্ষিকীকৃত হাৰ হ'ব লাগিব যাতে ঋণ লওঁতাই একাউণ্টটোৰ ওপৰত ধাৰ্য কৰা প্ৰকৃত দৰসমূহৰ বিষয়ে অৱগত হয়।

12.4. কোম্পানীৰ সূতৰ হাৰ নীতিয়ে সূতৰ হাৰ গণনাৰ সন্দৰ্ভত বিৱৰণ প্ৰদান কৰিব, যাৰ ভিতৰত আছে এনে সূতৰ হাৰ আদায় কৰা তাৰিখ, আৰু বিতৰণ / ঋণ পৰিশোধ তাৰিখৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি সূতৰ হাৰৰ সমানুপাতিক শুদ্ধৰ সন্দৰ্ভত ব্যৱস্থাবলী।

12.5. জৰিমনা মাচুলসমূহ:

(a) যদিহে জৰিমনা আৰোপ কৰা হয়, তেন্তে ঋণ লওঁতাৰ দ্বাৰা ঋণ চুক্তিৰ প্ৰাসঙ্গিক নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে 'শাস্তিমূলক মাচুল' জৰিমনা হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব আৰু আগতীয়াকৈ আৰোপ কৰা সূতৰ হাৰত যোগ দিয়া 'শাস্তিমূলক সূত'ৰ ৰূপত আদায় কৰা নহ'ব। শাস্তিমূলক মাচুলসমূহৰ কোনো মূলধনীকৰণ নাথাকিব, অৰ্থাৎ এনে মাচুলসমূহৰ ওপৰত আৰু কোনো সূত গণনা কৰা নহ'ব।

(b) কোম্পানীৰ বোৰ্ড অনুমোদিত সূতৰ হাৰ নীতিয়ে শাস্তিমূলক মাচুলসমূহ আদায় কৰাৰ নীতিবোৰ সামৰি ল'ব।

(c) এটা নিৰ্দিষ্ট ঋণ/সামগ্ৰী শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক নোহোৱাকৈ ঋণ চুক্তিৰ প্ৰাসঙ্গিক নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী পালন নকৰিলে শাস্তিমূলক মাচুলসমূহৰ পৰিমাণ যুক্তিসংগত আৰু সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।

(d) শাস্তিমূলক মাচুলসমূহৰ পৰিমাণ আৰু কাৰণবোৰ সূতৰ হাৰ আৰু সেৱা মাচুলসমূহৰ খণ্ডটোত থকা কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত কৰাৰ উপৰিও কোম্পানীৰ দ্বাৰা ঋণ চুক্তিখনত আৰু অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী / মুখ্য তথ্য বিবৃতি (কেএফএছ)ত গ্ৰাহকসকলৰ আগত স্পষ্টভাৱে সদৰী কৰা হ'ব।

(e) যেতিয়াই ঋণৰ প্ৰাসঙ্গিক নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে ঋণ লওঁতাসকললৈ স্মাৰক বা ৰিমাইণ্ডাৰবোৰ প্ৰেৰণ কৰা হয়, তেতিয়াই শাস্তিমূলক মাচুলবোৰৰ কথা অৱগত কৰা হ'ব। লগতে, সেইমতে হোৱা শাস্তিমূলক মাচুলসমূহ আদায় কৰাৰ যিকোনো পৰিস্থিতি আৰু তাৰ কাৰণবোৰো জনোৱা হ'ব।

13. বিজ্ঞাপন, বিপণন আৰু বিক্ৰী

13.1. সকলো বিজ্ঞাপন তথা প্ৰচাৰমূলক সামগ্ৰী যাতে স্পষ্ট আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ নহয় তাক সুনিশ্চিত কৰাটো কোম্পানীৰ দায়িত্ব হ'ব। এই বিধি কোম্পানীৰ বিক্ৰী সহযোগীসকল/প্ৰতিনিধিবৰ্গৰ চিনাক্তকৰণ পৰ্যন্ত প্ৰযোজ্য হ'ব, যেতিয়া তেওঁলোকে এটা প্ৰডাক্ট বিক্ৰীৰ বাবে গ্ৰাহকৰ ওচৰলৈ যাব।

14. ক্রেডিট ইনফৰ্মেশ্যন কোম্পানীবোৰ

- 14.1. কোম্পানী-এ এইখিনি কৰোঁতে ক্রেডিট ইনফৰ্মেশ্যন কোম্পানী (চিআইএছ)বোৰক গ্ৰাহকৰ বিষয়ে তথ্য প্ৰদান কৰিব:
- (a) এটা একাউন্ট খোলোঁতে;
 - (b) গ্ৰাহকজনে তেওঁৰ/তেখেতৰ ঋণ একাউন্টৰ ধন পৰিশোধ কৰাত/প্ৰদৰ্শনত পলম কৰিলে, য'ত অন্তৰ্ভুক্ত থাকে কিমান পৰিমাণৰ ঋণ মঞ্জুৰ কৰা হ'ল আৰু তাৰ পৰৱৰ্তী পৰ্যায়ৰ প্ৰদৰ্শন;
 - (c) পৰিশোধ কৰিবলৈ বাকী থকা ধন উদ্ধাৰ কৰিবৰ বাবে গ্ৰাহকজনৰ বিপক্ষে গ্ৰহণ কৰা আইনী পদক্ষেপবোৰত; আৰু
 - (d) গ্ৰাহকজনৰ বিপৰীতে আইনী ব্যৱস্থাৰ জৰিয়তে ঋণটোৰ নিষ্পত্তি কৰোঁতে।
- 14.2. কোম্পানী-এ চিআইচি-ক গ্ৰাহকজনৰ একাউন্টৰ বিষয়ে অন্য তথ্যও দিব পাৰে, নাইবা গ্ৰাহকজনে যদি তেনে কৰিবৰ বাবে তেওঁৰ/তেখেতৰ/নিজৰ স্পষ্ট অনুমতি দিয়ে, তেন্তে তেনে অনুমোদন মৰ্মে আৰু প্ৰযোজ্য আইনে বিচৰা মতে সেই তথ্য দিব পাৰে।

15. সংগ্ৰহ আৰু পুনৰুদ্ধাৰসমূহ

- 15.1. কোম্পানীৰ সংগ্ৰহ আৰু পুনৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়াটো বোৰ্ডৰ দ্বাৰা অনুমোদিত কোম্পানীৰ সংগ্ৰহ আৰু পুনৰুদ্ধাৰ নীতি অনুসৰি হ'ব।

16. আচৰণ বিধি

- 16.1. বীমা ব্যৱসায়ৰ বাবে গোহাৰি জনোৱাৰ ক্ষেত্ৰত, আচৰণ বিধি ভাৰতীয় বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন প্ৰাধিকৰণৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা নিয়মাবলী অনুসৰি প্ৰয়োগ হোৱাটো কোম্পানীয়ে সুনিশ্চিত কৰিব।
- 16.2. তাৰোপৰি, কালেকশ্যন এজেন্ট আৰু ডাইৰেক্ট ছেলিং এজেন্টসকলৰ ক্ষেত্ৰত সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা মতে আচৰণ বিধি মানি চলাটো কোম্পানীয়ে সুনিশ্চিত কৰিব।

17. আবুৰ আৰু গোপনীয়তা

- 17.1. কোম্পানীৰ এখন গোপনীয়তা নীতি আছে যি গ্ৰাহকৰ সংৰেদনশীল তথ্যবোৰ তথ্য প্ৰযুক্তি (উল্লেখনীয় সুৰক্ষা ব্যৱস্থা আৰু প্ৰক্ৰিয়াসমূহৰ লগতে সংৰেদনশীল ব্যক্তিগত ডাটা বা তথ্য) অধিনিয়ম, 2011 মতে ব্যৱহাৰ, মজুত আৰু প্ৰকৰণ কৰাটো সুনিশ্চিত কৰিব।

18. পুনৰীক্ষণ আৰু সংশোধন

- 18.1. এই বিধি বোৰ্ডৰ অনুমোদনৰ যোগেদি সংশোধন বা সাল-সলনি কৰা হ'ব। এই বিধি বাৰ্ষিক ভিত্তিত বোৰ্ডখনৰ দ্বাৰা পুনৰীক্ষণ কৰা হ'ব।
- 18.2. যিকোনো চলিত নিয়ম, আইন বা নীতিত (বা যিকোনো চলিত নিয়ম, আইন বা নীতিৰ সন্দৰ্ভত যিকোনো স্পষ্টীকৰণ) যিকোনো সাল-সলনি (যিকোনো চলিত আইন বাতিল কৰা বা অন্য প্ৰকাৰেই হওক) কৰিবলৈ অনুমতি দি এই বিধি সংশোধন কৰিবলগীয়া হ'লে, আগৰেপৰা চলি থকা বিধিৰ ক্ষতি নকৰাকৈ, এনে পৰিৱৰ্তন বা স্পষ্টীকৰণ মানি চলিবৰ বাবে প্ৰয়োজন হ'ব পৰাকৈ বিধিখনত কোম্পানীৰ পৰিচালন সঞ্চালকে এনে পৰিৱৰ্তনবোৰৰ অনুমোদন কৰিব পাৰে। পৰিচালন সঞ্চালকৰ দ্বাৰা অনুমোদিত এনে যিকোনো পৰিৱৰ্তন বোৰ্ডৰ আনুষ্ঠানিক স্বীকৃতিৰ বাবে, ইয়াৰ ঠিক পিছতে হোৱা পৰৱৰ্তী বৈঠকখনত বোৰ্ডৰ আগত দাখিল কৰিব লাগিব।
- 18.3. এই বিধিত যিয়েই সন্নিবিষ্ট নাথাকক কিয়, যিকোনো চলিত বিধান, নিয়ম, বিধি, আইন বা ইয়াৰ সংশোধন নাইবা এখন নতুন প্ৰযোজ্য আইন প্ৰণয়নৰ সৈতে এই বিধিত থকা বিধানৰ যিকোনো স্ববিৰোধ ঘটিলে, এই বিধিৰ ওপৰত এনে আইন, বিধান, নিয়ম, বিধি বা অধিনিয়মত থকা বিধানসমূহে প্ৰাধান্য লাভ কৰিব।