

ফেয়াৰ প্ৰেকটিচেছ কোড  
নৱি ফিনচাৰ্ড লিমিটেড

সংস্কৰণ নং	FPC/6/2026-27
পলিচি গ্ৰহণৰ মূল তাৰিখ	মাৰ্চ 14, 2016
পলিচি সংশোধনীৰ তাৰিখ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. চেপ্টেম্বৰ 16, 2024</li> <li>2. ডিচেম্বৰ 30, 2024</li> <li>3. ফেব্ৰুৱাৰী 28, 2025</li> <li>4. আগষ্ট 11, 2025</li> <li>5. মে' 27, 2026</li> </ol>
পলিচিৰ স্বত্বাধিকাৰ	চীফ এক্সিকিউটিভ অফিচাৰ
অনুমোদন	বোৰ্ড অৱ ডাইৰেক্টৰছ
পুনৰীক্ষণ কাল	বাৰ্ষিক

পুনৰীক্ষণ সংশোধনীৰ তাৰিখ	বিৱৰণ	পুনৰীক্ষণৰ তাৰিখ
ডিচেম্বৰ 30, 2024	মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনা - ৰিজাৰ্ড বেংক অৱ ইণ্ডিয়া (নন-বেংকিং বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠান, স্কেল ভিত্তিক নীতি) নিৰ্দেশনা, 2023-ৰ অধ্যায় VII ত থকা ফেয়াৰ প্ৰেকটিচেছ কোড আৰু FY 2023-24 ৰ বাবে চুপাৰভাইজৰী পৰীক্ষণৰ বাবে ইয়াৰ নিৰীক্ষণৰ সময়ত কোম্পানীৰ দ্বাৰা লাভ কৰা পৰ্যবেক্ষণৰ সৈতে সংগতি ৰাখি সংহিতাৰ পুনৰীক্ষণ।	ডিচেম্বৰ 29, 2025 তকৈ পিছত নহয়
ফেব্ৰুৱাৰী 28, 2025	কৰ্প'ৰেট লোনৰ পৰিচয়ৰ ক্ষেত্ৰত সংহিতাৰ সংশোধনী।	ডিচেম্বৰ 29, 2025 তকৈ পিছত নহয়
আগষ্ট 11, 2025	গ্ৰাহকৰ লোন নাকচ কৰিবলৈ কাৰণ জনোৱাৰ ব্যৱস্থা কৰিবলৈ সংশোধনী।	ডিচেম্বৰ 29, 2025 তকৈ পিছত নহয়
মে' 27, 2026	ৰিজাৰ্ড বেংক অৱ ইণ্ডিয়া (নন-বেংকিং বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠান - দায়ৱদ্ধ বয়সসায়িক কাৰ্য) নিৰ্দেশনা, 2025 ৰে সম্পৰ্কিত পৰিৱৰ্তসমূহ মানি চলিবলৈ আৰু FY 2024-25 ৰ বাবে চুপাৰভাইজৰী পৰীক্ষণৰ বাবে ইয়াৰ নিৰীক্ষণৰ সময়ত কোম্পানীয়ে লাভ কৰা পৰ্যবেক্ষণসমূহ নিষ্পত্তি কৰিবলৈ সংহিতাৰ পিৰিয়ডিক পুনৰীক্ষণ আৰু সংশোধনী।	মে' 26, 2027 তকৈ পিছত নহয়

সূচীপত্ৰৰ তালিকা

- |               |   |                          |         |                                     |                           |                                      |        |
|---------------|---|--------------------------|---------|-------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|--------|
| 1.            | 12.                                     |                          |         |                                     |                           | 13.                                  |        |
|               | 14.                                     |                          |         |                                     |                           | 15.                                  |        |
|               | লোনৰ ব16.                               |                          |         |                                     |                           | লোনৰ মূল্যায়ন আৰু ইয়াৰ চৰ্তসমূহ27. |        |
|               | চৰ্তসমূহৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি লোনৰ আৱণ্টন28. |                          |         |                                     |                           | 3 আইনী ব্যৱস্থাসমূহ                  |        |
|               | 5                                       |                          |         |                                     |                           |                                      |        |
| 9.            | 310.                                    | 411.                     | 412.    | সুতৰ হাৰৰ পলিচি আৰু পেনেল চাৰ্জ413. | শাৰিৰীক/ দৃশ্যগতভাৱে 514. | 515.                                 | সংগ্ৰহ |
| আৰু আদায়616. | আচাৰ সংহিতা617.                         | পুনৰীক্ষণ আৰু সংশোধন618. | সংহিতা6 |                                     |                           |                                      |        |

## 1. পৃষ্ঠভূমি

- 1.1. নৱি ফিনচাৰ্ভ লিমিটেড (“কোম্পানী”) হৈছে ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়াৰ (“RBI”) নিয়ামক গাঠনিৰ মধ্য স্তৰত স্থাপিত এটা নন-বেংকিং বিত্তীয় প্রতিষ্ঠান – বিনিয়োগ আৰু ক্রেডিট কোম্পানী (“NBFC-ICC”)। কোম্পানীটোৱে হাউচিং লোন, সম্পত্তিৰ বিপৰীতে লোন আৰু ব্যক্তি বিশেষলৈ (“গ্ৰাহক/ধাৰক”) পাৰ্চনেল লোনকে (সামগ্ৰিকভাৱে “লোন”) ধৰি, বিভিন্ন ঋণৰ প্ৰডাক্ট বৰ্তমান আগবঢ়াইছে।
- 1.2. কোম্পানীটোৱে RBI (নন-বেংকিং বিত্তীয় প্রতিষ্ঠান – দায়ৱদ্ধ ব্যৱসায় কাৰ্য) নীতি, 2025-ৰ (“দায়ৱদ্ধ ব্যৱসায় কাৰ্য নিৰ্দেশনা”) অধীনত প্ৰয়োজন অনুসৰি এই এই ন্যয়সংগত ব্যৱহাৰৰ সংহিতা (“কোড” বা “FPC”) প্ৰস্তুত আৰু গ্ৰহণ কৰিছে। এই কোড কোম্পানীৰ দ্বাৰা সকলো লোনৰ ওপৰত প্ৰযোজ্য হয়। ধাৰকসকলৰ সৈতে এই ব্যৱসায়ত দায়িত্বশীল ব্যৱসায়িক ব্যৱহাৰ আৰু স্বচ্ছতাৰ প্ৰতি কোম্পানীৰ দায়ৱদ্ধতা প্ৰতিফলিত কৰিবলৈ এই সংহিতা প্ৰস্তুত কৰা হৈছে।

## 2. উদ্দেশ্য

- 2.1. গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি মূল দায়ৱদ্ধতা নিশ্চিত কৰাৰ উদ্দেশ্যে এই সংহিতা প্ৰস্তুত কৰা হৈছে:
  - (a) মৌলিক মানসমূহ স্থাপন কৰি ধাৰকৰ সৈতে লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত নৈতিক, দায়িত্বশীল, আৰু ন্যায্য প্ৰক্ৰিয়াক উৎসাহিত কৰিবলৈ;
  - (b) ধাৰক আৰু কোম্পানীৰ মাজত এক ন্যায্য আৰু সন্মানজনক সম্পৰ্ক গঢ়ি তুলিবলৈ;
  - (c) প্ৰযোজ্য আইন আৰু নিয়মালীৰ আৰু কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা লোনৰ বাবে সংহিতাৰ অধীনত প্ৰয়োজনীয়তা আৰু মানদণ্ড পূৰণ কৰিবলৈ; আৰু
  - (d) গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰিবলৈ ব্যৱস্থাসমূহ শক্তিশালী কৰি তুলিবলৈ।

## 3. সংকল্প

- 3.1. বিত্তীয় সেৱা খণ্ডত প্ৰচলিত মানসমূহ পূৰ কৰিবলৈ কোম্পানীয়ে সততা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতিৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি সকলো লেনদেনত নিৰপেক্ষ আৰু যুক্তিসংগতভাৱে কাম কৰি এই সংহিতা মানি চলিব লাগিব।
- 3.2. কোম্পানীয়ে ধাৰকক তেওঁলোকে আগবঢ়োৱা লোনৰ প্ৰডাক্টৰ লগতে সেৱা চাৰ্জ, সূতৰ হাৰ আৰু আৱেদনৰ পদ্ধতিসহ ইয়াৰ নিয়ম আৰু চৰ্তসমূহ বুজি পাবলৈ দ্ব্যৰ্থকতা অবিহনে, পৰিস্কাৰ তথ্য প্ৰদান কৰিব।
- 3.3. কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ সকলো ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় হিচাপে বিবেচনা কৰিব আৰু কোনো তথ্য তৃতীয় পক্ষক বেকত নকৰে যদিহে (a) ৰেগুলেটৰ বা ক্রেডিট ইনফৰ্মেচন ব্যাৰ'কে ধৰি কোনো আইন বা চৰকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা প্ৰয়োজন নহয়; বা (b) য'ত গ্ৰাহকে কোম্পানীৰ গোপনীয়তা নীতিৰ ক্ষেত্ৰত এনে ব্যক্তিগত তথ্য বাগ-বতৰা কৰিবলৈ সন্মতি প্ৰদান নকৰে।
- 3.4. কোম্পানীয়ে ইয়াৰ গ্ৰাহকৰ বিৰুদ্ধে জনগোষ্ঠী, বৰ্ণ, লিংগ, বৈবাহিক স্থিতি, ধৰ্ম আৰু, অক্ষমতাৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰে।

## 4. প্ৰযোজ্যতা

এই সংহিতা কোম্পানীৰ সকলো কৰ্মচাৰী আৰু ইয়াৰ ব্যৱসায়ৰ বাবে কোম্পানীক প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত আন লোকসকলৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব।

## 5. লোনৰ বাবে আৱেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰচেছিং

- 5.1. কোম্পানীটোৱে ইয়াৰ ডিজিটেল লেণ্ডিং ৱেবছাইট, বা ডিজিটেল পাৰ্টনাৰ বা এজেণ্ট বা প্ৰযোজ্য আইনৰ অধীনত অনুমতিপ্ৰাপ্ত এনে আন পদ্ধতিকে ধৰি, ডিজিটেল চেনেলৰ জৰিয়তে ইয়াৰ ধাৰকসকলৰ সেৱা আহৰণ কৰিব। সকলো লোনৰ আৱেদন কোম্পানীয়ে কোম্পানীৰ ডিজিটেল লোন ৱেবছাইটৰ জৰিয়তে বা ফিজিকেল লোন আৱেদনৰ জৰিয়তে (হোম লোন বা সম্পত্তিৰ বিপৰীতে লোনৰ ক্ষেত্ৰত) বা প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি এনে আন পদ্ধতিৰ জৰিয়তে গ্ৰহণ কৰিব লাগিব।
- 5.2. কোম্পানীয়ে সুনিশ্চিত কৰিব যে ইয়াৰ লোন এগ্ৰিমেণ্ট আৰু ইয়াৰ মূল চৰ্তসমূহৰ সৈতে সম্পৰ্কিত ধাৰকৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ধাৰকে বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব লাগিব। ইয়াৰ উপৰি, কোম্পানীয়ে ধাৰকৰ সৈতে আন সকলো যোগাযোগ ধাৰকে বুজি পোৱা ভাষাত

হোৱাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ সৰ্বোত্তম প্ৰয়াস আগবঢ়াব।

- 5.3. কোম্পানীয়ে এইটোও নিশ্চিত কৰিব যে লোন আবেদন প্ৰপত্ৰত ধাৰকৰ সন্মত প্ৰভাৱ পেলোৱা প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব, যাতে আন ঋণদাতাৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা চৰ্তসমূহৰ সৈতে এক অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰি, আৰু ধাৰকৰ দ্বাৰা এক বিজ্ঞতাপূৰ্ণ সিদ্ধান্ত লব পাৰি। লোনৰ আবেদন প্ৰপত্ৰত আবেদন প্ৰপত্ৰৰ সৈতে দাখিল কৰিবলগীয়া প্ৰয়োজনীয় নথিসমূহো উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- 5.4. কোম্পানীয়ে সকলো লোন আবেদন গ্ৰহণৰ বাবে স্বীকৃতি প্ৰদানৰ বাবে এটা ব্যৱস্থা উদ্ভাৱন কৰিব। সুবিধাজনকভাৱে, লোনৰ আবেদনসমূহ নিষ্পত্তি কৰাৰ সময়সীমাও স্বীকৃতিত উল্লেখ কৰা হ'ব
- (a) লোন আবেদন প্ৰক্ৰিয়াৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় সকলো তথ্য আবেদনৰ সময়ত কোম্পানীক দাখিল কৰা হ'ব। যদি কোম্পানীক কোনো অতিৰিক্ত তথ্যৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে কোম্পানীটোৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰাৰ অধিকাৰ থাকিব।
- (b) কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক অনুমোদন পত্ৰত (স্থানীয় ভাষা বা ধাৰকে বুজি পোৱা ভাষাত) লোন অনুমোদনৰ চৰ্তাৱলীৰ সৈতে (অনুমোদিত লোনৰ পৰিমাণৰ লগতে বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ আবেদনৰ পদ্ধতি, প্ৰচেছিং ফীজ, লোনৰ ম্যাদ, ইকুৱেটেড মাত্ৰলী ইনষ্টলমেন্ট (EMI), অন্যান্য প্ৰযোজ্য ফীজ, আৰু প্ৰযোজ্য আন তথ্যকে ধৰি চৰ্তাৱলীসমূহ গ্ৰাহকক লিখিতৰূপত প্ৰকাশ কৰিব) আৰু ধাৰকৰ দ্বাৰা চৰ্তাৱলীসমূহ মানি লোটাটো ৰেকৰ্ড কৰি ৰাখিব। লোনৰ আবেদন নাকচ হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে আবেদনকাৰীক নাকচ হোৱাৰ কাৰণসমূহ দৰ্শাব লাগিব।
- (c) কোম্পানীয়ে সম্পূৰ্ণ নিজা বিবেচনা অনুসৰি ধাৰকৰ পৰা বেংক/ বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানৰ পৰা লোন একাউন্ট স্থানান্তৰ কৰাৰ অনুৰোধ সাধাৰণভাৱে পৰ্যালোচনা কৰিব। কোম্পানীয়ে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ পিছত একৈশ (21) দিনৰ ভিতৰত সন্মতি বা আপত্তি দৰ্শাব। এনে ট্ৰেঞ্চফাৰ আইনৰ সৈতে সংগতি ৰাখি স্বচ্ছ চুক্তিভিত্তিক চৰ্ত সাপেক্ষে হ'ব।
- (d) ডিচবাৰ্চমেন্ট চিডুল, সুতৰ হাৰ, চাৰ্ভিচ চাৰ্জ বা আন কোনো চাৰ্জকে ধৰি চৰ্তাৱলী সলনি কৰাৰ সিদ্ধান্ত লোৱাৰ আগতে, কোম্পানীটোৱে লোন এগ্ৰিমেন্ট অনুসৰি ধাৰকসকলক স্থানীয় ভাষা বা ধাৰকে বুজি পোৱা ভাষাত জাননী প্ৰদান কৰিব লাগিব। ওপৰোক্ত চাৰ্জসমূহৰ যিকোনো সাল-সলনি কোম্পানীৰ ব্ৰাঞ্চ আৰু কোম্পানীৰ ৱেবচাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব।

## 6. লোনৰ মূল্যায়ন আৰু ইয়াৰ চৰ্তসমূহ

- 6.1. লোনৰ আবেদনসমূহ কোম্পানীয়ে অনুসৰণ কৰা ঋণ মূল্যায়ন প্ৰক্ৰিয়াৰ চৰ্ত সাপেক্ষ।
- (a) কোম্পানীয়ে লোন এগ্ৰিমেন্টত ডিফ'ল্ট বা লেট পেমেন্টৰ বাবে লোৱা চাৰ্জসমূহ 'ব'ল্ড'ত উল্লেখ কৰিব। ইয়াৰোপৰি যিকোনো প্ৰিপেমেন্ট পেনাল্টি ধাৰকৰ আগত বেকত কৰা হ'ব।
- (b) লোন এগ্ৰিমেন্টত উল্লেখ কৰা চৰ্তাৱলীসমূহ গ্ৰহণ কৰাৰ পিছত লোন ডিচবাৰ্চমেন্ট প্ৰক্ৰিয়া আৰম্ভ কৰা হ'ব। আবেদনকাৰীৰ সন্মতি কোম্পানীয়ে ধাৰণ কৰিব লাগিব আৰু ইয়াৰ ৰেকৰ্ডত ডিজিটেল/ ফিজিকেলী ৰাখিব লাগিব।
- (c) লোন এগ্ৰিমেন্টত উল্লেখ কৰা সকলো এনক্ল'জাৰৰ সৈতে লোন এগ্ৰিমেন্টৰ এটা প্ৰতিলিপি লোন আৱণ্টণৰ সময়ত সকলো ধাৰকক প্ৰদান কৰা হ'ব আৰু ইয়াৰ স্বীকৃতি ইয়াৰ ৰেকৰ্ডত ডিজিটেল/ ফিজিকেলী ৰখা হ'ব।

## 7. চৰ্তসমূহৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি লোনৰ আৱণ্টন

- 7.1. প্ৰযোজ্য RBI নিয়মাৱলীত দিয়া মান্য ফৰমেটত কোম্পানীয়ে সকলো সম্ভাৱ্য ধাৰকক লোন এগ্ৰিমেন্ট কাৰ্যকৰী কৰাৰ আগতে এক জ্ঞাত দৃষ্টিভঙ্গী লবলৈ সহায় কৰাত এক KFS প্ৰদান কৰিব। KFS ধাৰকে বুজি পোৱা ভাষাত লিখা হ'ব লাগিব। KFS-ৰ বিষয়বস্তু ধাৰকক বুজাই দিয়া হ'ব আৰু তেওঁলোকে বুজি পোৱাৰ পিছত স্বীকৃতি লাভ কৰিব লাগিব। কোম্পানীৰ সংশ্লিষ্ট ক্ৰেডিট পলিচিসমূহে KFS জাৰি কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰু প্ৰণালী, ইয়াৰ বিষয়বস্তু আৰু বৈধতা প্ৰস্তুত কৰিব।
- 7.2. কোম্পানীয়ে ধাৰকক স্থানীয় ভাষাত বা ধাৰকে বুজি পোৱা ভাষাত ডিচবাৰ্চমেন্ট চিডুল, সুতৰ হাৰ, চাৰ্ভিচ চাৰ্জ, প্ৰিপেমেন্ট চাৰ্জকে ধৰি চৰ্তাৱলীসমূহৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে জাননী দিব। কোম্পানী সূনিশ্চিত কৰিব যাতে সুতৰ হাৰ আৰু মাত্ৰলীৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যৰূপেহে প্ৰভাৱিত হয়। এই সন্দৰ্ভত এক উপযুক্ত চৰ্ত কোম্পানীয়ে লোন এগ্ৰিমেন্টত অন্তৰ্ভুক্ত কৰিছে।
- 7.3. চুক্তিৰ অধীনত পেমেন্ট বা সম্পাদন পুনৰ আহ্বান/ ত্বৰণিত কৰাত কোম্পানীৰ সিদ্ধান্ত লোন এগ্ৰিমেন্টৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।

7.4. লোনৰ সৈতে সম্পৰ্কিত সকলো চিকিউৰিটি লোনতৰ ওপৰত বাকী থকা ধনৰ সম্পূৰ্ণ আৰু চূড়ান্ত পৰিশোধৰ পিছত, যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা ধাৰণা সাপেক্ষে মুকলি কৰি দিয়া হ'ব, আৰু কোম্পানীয়ে লোন লোৱাসকলৰ বিৰুদ্ধে কৰিব পৰা আন কোনো ক্লেইমৰ বাবে সূত্ৰপাত ঘটাবা যদি এনে সূত্ৰপাতৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰিব লগীয়া হয়, তেন্তে ধাৰকক বাকী থকা ক্লেইম আৰু প্ৰাসংগিক ক্লেইম নিষ্পত্তি/ পৰিশোধ নোহোৱালৈকে কোম্পানীয়ে চিকিউৰিটি ধৰি ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তসমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণৰ সৈতে ইয়াৰ বিষয়ে জাননী প্ৰদান কৰা হ'ব।

7.5. হোম লোন/ কৰ্প'ৰেট লোনৰ ক্ষেত্ৰত স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি মুকলি

- (a) কোম্পানীটোৱে সকলো মূল স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি মুকলি কৰিব আৰু লোন একাউন্টৰ সম্পূৰ্ণ ৰিপেমেণ্ট/ চেটলমেণ্টৰ পিছত 30 (ত্ৰিশ) দিনৰ ভিতৰত কোনো ৰেজিষ্ট্ৰীত পঞ্জীয়ন কৰা চাৰ্জ আঁতৰ কৰিবা
- (b) ধাৰকক লোন একাউন্টটো সেৱা আগবঢ়োৱা ব্ৰাঞ্চৰ পৰা আৰু তেওঁলোকৰ পচন্দ অনুসৰি নথিসমূহ উপলব্ধ থকা কোম্পানীৰ আন কোনো কাৰ্যালয়ৰ পৰা মূল স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিসমূহ সংগ্ৰহ কৰাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰা হ'ব।
- (c) মূল স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিসমূহ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান লোন অনুমোদন পত্ৰত উল্লেখ কৰা হ'ব।
- (d) একমাত্ৰ ধাৰক বা যৌথ ধাৰকক আকস্মিক মৃত্যুৰ ঘটনাৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীটোৱে আইনগত উত্তৰাধিকাৰীসকলক মূল স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিসমূহ ঘূৰাই দিয়াৰ বাবে এক সুনিৰ্দিষ্ট প্ৰক্ৰিয়া আছে। এনে পদ্ধতি কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব।
- (e) স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিসমূহ মুকলি কৰি দিয়াত বিলম্বৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ
  - (i) মূল স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিসমূহ মুকলি কৰাত পলম হোৱা বা লোনৰ সম্পূৰ্ণ ৰিপেমেণ্ট / নিষ্পত্তিৰ পিছত 30 (ত্ৰিশ) দিনৰ অধিক সময়ৰ পিছত প্ৰাসংগিক ৰেজিষ্ট্ৰীত চাৰ্জ চেটিচফেকচন প্ৰপত্ৰ দাখিল কৰাত বয়ৰ্থ হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে এনে বিলম্বৰ বাবে ধাৰকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিবা যদি কোম্পানী পলম কৰাৰ বাবে দায়ী হয়, তেন্তে কোম্পানীয়ে পলম হোৱা প্ৰতিটো দিনৰ বাবে ধাৰকক INR 5,000 (পাঁচ হাজাৰ টকা মাত্ৰ) হাৰত ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰিবা
  - (ii) আংশিক বা সম্পূৰ্ণৰূপে মূল স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিসমূহৰ হেৰোৱা/ ক্ষতিৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে ধাৰকক স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ ডুপ্লিকেট/ প্ৰমাণিত প্ৰতিলিপি লাভ কৰাত সহায় কৰিব আৰু ওপৰৰ দফা (i) ত উল্লেখ কৰা ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধৰ উপৰিও ইয়াৰে সম্পৰ্কিত ব্যয় বহন কৰিবা। অৱশ্যে, এনে ক্ষেত্ৰত, এই প্ৰক্ৰিয়া সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ কোম্পানীৰ বাবে 30 (ত্ৰিশ) দিনৰ অতিৰিক্ত সময় উপলব্ধ হ'ব আৰু তাৰ পিছত (অৰ্থাৎ, মুঠ 60 (ষাঠি) দিনৰ পিছত) পলম হোৱা সময়ৰ পেনাল্টি গণনা কৰা হ'ব।
  - (iii) এই সংহিতাৰ অধীনত প্ৰদান কৰা ক্ষতিপূৰণ যিকোনো প্ৰয়োজ্য আইন অনুসৰি আন কোনো ক্ষতিপূৰণ লাভ কৰাৰ বাবে ধাৰকৰ অধিকাৰৰ প্ৰতি কোনো ক্ষতি নকৰে।

7.6. কোম্পানীৰ সূতৰ হাৰৰ পলিচিয়ে অস্থায়ী সূতৰ হাৰৰ লোনৰ ক্ষেত্ৰত অস্থায়ী সূতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্দ্ধাৰণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰয়োজ্য নীতিসমূহ সামৰি লব আৰু এনে সূতৰ হাৰৰ পলিচি কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ হ'ব।

## 8. সাধাৰণ আইনী ব্যৱস্থাসমূহ

8.1. কোম্পানীয়ে লোন চুক্তিৰ চৰ্তসমূহত প্ৰদান কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে ধাৰকৰ কামত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব (যদিহে ধাৰকৰ দ্বাৰা আগতে প্ৰকাশ নকৰা তথ্য লক্ষ্য কৰা নহয়।)

8.2. লোন আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীটোৱে, আন সময়ত ধাৰকক একেৰাহে কষ্ট দিয়া, লোন আদায়ৰ বাবে বল প্ৰয়োগ ইত্যাদি অপ্ৰয়োজনীয় হাৰাশাস্তি কৰিব নোৱাৰিবা। কোম্পানীটোৱে সুনিশ্চিত কৰিব যাতে ইয়াৰ কৰ্মচাৰী/ তৃতীয় পক্ষৰ সংগ্ৰহ কাৰ্য এজেন্টসকলৰ পৰা গ্ৰাহকসকলে কোনো কঠোৰ ভাবুকি বা আচৰণৰ সন্মুখীন নহয়, জাৰ বাবে কৰ্মচাৰী / এজেন্টসকলক গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে উপযুক্ত পদ্ধতি ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰা হ'ব।

8.3. কোম্পানীয়ে সহ-অৱলিগেণ্টৰ সৈতে বা নোহোৱাকৈ ধাৰকক ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন কোনো উদ্দেশ্যে অনুমোদিত যিকোনো অস্থায়ী হাৰৰ টাৰ্ম লোনৰ ওপৰত ফ'ৰেক্স'জাৰ চাৰ্জ / প্ৰিপেমেণ্ট পেনাল্টি নিবিহে।

## 9. বোৰ্ড অৱ ডাইৰেক্টৰৰ দায়িত্বসমূহ

9.1. কোম্পানীৰ বোর্ড অৱ ডাইৰেক্টৰে সংস্থাটোৰ ভিতৰত উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ব্যৱস্থা ৰাখিছে। ব্যৱস্থাটোৱে সুনিশ্চিত কৰে যে কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সকলো বিবাদ অন্ততঃ পৰৱৰ্তী উচ্চ পৰ্যায়ত শুনানি গ্ৰহণ আৰু নিষ্পত্তি কৰা হ'ব।

9.2. বোর্ড অৱ ডাইৰেক্টৰে দ্বি-বাৰ্ষিক ভিত্তিত ন্যায়সংগত ব্যৱসহাৰৰ সংহিতাৰ অনুপালন আৰু ব্যৱস্থাপনাৰ বিভিন্ন স্তৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ কাৰ্জ পৰ্যালোচনা কৰিব। এনে পৰ্যালোচনা প্ৰতি বছৰে অক্টোবৰ আৰু মে' মাহত ইন্টাৰনেল অডিট (IA) বিভাগৰ দ্বাৰা অনুষ্ঠিত কৰা হ'ব। এনে পৰ্যালোচনাৰ এক সংহত প্ৰতিবেদন নিয়মীয়া অন্তৰালত অডিট কমিটি আৰু ব'ৰ্ডক দাখিল কৰা হ'ব।

## 10. অভিযোগ নিষ্পত্তি

10.1. কোম্পানীটোৱে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ সুবিধাৰ বাবে ইয়াৰ ব্ৰাঞ্চ/ স্থান য'ত ব্যৱসায়ৰ লেনদেন কৰা হয় তাত তলত দিয়া তথ্যসমূহ পৰিষ্কাৰকৈ প্ৰদৰ্শন কৰিব:

(a) অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়ৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ সবিশেষ (টেলিফোন/ মোবাইল নম্বৰ লগতে ইমেইল এড্ৰেছ) যাক কোম্পানীৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে ৰাইজে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

(b) যদি অভিযোগ/ বিবাদ এক (1) মাহৰ ভিতৰত সমাধান কৰা নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে ৰিজাৰ্ড বেংক অৱ ইণ্ডিয়াৰ দ্বাৰা নিযুক্ত লোকপালৰ ওচৰত আবেদন কৰিব পাৰে। অভিযোগসমূহ অনলাইনযোগে <https://cms.rbi.org.in> ত দাখিল কৰিব পাৰিব। অভিযোগসমূহ ডাকযোগে ৰিজাৰ্ড বেংক অৱ ইণ্ডিয়া, 4ৰ্থ মহলা, চেম্বাৰ 17, চণ্ডীগড়-160017 ত স্থাপন কৰা 'চেম্বাৰলাইজড বিচিপিট এণ্ড প্ৰচেছিং চেম্বাৰ' ত দাখিল কৰিব পাৰিব।

10.2. কোম্পানীৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা সময়ে সময়ে সংশোধিত কোম্পানীৰ গ্ৰাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি অনুসৰি হ'ব আৰু ইয়াৰ কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব।

## 11. ফেয়াৰ প্ৰেকটিচেছ কোডৰ ভাষা আৰু পদ্ধতি

বিভিন্ন ষ্টেকহোল্ডাৰৰ তথ্যৰ বাবে কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত এই সংহিতা উপলব্ধ হ'ব।

## 12. সূতৰ হাৰৰ পলিচি আৰু পেনেল চাৰ্জ

12.1. বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ধাৰকৰ পৰা বিভিন্ন হাৰৰ সূত লোৱাৰ বাবে সূতৰ হাৰ আৰু ৰিঙ্কৰ শ্ৰেণীবিভাজনৰ পদক্ষেপ আৰু মূলনীতি ধাৰক আৰু গ্ৰাহকৰ আগত প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু অনুমোদন পত্ৰ আৰু আবেদন পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।

12.2. সূতৰ হাৰ আৰু ৰিঙ্কৰ শ্ৰেণীবিভাজনৰ পদ্ধতিও কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব। ৱেবছাইটত প্ৰকাশিত বা আন ঠাইত প্ৰকাশিত তত যতিয়াই সূতৰ হাৰত কোনো পৰিৱৰ্তন হয় তেতিয়াই আপডেইট কৰা হ'ব।

12.3. অনুমোদিত সূতৰ হাৰৰ পলিচি কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা হ'ব। সূতৰ হাৰ বাৰ্ষিক হোৱা উচিত যাতে ধাৰকে একাউন্টত চাৰ্জ কৰা উপযুক্ত হাৰৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হয়।

12.4. কোম্পানীৰ সূতৰ হাৰৰ পলিচিয়ে সূতৰ হাৰ লোৱাৰ তাৰিখ, আৰু বিতৰণ/ৰিপেমেন্টৰ তাৰিখৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি সূতৰ হাৰৰ প্ৰ'-বেটা আৰোপ সম্পৰ্কীয় ব্যৱস্থাকে ধৰি সূতৰ হাৰ গণনা সম্পৰ্কে সবিশেষ প্ৰদান কৰিব।

## 12.5. পেনেল চাৰ্জ:

(a) ধাৰকৰ দ্বাৰা লোন এগ্ৰিমেন্টৰ মেটেৰিয়েল চৰ্তাৱলী মানি চলাৰ বাবে যদি পেনাল্টি আৰোপ কৰা হয়, তেন্তে ইয়াক 'পেনেল চাৰ্জ' হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব আৰু 'পেনেল সূত'ৰ ৰূপত আৰোপ কৰা নহ'ব যিটো আগধনৰ ওপৰত আদায় কৰা সূতৰ হাৰত যোগ কৰা হয়। পেনেল চাৰ্জৰ কোনো মুঠ পুঁজি থাকিব নোৱাৰিব অৰ্থাৎ এনে চাৰ্জৰ ওপৰত কোনো সূত গণনা কৰা নহ'ব। অৱশ্যে লোন একাউন্টত চক্ৰবৃদ্ধি সূতৰ বাবে স্বাভাৱিক প্ৰক্ৰিয়াত প্ৰভাৱ পেলাব নোৱাৰে। সেয়েহে, কোম্পানীয়ে প্ৰতিকাৰৰ তাৰিখলৈকে চুক্তিবদ্ধ সূতৰ হাৰত পৰিশোধ নকৰা সূতৰ ওপৰত (অপৰিশোধিত ইকুৱেটেড মাছুলী ইনষ্টলমেন্ট ("EMI") সন্নিৱিষ্ট কৰি) সূত লব পাৰে আৰু ই সূতৰ পেনেল হাৰত নহয়।

(i) মেটেৰিয়েল চৰ্তাৱলীসমূহ কোম্পানীৰ লোন পলিচিত, প্ৰতিটো লোন প্ৰডাক্টৰ বাবে পৃথকে নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব।

- (ii) ধাৰকে বিপেমেণ্ট নকৰাটোও হৈছে ধাৰকৰ দ্বাৰা লোন পৰিশোধ চুক্তি মেটেৰিয়েল চৰ্তাৱলীসমূহ মানি চলাৰ এক প্ৰকাৰ আৰু যদি পেনাল্টি বিহা হয়, তেন্তে এনে খেলিমেলিৰ বাবে কেৱল পেনেল চাৰ্জৰ ৰূপত আৰোপ কৰা হ'ব, পেনেল সুতৰ ৰূপত নহয়। এনে পেনেল চাৰ্জ যুক্তিসংগত হ'ব আৰু কোম্পানীৰ সুতৰ হাৰৰ নীতি অনুসৰি কোনো বৈষম্য নোহোৱাকৈ ডিফ'ল্টৰ অধীনত থকা ধনবাশিৰ ওপৰত কোম্পানীয়ে আৰোপ কৰিবা ইয়াৰোপৰি, নিশ্চিত কৰা হ'ব যাতে পেনেল চাৰ্জৰ কোনো মুঠ পুঁজি নাথাকে অৰ্থাৎ এনে চেৰ্জৰ ওপৰত কোনো অতিৰিক্ত সুত গণনা কৰা নহয়।
- (iii) আগৰ বাকী থকা পেনেল চাৰ্জৰ ধনবাশিৰ ওপৰত অতিৰিক্ত / নতুন পেনেল চাৰ্জ আৰোপ কৰা নহয়।
- (b) কোম্পানীটোৱে সুতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত সামগ্ৰী প্ৰৱৰ্তন নকৰে আৰু আক্ষৰিক আৰু জীৱন্তভাৱে সংহিতাৰ পালন সুনিশ্চিত কৰিবা।
- (c) কোম্পানীৰ বোৰ্ডে অনুমোদন জনোৱা সুতৰ হাৰ পলিচীয়ে পেনেল চাৰ্জ আৰোপ কৰাৰ নীতিসমূহ সামৰি লবা।
- (d) পেনেল চাৰ্জৰ পৰিমাণ যুক্তিসংগত হ'ব আৰু কোনো নিৰ্দিষ্ট লোন/ সামগ্ৰীৰ শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্য নোহোৱাকৈ লোন এগ্ৰিমেণ্টৰ মেটেৰিয়েল চৰ্তাৱলী মানি চলাৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ নহয়।
- (e) সুতৰ হাৰ আৰু সেৱা চাৰ্জৰ অধীনত কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত হোৱাৰ উপৰিও কোম্পানীয়ে লোন এগ্ৰিমেণ্ট আৰু KFS-ত গ্ৰাহকৰ সন্মুখত পেনেল চাৰ্জৰ পৰিমাণ আৰু কাৰণ স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিবা। অনুমোদন পত্ৰ আৰু লোন চুক্তিত কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত পেনেল চাৰ্জৰ চিডুলৰ প্ৰসংগ প্ৰদান কৰাটো পৰ্যাপ্ত নহ'ব।
- (f) যেতিয়া লোনৰ মেটেৰিয়েল চৰ্তাৱলী মানি চলাৰ বাবে ৰিমাইণ্ডাৰ ধাৰকক প্ৰেৰণ কৰা হয়, প্ৰযোজ্য পেনেল চাৰ্জসমূহ জনোৱা হ'ব ইয়াৰোপৰি, পেনেল চাৰ্জ আৰোপ কৰাৰ কোনো ঘটনা আৰু কাৰণো জনোৱা হ'ব।
- (g) চলি থকা লোনৰ ক্ষেত্ৰত, পৰৱৰ্তী পুনৰীক্ষণ বা নৱীকৰণৰ তাৰিখত নতুন পেনেল চাৰ্জ ব্যৱস্থালৈ পৰিৱৰ্তন নিশ্চিত কৰা হ'ব।
- (h) কোম্পানীয়ে ইয়াৰ সম্পূৰ্ণ নিজা বিবেচনাত, দুৰ্যোগ ঘোষণা কৰা অঞ্চলসমূহত 1 (এক) বছৰতকৈ অধিক সময়ৰ বাবে গ্ৰাহকৰ ক্ষেত্ৰত বিভিন্ন ফীজ আৰু চাৰ্জ বেহাই/ হ্ৰাস কৰাৰ দৰে সাহায্য ব্যৱস্থা প্ৰদান কৰিব পাৰে।

### 13. শাৰিৰিক/ দৃশ্যগতভাৱে বাধাপ্ৰাপ্তসকললৈ লোনৰ সুবিধা

কোম্পানীয়ে অক্ষমতাৰ ভিত্তিত শাৰিৰিক / দৃষ্টিহীন আৱেদনকাৰীক লোন প্ৰদানৰ ক্ষেত্ৰত বৈষম্যমূলক আচৰণ নকৰে। কোম্পানীটোৱে এনে ব্যক্তিসকলক লোন লাভ কৰাৰ বাবে সম্ভৱপৰ সকলো সহায় আগবঢ়াব। কোম্পানীয়ে সকলো স্তৰত তেওঁলোকৰ কৰ্মচাৰীৰ বাবে পৰিচালিত সকলো প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচীত আইন আৰু আন্তৰাষ্ট্ৰীয় সন্মিলনৰ দ্বাৰা তেওঁলোকক নিশ্চয়তা প্ৰদান কৰা অক্ষম লোকসকলৰ অধিকাৰ থকা এক উপযুক্ত মডিউল সন্নিৱিষ্ট কৰিবা। তদুপৰি, কোম্পানীয়ে তেওঁলোকৰ দ্বাৰা ইতিমধ্যে স্থাপন কৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ অধীনত অক্ষম লোকসকলৰ অভিযোগৰ নিষ্পত্তি নিশ্চিত কৰিবা।

### 14. কোম্পানীৰ ডাইৰেক্ট চেলছ এজেন্ট (“DSA”) / ডাইৰেক্ট মাৰ্কেটিং এজেন্ট (“DMA”) / ৰিক'ভাৰী এজেন্টৰ দায়িত্ব

- 14.1. কোম্পানীয়ে DSA / DMA-ৰ বাবে ইয়াৰ আচাৰ সংহিতাত DSA / DMA-ৰ দায়িত্বসমূহ উল্লেখ কৰিছে। তদুপৰি, কোম্পানীৰ সংগ্ৰহ আৰু ৰিক'ভাৰী প্ৰক্ৰিয়া কোম্পানীৰ কালেকচন আৰু ৰিক'ভাৰী পলিচি অনুসৰি হ'ব। কোম্পানীৰ ডেবট ৰিক'ভাৰী এজেন্টৰ বাবে আচাৰ সংহিতাত ৰিক'ভাৰী এজেন্টসকলৰ দায়িত্ব নিৰ্দ্দেশন কৰা হৈছে।
- 14.2. কোম্পানীয়ে সুনিশ্চিত কৰিব যাতে DSA / DMA / ৰিক'ভাৰী এজেন্টসকলক যত্ন আৰু সংবেদনশীলতাৰ সৈতে তেওঁলোকৰ দায়িত্বসমূহ বিশেষভাৱে গ্ৰাহকক সনিৰ্বন্ধ আৱেদন কৰা, কল কৰা সময়, গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ গোপনীয়তা আৰু আগবঢ়োৱা প্ৰডাক্টৰ সঠিক চৰ্তাৱলী অৱগত কৰোৱা ইত্যাদি সঠিকভাৱে পৰিচালনা কৰিবলৈ প্ৰশিক্ষণ দিয়া হৈছে।
- 14.3. কোম্পানীয়ে DSA / DMA-ৰ বাবে আচাৰ সংহিতা মানি চলিবলৈ DSA / DMA-ৰ প্ৰতিশ্ৰুতি লাভ কৰিবা। ইয়াৰোপৰি, ৰিক'ভাৰী এজেন্টসকলে এই সংহিতাত থকা নিৰ্দেশনা আৰু লগতে ডেবট ৰিক'ভাৰী এজেন্টসকলৰ বাবে থকা আচাৰ সংহিতাতও মানি চলিব লাগিবা। ৰিক'ভাৰী এজেন্টসকলে কোম্পানীৰ অখণ্ডতা আৰু সুনামৰ ক্ষতি কৰিব পৰা কাৰ্যৰ পৰা বিৰত থকা আৰু তেওঁলোকে গ্ৰাহকৰ গোপনীয়তা কঠোৰভাৱে মানি চলাটো আৱশ্যকীয়।
- 14.4. কোম্পানীয়ে ইয়াক সুনিশ্চিত কৰিব যাতে ইয়াৰ ৰিক'ভাৰী এজেন্টসকলে তেওঁলোকৰ লোন সংগ্ৰহ কৰা কাৰ্যৰ সময়ত কোনো লোকৰ বিৰুদ্ধে

ৰাজহুৱাভাৱে অপমান কৰা বা ধাৰকৰ পৰিয়ালৰ সদস্য, ৰেফাৰ কৰা লোক আৰু বন্ধুবৰ্গৰ গোপনীয়তাত হস্তক্ষেপৰ কাৰ্য, মোবাইল বা অনুপযুক্ত বাৰ্তা প্ৰেৰণ, ভাবুকি প্ৰদান আৰু/ বা বেনামী কল কলা, অভাৰডিউ লোন ৰিক'ভাৰীৰ বাবে ধাৰকক একেৰাহে ফোন কৰি থকা আৰু 8:00 a.m. ৰ আগত আৰু 7:00 p.m. ৰ পিছত কল কৰা, ভুৱা আৰু বিভ্ৰান্তিমূলক উপস্থাপনকে ধৰি মৌখিক বা শাৰীৰিকভাৱে ভাবুকি প্ৰদান বা হাৰাশাস্তি নকৰে।

14.5. কোম্পানীয়ে:

- (a) ভাৰত চৰকাৰৰ DoT-ৰ পৰা কোনো বৈধ পঞ্জীয়ন পত্ৰ নথকা DSA / DMA-ক টেলিমাৰ্কেটাৰ হিচাপে নিযুক্ত নকৰে; কোম্পানীয়ে কেৱল সেই টেলিমাৰ্কেটাৰসকলক নিয়োজিত কৰিব যি তেওঁলোকৰ প্ৰচাৰমূলক/ টেলিমাৰ্কেটিং কাৰ্যকলাপৰ বাবে সময়ে সময়ে টেলিকম ৰেগুলেটৰী অথৰিটি অৱ ইণ্ডিয়া (“TRAI”) ৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা নিৰ্দেশনা অনুসৰি পঞ্জীয়ন কৰা হৈছে;
- (b) কোম্পানীৰ দ্বাৰা নিয়োজিত DSA / DMA-ৰ তালিকাৰ লগতে তেওঁলোকে TRAI-লৈ টেলিমাৰ্কেটিং কল কৰাৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা পঞ্জীয়নভুক্ত টেলিফোন নম্বৰসমূহ দাখিল কৰিব; আৰু
- (c) সুনিশ্চিত কৰিব যাতে তেওঁলোকে বৰ্তমান নিয়োজিত কৰা সকলো এজেন্টে টেলিমাৰ্কেটাৰ হিচাপে DoT-ত পঞ্জীয়ন কৰায়া

## 15. সংগ্ৰহ আৰু আদায়

কোম্পানীৰ সংগ্ৰহ আৰু ৰিক'ভাৰী প্ৰক্ৰিয়া বোৰ্ডে অনুমোদন জনোৱা, কোম্পানীৰ সংগ্ৰহ আৰু ৰিক'ভাৰী নীতি অনুসৰি হ'ব।

## 16. আচাৰ সংহিতা

- 16.1. কোম্পানীয়ে সুনিশ্চিত কৰিব যাতে ইঞ্চুৰেঞ্চৰ ব্যৱসায়ৰ আৱেদন কৰিবলৈ আচাৰ সংহিতা ভাৰতীয় বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা নীতিৰ দ্বাৰা পৰিচালিত হ'ব।
- 16.2. তাৰোপৰি, কোম্পানীয়ে সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা অনুসৰি, ডেবট ৰিক'ভাৰী এজেন্ট আৰু ডাইৰেক্ট চেলিং এজেন্টৰ বাবে আচাৰ সংহিতা মানি চলাটো সুনিশ্চিত কৰিব।

## 17. পুনৰীক্ষণ আৰু সংশোধনী

- 17.1. বোৰ্ডৰ অনুমোদনৰ সৈতে সংহিতাটো সংশোধন বা সাল-সলনি কৰা হ'ব। বোৰ্ডে বাৰ্ষিক ভিত্তিত এই সংহিতা পুনৰীক্ষণ কৰিব।
- 17.2. উল্লিখিতৰ প্ৰতি কোনো পক্ষপাতিত্ব নকৰাকৈ, যিকোনো চলি থকা নীতি, আইন বা পলিচি (বা যিকোনো চলিত নীতি, আইন বা পলিচি সম্পৰ্কে কোনো স্পষ্টিকৰণত) যিকোনো পৰিৱৰ্তন (যিকোনো চলিত আইন বা আন কোনো উঠাই লোৱাৰ) বিবেচনা কৰিবলৈ সংহিতা সংশোধন কৰাৰ প্ৰয়োজন হ'লে কোম্পানীৰ চীফ এক্সিকিউটিভ অফিচাৰজনে সংহিতাত এনে পৰিৱৰ্তনত অনুমোদন জনাব পাৰে যি এনে পৰিৱৰ্তন বা স্পষ্টিকৰণ মানি চলিবলৈ প্ৰয়োজন হ'ব পাৰে। চীফ এক্সিকিউটিভ অফিচাৰৰ দ্বাৰা অনুমোদিত এনে কোনো পৰিৱৰ্তন বোৰ্ডৰ দ্বাৰা অনুমোদনৰ বাবে বোৰ্ডৰ ওচৰত, ইয়াৰ পিছতে অনুষ্ঠিত বৈঠকত উপস্থাপন কৰা হ'ব।
- 17.3. এই সংহিতাত কোনো বিষয় থকা স্বত্বেও, যিকোনো চলিত অধিনিয়ম, নিয়ম, নীতি, আইন বা সাল-সলনি বা এখন নতুন প্ৰযোজ্য আইন প্ৰণয়নৰ সৈতে এই সংহিতাৰ ব্যৱস্থাৰ যিকোনো বিৰোধৰ ক্ষেত্ৰত, এনে আইন, অধিনিয়ম, নীতি বা প্ৰণয়নৰ অধীনত থকা ব্যৱস্থাসমূহ এই সংহিতাৰ ওপৰত প্ৰাধান্য লাভ কৰিব।

## 18. সংহিতাৰ ৰূপায়ণ

তলৰ তালিকাখনত এই সংহিতাৰ সন্দৰ্ভত বোৰ্ডৰ অডিট কমিটি, চীফ এক্সিকিউটিভ অফিচাৰ, আৰু কোম্পানীৰ ইন্টাৰ্নেল অডিট বিভাগৰ ভূমিকা আৰু দায়িত্বসমূহৰ বিশদ বিৱৰণ প্ৰদান কৰা হৈছে। প্ৰাসংগিক সমিতি, কৰ্মকৰ্তা, বা বিভাগৰ ভূমিকা আৰু দায়িত্বসমূহৰ উপৰিও, আইন বা কোম্পানীৰ চাৰ্টাৰ নথিৰ অধীনত হওক, এই ভূমিকা আৰু দায়িত্বসমূহ হৈছে:

বোৰ্ডৰ অডিট সমিতি	<ul style="list-style-type: none"> <li>● দ্বি-বাৰ্ষিক ভিত্তিত অডিট বিভাগৰ দ্বাৰা জমা কৰা অনুপালন প্ৰতিবেদন পুনৰীক্ষণ কৰা।</li> </ul>
-------------------	--

চীফ এক্সিকিউটিভ অফিচাৰ	<ul style="list-style-type: none"><li>• বোৰ্ড অৱ ডাইৰেক্টৰৰ দ্বাৰা পৰৱৰ্তী অনুমোদন সাপেক্ষে, এই সংহিতাৰ অনুচ্ছেদ 12.2 অনুসৰি সংহিতাত সংশোধনীৰ তুমোদন কৰা।</li></ul>
ইন্টাৰ্নেল অডিট বিভাগ	<ul style="list-style-type: none"><li>• মে' আৰু অক্টোবৰ মাহত দ্বি-বাৰ্ষিক ভিত্তিত সংহিতা অনুসৰি কোম্পানীৰ পুনৰীক্ষণ কৰা; আৰু</li><li>• অন্তিষ্ঠিত কৰা পুনৰীক্ষণৰ ওপৰত আধাৰিত এখন প্ৰতিবেদন প্ৰস্তুত কৰা আৰু বোৰ্ডৰ অডিট সমিতি আৰু বোৰ্ড অৱ ডাইৰেক্টৰক জমা দিয়া।</li></ul>