

ন্যায্যতা অনুশীলন কোড

নভি ফিনসার্ভ লিমিটেড



সংস্করণ নং	FPC/3/2024-25
নীতি প্রকৃতিরূপে গৃহীত হওয়ার তারিখ	14 মার্চ, 2016
নীতি সংশোধন করার তারিখ	1. 16 সেপ্টেম্বর 2024 2. 30 ডিসেম্বর, 2024
নীতির মালিক	প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা
অনুমোদন করেছেন	পরিচালক পর্ষদগণ
পর্যালোচনার পর্যায়ক্রম	বার্ষিক

পর্যালোচনার তারিখ	বিশেষ বিবরণ	পর্যালোচনার পরবর্তী তারিখ
30 ডিসেম্বর, 2024	মাস্টার পরিচালনা VII অধ্যায়ে ন্যায্য অনুশীলন কোডের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ কোডের পর্যালোচনা-ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক রেগুলেশন) নির্দেশিকা, 2023 এবং FY2023-24-এর সুপারভাইজরি মূল্যায়নের জন্য কোম্পানির পরিদর্শনের সময় প্রাপ্ত পর্যবেক্ষণগুলি	29 ডিসেম্বর, 2025 এর পরে নয়

ন্যায্যতা অনুশীলন কোড

1. পটভূমি

- 1.1 নভি ফিনসার্ভ লিমিটেড ("কোম্পানি"), হল একটি নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি - বিনিয়োগ এবং ক্রেডিট কোম্পানি (NBFC-ICC), বর্তমানে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ("RBI") নিয়ন্ত্রক কাঠামোর মধ্যম স্তরে অবস্থিত। কোম্পানি বর্তমানে তিনটি ঋণ পণ্য অফার করে, যথা, গৃহায়ন ঋণ, সম্পত্তির বিপরীতে ঋণ এবং ব্যক্তিগত/নগদ ঋণ (সম্মিলিতভাবে "লোন")।
- 1.2 কোম্পানি এই ন্যায্যতা অনুশীলন কোড ("কোড" বা "FPC") প্রণয়ন করেছে এবং গৃহণ করেছে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ("RBI") এর অধীনে মাস্টার ডিরেকশন -রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (ব্যাঙ্ক নয় এমন এক আর্থিক কোম্পানি-স্কেল ভিত্তিক নিয়মাবলী) নির্দেশিকা, 2023 অনুযায়ী। এই ন্যায্যতা অনুশীলন কোড কোম্পানির সমস্ত বিভাগে প্রদত্ত পণ্য এবং সার্ভিসের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য (বর্তমানে চলমান অথবা যা ভবিষ্যতে চালু হতে পারে)। কোড ঋণগ্রহীতাদের সাথে তার ব্যবসায় ন্যায্য লেনদেন এবং স্বচ্ছতার প্রতি কোম্পানির প্রতিশ্রুতি সামনে রেখে তৈরি করা হয়েছে।

2. উদ্দেশ্য

- 2.1 কোডটি গ্রাহকদের প্রতি কোম্পানির প্রকৃত প্রতিশ্রুতিগুলোকে নিশ্চিত করার জন্য সামনে রেখে তৈরি করা হয়েছে:
- (a) মৌলিক মানদণ্ড বজায় রেখে ঋণগ্রহীতাদের লেনদেন করার ক্ষেত্রে নৈতিক ও ন্যায্যতা ভিত্তিক পদ্ধতিকে উৎসাহিত করা;
- (b) ঋণগ্রহীতা এবং কোম্পানির মধ্যে একটি ন্যায্য এবং সম্মানজনক সম্পর্কে পৌঁছানো;
- (c) কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত ঋণ পণ্যের প্রযোজ্য আইন ও বিধান এবং কোডের অধীনে প্রয়োজনীয়তা এবং মানদণ্ড পূরণ করা;
- (d) গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য ব্যবস্থা জোরদার করা; এবং
- (e) কোম্পানির ঋণ পণ্যগুলি প্রযোজ্য ভারতীয় আইন ও প্রবিধান মেনে চলছে তা নিশ্চিত করা;

3. প্রতিশ্রুতি সমূহ

- 3.1 কোম্পানি আর্থিক সার্ভিস খাতে প্রচলিত মানদণ্ডগুলি পূরণ করার জন্য, সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর ভিত্তি করে, সমস্ত লেনদেনে ন্যায্যতা এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করে কোড মেনে চলবে।
- 3.2 কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের সুস্পষ্ট তথ্য প্রদান করবে, অস্পষ্টতা ছাড়াই, যাতে তারা কোম্পানির অফার করা ঋণের পণ্য, সেইসাথে সার্ভিসের চার্জ, সুদের হার এবং আবেদনের পদ্ধতি সহ এর মেয়াদ এবং শর্তাবলী বুঝতে পারেন।
- 3.3 কোম্পানি গ্রাহকদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যকে একান্ত ও গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করবে এবং তৃতীয় পক্ষের কাছে কোনো তথ্য প্রকাশ করবে না, যদি না (ক) নিয়ন্ত্রক বা ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো সহ কোনো আইন বা সরকারী কর্তৃপক্ষের প্রয়োজন হয়; অথবা (খ) যদি গ্রাহক, কোম্পানির গোপনীয়তা নীতি সাপেক্ষে, এই ধরনের ব্যক্তিগত তথ্য শেয়ার করতে সম্মতি দেন।
- 3.4 কোম্পানি কোডটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে রাখবে এবং অনুরোধের ভিত্তিতে ঋণগ্রহীতাদের কোডের একটি কপি প্রদান করবে। কোম্পানি তার গ্রাহকদের সাথে জাতি, বর্ণ, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, ধর্ম এবং অক্ষমতার ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না।

4. প্রযোজ্যতা

4.1 কোডটি কোম্পানির সমস্ত কর্মচারী এবং কোম্পানির ব্যবসা চলাকালীন প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত অন্যান্য ব্যক্তিদের জন্য প্রযোজ্য হবে।

5. ঋণের জন্য আবেদন পদ্ধতি

5.1 কোম্পানি তার ঋণগ্রহীতাদের এর ডিজিটাল ঋণপ্রদান ওয়েবসাইট সহ ডিজিটাল চ্যানেলগুলি, বা ডিজিটাল অংশীদার বা এজেন্ট বা প্রযোজ্য আইনের অধীনে অনুমোদিত অন্যান্য পদ্ধতির মাধ্যমে আবেদন করার সুযোগ প্রদান রবে। সমস্ত ঋণের আবেদন কোম্পানির ডিজিটাল ঋণপ্রদান অ্যাপ্লিকেশনগুলির (গৃহঋণ বা সম্পত্তির বিপরীতে ঋণের ক্ষেত্রে) মাধ্যমে কোম্পানি বা সশরীরে বা প্রযোজ্য আইন অনুসারে অন্যান্য পদ্ধতির মাধ্যমে গ্রহণ করা হবে।

5.2 কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে::

- (a) ঋণগ্রহীতার সাথে এর ঋণের চুক্তি এবং তাতে উক্ত মুখ্য শর্তাবলীর সংক্রান্ত সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন একটি ভাষা হতে হবে। উপরন্তু, কোম্পানি এটি নিশ্চিত করার সর্বান্তকরণে চেষ্টা করবে যে ঋণগ্রহীতার সাথে অন্যান্য সমস্ত যোগাযোগ যেন এমন ভাষায় করা হয় যা ঋণগ্রহীতা বোঝেন।
- (b) ঋণের আবেদনে প্রয়োজনীয় তথ্য (অর্থাৎ, প্রযোজ্য সুদের হার, ফি/চার্জ, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, পূর্ব-পেমেন্ট বিকল্প এবং অন্যান্য চার্জ) অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে যা ঋণগ্রহীতার সুদকে প্রভাবিত করে। ঋণ আবেদন ফর্মে আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে হবে, যদি থাকে, এমন প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টগুলি উল্লেখ থাকতে পারে।
- (c) কোম্পানিসমস্ত ঋণ আবেদনের প্রাপ্তি স্বীকৃতি করবে যে সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে।
- (d) ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য আবেদনের সময় কোম্পানির কাছে জমা দিতে হবে। কোম্পানির কোনো অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হলে, কোম্পানির গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করার অধিকার থাকবে।
- (e) কোম্পানি গ্রাহককে ঋণ অনুমোদনের সাথে এর শর্তাবলী (বার্ষিক সুদের হার এবং তার আবেদনের পদ্ধতি সহ শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ সহ) সম্পর্কে মঞ্জুরি পত্রে অবহিত করবে এবং এই শর্তাবলীতে ঋণগ্রহীতার সম্মতি রেকর্ডে রাখবে।
- (f) কোম্পানি তার বিবেচনার ভিত্তিতে, স্বাভাবিক নিয়মেই হয় ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে বা একটি ব্যাঙ্ক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে, একটি ঋণ অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের অনুরোধগুলি পর্যালোচনা করবে। কোম্পানি অনুরোধ প্রাপ্তির একুশ (21) দিনের মধ্যে সম্মতি বা আপত্তি জানাবে।
- (g) বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, সার্ভিসের চার্জ বা অন্য কোনও চার্জ সহ যে কোনও নিয়ম ও শর্তাদি পরিবর্তন করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে ঋণ চুক্তি অনুসারে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের নোটিশ দেবে। উপরোক্ত চার্জের যেকোনো পরিবর্তন কোম্পানির শাখায় এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটেও পাওয়া যাবে।

6. ঋণের পরিমাণ এবং মেয়াদ/শর্তাবলী

6.1 ঋণের আবেদন কোম্পানি দ্বারা অনুসরণ করা ক্রেডিট মূল্যায়ন প্রক্রিয়ার সাপেক্ষে হবে।

- (a) ঋণের মূল শর্তাবলী যেমন, সুদের চার্জ, মেয়াদ, মঞ্জুর করা ঋণের পরিমাণ, ঋণগ্রহীতার জন্য প্রযোজ্য সুদের বার্ষিক হার, আবেদনের পদ্ধতি, প্রক্রিয়াকরণ ফি, ঋণের মেয়াদ, প্রদেয় মাসিক কিস্তি (Equated Monthly Instalment, EMI), অন্যান্য প্রযোজ্য ফি এবং চার্জ এবং অন্যান্য বিবরণ যেমন প্রযোজ্য স্থানীয় ভাষায় অনুমোদন পত্রে বা ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারেন এমন একটি ভাষায় প্রকাশ করা হয়।

- (b) কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে খেলাপি বা বকেয়া পরিশোধে বিলম্বের জন্য ধার্য করা চার্জ কোম্পানিকে 'মোটো দাগে' উল্লেখ করতে হবে। উপরন্তু, যেকোন প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি ঋণগ্রহীতাদের কাছে প্রকাশ করা হবে।
- (c) ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত মেয়াদ ও শর্তাবলীতে সম্মত হওয়ার পর ঋণ বিতরণ প্রক্রিয়া শুরু করা হবে। আবেদনকারীর সম্মতি কোম্পানি সংগ্রহ করবে এবং ডিজিটাল/ফিজিক্যালি তার রেকর্ডে থাকবে।
- (d) ঋণ বিতরণের সময় ঋণ চুক্তির একটি কপি, ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত সমস্ত সংগ্রহিত সহ, সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে এবং এর স্বীকৃতি ডিজিটাল/ফিজিক্যালি রেকর্ডে রাখা হবে।

7. মেয়াদ ও শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

- 7.1 কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে আঞ্চলিক ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য একটি ভাষায় নোটিশ দেবে, যার মধ্যে রয়েছে মেয়াদ ও শর্তাবলীর যেকোন পরিবর্তন অর্থ প্রদানের সময়সূচী, সুদের হার, সার্ভিস চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি।
- 7.2 কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হয়। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত কোম্পানি কর্তৃক ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
- 7.3 চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার / স্বরাশ্রিত করার কোম্পানির সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে হবে এবং ঋণগ্রহীতার সম্মতিতে হতে হবে।
- 7.4 ঋণের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত জামানত ঋণের পূর্ণ এবং চূড়ান্ত অর্থপ্রদানের প্রাপ্তির পরে ফিরিয়ে দেওয়া হবে, কোনো বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে, এবং ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানি -এর অন্য কোনো দাবির জন্য সেট-অফ করা হবে। যদি সেট-অফের এইরকম একটি অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে সেই বিষয়ে তাতক্ষণিক নোটিশ দেওয়া হবে, অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ এবং যে শর্তগুলির অধীনে প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি জামানত ধরে রাখতে পারবে।
- 7.5 গৃহ ঋণের ক্ষেত্রে স্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ
- (a) কোম্পানি সমস্ত আসল স্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করবে এবং লোন অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তি করার পর ত্রিশ (30) দিনের মধ্যে যেকোন রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জগুলি সরিয়ে ফেলবে।
- (b) ঋণগ্রহীতাকে তার পছন্দ অনুযায়ী স্থাবর সম্পত্তির মূল নথিপত্রগুলি ব্যাংকিং আউটলেট/শাখা যেখানে লোন অ্যাকাউন্ট পরিষেবা দেওয়া হয়েছিল, বা কোম্পানির অন্য কোনও অফিস থেকে, যেখানে নথিগুলি পাওয়া যায় সেখান থেকে পাওয়ার বিকল্প দেওয়া হবে।
- (c) আসল স্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার সময়সীমা এবং স্থান ঋণ অনুমোদনের চিঠিতে উল্লেখ করা হবে।
- (d) একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর আকস্মিক ঘটনাকে মোকাবেলা করার জন্য, কোম্পানি আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে আসল স্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার জন্য একটি সুপরিচিত পরিকল্পনা করেছে। এই ধরনের প্রক্রিয়া কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ রয়েছে।

(e) স্বাবর সম্পত্তির নথি প্রদানে বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ

- (i) মূল স্বাবর সম্পত্তির নথি প্রদানে বিলম্ব হলে বা ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির ত্রিশ (30) দিন পরে প্রাসঙ্গিকরেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম ফাইল করতে ব্যর্থ হলে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে এই বিলম্বের কারণ জানাবে। যদি কোম্পানির দ্বারা বিলম্ব হয়, তবে কোম্পানি বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য 5,000 টাকা হারে ঋণদাতাকে ক্ষতিপূরণ দেবে।
- (ii) আসল স্বাবর সম্পত্তির নথির আংশিক বা সম্পূর্ণ ক্ষতি/নষ্ট হলে, কোম্পানি স্বাবর সম্পত্তির নথির নকল/প্রত্যয়িত কপি পেতে ঋণগ্রহীতাকে সহায়তা করবে এবং উপরোক্ত ধারা (i) এ উল্লিখিত ক্ষতিপূরণ প্রদানের পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট খরচও বহন করবে। তবে, এই ধরনের ক্ষেত্রে, প্রক্রিয়াটি সম্পূর্ণ করার জন্য কোম্পানির কাছে ত্রিশ (30) দিনের অতিরিক্ত সময় পাওয়া যাবে এবং বিলম্বিত সময়ের জন্য জরিমানা তারপরে গণনা করা হবে (অর্থাৎ, ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তি করার পরে মোট ষাট (60) দিন পরে)।
- (iii) এই কোডের অধীনে প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ কোন প্রযোজ্য আইন অনুসারে অন্য কোন ক্ষতিপূরণ পাওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতার অধিকারের প্রতি কোনো পক্ষপাত ছাড়াই হবে।

ধারা 7.5 এর বিধানগুলি সেই সমস্ত ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে যেখানে 01 ডিসেম্বর, 2023 তারিখে বা তার পরে আসল স্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করা হবে।

7.6 কোম্পানির সুদের হার নীতিতে ক্লেটিং সুদের হারের ঋণের ক্ষেত্রে ক্লেটিং সুদের হার পুনঃনির্ধারণের জন্য প্রযোজ্য নীতিগুলি থাকবে এবং এই ধরনের সুদের হার নীতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ থাকবে।

8. সাধারণ শর্ত সমূহ

- 8.1 ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না তথ্য, ঋণগ্রহীতা আগে প্রকাশ না করে, লক্ষ্য করা না হয়।
- 8.2 ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানির কর্মচারী/তৃতীয় পক্ষ সংগ্রহ এজেন্টরা অযথা হয়রানির শিকার হবেন না বিপরীতভাবে বিরক্তিকর সময়ে ঋণগ্রহীতাদের বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তির ব্যবহার, ইত্যাদি। কোম্পানিনিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের প্রতি তার কর্মচারী/তৃতীয় পক্ষের সংগ্রহ এজেন্টদেরকোনো অভদ্র আচরণ হবে না যার জন্য কর্মচারী/এজেন্ট-এরগ্রাহকদের সাথে যথাযথ আচরণ করার জন্য পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।
- 8.3 অক্ষমতার ভিত্তিতে শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধা সহ পণ্য ও সুযোগ-সুবিধা বাড়ানোর ক্ষেত্রে কোনো বৈষম্য থাকবে না।
- 8.4 কোম্পানিপৃথক ঋণগ্রহীতাদের ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে অনুমোদিত কোনো ক্লেটিং রেট মেয়াদী ঋণের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি চার্জ করবে না।

9. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব

9.1 কোম্পানি-এর পরিচালনা পর্ষদ সংস্থায় অভিযোগ নিষ্পত্তির উপযুক্ত ব্যবস্থা করেছে। ব্যবস্থাটি নিশ্চিত করে যে কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়। পরিচালনা পর্ষদ দ্বিবার্ষিক ভিত্তিতে ন্যায্যতা অনুশীলন কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগের নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করে। অভ্যন্তরীণ অডিট (IA) সত্তা প্রতি বছর অক্টোবর, ও মে মাসে এই ধরনের পর্যালোচনা পরিচালনা করবে।

9.2 এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত রিপোর্ট নিয়মিত বিরতিতে অডিট কমিটি এবং বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে।

10. অভিযোগ নিষ্পত্তি

10.1 কোম্পানিতার গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, তার শাখায়/এমন স্থানে যেখানে ব্যবসায়িক লেনদেন করা হয়, নিম্নলিখিত তথ্যগুলি নির্দিষ্টভাবে প্রদর্শন করবে

(a) অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিস্তারিত বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল ঠিকানা) যা কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য জনগণের কাছে যেতে পারে।

(b) যদি এক (1) মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তি করা না হয়, তাহলে গ্রাহক ভারত কর্তৃক নিযুক্ত ন্যায়পালের কাছে আবেদন করতে পারেন। অভিযোগ <https://cms.rbi.org.in> এ অনলাইনে দায়ের করা যাবে। অভিযোগ ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017-এ প্রতিষ্ঠিত 'কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র'-এ পোস্টের মাধ্যমেও দায়ের করা যেতে পারে।

10.2 সময়ে সংশোধিত কোম্পানির গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি অনুযায়ী কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা হবে সময় এবং একই কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ থাকবে।

11. ন্যায্য অনুশীলন কোড এর জন্য যোগাযোগের ভাষা এবং পদ্ধতি

11.1 কোডটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে বিভিন্ন ভাষায় পাওয়া যাবে।

12. সুদের হার নীতি এবং পেনাল চার্জ

12.1 সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডের জন্য পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের সুদের হারের বিভিন্ন শ্রেণীতে চার্জ করার যৌক্তিকতা ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনপত্র এবং আবেদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

12.2 সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেড পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে থাকবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হয় তখনই আপডেট করা উচিত।

12.3 অনুমোদিত সুদের হার নীতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে। সুদের হার অবশ্যই বার্ষিক হার হতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে।

12.4 কোম্পানির সুদের হার নীতি সুদের হার গণনা সংক্রান্ত বিশদ প্রদান করবে, যে তারিখ থেকে এই ধরনের সুদের হার চার্জ করা হবে, এবং বিতরণ/ পরিশোধের তারিখের ভিত্তিতে সুদের হার আনুপাতিকভাবে আরোপ করার বিষয়ে বিধান অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

12.5. পেনাল চার্জ:

- a) যদি ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাবলীর না মেনে চলার জন্য জরিমানা আরোপ করা হয়, তাহলে সেটিকে 'পেনাল চার্জ' হিসেবে গণ্য করা হবে এবং অগ্রিমের উপর ধার্য করা সুদের হারের সাথে যোগ করা 'পেনাল সুদ' আকারে ধার্য করা হবে না। পেনাল চার্জের কোন মূলধন থাকবে না, অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর কোন অতিরিক্ত সুদ নেওয়া হবে না।
- b) কোম্পানির বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত সুদের হার নীতিতে শাস্তিমূলক চার্জ নেওয়ার নীতিগুলি থাকবে।
- c) পেনাল চার্জের কোয়ান্টাম উপযুক্ত হবে এবং একটি নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্য ছাড়াই ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাবলীর সাথে অ-সম্মতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- d) পেনাল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ কোম্পানি গ্রাহকদের কাছে ঋণ চুক্তিতে এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী/মূল তথ্য? বিবৃতি (KFS) স্পষ্টভাবে প্রকাশ করবে, এছাড়াও, এটি সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জের অধীনে কোম্পানির ওয়েবসাইটেও প্রদর্শিত হবে।
- e) যখনই ঋণের বস্তুগত শর্তাবলী পালন না করার জন্য অনুস্মারকগুলি ঋণগ্রহীতাদের কাছে পাঠানো হয়, তখন তাদের শাস্তিমূলক চার্জ সম্পর্কে অবহিত করা উচিত। উপরন্তু, শাস্তিমূলক চার্জ ধার্যের যে কোন উদাহরণ এবং তার কারণও জানাতে হবে।

13. বিজ্ঞাপন, মার্কেটিং এবং বিক্রয়

- 13.1 কোম্পানি সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান স্পষ্ট এবং বিভ্রান্তিকর নয় তা নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি দায়ী থাকবে। কোডটি NFL বিক্রয় সহযোগী/প্রতিনিধিদের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হবে যখন তারা বিক্রয়ের জন্য ক্লায়েন্টের সাথে যোগাযোগ করবে তাদের সনাক্তকরণের পরিমাণে।

14. ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি

- 14.1 কোম্পানি ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলিকে ("CICs") গ্রাহকদের সম্পর্কে তথ্য দেবে:

- (a) একটি অ্যাকাউন্ট খোলা;
- (b) গ্রাহক তার অর্থপ্রদান এবং ঋণ অ্যাকাউন্টের কার্যকারিতা বিলম্বিত করে, যার মধ্যে কতটা ঋণ মঞ্জুর করা হয়েছে এবং পরবর্তী কার্যকারিতা অন্তর্ভুক্ত;
- (c) বকেয়া আদায়ে গ্রাহকের বিরুদ্ধে আইনি প্রক্রিয়া শুরু হয়েছে; এবং
- (d) গ্রাহকের বিরুদ্ধে আইনি আশ্রয়ের মাধ্যমে ঋণ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।

- 14.2 কোম্পানি গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কে অন্যান্য তথ্য CIC-কে দিতে পারে, অথবা গ্রাহক যদি প্রযোজ্য আইনের অধীনে এই ধরনের অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয়তা অনুসারে তার/তাকে/তার সুস্পষ্ট অনুমতি দিয়ে থাকে।

15. সংগ্রহ এবং পুনরুদ্ধার

- 15.1 কোম্পানির সংগ্রহ এবং পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত কোম্পানির সংগ্রহ এবং পুনরুদ্ধার নীতি অনুযায়ী হবে।

16. আচরণ বিধি (কোড)

- 16.1. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে বীমা ব্যবসার আচরণবিধি ভারতের বীমা নিয়ন্ত্রক ও উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ দ্বারা জারি করা প্রবিধান দ্বারা পরিচালিত হবে।

16.2. এছাড়াও, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সংগ্রহ এজেন্ট এবং ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্টদের জন্য সময়ে সময়ে সংশোধিত আচরণবিধি মেনে চলছে।

17. একান্ত বিষয় এবং গোপনীয়তা

17.1. কোম্পানির একটি গোপনীয়তা নীতি থাকবে যা নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকের সংবেদনশীল ব্যক্তিগত তথ্য তথ্য প্রযুক্তি (যুক্তিসঙ্গত নিরাপত্তা অনুশীলন এবং প্রক্রিয়া এবং সংবেদনশীল ব্যক্তিগত ডেটা বা তথ্য) নিয়ম, 2011 অনুযায়ী ব্যবহার, সংরক্ষণ এবং প্রক্রিয়াকরণ করা হয়েছে।

18. পর্যালোচনা এবং সংশোধন

18.1. পর্ষদের অনুমোদন সাপেক্ষে কোডটি সংশোধন বা পরিবর্তন করা হবে। পর্ষদ বার্ষিক ভিত্তিতে কোডটি পর্যালোচনা করবে।

18.2. পূর্বোল্লিখিত বিষয়ের প্রতি কোনো বাধা ছাড়াই, যদি কোডের কোনো বিদ্যমান প্রবিধান, আইন বা নীতির (বা বিদ্যমান কোনো প্রবিধান, আইন বা নীতির বিষয়ে কোনো স্পষ্টীকরণ) কোনো পরিবর্তন (কোনো বিদ্যমান আইন বাতিলের কারণে হোক বা অন্য কোনো কারণে) বিবেচনায় নেওয়ার জন্য সংশোধনের প্রয়োজন হয়, কোম্পানির ব্যবস্থাপনা পরিচালক কোডে এই ধরনের পরিবর্তন বা স্পষ্টীকরণ অনুমোদন করতে পারেন যা এই ধরনের পরিবর্তনগুলি মেনে চলার জন্য প্রয়োজন হতে পারে। ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক অনুমোদিত এই ধরনের যেকোনো পরিবর্তন পর্ষদের অনুমোদনের জন্য পর্ষদের অবিলম্বে পরবর্তী মিটিং এর আগে স্থাপন করা হবে।

18.3. এই কোডে যা কিছুই থাকুক না কেন, এই কোডের কোন বিদ্যমান আইন-প্রণয়ন, নিয়ম, প্রবিধান, আইন বা এর সংশোধনী বা নতুন প্রযোজ্য আইন প্রণয়নের সাথে এই কোডের বিধানের কোন অসঙ্গতির ক্ষেত্রে, এই ধরনের আইন, আইন-প্রণয়ন, নিয়ম, প্রবিধান বা আইনের অধীনে বিধানগুলি এই কোডের উপর প্রাধান্য পাবে।