

পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউছিং ফায়নেস লিমিটেড

পলিচি: ন্যায়্য অনুশীলন সংহিতা

প্রথম অনুমোদিত তাৰিখ: 7 অক্টোবৰ, 2021

সংশোধিত তাৰিখ: জানুৱাৰী 29, 2024

সংস্কৰণ: 4

অনুমোদিত কতৃপক্ষ: পৰিচালনা সমিতি

ন্যায় অনুশীলন সংহিতা

I. উদ্দেশ্য আৰু বিষয়বস্তু

এই সংহিতা, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (“আৰবিআই”)ৰ দ্বাৰা vide RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 তাৰিখ ফেব্ৰুৱাৰী 17, 2021 ত জাৰি কৰা, পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউছিং ফায়েনেন্স লিমিটেডে (“কোম্পানী/ পিচিএইছএফএল”) মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন-নন বেংকিং ফায়েনেন্সিয়েল কোম্পানী-হাউছিং ফায়েনেন্স কোম্পানী (ৰিজাৰ্ভ বেংক) নিৰ্দেশনাৰ অধ্যায় ত্ৰয়োদশ “ফেয়াৰ প্ৰেকটিছ কোড (এফপিচি)” অনুসৰি প্ৰস্তুত কৰিছে।

পিচিএইছএফএল, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকত পঞ্জীয়নভুক্ত হোৱা হাউছিং ফায়েনেন্স কোম্পানী হোৱাৰ বাবে সয়ে সময়ে আৰবিআই/এনএইচবিয়ৈ নিৰ্ধাৰণ কৰা সকলো উত্তম পদ্ধতি গ্ৰহণ কৰিব আৰু যদি প্ৰয়োজন হয় তেনেহ’লে এই সংহিতাত তেনেকৈ নিৰ্ধাৰিত মানদণ্ড অনুসৰি উপযুক্ত পৰিৱৰ্তন কৰিব লাগিব। কোম্পানীৰ নীতি হ’ল সকলো গ্ৰাহকৰ সৈতে ধাৰাবাহিক আৰু ন্যায় ব্যৱহাৰ কৰা।

কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যতে এফপিচি বৃপায়ণৰ দায়িত্ব সমগ্ৰ সংস্থাটোৰ হয়। কোম্পানীটোৰ ন্যায় ঋণ প্ৰদানৰ পদ্ধতিসমূহ ইয়াৰ সকলো উৎপাদক আৰু সেৱাৰ ওপৰত প্ৰযোজ্য হ’ব। সেয়া পিচিএইছএফএল, ইয়াৰ সহযোগী কোম্পানী বা ডিজিটেল লেণ্ডিং প্লেটফৰ্মে (স্ব-মালিকাধীন আৰু/বা আউটচাৰ্জিং ব্যৱস্থাৰ অধীনত) যেনেকৈ নহওঁক, সমগ্ৰ কাউন্টাৰত, ফোনযোগে, ডাকযোগে, ইন্টাৰেক্টিভ ইলেকট্ৰনিক ডিভাইচৰ জৰিয়তে, ইন্টৰনেটত বা অন্য কোনো পদ্ধতিৰে আৰু বিপন্ন,ঋণৰ উৎস, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ, সেৱা আৰু সংগ্ৰহ কাৰ্যকলাপকে ধৰি ইয়াৰ কাৰ্যকলাপৰ সকলো দিশতে প্ৰযোজ্য হ’ব।

II. উদ্দেশ্য

- যুক্তিসংগত মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি ভাল, ন্যায় আৰু স্বচ্ছ ব্যৱসায় অনুশীলন অনুসৰণ কৰা;
- বজাৰ শক্তিসমূহক ন্যায় প্ৰতিযোগীতৰ জৰিয়তে, উচ্চ পৰিচালনা মানদণ্ড লাভ কৰিবলৈ উৎসাহিত কৰা;
- গ্ৰাহকৰ সৈতে এনেদৰে সম্পৰ্ক স্থাপন কৰা যতে এক ন্যায় আৰু আন্তৰিক সম্পৰ্ক গঢ়ি উঠে;
- এনে মানদণ্ড আৰু পদ্ধতি নিৰ্ধাৰণ কৰা যতে গৃহ নিৰ্মাণ বিত্তীয় ব্যৱস্থাৰ ওপৰত আস্থা বৃদ্ধি পায়;
- আইনৰ যথাযথ প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰি প্ৰয়োজন সাপেক্ষে আদায় আৰু বলবৎকৰণ;
- গ্ৰাহক আৰু কোম্পানীৰ মাজত এক ন্যায় আৰু আন্তৰিক সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলা। গৃহ নিৰ্মাণ বিত্তীয় ব্যৱস্থাৰ ওপৰত আস্থা গঢ়ি তোলা।

III. ঋণৰ বাবে আবেদন প্ৰ-পত্ৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

- ঋণগ্ৰহীতালৈ সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষাত বা ঋণগ্ৰহীতাই বুজি পোৱা ভাষাত হ’ব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে ঋণৰ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে পৰিশোধ কৰিবলগীয়া মাচুল/চাৰ্জ, ঋণৰ পৰিমাণ অনুমোদিত/নিৰ্বাচিত নহ’লে ঘূৰাই দিব পৰা মাচুলৰ পৰিমাণ, প্ৰাক-পৰিশোধ চাৰ্জ, যদি আছে, পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে শাস্তিমূলক পেনেল চাৰ্জসমূহ /জৰিমনা যদি আছে, ঋণ ফিল্ড হাৰৰ পৰা ক্লেটিং হাৰলৈ বৃপান্তৰৰ চাৰ্জ বা বিপৰীতভাবে, কোনো সুত ৰিছেট ক্লেডৰ অস্তিত্ব আৰু অন্য যিকোনো বিষয়, যি ঋণগ্ৰহীতাক প্ৰভাৱিত কৰিব পাৰে এই বিষয়ে সকলো তথ্য স্বচ্ছভাবে ঋণগ্ৰহীতাক প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। কোম্পানীয়ে ঋণৰ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াকৰণ/অনুমোদন দিয়াৰ লগত জড়িত সকলো চাৰ্জকে ধৰি ‘সকলো খৰচ’ স্বচ্ছভাবে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। লগতে এনে চাৰ্জ/মাচুল বৈষম্যহীন হোৱাতোও নিশ্চিত কৰিব লাগিব।

- c) ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত প্ৰয়োজনীয় তথ্য থাকিব লাগে, যিয়ে ঋণগ্ৰহীতাৰ সুতত প্ৰভাৱ পেলায়, যতে এনে আগবঢ়োৱা চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে এক অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পৰা যায় আৰু ঋণগ্ৰহীতাই স্ত্ৰাত সিদ্ধান্ত গহণ কৰিব পাৰে । ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত, আবেদন প্ৰ-পত্ৰৰ সৈতে দাখিল কৰিবলগীয়া নথিপত্ৰৰ তালিকা উল্লেখ থাকিব লাগিব ।
- d) কোম্পানীয়ে সম্পূৰ্ণ কৰা ঋণৰ আবেদন গ্ৰহণৰ বাবে স্বীকৃতি প্ৰদান কৰিব লাগিব । কোম্পানীয়ে সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য সম্পূৰ্ণৰূপে লাভ কৰাৰ সময়ৰ পৰা যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত গ্ৰহণকৰীক নিজৰ সিদ্ধান্তৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগিব ।

IV. ঋণৰ মূল্যায়ন, চৰ্ত/নিয়ম আৰু ঋণৰ আবেদন প্ৰত্যাখ্যানৰ যোগাযোগ

- a) সাধাৰণতে ঋণৰ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় সকলো বিৱৰণ আবেদনৰ সময়ত কোম্পানীয়ে সংগ্ৰহ কৰিব লাগিব । যদি ইয়াক কোনো অতিৰিক্ত তথ্যৰ প্ৰয়োজন হয়, তেনেহ'লে গ্ৰাহকক তৎক্ষণাত জনাব লাগিব যে তেওঁক পুনৰ যোগাযোগ কৰা হ'ব ।
- b) কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহীতাক স্থানীয় ভাষাত বা ঋণগ্ৰহীতাই বুজি পোৱা এক ভাষাত, অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে বা অন্য ধৰণেৰে, বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ, আবেদনৰ পদ্ধতি, ইএমআই গঠন, প্ৰাক-পৰিশোধ চাৰ্জ, পেনেল চাৰ্জসমূহ (যদি আছে)ৰ অন্তৰ্ভুক্তিৰে, সকলো চৰ্ত আৰু নিয়ম ব্যক্ত কৰিব লাগিব আৰু ঋণগ্ৰহীতাই এই সকলো চৰ্ত আৰু নিয়ম লিখিতভাবে গ্ৰহণ কৰাতো নিজৰ ৰেকৰ্ডত ৰাখিব ।
- c) কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিত পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে লোৱা শাস্তিমূলক সুতৰ কথা গাঢ় ৰঙেৰে উল্লেখ কৰিব লাগিব ।
- d) কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত প্ৰতিটো সংলগ্ন কাকতৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি প্ৰতিজন ঋণগ্ৰহীতাক ঋণ গ্ৰহণ/প্ৰদান কৰাৰ সময়ত, স্বীকৃতিৰ প্ৰদান কৰিব লাগিব ।
- e) যদি কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক ঋণ প্ৰদান কৰিব নোৱাৰে, তেনেহ'লে কোম্পানীয়ে উপযুক্ত বিবেচনাৰ পিছত কোম্পানীটোৰ মতামত অনুসৰি ঋণৰ আবেদন নাকচ কৰাৰ কাৰণ(সমূহ) লিখিতভাৱে জনাই দিব লাগিব । যদিহে প্ৰস্তাৱটোৱে কোম্পানীটোৰ আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় বিপদৰ পৰিমাণ পূৰণ নকৰে, তেন্তে সেই অনুসৰি ঋণ গ্ৰহণ কৰা জনক অৱগত কৰা হ'ব ।

V. চৰ্ত আৰু নিয়মৰ পৰিৱৰ্তনৰ অন্তৰ্ভুক্তিৰে ঋণ প্ৰদান

- a) ঋণ চুক্তি / অনুমোদন পত্ৰত দিয়া বিতৰণৰ সময়সূচী অনুসৰি বিতৰণ কৰা হ'ব ।
- b) কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহীতাক স্থানীয় ভাষাত বা ঋণগ্ৰহীতাই বুজি পোৱা এক ভাষাৰ জৰিয়তে, বিতৰণৰ সময়সূচী, সুতৰ হাৰ, আবেদনৰ পদ্ধতি, পেনেল চাৰ্জসমূহ (যদি আছে), সেৱা শুল্ক, প্ৰাক-পৰিশোধ শুল্ক, অন্যান্য প্ৰযোজ্য মাছুল/ শুল্ক ইত্যাদিৰ অন্তৰ্ভুক্তিৰে, চৰ্ত আৰু নিয়মত হোৱা পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে জাননী দিব লাগিব । কোম্পানীয়ে এইটোও নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে সুতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যভাবেহে প্ৰভাৱিত হয় । এই ক্ষেত্ৰত এটা উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগে ।
- c) যদি এনে পৰিৱৰ্তন গ্ৰাহকৰ অসুবিধাজনক হয়, তেন্তে তেওঁ 60 দিনৰ ভিতৰত আৰু কোনো জাননী নিদিয়াকৈ নিজৰ একাউন্ট বন্ধ কৰিব পাৰে ।
- d) চুক্তিৰ অধীনত ধন পৰিশোধ বা পৰিবেশন পুনৰ আহান / স্বৰাস্থিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত বা অতিৰিক্ত সুৰক্ষা বিচৰা, ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব লাগে ।

- e) কোম্পানীয়ে সকলো পাবলগীয়া ধন পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বা ঋণগ্ৰহীতাৰ বিৰুদ্ধে কোম্পানীয়ে ল'ব পৰা অন্য যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধীকৰণ বা লিয়েনৰ অধীনত ঋণৰ বাকী থকা ধনৰাশি উপলব্ধি কৰাৰ পিছত সকলো সুৰক্ষা মুকলি কৰিব লাগে। যদিহে এনে ছেট-অফৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে, তেনেহ'লে ঋণগ্ৰহীতাক বাকী থকা দাবীসমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু প্ৰাসঙ্গিক দাবী নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নকৰা পৰ্যন্ত কোম্পানীয়ে সুৰক্ষাসমূহ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্ত, এই সকলোবোৰ জনাই এক জাননী দিয়া হ'ব।

VI. ডিজিটেল লেণ্ডিং প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে ঋণৰ উৎস

পিচিএইচএফএলৰ যিকোনো কাৰ্যকলাপৰ আউটচাৰ্জিঙে ইয়াৰ বাধ্যবাধকতা হ্রাস নকৰে, কিয়নো নিয়ন্ত্ৰণমূলক নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলাৰ দায়িত্ব কেৱল কোম্পানীটোৰ ওপৰত নিৰ্ভৰশীল। য'তেই পিচিএইচএফএলে ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মক তেওঁলোকৰ এজেন্ট হিচাপে ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ উৎসৰ বাবে নিয়োজিত কৰে আৰু /অথবা বাবদ ধন আদায় কৰিবলৈ ই নিম্ন উল্লেখিত নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলিব লাগিব:

- এজেন্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মৰ নাম কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰিব লাগিব।
- এজেন্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মসমূহৰ বিষয়ে গ্ৰাহকসকলক আগতীয়াকৈ প্ৰকাশ কৰিব যে, তেওঁলোকে সেই কোম্পানীটোৰ নামৰ সৈতে যোগাযোগ কৰি আছে যাৰ হৈ তেওঁলোকে যোগাযোগ কৰি আছে।
- অনুমোদনৰ লগে লগেই কিন্তু ঋণ চুক্তি কাৰ্যকৰী হোৱাৰ পূৰ্বে সংশ্লিষ্ট কোম্পানীটোৰ লেটাৰ হেডত ঋণগ্ৰহীতাক অনুমোদন পত্ৰ প্ৰদান কৰিব লাগে।
- ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত সকলো সহপত্ৰৰ প্ৰতিটোৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি সকলো ঋণগ্ৰহীতাক ঋণ অনুমোদন/বিতৰণৰ সময়ত প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে ইয়াৰ দ্বাৰা নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানৰ প্লেটফৰ্ম সমূহৰ ওপৰত ফলপ্ৰসূ তদাৰকী আৰু নিৰীক্ষণ নিশ্চিত কৰিব লাগিব।
- অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে সজাগতা সৃষ্টিৰ দিশত যথেষ্ট প্ৰচেষ্টা চলোৱা হ'ব।
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ঋণ লোৱাসকলে উত্থাপন কৰা ফিনটেক/ ডিজিটেল ঋণ সম্পৰ্কীয় অভিযোগ / ইচ্ছাসমূহৰ সতে মোকাবিলা কৰিবলৈ ইয়াৰ দ্বাৰা নিয়োজিত এলএছপিসমূহে গ্ৰাহকৰ ইন্টাৰফেচ থকা এজন উপযুক্ত ন'ডেল অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া নিযুক্তি দিয়ে। অভিযোগ নিৰাময় বিষয়াসকলৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইট, ইয়াৰ এলএছপি আৰু ডিএলএত আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীক প্ৰদান কৰা কেএফএছতো বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শিত কৰিব লাগিব। কোম্পানীয়ে অভিযোগ দাখিলৰ সুবিধা ডিএলএ আৰু কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰাটোও নিশ্চিত কৰিব লাগিব।
- অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ দায়িত্ব কোম্পানীটোৰ ওপৰত বৰ্তি থাকিব।

VII. নিশ্চয়তাদাতা

যেতিয়া কোনো ব্যক্তিক এক ঋণৰ নিশ্চয়তাদাতা বুলি ধৰা হয়, তেনেহ'লে কোম্পানীয়ে তেওঁক নিম্ন উল্লেখিত কথাবোৰ অৱগত কৰিব লাগিব:

- নিশ্চয়তাদাতা হিচাপে তেওঁৰ দায়িত্ব;
- তেওঁ নিজকে কোম্পানীটোৰ প্ৰতি কিমান দায়বদ্ধতা প্ৰদান কৰিব;
- এনে পৰিস্থিতি য'ত কোম্পানীয়ে তেওঁক তেওঁৰ দায়িত্ব পৰিশোধ কৰিবলৈ আহ্বান জনাব;
- কোম্পানীয়ে কোম্পানীত থকা তেওঁৰ অন্য ধনৰ সাহায্য গ্ৰহণ কৰিব নেকি, যদি নিশ্চয়তাদাতা হিচাপে তেওঁ ধন পৰিশোধ কৰাত ব্যৰ্থ হয়;
- নিশ্চয়তাদাতা হিচাপে তেওঁৰ দায়বদ্ধতাসমূহ এটা নিৰ্দিষ্ট কোৱান্টামত সীমাবদ্ধ নে এইবোৰ সীমাবদ্ধ নহয়; আৰু
- জামিনদাৰ হিচাপে তেওঁৰ দায়িত্বসমূহ নিষ্পত্তি কৰা হ'ব পৰা সময় আৰু পৰিস্থিতিৰ লগতে ইয়াৰ পদ্ধতিৰ বিষয়েও কোম্পানীয়ে তেওঁক অৱগত কৰিব।

- g. কোম্পানীয়ে তেওঁক ঋণৰ চাৰ্ভিছিং কৰাত কোনো ধৰণৰ ডিফল্টৰ বাবে অৱগত কৰি ৰাখিব লাগিব যাৰ বাবে তেওঁ জামিনদাৰ হিচাপে থিয় দিছে ।
- h. কোম্পানীয়ে তেওঁক জনাব যে যদিহে জামিনদাৰে পৰিশোধ কৰিবলগীয়া ধন পৰিশোধ কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত উপায় থকাৰ পিছতো কোম্পানীয়ে কৰা দাবী মানি চলিবলৈ অস্বীকাৰ কৰে, তেনেহ'লে তেওঁক ইচ্ছাকৃতভাবে ডিফল্ট হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব ।
- i. কোম্পানীয়ে তেওঁক নিশ্চয়তাদাতা হিচাপে থিয় দিয়া ঋণগ্রহীতাৰ আৰ্থিক অৱস্থাৰ যিকোনো বস্তুগত বিৰূপ পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগিব ।

VIII. সুতৰ হাৰ / পলিচি

- a) কোম্পানীটোৰ পণ্য আৰু সেৱাসমূহ কৰ্মচাৰী হিচাপে বা অন্য কোনো ধৰণে আৰু /বা যিকোনো ধৰণে প্ৰদান কৰা সকলো ব্যক্তিৰ বাবে প্ৰযোজ্য হ'ব । সংহিতা খন সততা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতিৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি গঢ় লৈ উঠিছে আৰু সকলো কাৰ্য্য আৰু লেনদেনে সংহিতাৰ মনোভাৱ অনসৰণ কৰিব লাগিব ।
- b) সুতৰ হাৰ আৰু সংশয়ৰ গ্ৰেডেচনৰ বাবে পদ্ধতি আৰু বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণগ্রহীতাৰ পৰা বিভিন্ন হাৰত সুতৰ হাৰ লোৱাৰ মুক্তি আবেদন প্ৰ-পত্ৰত ঋণগ্রহীতাক বা গ্ৰাহকক প্ৰকাশ কৰিব লাগিব আৰু অনমোদন পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব । পেনেল চাৰ্জসমূহ / শুল্কসমূহৰ(যদি আছে) বাবেও নীতি স্পষ্টভাৱে নিৰ্ধাৰণ কৰিব লাগিব ।
- c) সুতৰ হাৰ আৰু সংশয়ৰ গ্ৰেডেচনৰ বাবে পদ্ধতি আৰু শাস্তিমূলক সুত (যদি আছে), সেয়াও পিচিএইছএফএলৰ ৱেবচাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব বা সংশ্লিষ্ট বাতৰি কাকতত প্ৰকাশ কৰা হ'ব । ৱেবচাইটত প্ৰকাশ কৰা বা অন্যথা প্ৰকাশ কৰা তথ্যসমূহ যেতিয়াই পৰিৱৰ্তন হ'ব, আপডেট কৰা হ'ব ।
- d) সুতৰ হাৰেই বাৰ্ষিক হাৰ হ'ব লগিব যাতে ঋণগ্রহণকাৰীয়ে একাউন্টত চাৰ্জ হ'বলগীয়া সঠিক হাৰসমূহৰ বিষয়ে সচেতন হয় ।
- e) গ্ৰহীতাৰ পৰা সংগ্ৰহ কৰা কিস্তিত সুত আৰু মূলধনৰ মাজৰ বিভাজন স্পষ্টকৈ সূচিত কৰিব লাগে।

IX. কোম্পানীয়ে গ্ৰহণ কৰা অত্যধিক সুত

কোম্পানীয়ে সুতৰ হাৰ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জ (পেনেল চাৰ্জসমূহ ধৰি, যদি আছে) নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত উপযুক্ত আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় নীতি আৰু পদ্ধতি নিৰ্ধাৰণ কৰিব লাগিব । এই সন্দৰ্ভত, ঋণৰ চৰ্ত আৰু নিয়মৰ ক্ষেত্ৰত স্বচ্ছতাৰ বিষয়ে ন্যায় পদ্ধতি সংহীতাত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশনাসমূহ লক্ষ্য ৰাখিব লাগিব । কোম্পানীয়ে প্ৰিয়া আৰু কাৰ্য্যকলাপ নিৰীক্ষণৰ বাবে এক আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় ব্যৱস্থাও স্থান কৰিব যাতে ঋণগ্রহীতসকলৰ সৈতে যোগাযোগত পৰ্যাপ্ত স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিব পৰা যায় ।

X. গোপনীয়তা আৰু বিশ্বস্ততা

- i. গ্ৰাহকৰ বৰ্তমান আৰু অতীতৰ সকলো ব্যক্তিগত তথ্য, ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব আৰু নিম্ন উল্লেখিত সিদ্ধান্ত আৰু নীতিৰ দ্বাৰা পৰিচালিত হ'ব ।
- ii. কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ একাউন্টৰ সৈতে জড়িত তথ্য বা ডেটা, গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা হওঁক বা অন্যথা, তেওঁলোকৰ গোটেৰ অন্য কোম্পানী / সত্তাকে ধৰি তলত উল্লেখ কৰা ব্যতিক্ৰমৰ বাহিৰে অন্য কোনো ব্যক্তিক প্ৰকাশ নকৰিব:
 - a. যদিহে তথ্য আইনৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰিব লাগে
 - b. যদি তথ্য প্ৰকাশ কৰাত জনসাধাৰণৰ প্ৰতি কোনো কৰ্তব্য আছে ।
 - c. যদি কোম্পানীটোৰ স্বাৰ্থই তেওঁলোকক তথ্য প্ৰদান কৰিবলৈ বাধ্য কৰে (উদাহৰণ স্বৰূপে-জলিয়াতি ৰোধ কৰিবলৈ)। কিন্তু ইয়াক, গ্ৰাহক বা গ্ৰাহকৰ একাউন্ট (গ্ৰাহকৰ নম আৰু ঠিকনাকে ধৰি) গোটেৰ অন্য কোম্পানীকে ধৰি আন কাৰোবাক বিপণনৰ উদ্দেশ্যে দিয়াৰ কাৰণ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা উচিত নহয় ।
 - d. যদি গ্ৰাহকে কোম্পানীক তথ্য প্ৰকাশ কৰিবলৈ কয় বা গ্ৰাহকৰ অনুমতি সাপেক্ষে ।
 - e. যদি কোম্পানীক গ্ৰাহকৰ বিষয়ে ৰেফাৰেন্স দিবলৈ কোৱা হয়, তেনেহ'লে তেওঁলোকে সেই অনুমতি দিয়াৰ আগতে গ্ৰাহকৰ লিখিত অনুমতি ল'ব লাগিব ।

- iii. গ্ৰাহকক কোম্পানীয়ে তেওঁৰ বিষয়ে বখা ব্যক্তিগত ৰেকৰ্ডসমূহ প্ৰৱেশৰ বাবে ইতিমধ্যে থকা আইনী কাঠামোৰ অধীনত তেওঁৰ অধিকাৰৰ পৰিসৰৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হ'ব ।
- iv. কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য কোম্পানীকে ধৰি অন্য কোনোৱেই বিপণনৰ বাবে ব্যৱহাৰ নকৰিব, যদিহে গ্ৰাহকে তেওঁলোকক বিশেষভাবে অনুমোদন নকৰে ।

XI. সাধাৰণ

- i. ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহীতাৰ কামকাজত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব লাগিব (যদিহে ঋণগ্ৰহীতাই পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা তথ্য লক্ষ্য কৰা হোৱা নাই) ।
- ii. ঋণগ্ৰহীতাৰ পৰা ঋণৰ একাউন্ট হস্তান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ লাভ কৰা তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত কোম্পানীৰ সন্মতি বা অন্যথা অৰ্থাৎ আপত্তি যদি আছে, প্ৰেৰণ কৰা হ'ব
- iii. যেতিয়া ঋণ প্ৰদান কৰা হয়, কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক ধনৰ পৰিমাণ, কাৰ্যকাল আৰু পৰিশোধৰ সময় উল্লেখ কৰি ধন পৰিশোধৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে বুজাব লাগিব । কিন্তু যদি গ্ৰাহকে ধন পৰিশোধৰ সময়সূচী মানি নচলে, তেন্তে বাবদ আদায়ৰ বাবে মাটি আইন অনুসৰি এক নিৰ্দিষ্ট প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰিব লাগিব । প্ৰক্ৰিয়াটোত গ্ৰাহকক জাননী প্ৰেৰণ কৰি বা ব্যক্তিগতভাৱে তেওঁক দৰ্শন কৰি আৰু / বা যদি আছে, তেন্তে নিৰাপত্তাৰ পুনৰ দখল কৰি সোঁৱৰাই দিয়া হ'ব ।
- iv. ঋণ আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে হাৰশাস্তিৰ আশ্ৰয় ল'ব নালাগে অৰ্থাৎ ঋণগ্ৰহীতাকলক অদ্বৃত সময়ত অহৰহ আমনি কৰা, ঋণ আদায়ৰ বাবে শক্তি প্ৰয়োগ কৰা ইত্যাদি । যিহেতু গ্ৰাহকৰ অভিযোগত কোম্পানীসমূহৰ কৰ্মচাৰীৰ অন্তৰ্ভুক্ত আচৰণে অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হয়, সেয়েহে কোম্পানীয়ে সুনিশ্চিত কৰিব লাগিব যে কৰ্মচাৰীসকলক গ্ৰাহকৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে মোকাবিলা কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰা হৈছে ।
- v. কোম্পানীয়ে তলত উল্লেখ কৰা পৰিস্থিতিত গৃহ নিৰ্মাণ ঋণৰ পূৰ্বে বন্ধ কৰাৰ ওপৰত প্ৰাক পৰিশোধ লেভি বা জৰিমনা আদায় নকৰিব:
 - a) য'ত গৃহ নিৰ্মাণ ঋণ ভাসমান সূতৰ হাৰৰ ভিত্তিত আৰু যিকোনো উৎসৰ বা পূৰ্বতে বন্ধ কৰা হয় ।
 - b) য'ত গৃহ নিৰ্মাণ ঋণ নিৰ্দিষ্ট সূতৰ হাৰৰ ভিত্তিত হয় আৰু ঋণগ্ৰহীতাই নিজৰ উৎসৰ পৰা ঋণ পূৰ্বতে বন্ধ কৰি দিয়ে ।
 উদ্দেশ্যৰ বাবে “নিজৰ উৎস” অভিব্যক্তিটোৱে বেংক/এইচএফচি/এনবিএফচি আৰু/অথবা বিত্তীয় প্ৰতিস্থানৰ পৰা ঋণ লোৱাৰ বাহিৰে আন যিকোনো উৎসক বুজায় ।
- vi. সকলো দ্বৈত/ বিশেষ হাৰৰ (নিৰ্দিষ্ট আৰু ভাসমানৰ সংমিশ্ৰণ) গৃহ নিৰ্মাণ ঋণে নিৰ্দিষ্ট/ভাসমান হাৰৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য পূৰ্বে বন্ধ কৰা নীতিসমূহক আকৰ্ষিত কৰিব, যিটো নিভৰ কৰিব বন্ধ কৰাৰ পূৰ্বে ঋণটো নিৰ্দিষ্ট বা ভাসমান হাৰত আছে নে নাই তাৰ ওপৰত । দ্বৈত/ বিশেষ হাৰৰ গৃহ নিৰ্মাণ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত নিৰ্দিষ্ট সূতৰ হাৰৰ সময়সীমা শেষ হোৱাৰ পিছত ঋণটো ক্লোটিং হাৰৰ ঋণলৈ ৰূপান্তৰিত হোৱাৰ পিছত ক্লোটিং হাৰৰ বাবে পূৰ্বে বন্ধ কৰাৰ নিয়ম প্ৰযোজ্য হ'ব । ইয়াৰ পিছত পূৰ্বে বন্ধ কৰা এনে সকলো দ্বৈত/ বিশেষ হাৰৰ গৃহ নিৰ্মাণ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত এই কথা প্ৰযোজ্য হ'ব । ইয়াৰ উপৰিও স্পষ্ট কৰা হৈছে যে নিৰ্দিষ্ট হাৰৰ ঋণ হ'ল এনে ধৰণৰ ঋণ য'ত ঋণৰ সমগ্ৰ সময়ছোৱাৰ বাবে হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা হয় ।
- vii. কোম্পানীয়ে ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহীতাক ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে অনুমোদিত কোনো ক্লোটিং হাৰৰ সময়সীমাৰ ঋণৰ ওপৰত পূৰ্বে বন্ধ কৰা চাৰ্জ/ প্ৰাক-পৰিশোধ জৰিমনা আৰোপ কৰিব নোৱাৰিব, সহ-বাধ্যবাধী (সকল)ৰ সৈতে বা অবিহনে ।
- viii. কোম্পানী আৰু ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহীতাৰ মাজত চুক্তিবদ্ধ হোৱা গৃহ নিৰ্মাণ ঋণৰ প্ৰধান চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ বিষয়ে দ্ৰুত আৰু ভালদৰে বুজাৰ সুবিধাৰ বাবে কোম্পানীয়ে সকলো ক্ষেত্ৰতে এনে ঋণৰ আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়ম(এমআইটিচি)থকা এখন নথি প্ৰাপ্ত কৰিব লাগিব । কোম্পানীয়ে লাভ কৰি থকা বিদ্যমান ঋণ আৰু নিৰাপত্তাৰ নথিপত্ৰৰ উপৰিও এই নথিখন হ'ব । কোম্পানীক উক্ত নথিখন ডুপ্লিকেট আৰু ঋণগ্ৰহীতাই বৃজিব পৰা ভাষাত প্ৰস্তুত কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে । কোম্পানী আৰু ঋণগ্ৰহীতাৰ মাজৰ যথাযথভাৱে নিষ্পাদন কৰা ডুপ্লিকেট কপি স্বীকৃতিৰ অধীনত ঋণগ্ৰহীতাক গতাই দিব লাগে ।

- ix. কোম্পানীটোৰ কাৰ্যকলাপত স্বচ্ছতা বৃদ্ধি কৰিবলৈ বিভিন্ন মুখ্য দিশ যেনে সেৱা শুদ্ধ, সুতৰ হাৰ, পেনেল চাৰ্জসমূহ (যদি আছে), আগবঢ়োৱা সেৱা, পণ্যৰ তথ্য, বিভিন্ন লেনদনৰ বাবে সময়ৰ নীতি আৰু অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা ইত্যাদি প্ৰদৰ্শন কৰাতো প্ৰয়োজনীয়। কোম্পানীয়ে মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন এনবিএফচি-এইচএফচি ডাইৰেকচন 2021ত উল্লেখ কৰা অনুসৰি “জাননী ব’ৰ্ড”, “বুকলেট/ব্ৰ’চাৰ”, “ৱেবছাইট”, “প্ৰদৰ্শনৰ অন্য পদ্ধতি” আৰু “অন্য বিষয়”ৰ ওপৰত নিৰ্দেশনা অনুসৰণ কৰিব লাগিব।
- x. কোম্পানীয়ে তেওঁলোকৰ পণ্য আৰু সেৱাৰ বিষয়ে নিম্ন উল্লেখিত এটা বা ততোধিক ভাষাত প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব: হিন্দী, ইংৰাজী বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।
- xi. কোম্পানীয়ে ঋণ প্ৰদান কৰৰ ক্ষেত্ৰত লিংগ, জাতি আৰু ধৰ্মৰ ভিত্তিত বৈষম্য কৰিব নোৱাৰিব। ইয়াৰোপৰি, কোম্পানীয়ে দৃষ্টিহীন বা শাৰীৰিকভাবে অক্ষম আবেদনকাৰীসকলক বিদ্যমান পণ্য, সেৱা, সুবিধা ইত্যাদিৰ সম্প্ৰসাৰণৰ ক্ষেত্ৰত অক্ষমতাৰ ভিত্তিত বৈষম্যও কৰিব নালাগে। কিন্তু ইয়াৰ ফলত কোম্পানীয়ে সমাজৰ বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ বাবে ফ্ৰেমৱৰ্ক কৰা আঁচনি স্থাপন বা অংশগ্ৰহণ কৰাত বাধা নাপায়।

XII. অভিযোগ আৰু অভিযোগৰ সমাধান

- a) অভিযোগ আৰু গোচৰসমূহ সমাধানৰ বাবে কোম্পানীয়ে অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিছে। এনে ব্যৱস্থাই ঋণ প্ৰদানকাৰী প্ৰতিষ্ঠানৰ কৰ্মীসকলৰ সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সকলো বিবাদৰ শুনানী আৰু নিষ্পত্তি অন্তত: পৰৱৰ্তী উচ্চ পৰ্যায়ত হোৱাতো নিশ্চিত কৰে।
- b) কোম্পানীৰ অনলাইনত লাভ কৰা অভিযোগ আৰু গোচৰসমূহকে ধৰি ইয়াৰ প্ৰতিটো কাৰ্যালয়তে অভিযোগ আৰু গোচৰ গ্ৰহণ, পঞ্জীয়ন আৰু নিষ্পত্তিৰ বাবে এক ব্যৱস্থা আৰু পদ্ধতি আছে।
- c) যদি কোনো গ্ৰাহকৰ পৰা লিখিতভাৱে অভিযোগ পোৱা গৈছে, তেন্তে কোম্পানীয়ে এসপ্তাহৰ ভিতৰত তেওঁক স্বীকৃতি/প্ৰতিক্ৰিয়া প্ৰেৰণ কৰাৰ চেষ্টা কৰিব লাগিব। স্বীকৃতিত অভিযোগৰ সৈতে মোকাবিলা কৰিবলগীয়া বিষয়াজনৰ নাম আৰু পদবীৰ উল্লেখ থাকিব লাগিব। যদি অভিযোগ কোম্পানীৰ নিৰ্দিষ্ট টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰত ফোনযোগে প্ৰেৰণ কৰা হয়, তেনেহ’লে গ্ৰাহকক অভিযোগৰ ৰেফাৰেন্স নম্বৰ প্ৰদান কৰা হ’ব আৰু মুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত অগ্ৰগতিৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হ’ব।
- d) বিষয়টো পৰীক্ষা কৰাৰ পিছত, কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক চূড়ান্ত সঁহাৰি প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব বা উত্তৰ দিবলৈ কিয় আৰু অধিক সময়ৰ প্ৰয়োজন সেই বিষয়ে বুজাব লগিব আৰু অভযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ছয় সপ্তাহৰ ভিতৰত তনে কৰাৰ চেষ্টা কৰিব লাগিব আৰু যদি তেওঁ এতিয়ও সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে তেওঁৰ অভিযোগ কেনেকৈ আগুৱাই নিব পৰা যায় সেই বিষয়ে তেওঁক জনোৱা উচিত।
- e) কোম্পানীয়ে আপডেট কৰা গ্ৰাহক অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাটো নিজৰ ৱেবছাইট আৰু ইয়াৰ প্ৰতিটো শাখাত প্ৰকাশ কৰিব লাগিব যিয়ে ইমেইল আইডি আৰু অন্যান্য যোগাযোগৰ তথ্য প্ৰদান কৰিব য’ত ক্ষতিগ্ৰস্থ ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে অভিযোগ দাখিল কৰাৰ বাবে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰিব, সমস্যা সমাধানৰ বাবে টাৰ্ণআউট সময়, বৃদ্ধিৰ বাবে মেট্ৰিক্স আদি প্ৰদান কৰিব।
- f) যদিহে অভিযোগকাৰীয়ে এমাহৰ ভিতৰত কোম্পানীৰ পৰা সঁহাৰি নাপায় বা লাভ কৰা সঁহাৰিত অসন্তুষ্ট হয়, তেন্তে অভিযোগকাৰীয়ে এনএইচবিৰ ৱেবছাইটত অনলাইনত বা ডাকযোগে অভিযোগ দাখিল কৰি নেশ্যনেল হাউছিং বেংক, নতুন দিল্লীৰ অভিযোগ নিৰাময় কোষৰ কাষ চাপিব পাৰে।

XIII. বিজ্ঞাপন, বিপন্ন আৰু বিক্ৰী

- a) কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে সকলো বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰ সামগ্ৰী স্পষ্ট আৰু বাস্তৱিক।
- b) যিকোনো সংবাদ মাধ্যম আৰু প্ৰচাৰমূলক সাহিত্যৰ যিকোনো বিজ্ঞাপন, যিয়ে কোনো সেৱা বা সামগ্ৰীৰ প্ৰতি দৃষ্টি আকৰ্ষণ কৰে আৰু সুতৰ হাৰৰ উল্লেখ অন্তৰ্ভুক্ত কৰে, কোম্পানীয়ে অন্য মাচুল আৰু শুদ্ধ প্ৰযোজ্য হ’ব নে নহয় আৰু প্ৰাসংগিক চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ অনুৰোধ কৰিলে বা ৱেবছাইটত উপলব্ধ হ’ব সেই কথাও উল্লেখ কৰিব লাগিব।

- c) কোম্পানীয়ে তেওঁলোকৰ শাখাত জাননী স্থাপন; টেলিফোন বা হেল্প-লাইনৰ জৰিয়তে; কোম্পানীৰ ৱেবচাইটত; নিৰ্দিষ্ট কৰা কৰ্মচাৰী/হেল্পডেস্ক; বা সেৱা গাইড/শুদ্ধ সূচীৰ জৰিয়তে সুভৰ হাৰ, সাধাৰণ মাচুল আৰু শুদ্ধৰ তথ্য (যদি আছে, পেনেল চাৰ্জসমূহসৈতে) প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- d) যদি কোম্পানীয়ে সমৰ্থন সেৱা প্ৰদানৰ বাবে তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা গ্ৰহণ কৰে, তেন্তে কোম্পানীয়ে চেষ্টা কৰিব যে এনে তৃতীয় পক্ষই গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য (যদি এনে কিবা তৃতীয় পক্ষৰ বাবে উপলব্ধ আছে) কোম্পানীয়ে কৰা দৰে একে মাত্ৰাৰ গোপনীয়তা আৰু সুৰক্ষাৰ সৈতে চম্ভালিব।
- e) কোম্পানীয়ে যদি উপযুক্ত অনুভৱ কৰে তেন্তে সময়ে সময়ে গ্ৰাহকক তেওঁলোকৰ সামগ্ৰীৰ বিভিন্ন বৈশিষ্টৰ বিষয়ে যোগাযোগ কৰিব। তেওঁলোকৰ অন্যান্য পণ্য / সেৱাৰ সন্দৰ্ভত প্ৰচাৰমূলক অফাৰৰ বিষয়ে তথ্য, গ্ৰাহকক তেতিয়াহে প্ৰেৰণ কৰিব পাৰিব, যদিহে তেওঁ এনে তথ্য / সেৱা লাভ কৰিবলৈ মেইলযোগে বা ৱেবচাইটত বা গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰত নিজৰ সন্মতি প্ৰদান কৰে।
- f) কোম্পানীয়ে তেওঁলোকৰ প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী এজেন্সী (ডিএছএ)ৰ বাবে এক আচৰণ বিধি নিৰ্ধাৰণ কৰিছে যাৰ সেৱাসমূহ পণ্য / সেৱাৰ বজাৰৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা হয়, যিবোৰৰ সৈতে অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে তেওঁলোকে ব্যক্তিগতভাৱে বা ফোনযোগে সামগ্ৰী বিক্ৰীৰ বাবে গ্ৰাহকৰ কাষ চাপিলে নিজকে চিনাক্ত কৰিব লাগে।
- g) গ্ৰাহকৰ পৰা কোম্পানীটোৰ প্ৰতিনিধি/কুৰিয়াৰ বা ডিএছএয়ে কোনো অনুচিত আচৰণ কৰিছে বা এই সংহিতা উলংঘা কৰি কাম কৰিছে বুলি কোনো অভিযোগ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, অভিযোগৰ তদন্ত আৰু চম্ভালিবলৈ আৰু ক্ষতি পূৰণৰ বাবে উপযুক্ত পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰা হ'ব।

XIV. একক / যৌথ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ মৃত্যুৰ ক্ষেত্ৰত, নিৰাপত্তা / সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া

একক / যৌথ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ মৃত্যুৰ আকস্মিক পৰিঘটনাৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে মনোনীত / আইনী উত্তৰাধিকাৰীকলক মূল সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিব।

মৃত গ্ৰাহকৰ মূল নথিপত্ৰ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত মনোনীত / আইনী উত্তৰাধিকাৰীৰ নিম্ন উল্লেখিত নথিপত্ৰসমূহ কোম্পানীয়ে পৰীক্ষা কৰিব লাগিব:

- i. গ্ৰাহকৰ মৃত্যু প্ৰমাণপত্ৰ
- ii. বৰ্তমানৰ কেৱাইচি নীতি অনুসৰি সম্পৰ্ক স্থাপন কৰা নথিপত্ৰ
- iii. আইনী উত্তৰাধিকাৰী প্ৰমাণপত্ৰ/ উত্তৰাধিকাৰ প্ৰমাণপত্ৰ / প্ৰশাসন প্ৰমাণপত্ৰ
- iv. মনোনীত / আইনী উত্তৰাধিকাৰীৰ ফটো আইডি প্ৰমাণ
- v. মনোনীত / আইনী উত্তৰাধিকাৰীৰ ফটো আৰু স্বাক্ষৰ আইডি প্ৰমাণ
- vi. যদি নথিপত্ৰ সংগ্ৰহৰ সময়ত সকলো আইনী উত্তৰাধিকাৰী উপস্থিত নাথাকে: কোম্পানীয়ে বিচৰা ধৰণে ফৰ্মেটত তেওঁলোকৰ প্ৰত্যেকৰে পৰা পিঅ' এ প্ৰাপ্ত কৰিব লাগিব।

XV. ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণ গ্ৰহণ কৰা সকলৰ প্ৰতি আচৰণৰ নিৰ্দেশনা

ইয়াৰ উপৰিও কোম্পানীয়ে আৰবিআইৰ মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন-ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক(ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ বাবে নিয়ন্ত্ৰণ কাঠামো)ৰ নিৰ্দেশনা, 2022 আৰবিআই/ডিওআৰ/2021-22/89 ডিওআৰ. এফআইএন. আৰইচি. 95/03.10.038 তাৰিখ 14 মাৰ্চ, 2022ৰ অধীনত প্ৰয়োজনীয় পৰিশিষ্ট। হিচাপে বিশদভাৱে উল্লেখ কৰা ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ প্ৰতি আচৰণৰ নিৰ্দেশনাসমূহো মানি চলিব লাগিব।

XVI. সংহিতাৰ পৰ্যালোচনা

পৰিচালনা সমিতিয়ে ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতা মানি চলা আৰু পৰিচালনাৰ বিভিন্ন পৰ্যায়ত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ কাৰ্যকলাপৰ বাৰ্ষিক পৰ্যালোচনা কৰিব। Annexure I

মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন-নন বেংকিঙ ফায়নেন্সিয়েল কোম্পানী-হাউচিং ফায়নেন্স কোম্পানী(ৰিজাৰ্ভ বেংক)ৰ অধ্যায় XIII “ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচ কোড”(এফপিচি) অনুসৰি পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফায়নেন্স লিমিটেড (“কোম্পানী”/পিচিএইচএফএল)ৰ দ্বাৰা প্ৰণয়ন কৰা ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচ কোডৰ উপৰিও ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (আৰবিআই)ৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা নিৰ্দেশনা vide RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No. 120/ 03.10.136 /2020-21 তাৰিখ 17 ফেব্ৰুৱাৰী, 2021. কোম্পানীয়ে আৰবিআইৰ মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন- ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ বাবে নিয়ন্ত্ৰণ কাঠামো)ৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি বিশদভাৱে উল্লেখ কৰা তলত উল্লেখিত আচৰণৰ নিৰ্দেশনাসমূহো মানি চলিব লাগিব। ডাইৰেকচন, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 তাৰিখ 14 মাৰ্চ 2022

ঋণৰ বাবে আবেদন পত্ৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

কোম্পানীয়ে ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণ অৰ্থাৎ জামিনবিহীন ঋণ, শেষ ব্যৱহাৰ আৰু আবেদন / প্ৰক্ৰিয়াকৰণ / প্ৰদানৰ ধৰণ (ভৌতিক বা ডিজিটেল চেনেলৰ জৰিয়তে)নিৰ্বিশেষে সেই পৰিয়ালক প্ৰদান কৰে, যি পৰিয়ালৰ বাৰ্ষিক পৰিয়াল আয় 3,00,000 টকা পৰ্যন্ত হয়। পৰিয়ালৰ অৰ্থ হৈছে, এক ব্যক্তিগত পৰিয়ালৰ ইউনিট/গোট অৰ্থাৎ স্বামী, পত্নী আৰু তেওঁলোকৰ অবিবাহিত সন্তান।

তদুপৰি, এনে ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণ, ঋণগ্ৰহীতাৰ কোনো জমা একাউন্টৰ লিয়েনৰ সৈতে জড়িত নহ’ব।

গোপনীয়তা আৰু বিশ্বস্ততা

কোম্পানীয়ে, ঋণ তথ্য কোম্পানী (চিআইচি)ক পৰিয়ালৰ আয়ৰ সম্পৰ্কে তথ্য বাধ্যতামূলকভাবে দাখিল কৰিব লাগিব আৰু ইতিমধ্যে প্ৰতিবেদন কৰা পৰিয়ালৰ আয় আৰু মূল্যায়িত আয়ৰ মাজৰ যিকোনো পাৰ্থক্যৰ কাৰণসমূহ চিআইচিৰ সৈতে মূল্যায়িত পৰিয়ালৰ আয় উল্লীত কৰাৰ পূৰ্বে ঋণগ্ৰহীতা/সকলৰ পৰা বিশেষভাৱে নিৰ্ণয় কৰিব লাগিব।

কোম্পানীয়ে চিআইচিসমূহক সময়মতে আৰু সঠিক তথ্য প্ৰদান কৰাতো সুনিশ্চিত কৰিব আৰু ঋণৰ স্তৰ মানি চলাতো নিশ্চিত কৰিবলৈ তেওঁলোকৰ সৈতে উপলব্ধ তথ্য ব্যৱহাৰ কৰিব। ইয়াৰোপৰি কোম্পানীয়ে অন্যান্য উৎস যেনে ঋণগ্ৰহীতাসলৰ পৰা লোৱা ঘোষণা, তেওঁলোকৰ বেংক একাউন্ট বিবৃতি আৰু স্থানীয় অনুসন্ধানৰ পৰাও একেখিনি কথা নিৰ্ণয় কৰিব লাগিব।

সূতৰ হাৰ / পলিচি

কোম্পানীয়ে ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ সন্দৰ্ভত, বোৰ্ডৰ অনুমোদিত নীতি স্থাপন কৰিব লাগিব, যিয়ে অন্যান্যৰ লগতে, সৰ্বাংগীন সূতৰ হাৰত উপনীত হোৱাৰ বাবে সূতৰ হাৰৰ আৰ্হি /পন্থা, সূতৰ হাৰৰ উপাদানসমূহ যেনে পুঁজিৰ খৰচ, সংশয় প্ৰিমিয়াম আৰু মাৰ্জিন আদিৰ চিত্ৰণ, প্ৰতিটো উপাদানৰ বিশ্বাৰৰ পৰিসৰ সামৰি লোৱা ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ এটা নিৰ্দিষ্ট শ্ৰেণী; আৰু ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, প্ৰযোজ্য সূতৰ হাৰ আৰু অন্যান্য সকলো শুদ্ধৰ ওপৰত এক সীমা নিৰ্ধাৰণ কৰা। কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ ওপৰত প্ৰযোজ্য সূতৰ হাৰ অন্যান্য শুদ্ধ / মাচুল সুদবহুল নহয়।

কোম্পানীয়ে মূল্য নিৰ্ধাৰণ সম্পৰ্কীয় তথ্য সম্ভব্য ঋণগ্ৰহীতাক এটা প্ৰামাণিককৃত সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰত প্ৰকাশ কৰিব লাগিব, য’ত ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণ, অন্য যিকোনো জামিনমুক্ত ঋণ, আৰু ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণ গ্ৰহণ কৰা ব্যক্তিৰ পৰা আদায় কৰিবলগীয়া মাচুলৰ সৈতে জড়িত জটিল বিৱৰণ থাকিব। ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ ওপৰত কোনো প্ৰাক পৰিশোধ জৰিমনা নাথাকিব।

কোম্পানীয়ে ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ পৰা গ্ৰহণ কৰা নূন্যতম, সৰ্বোচ্চ আৰু গড় সূতৰ হাৰ নিজৰ সকলো কাৰ্যালয়ত, আনুসংগিক ঋণৰ বাবে জাৰি কৰা যিকোনো সাহিত্যত আৰু ইয়াৰ ৱেবচাইটত বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব।

কোম্পানীয়ে সূতৰ হাৰৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন বা অন্য কোনো শুদ্ধৰ বিষয়ে ঋণগ্ৰহীতাক আগতীয়াকৈ অবগত কৰিব লাগিব আৰু এই পৰিৱৰ্তনসমূহ সম্ভব্যভাৱেহে কাৰ্যকৰী হ’ব।

চৰ্ত আৰু নিয়মৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি ঋণ প্ৰদান

কোম্পানীয়ে ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ বাবে ঋণগ্ৰহীতাই বৃজি পোৱা ভাষাত ঋণ চুক্তিৰ এক মানক ৰূপ ডিজাইন কিব লাগিব।

কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহীতাক তেওঁ বৃজি পোৱা ভাষাত নিম্ন উল্লেখিত তথ্যসমূহ সন্নিবিষ্ট কৰিব লাগিব:

- (i) তথ্য যিয়ে ঋণগ্ৰহীতাক পৰ্যাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰে;
- (ii) ঋণৰ মূল্য সম্পৰ্কীয় সবলীকৃত বিৱৰণ
- (iii) ঋণৰ লগত জড়িত অন্য সকলো চৰ্ত আৰু নিয়ম;
- (iv) প্ৰাপ্ত কৰা কিস্তি আৰু চূড়ান্ত নিষ্কাশনকে ধৰি সকলো পৰিশোধৰ প্ৰতি স্বীকৃতি আৰু
- (v) নোডাল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ নম্বৰকে ধৰি অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ সকলো বিৱৰণ

কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ঋণগ্ৰহীতাৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতি সাপেক্ষে যিকোনো ক্ৰেডিট নোহোৱা সামগ্ৰী জাৰি কৰা হ'ব আৰু এনে সামগ্ৰীৰ বাবে মাচুলৰ গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডতে ঋণগ্ৰহীতাক স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।

সাধাৰণ

ইয়াৰ অৰ্থ হৈছে কোম্পানীয়ে যিকোনো কাৰ্যকলাপৰ আউটচাৰ্চিং কৰিলে ইয়াৰ বাধ্যবাধকতা হ্ৰাস নহয় আৰু এই নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলাৰ দায়িত্ব কেৱল কোম্পানীটোৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব।

কোম্পানীৰ ওচৰত কৰ্মচাৰীৰ আচৰণ আৰু তেওঁলোকৰ নিযুক্তি, প্ৰশিক্ষণ আৰু নিৰীক্ষণৰ ব্যৱস্থা সম্পৰ্কে এটা নীতি থাকিব যিয়ে নিযুক্তিৰ বাবে নূন্যতম অৰ্হতা আৰু দৈনন্দিন কামকাজ চলাবলৈ প্ৰয়োজনীয় প্ৰশিক্ষণ সঁজুলিৰ ওপৰত নিৰ্দেশনা নিৰ্ধাৰণ কৰিব। গ্ৰাহকৰ প্ৰতি কৰ্মচাৰীৰ আচৰণে ক্ষতিপূৰণ মেট্ৰিক্সত উপযুক্তভাৱে অঙ্গভুক্ত হ'ব। ইয়াৰোপৰি কৰ্মচাৰীসকলক ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণ লোৱা ঋণগ্ৰহীতাৰ পৰিয়ালৰ আয় আৰু বৰ্তমানৰ ঋণৰ সম্পৰ্কে মূল্যায়ন/অনুসন্ধানৰ ওপৰত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব। ঋণগ্ৰহীতাসকলক আগবঢ়োৱা যিকোনো প্ৰশিক্ষণ বিনামূলীয়া হ'ব।

অভিযোগ আৰু অভিযোগৰ সমাধান

কোম্পানীয়ে অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ সন্নিবেশ, নোডাল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ নম্বৰকে ধৰি এনে ঋণৰ ঋণগ্ৰহীতাক সক্ৰিয়ভাৱে অবগত কৰিব লাগিব।

কোম্পানীয়ে ঋণ পৰিশোধ সম্পৰ্কীয় অসুবিধাৰ সন্মতী হোৱা ঋণগ্ৰহীতাসকলক চিনাক্তকৰণ, এনে ঋণগ্ৰহীতাৰ সৈতে যোগাযোগ স্থাপন আৰু উপলব্ধ বিকল্পৰ বিষয়ে তেওঁলোকক প্ৰয়োজনীয় নিৰ্দেশনা প্ৰদানৰ ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিব লাগিব।

কোম্পানীটোৰ আদায় সম্পৰ্কীয় অভিযোগসমূহৰ সমাধানৰ বাবে এক নিৰ্দিষ্ট ব্যৱস্থা থাকিব আৰু ঋণ প্ৰদানৰ সময়ত এই ব্যৱস্থাৰ সন্নিবেশ ঋণগ্ৰহীতাক প্ৰদান কৰা হ'ব।

কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তি / ৱেবচাইট / কাৰ্যালয় / শাখা চৌহদত প্ৰদৰ্শিত ঘোষণাৰ ভিত্তিত সন্মত হ'ব যে তেওঁলোকে ইয়াৰ কৰ্মচাৰী বা আটচাৰ্চ কৰা সংস্থাৰ কৰ্মচাৰীৰ যিকোনো অনুচিত আচৰণৰ বাবে জবাবদিহি হ'ব আৰু ইয়াৰ দৃষ্টিত অহা এনে যিকোনো বিষয়ৰ সময়মতে অভিযোগৰ সমাধানৰ ব্যৱস্থা কৰিব লাগিব।

ঋণ আদায় কৰা

কোম্পানীয়ে ঋণ পৰিশোধ সম্পৰ্কীয় অসুবিধাৰ সন্মতী হোৱা ঋণগ্ৰহীতাসকলক চিনাক্তকৰণ, এনে ঋণগ্ৰহীতাৰ সৈতে যোগাযোগ স্থাপন আৰু উপলব্ধ বিকল্পৰ বিষয়ে তেওঁলোকক প্ৰয়োজনীয় নিৰ্দেশনা প্ৰদানৰ ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিব লাগিব।

এনে ঋণ আদায় ঋণগ্ৰহীতা আৰু কোম্পানীয়ে পাৰস্পৰিকভাৱে সিদ্ধান্ত লোৱা নিৰ্দিষ্ট / কেন্দ্ৰীয় নিৰ্দিষ্ট স্থানত কৰা হ'ব। ঋণগ্ৰহীতাই একোহে দুবাৰ বা ততোধিকবাৰ নিৰ্দিষ্ট / কেন্দ্ৰীয় নিৰ্দিষ্ট স্থানত উপস্থিত নহ'লে, ঋণগ্ৰহীতাৰ বাসস্থান বা কৰ্মস্থলীত ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীক আদায় কৰিবলৈ অনুমতি প্ৰদান কা হয়।

কোম্পানী বা ইয়াৰ এজেণ্টে আদায়ৰ দিশত কোনো কঠোৰ পদ্ধতি গ্ৰহণ নকৰিব আৰু এনে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে উড়িত হোৱাৰ সময়ত সাধাৰণতে বাবদ আদায়ৰ বাবে কোম্পানীটোৰ নীতিত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশনাসমূহ অনুসৰণ কৰিব এইটো নিশ্চিত কৰা হ'ব যে:

- i. ইয়াত ভাবুকি বা গালি-গালাজ কৰা ভাষাৰ কোনো ব্যৱহাৰ নহ'ব ।
- ii. ৰিকভাৰী এজেণ্টে ঋণগ্ৰহণকাৰীক একেলেথাৰিয়ে আৰু /বা ঋণগ্ৰহণকাৰীক পুৱা 9:00 বজাৰ আগতে আৰু সন্ধিয়া 6:00 বজাৰ পিছত ফোন কৰিব নালাগে ।
- iii. ৰিকভাৰী এজেণ্টে ঋণগ্ৰহণকাৰীজনৰ আত্মীয়, বন্ধু বা সকৰ্মীক হাৰাশাতি কিব নালাগে ।
- iv. ঋণগ্ৰহণকাৰীজনৰ নাম প্ৰকাশ নকৰিব ।
- v. ঋণগ্ৰহণকাৰী বা ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰিয়াল/সম্পত্তি/সুনামৰ ক্ষতি কৰিবলৈ হিংসা বা অন্যন্য অনুৰূপ উপায় ব্যৱহাৰ নকৰিব বা ভাবুকি নিদিব ।
- vi. ৰিকভাৰী এজেণ্টে ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণৰ পৰিসৰ বা পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণতিৰ বিষয়ে বিপথে পৰিচালিত কৰিব নালাগে ।

কোম্পানীটোৱে পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্টক নিয়োগ কৰাৰ বাবে যথাযথ পৰিশ্ৰম প্ৰক্ৰিয়া স্থাপন কৰিব লাগিব । কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যাতে তেওঁলোকৰ দ্বাৰা নিয়োজিত মনোনীত পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্টসকলে তেওঁলোকৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ পূৰ্বসূৰীৰ পৰীক্ষণ কৰে ।

পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টে তেওঁক প্ৰদান কৰা পৰিচয় পত্ৰৰ সৈতে কোম্পানীটোৰ পৰা অহা জাননী আৰু অনুমোদন পত্ৰৰ প্ৰতিলিপি লৈ যাব লাগিব ।

কোম্পানীয়ে তেওঁলোকৰ ৱেবচাইটত তেওঁলোকে নিয়োজিত কৰা পুনৰুদ্ধাৰ সংস্থাসমূহৰ বিশদ তালিকা উপস্থাপন কৰিব যি সময়ে সময়ে আপডেট কৰা হ'ব ।