

ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড
এর
নাভি ফিনসার্ভ লিমিটেড

সংস্করণ নং	FPC/6/2026-27
নীতির মূল গ্রহণের তারিখ	মার্চ 14, 2016
নীতি সংশোধনের তারিখ	<ol style="list-style-type: none"> 1. সেপ্টেম্বর 16, 2024 2. ডিসেম্বর 30, 2024 3. ফেব্রুয়ারি 28, 2025 4. আগস্ট 11, 2025 5. মে 27, 2026
নীতির দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি	চিফ এক্সিকিউটিভ অফিসার
অনুমোদনকারী	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
পর্যালোচনার পর্যায়কাল	বার্ষিক

পর্যালোচনা/সংশোধনের তারিখ	বিবরণ	পরবর্তী পর্যালোচনার তারিখ
ডিসেম্বর 30, 2024	মাস্টার ডাইরেকশন – রজিার্ড ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি – স্কলে-বেসেড রিগুলাশন) নব্বিশোভলি, 2023-এর অধ্যায় VII-এ উল্লিখিত ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড এবং FY 2023-24-এর তদারকি মূল্যায়নের জন্য কোম্পানির পরিদর্শনের সময় প্রাপ্ত পর্যবেক্ষণের সঙ্গে সামঞ্জস্য রখে কোডের পর্যালোচনা।	ডিসেম্বর 29, 2025-এর পরে নয়
ফেব্রুয়ারি 28, 2025	করপোরেটে লোন পণ্য প্রবর্তনের কারণে কোডে সংশোধন।	ডিসেম্বর 29, 2025-এর পরে নয়
আগস্ট 11, 2025	গ্রাহকদের লোন প্রত্যাখ্যানের কারণ জানানোর বধিান অন্তর্ভুক্ত করার জন্য সংশোধন।	ডিসেম্বর 29, 2025-এর পরে নয়

মঃ 27, 2026	কঃডরে পরযায়করমকি পরযালঃচনা, ংবং রজিার্ত্ত ব্য়াক্ অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্য়াক্িং ফাইন্য়ান্সিয়াল কঃম্পানসি - দায়ত্বশীল ব্য়বসায়কি আচরণ) নরিদশঃবলি, 2025 অনুসারে পরবির্তন অন্তর্ভুক্ত করতে ংবং FY 2024-25-ংর তদারকি মূল্যায়নরে জন্য় কঃম্পানরি পরদির্শনরে সময় প্রাপ্ত পর্য়বক্ষণগুলরি সমাধান করতে সংশঃধন।	মঃ 26, 2027-ংর পরে নয়
-------------	---	------------------------

সূচিপত্র

1. পটভূমি	1
2. উদ্দেশ্য	1
3. অঙ্গীকারসমূহ	1
4. প্রযোজ্যতা	1
5. লেনের আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ	2
6. লেন মূল্যায়ন এবং শর্তাবলি / নথিমালা	3
7. শর্তাবলি ও নথিমালা পরিবর্তনসহ লেন বিতরণ	3
8. সাধারণ বহির্বিধানসমূহ	4
9. বোর্ড অফ ডিরেক্টরস-এর দায়িত্ব	5
10. অভিযোগ নিষ্পত্তি	5
11. ফ্যোর প্র্যাকটিসেসে কোড জানাবার ভাষা ও পদ্ধতি	5
12. সুদে হার নীতি ও জরমিানামূলক চার্জ	5
13. শারীরিক / দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য লেন সুবিধা	7
14. কোম্পানির ডাইরেক্ট সলোস এজেন্ট (“DSA”) / ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট (“DMA”) / রকিভারি এজেন্টদের দায়িত্ব	7
15. সংগ্রহ ও পুনরুদ্ধার	8
16. আচরণবিধি	8
17. পর্যালোচনা ও সংশোধন	8
18. কোডের বাস্তবায়ন	8

1. পটভূমি

- 1.1. নাভি ফিনিসার্ভ লিমিটেডে (“কোম্পানি”) একটি নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - ইনভেস্টমেন্ট অ্যান্ড ক্রেডিট কোম্পানি (“NBFC-ICC”), যা বর্তমানে রেজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (“RBI”)–এর নিয়ন্ত্রক কাঠামোর মধ্য স্তরে অন্তর্ভুক্ত। কোম্পানি বর্তমানে ব্যক্তিদের (“গ্রাহক(গণ)” / “ঋণগ্রহীতা(গণ)”) জন্য হোম লোন, লোন এগেইনস্ট প্রপার্টি এবং পার্সোনাল লোনসহ বিভিন্ন ঋণদান পণ্য (সমষ্টিগতভাবে “লোনসমূহ”) প্রদান করে।
- 1.2. কোম্পানি RBI (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নরিদশোবলি, 2025 (“দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ নরিদশোবলি”)–এর অধীনে প্রয়োজনীয়তা অনুসারে এই ফরম প্রফাইলসিসে কোড (“কোড” অথবা “FPC”) প্রণয়ন ও গ্রহণ করেছে। কোম্পানি যে সকল লোন প্রদান করে, এই কোড সেই সব লোনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে ব্যবসায় কোম্পানির দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ ও স্বচ্ছতার অঙ্গীকার প্রতিফলিত করার জন্য এই কোড প্রণীত হয়েছে।

2. উদ্দেশ্য

- 2.1. গ্রাহকদের প্রতি কোম্পানির প্রধান অঙ্গীকারসমূহ নিশ্চিত করার উদ্দেশ্যে এই কোড প্রণীত হয়েছে:
- (a) মৌলিক মানদণ্ড স্থাপনের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে আচরণে নৈতিক, দায়িত্বশীল এবং ন্যায্য পদ্ধতিকে উৎসাহিত করা;
 - (b) ঋণগ্রহীতা এবং কোম্পানির মধ্যে ন্যায্য ও সম্মানজনক সম্পর্ক গড়ে তোলা;
 - (c) প্রযোজ্য আইন ও বিধিবিধানের অধীনে প্রয়োজনীয়তা ও মানদণ্ড, এবং কোম্পানি প্রদত্ত লোনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য এই কোডের শর্ত পূরণ করা; এবং
 - (d) গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থাকে শক্তিশালী করা।

3. অঙ্গীকারসমূহ

- 3.1. আর্থিক পরিস্রবো ক্ষেত্রে প্রচলিত মানদণ্ড পূরণে লক্ষ্যে সততা ও স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির ভিত্তিতে সকল লেনদেনে ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করে কোম্পানি এই কোড মনে চলবে।
- 3.2. কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের কাছে স্পষ্ট ও দ্বয়রহীন তথ্য প্রদান করবে, যাত তারা কোম্পানি প্রদত্ত লোন পণ্য এবং তার শর্তাবলি ও নিয়মাবলি, পরিস্রবো চার্জ, সুদে হার এবং আবদেন পদ্ধতি বুঝতে পারবে।
- 3.3. কোম্পানি গ্রাহকদের সকল ব্যক্তিগত তথ্যকে ব্যক্তিগত ও গোপনীয় হিসেবে গণ্য করবে এবং কোম্পানি তৃতীয় পক্ষের কাছে কোম্পানি তথ্য প্রকাশ করবে না, যদি না (a) কোম্পানি আইন বা নিয়ন্ত্রক বা ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরোসহ সরকারি কর্তৃপক্ষের দ্বারা তা প্রয়োজন হয়; অথবা (b) কোম্পানির গোপনীয়তা নীতির শর্ত অনুসারে গ্রাহক এমন ব্যক্তিগত তথ্য ভাগ করে নেওয়ার সম্মতি দিয়ে থাকবে।
- 3.4. কোম্পানি বয়স, জাত, লিঙ্গ, বৈহিক অবস্থা, ধর্ম এবং/অথবা প্রতিবন্ধিতার ভিত্তিতে তার গ্রাহকদের বরিত্ব কোম্পানি বস্রম্য করবে না।

4. প্রযোজ্যতা

এই কোড কোম্পানির সকল কর্মচারী এবং কোম্পানির ব্যবসার পরিপ্রেক্ষিতে কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত অন্যান্য ব্যক্তিদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

5. লেনের আবেদন এবং তার প্রকরণ

- 5.1. কোম্পানি প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী অনুমোদিত তার ডিজিটাল লেন্ডিং ওয়েবসাইট, অথবা ডিজিটাল অংশীদার বা এজেন্ট, অথবা এমন অন্যান্য পদ্ধতিসহ ডিজিটাল চ্যানেলে মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাদের সংগ্রহ করবে। সকল লেনের আবেদন কোম্পানির ডিজিটাল লেন্ডিং ওয়েবসাইটে মাধ্যমে অথবা বাস্তব লেন আবেদনপত্রের মাধ্যমে (হোম লেন অথবা লেন এগইনস্ট প্রপার্টির ক্ষেত্রে) অথবা প্রযোজ্য আইন অনুসারে অন্য কোনো পদ্ধতির মাধ্যমে কোম্পানি গ্রহণ করবে।
- 5.2. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতার সঙ্গ্রে তার লেন অ্যাগ্রিমেন্ট এবং তার মূল শর্তাবলী সম্প্রতি সকল যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় করা হবে। আরও, ঋণগ্রহীতার সঙ্গ্রে অন্যান্য সকল যোগাযোগ ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি সর্বোত্তম প্রচেষ্টা করবে।
- 5.3. কোম্পানি আরও নিশ্চিত করবে যে লেন আবেদনপত্রে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্য কোনো ঋণদাতা প্রদত্ত শর্তাবলী ও নিয়মাবলীর সঙ্গ্রে অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা অবগত সিদ্ধান্ত নতি পারেন। লেন আবেদনপত্রে আবেদনপত্রের সঙ্গ্রে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথিপত্রও উল্লেখ থাকবে।
- 5.4. সকল লেন আবেদন প্রাপ্তির স্বীকৃতি প্রদানের জন্য কোম্পানি একটি ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। অগ্রাধিকারযোগ্যভাবে, যে সময়সীমার মধ্যে লেন আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে, তা-ও স্বীকৃতিপত্র উল্লেখ থাকবে।
- (a) লেন আবেদন প্রকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সকল তথ্য আবেদন করার সময় কোম্পানির কাছে জমা দিতে হবে। কোম্পানির কোনো অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হলে, গ্রাহকের সঙ্গ্রে যোগাযোগ করার অধিকার কোম্পানির থাকবে।
- (b) কোম্পানি অনুমোদনপত্রে (স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায়) গ্রাহককে লিখিতভাবে লেন অনুমোদন এবং তার শর্তাবলী ও নিয়মাবলী সম্প্রতি জানাবে (অনুমোদিত লেনের পরিমাণসহ শর্তাবলী ও নিয়মাবলী, বার্ষিকীকৃত সুদে হার এবং তার প্রযোগ পদ্ধতি, প্রসেসিং ফি, লেনের ম্যোদ, প্রদেয় সমান মাসিক কিস্তি (“EMI”), অন্যান্য প্রযোজ্য ফি ও চার্জ এবং প্রযোজ্য অন্যান্য বিবরণ প্রকাশ করতে হবে), এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা শর্তাবলী ও নিয়মাবলী গ্রহণের বিষয়টি তার নথিভুক্ত রেকর্ডে সংরক্ষণ করবে। লেন আবেদন প্রত্যাখ্যাত হলে, কোম্পানি আবেদনকারীকে প্রত্যাখ্যানের কারণ জানাবে।
- (c) কোম্পানি তার বিবেচনায়, স্বাভাবিক প্রকরণীয়, ঋণগ্রহীতা অথবা কোনো ব্যাঙ্ক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে প্রাপ্ত লেন হিসাব স্থানান্তরে অনুরোধ পর্যালোচনা করবে। অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে একুশ (21) দিনের মধ্যে কোম্পানি পরিস্থিতি অনুযায়ী সম্মতি বা আপত্তি জানাবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সঙ্গ্রে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তিগত শর্ত অনুযায়ী হবে।
- (d) বতিরগসূচী, সুদে হার, পরিশোধ চার্জ বা অন্য কোনো চার্জসহ কোনো শর্তাবলী ও নিয়মাবলী পরিবর্তনের সিদ্ধান্ত নাওয়ার আগে, লেন অ্যাগ্রিমেন্ট অনুসারে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতাদের বোধগম্য ভাষায় নোটিশ দাবে। উপরোক্ত চার্জের কোনো পরিবর্তন কোম্পানির শাখাগুলিতে এবং কোম্পানির

ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ করা হবে।

6. লেন মূল্যায়ন এবং শর্তাবলি/নয়িমাবলি

- 6.1. লেন আবেদনসমূহ কোম্পানির অনুসৃত ঋণযোগ্যতা মূল্যায়ন প্রক্রিয়ার অধীন।
- (a) বক্যো পরিশোধে ব্যর্থতা অথবা বলিম্বতি পরিশোধের জন্য আরোপযোগ্য চার্জ কোম্পানি লেন অ্যাগ্রমিন্টে 'গাঢ় অক্ষর'ে উল্লেখ করবে। আরও, কোম্পানি আগাম পরিশোধজনিত জরিমানা থাকলে তা ঋণগ্রহীতাদের কাছে প্রকাশ করা হবে।
- (b) লেন অ্যাগ্রমিন্টে উল্লিখিত শর্তাবলি ও নয়িমাবলি গ্রহণের পর লেন বতিরণ প্রক্রিয়া শুরু করা হবে। আবেদনকারীর সম্মতি কোম্পানি সংরক্ষণ করবে এবং তা ডিজিটালভাবে/বাস্তব রূপে তার রেকর্ডে বজায় রাখবে।
- (c) লেন বতিরণের সময় সকল ঋণগ্রহীতাকে লেন অ্যাগ্রমিন্টে উল্লিখিত সকল সংযুক্তিসহ লেন অ্যাগ্রমিন্টের একটি অনুলপি প্রদান করা হবে এবং তার স্বীকৃতি ডিজিটালভাবে/বাস্তব রূপে রেকর্ডে সংরক্ষণ করা হবে।

7. শর্তাবলি ও নয়িমাবলির পরবর্তনসহ লেন বতিরণ

- 7.1. প্রয়োজ্য RBI বিধিবিধানে প্রদত্ত মানক বনিয়াস অনুসারে লেন অ্যাগ্রমিন্ট সম্পাদনের আগে অবগত সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়তার জন্য কোম্পানি সকল সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে একটি KFS প্রদান করবে। KFS এমন ভাষায় লিখিত হবে যা সংশ্লিষ্ট ঋণগ্রহীতার বুদ্ধিতে পারেন। KFS-এর বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতাকে ব্যাখ্যা করা হবে এবং তারা তা বুঝে মরমে স্বীকৃতি গ্রহণ করা হবে। কোম্পানির সংশ্লিষ্ট ক্রেডিট পলিসিতে KFS জারি করার প্রক্রিয়া ও ব্যবস্থা, তার বিষয়বস্তু এবং বৈধতা উল্লেখ থাকবে।
- 7.2. বতিরণসূচী, সুদে হার, পরিশোধ চার্জ, আগাম পরিশোধজনিত চার্জ ইত্যাদিসহ শর্তাবলি ও নয়িমাবলির কোম্পানি পরবর্তন হলে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় নোটিশ দাবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদে হার ও চার্জের পরবর্তন কেবল ভবিষ্যৎ কার্যকারিতার ভিত্তিতে প্রয়োগ করা হবে। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত কোম্পানি লেন অ্যাগ্রমিন্টে অন্তর্ভুক্ত করেছে।
- 7.3. চুক্তির অধীনে লেনেরে অর্থ অবলিম্ব্যে পরিশোধের দাবি করা / অর্থপ্রদান বা কার্যসম্পাদন ত্বরান্বিত করার বিষয়ে কোম্পানির সিদ্ধান্ত লেন অ্যাগ্রমিন্টের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- 7.4. লেনসমূহের বক্যো অর্থের পূরণ ও চূড়ান্ত পরিশোধ প্রাপ্তির পর লেনেরে সঙ্গে সম্পর্কিত সকল জামানত মুক্ত করা হবে, তবে ঋণগ্রহীতাদের বিরুদ্ধে কোম্পানির যে কোম্পানি অন্য দাবির ক্ষেত্রে কোম্পানি বৈধ অধিকার বা লয়নে এবং সমন্বয়ধিকারের অধীন থাকবে। যদি এমন সমন্বয়ধিকার প্রয়োগ করতে হয়, তবে অবশিষ্ট দাবির পূরণ বিবরণ এবং যে শর্তের অধীনে সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি / পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি জামানত ধরে রাখার অধিকারী, সে সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে দ্রুত নোটিশ দাওয়া হবে।
- 7.5. হোম লেন / কর্পোরটে লেনেরে ক্ষেত্রে স্থাবর সম্পত্তির নথি মুক্ত করা
- (a) লেন হিসাবের পূরণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পর 30 (ত্রিশ) দিনের মধ্যে কোম্পানি স্থাবর সম্পত্তির সকল মূল নথি মুক্ত করবে এবং যে কোম্পানি নবিন্ধন কর্তৃপক্ষের কাছে নবিন্ধিত চার্জ অপসারণ করবে।

- (b) ঋণগ্রহীতার পছন্দ অনুযায়ী, যো শাখা থেকে লোন হিসাব পরমিবো দেওয়া হয়ছেো অথবা কোম্পানির অন্য কোনো অফিস যথোনে নথিগূলি উপলব্ধ রয়ছেো, সথোন থেকে সথাবর সম্পত্তরি মূল নথি সংগ্রহরে বকিল্প ঋণগ্রহীতাকো দেওয়া হবো।
- (c) সথাবর সম্পত্তরি মূল নথি ফরেতরে সময়সীমা এবং সথান লোন অনুমোদনপত্রে উল্লখে থাকবো।
- (d) একক ঋণগ্রহীতা অথবা যো ঋণগ্রহীতাদরে মৃত্যুজনতি সম্ভাব্য পরিস্থিতি মোকোবালির জন্য আইনগত উত্তরাধিকারীদরে কাছো সথাবর সম্পত্তরি মূল নথি ফরেত দেওয়ার বমিয়ো কোম্পানির একটি সুস্পষ্ট পদ্ধতি রয়ছেো। উক্ত পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ থাকবো।
- (e) সথাবর সম্পত্তরি নথি মুক্ত করতে বলিম্বরে জন্য ক্ষতপিরণ
- (i) লোনের পুরণ পরিশোধ/নমিপত্তরি 30 (ত্রিশ) দিনরে বশো সময় অতিক্রান্ত হওয়ার পরও সথাবর সম্পত্তরি মূল নথি মুক্ত করতে বলিম্ব হলে, অথবা সংশ্লষ্টি নবিন্ধন কর্তৃপক্ষরে কাছো চার্জ সন্তুষ্টরি ফর্ম দাখলি করতে ব্যর্থ হলে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকো এই বলিম্বরে কারণ জানাবো। বলিম্বরে জন্য কোম্পানি দায়ী হলে, কোম্পানি প্রতদিনরে বলিম্বরে জন্য ঋণগ্রহীতাকো INR 5,000 (ভারতীয় রূপি পাঁচ হাজার মাত্র) হারে ক্ষতপিরণ দবো।
- (ii) সথাবর সম্পত্তরি মূল নথরি আংশকি বা সম্পূর্ণ ক্ষতি/ক্ষয়ক্ষতি হলে, উপররে ধারা (i)-এ উল্লখিতি ক্ষতপিরণ প্রদানের পাশাপাশি, সথাবর সম্পত্তরি নথরি ডুপ্লিকিটে/প্রতযয়তি অনুলপি সংগ্রহে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকো সহায়তা করবো এবং সংশ্লষ্টি খরচ বহন করবো। তবে, এমন ক্ষত্রে এই পদ্ধতি সম্পন্ন করার জন্য কোম্পানির কাছো অতিরিক্ত 30 (ত্রিশ) দিন সময় থাকবো এবং বলিম্বকালীন জরমিনা তার পরে গণনা করা হবো (অর্থো, মোট 60 (ষাট) দিনরে পর)।
- (iii) এই কোডরে অধীনে প্রদত্ত ক্ষতপিরণ প্রযোজ্য কোনো আইন অনুযায়ী অন্য কোনো ক্ষতপিরণ পাওয়ার ক্ষত্রে ঋণগ্রহীতার অধিকাররে প্রতি কোনো বরিপ প্রভাব না ফলেই প্রযোজ্য হবো।

7.6. ফলোট্টি সুদরে হারযুক্ত লোনের ক্ষত্রে ফলোট্টি সুদরে হার পুনরনিধারণরে জন্য প্রযোজ্য নীতসিমূহ কোম্পানির সুদরে হার নীতিতে অন্তর্ভুক্ত থাকবো, এবং উক্ত সুদরে হার নীতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ থাকবো।

8. সাধারণ বধিনসমূহ

- 8.1. লোন অ্যাগ্রমিনেটরে শর্তাবলি ও নমিযাবলতি উল্লখিতি উদ্দেশ্যে ব্যতীত কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বমিয়াদতি হস্তক্ষপে করা থেকে বরিত থাকবো (যদি না ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে প্রকাশ না করা কোনো তথ্য নজরে আসে)।
- 8.2. লোন পুনরুদ্ধাররে ক্ষত্রে কোম্পানি অনুচতি হযরানির আশ্রয় নবো না, যমেন অস্বাভাবকি সমযে ঋণগ্রহীতাদরে বারবার বরিক্ত করা, লোন পুনরুদ্ধাররে জন্য পশেশিক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি কোম্পানি নশ্চিতি করবো যো তার কর্মচারী/তৃতীয় পক্ষরে সংগ্রহ এজনেটরা গ্রাহকদরে প্রতি কোনো রূট আচরণ করবনে না, যার জন্য কর্মচারী/এজনেটদরে গ্রাহকদরে সঙ্গে যথায়থভাবে আচরণ করার জন্য পরযাপ্ত প্রশকিষণ দেওয়া হবো।

8.3. সহ-দায়বদ্ধ ব্যক্তি থাকুক বা না থাকুক, ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে অনুমোদিত কোনো ফলোটিং রটে ময়োদা লেনের ক্ষেত্রে কোম্পানি ফোরক্লোজার চার্জ/আগাম পরিশোধজনিত জরমিনা আরোপ করবে না।

9. বোর্ড অফ ডিরেক্টরস-এর দায়িত্ব

9.1. কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস সংস্থার ভিতরে উপযুক্ত অভ্যোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা নির্ধারণ করেছে। এই ব্যবস্থা নিশ্চিত করে যে কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সকল বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়।

9.2. বোর্ড অফ ডিরেক্টরস অর্ধবার্ষিক ভিত্তিতে বিভিন্ন ব্যবস্থাপনা স্তরে ফ্যোর প্র্যাকটিসেসে কোডের অনুবর্তিতা এবং অভ্যোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে। প্রতি বছর অক্টোবর এবং মে মাসে অভ্যন্তরীণ নরীক্সা (“IA”) বিভাগ এই পর্যালোচনাগুলি পরিচালনা করবে। এই পর্যালোচনাগুলির একটি সংহত প্রতিবিদেন নিয়মিত বরিততে অডিটি কমিটি এবং বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে।

10. অভ্যোগ নিষ্পত্তি

10.1. গ্রাহকদের সুবিধার্থে কোম্পানি তার শাখা/যথোনে ব্যবসা পরিচালিত হয় সেই স্থানগুলিতে নিম্নলিখিত তথ্য সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে:

(a) কোম্পানির বিরুদ্ধে অভ্যোগ নিষ্পত্তির জন্য জনসাধারণ যে অভ্যোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কাছে যোগাযোগ করতে পারেন, তার নাম ও যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন / মোবাইল নম্বর এবং ইমেল ঠিকানা)।

(b) অভ্যোগ / বিরোধ এক (1) মাসের মধ্যে নিষ্পত্তি না হলে, গ্রাহক রজির্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া কর্তৃক নিযুক্ত ওম্বাডসম্যানের কাছে আপলি করতে পারেন। অভ্যোগ অনলাইনে <https://cms.rbi.org.in> -এ দাখলি করা যতে পারে। অভ্যোগ ডাকযোগে রজির্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া কর্তৃক স্থাপিত ‘সেন্ট্রালাইজড রসিপিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার’, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017-এ দাখলি করা যতে পারে।

10.2. কোম্পানির অভ্যোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সময়ে সময়ে সংশোধিত কোম্পানির গ্রাহক অভ্যোগ নিষ্পত্তি নীতি অনুযায়ী হবে এবং তা কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে।

11. ফ্যোর প্র্যাকটিসেসে কোড যোগাযোগের ভাষা ও পদ্ধতি

বিভিন্ন অংশীজনের তথ্যের জন্য এই কোড কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে।

12. সুদরে হার নীতি ও জরমিনামূলক চার্জ

12.1. সুদরে হার, ঝুঁকির স্তরবনিয়াসরে পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণির ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে ভিন্ন ভিন্ন সুদরে হার আরোপের যুক্তি ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করতে হবে এবং অনুমোদনপত্র ও আবদেনপত্রে স্পষ্টভাবে জানাতে হবে।

12.2. সুদরে হার এবং ঝুঁকির স্তরবনিয়াসরে পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যভাবে প্রকাশিত তথ্য সুদরে হারে কোনো পরিবর্তন হলে আপডটে করা হবে।

12.3. অনুমোদিত সুদরে হার নীতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে। সুদরে হার বার্ষিকীকৃত হতে

হবে, যাতো ঋণগ্রহীতা হিসাবরে উপর যো সুনরিদষ্টি হার আরোপ করা হবে সে সম্পর্কে অবগত থাকনো।

12.4. কোম্পানির সুদরে হার নীততিে সুদরে হার গণনা, যো তারখি থেকে এমন সুদরে হার আরোপ করা হবে, এবং বতিরণ / পুনঃপরশিোধরে তারখিরে ভিত্ততিে আনুপাতকি সুদরে হার আরোপ সম্পর্কতি বধিানরে ববিরণ থাকবো।

12.5. জরমিানামূলক চার্জ:

(a) ঋণগ্রহীতার দ্বারা লোন অ্যাগ্রমিনেটরে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি ও নযিমাবলি অমান্য করার জন্য কোনো জরমিানা আরোপ করা হলে, তা 'জরমিানামূলক চার্জ' হিসেবে গণ্য হবে এবং অগ্রমিরে উপর আরোপতি সুদরে হারে যোগ করা 'জরমিানামূলক সুদ' হিসেবে আরোপ করা হবে না। জরমিানামূলক চার্জরে কোনো মূলধনীকরণ হবে না, অর্থাৎ এমন চার্জরে উপর আর কোনো সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি লোন হিসাবরে সুদ চক্রবৃদ্ধির স্বাভাবকি পদ্ধতকিে প্রভাবতি করবো না। অতএব, কোম্পানি প্রতিকার সম্পন্ন হওয়ার তারখি পর্যন্ত চুক্তিবদ্ধ সুদরে হারে অপরশিোধতি সুদরে উপর সুদ (অপরশিোধতি সমান মাসকি কস্টি ("EMI")-এর উপরসহ) আরোপ করতে পারে, জরমিানামূলক সুদরে হারে নয়।

(i) প্রতিটি লোন পণ্যরে কষতেরে ভিনিনতা অনুযায়ী গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি ও নযিমাবলি কোম্পানির ক্রেডিট পলিসিতিে সংজ্ঞায়তি থাকবো।

(ii) ঋণগ্রহীতার দ্বারা পুনঃপরশিোধে ব্যর্থতাও লোন পুনঃপরশিোধ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি ও নযিমাবলি অমান্যরে একটি ধরন; এবং এমন ব্যর্থতার জন্য কোনো জরমিানা আরোপ করা হলে, তা কেবল জরমিানামূলক চার্জরে আকারে আরোপ করা হবে, জরমিানামূলক সুদ হিসেবে নয়। এমন জরমিানামূলক চার্জ যুক্তসিঙগত হবে এবং কোম্পানির সুদরে হার নীতি অনুযায়ী অ-বষ্মমূলক পদ্ধততিে কেবল খলোপি থাকা অঙ্করে উপর কোম্পানি তা আরোপ করবো। আরও, জরমিানামূলক চার্জরে কোনো মূলধনীকরণ হবে না, অর্থাৎ এমন চার্জরে উপর আর কোনো সুদ গণনা করা হবে না, তা নশ্চিতি করা হবে।

(iii) জরমিানামূলক চার্জরে পূর্ববর্তী বকয়ো অঙ্করে উপর অতিরিক্ত / নতুন জরমিানামূলক চার্জ আরোপ করা যাবে না।

(b) কোম্পানি সুদরে হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান যুক্ত করবো না এবং কোডরে ভাষা ও মর্ম উভয়ই মনে চলা নশ্চিতি করবো।

(c) কোম্পানির বোর্ড-অনুমোদতি সুদরে হার নীততিে জরমিানামূলক চার্জ আরোপরে নীতসিমূহ অন্তর্ভুক্ত থাকবো।

(d) জরমিানামূলক চার্জরে পরমিাগ যুক্তসিঙগত হবে এবং কোনো নরিদষ্টি লোন/পণ্য শ্রণেরি মধ্যে বষ্মমূলক না হয়ে লোন অ্যাগ্রমিনেটরে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি ও নযিমাবলি অমান্যরে সিঙগে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।

(e) জরমিানামূলক চার্জরে পরমিাগ ও কারণ কোম্পানি লোন অ্যাগ্রমিনেট এবং KFS-এ গ্রাহকদরে কাছে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করবো; পাশাপাশি, তা কোম্পানির ওয়েবসাইটে সুদরে হার ও পরষিবো চার্জরে অধীনে প্রদর্শতি থাকবো। অনুমোদনপত্র এবং লোন অ্যাগ্রমিনেটে কেবল কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শতি জরমিানামূলকচার্জরে তফসিলিরে উল্লেখ করলেই তা যথেষ্ট হবে না।

- (f) লোনের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি ও নথিমাফলি অমান্য করে বিষয়ে ঋণগ্রহীতাদের যখনই স্মরণপত্র পাঠানো হবে, প্রযোজ্য জরিমানামূলক চার্জ জানানো হবে। আরও, জরিমানামূলক চার্জ আরোপের যে কোনো ঘটনা এবং তার কারণও জানানো হবে।
- (g) বর্তমান লোনের ক্ষেত্রে, নতুন জরিমানামূলক চার্জ ব্যবস্থায় রূপান্তর পরবর্তী পর্যালোচনা বা নবায়নের তারিখে নিশ্চিত করা হবে।
- (h) কোম্পানি তার বিবেচনায়, যখনে বিপর্যয় ঘোষণা হয়েছে সেই এলাকার গ্রাহকদের ক্ষেত্রে বিভিন্ন ফি ও চার্জ মকুব / হ্রাসের মতো সহায়তামূলক ব্যবস্থা প্রদান করতে পারে, তবে তার ম্যোদ 1 (এক) বছরে বর্ষে হবে না।

13. শারীরিক / দৃষ্টিগতভাবে প্রতিনিধী ব্যক্তিদের জন্য লোন সুবিধা

প্রতিনিধিতার ভিত্তিতে শারীরিক / দৃষ্টিগতভাবে প্রতিনিধী আবেদনকারীদের লোন প্রদানে কোম্পানি কোনো বৈমম্য করবে না। এমন ব্যক্তিদের লোন গ্রহণে কোম্পানি সম্ভাব্য সকল সহায়তা প্রদান করবে। সকল স্তরে কর্মচারীদের জন্য পরিচালিত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে আইন ও আন্তর্জাতিক কনভেনশন দ্বারা প্রতিনিধী ব্যক্তিদের নিশ্চিত্যাপ্রাপ্ত অধিকারসমূহ নিয়ে একটি উপযুক্ত মডেল কোম্পানি অন্তর্ভুক্ত করবে। আরও, ইতোমধ্যে স্থাপিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার অধীনে প্রতিনিধী ব্যক্তিদের অভিযোগ নিষ্পত্তি নিশ্চিত করবে কোম্পানি।

14. কোম্পানির (DSA / DMA) / রকিভারি এজেন্টদের দায়িত্ব

- 14.1. কোম্পানি DSA / DMA-এর জন্য আচরণবিধিতে DSA / DMA-দের দায়িত্ব নির্ধারণ করে। আরও, কোম্পানির সংগ্রহ ও পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া কোম্পানির সংগ্রহ ও পুনরুদ্ধার নীতি অনুযায়ী হবে। রকিভারি এজেন্টদের দায়িত্ব কোম্পানির লোন রকিভারি এজেন্টদের আচরণবিধিতে নির্ধারিত হয়েছে।
- 14.2. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে DSA / DMA / রকিভারি এজেন্টদের তাদের দায়িত্ব যত্ন ও সংবেদনশীলতার সঙ্গে পালনের জন্য যথাযথ প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়েছে, বিশেষত গ্রাহক সংগ্রহ, কল করার সময়, গ্রাহক তথ্যের গোপনীয়তা এবং প্রস্তাবিত পণ্যের সঠিক শর্তাবলি ও নথিমাফলি জানানো ইত্যাদি বিষয়ে।
- 14.3. DSA / DMA-দের আচরণবিধি মনে চলার জন্য কোম্পানি DSA / DMA-এর লিখিত অঙ্গীকার গ্রহণ করবে। এছাড়া, রকিভারি এজেন্টরা এই কোডের বর্তমান নির্দেশাবলি এবং লোন রকিভারি এজেন্টদের আচরণবিধি মনে চলবেন। রকিভারি এজেন্টদের এমন কোনো কাজ থেকে বরিত থাকা অপরিহার্য যা কোম্পানির সততা ও সুনাম ক্ষুণ্ণ করতে পারে এবং তাদের কর্তার গ্রাহক গোপনীয়তা বজায় রাখতে হবে।
- 14.4. কোম্পানি কর্তারভাবে নিশ্চিত করবে যে তার রকিভারি এজেন্টরা লোন সংগ্রহের প্রচেষ্টায় কোনো ব্যক্তির বিরুদ্ধে মৌখিক বা শারীরিক কোনো ধরনের ভীতি প্রদর্শন বা হরানির আশ্রয় নেবে না; এর মধ্যে রয়েছে প্রকাশ্যে অপমান করার উদ্দেশ্যে করা কাজ অথবা ঋণগ্রহীতার পরিবারের সদস্য, রফোরি ও বন্ধুদের গোপনীয়তায় অনধিকার প্রবশে, মোবাইল বা সামাজিক মাধ্যমের মাধ্যমে অনুপযুক্ত বার্তা পাঠানো, হুমকিমূলক এবং / অথবা বনোমী কল করা, ঋণগ্রহীতাকে অবরিত কল করা এবং / অথবা বকসো লোন পুনরুদ্ধারের জন্য সকাল 8:00টার আগে ও সন্ধ্যা 7:00টার পরে ঋণগ্রহীতাকে কল করা, মিথ্যা ও বিভ্রান্তিকর উপস্থাপন করা ইত্যাদি।
- 14.5. কোম্পানি করবে:

- (a) যসেব DSA / DMA-এর কাছে ভারত সরকার, DoT থেকে টেলিমার্কটোর হিসেবে কোনো বৈধ নবিন্ধন সনদ নাই, তাদরে নিয়োগ করবে না; কোম্পানি তার সকল প্রচারমূলক / টেলিমার্কটেটিং কার্যক্রমেরে জন্য কেবেল সেই টেলিমার্কটোরদরে নিয়োগ করবে যারা সময়ে সময়ে টেলেকিম রগুেলটেরি অথরটি অফ ইন্ডিয়া (“TRAI”) কর্তৃক জারি করা নরিদশেকি অনুযায়ী নবিন্ধতি;
- (b) টেলিমার্কটেটিং কল করার জন্য ব্যবহৃত নবিন্ধতি টেলিফোন নম্বরসহ কোম্পানি কর্তৃক নিয়োজিত DSA / DMA-দরে তালিকা TRAI-কে প্রদান করবে; এবং
- (c) বর্তমানে নিয়োজিত সকল এজেন্ট যনে DoT-এর কাছে টেলিমার্কটোর হিসেবে নিজদেরে নবিন্ধন করে, তা নিশ্চিত করবে।

15. সংগ্রহ ও পুনরুদ্ধার

কোম্পানির সংগ্রহ ও পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত কোম্পানির সংগ্রহ ও পুনরুদ্ধার নীতি অনুযায়ী হবে।

16. আচরণবিধি

- 16.1. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে বীমা ব্যবসা আহ্বানরে আচরণবিধি ইন্স্যুরেন্স রগুেলটেরি অ্যান্ড ডেভেলেপমেন্ট অথরটি অফ ইন্ডিয়া কর্তৃক জারি করা বিধিবিধান দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হবে।
- 16.2. আরও, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে লোন রকিভারি এজেন্ট এবং সরাসরি বিক্রয় এজেন্টদেরে আচরণবিধি, সময়ে সময়ে সংশোধিত রূপে, মনে চলা হচ্ছো।

17. পর্যালোচনা ও সংশোধন

- 17.1. বোর্ডরে অনুমোদন নিয়ে এই কোড সংশোধন বা পরিবর্তন করা হবে। বোর্ড বার্ষিক ভিত্তিতে এই কোড পর্যালোচনা করবে।
- 17.2. উপরোক্ত বিষয়েরে প্রতী কোনো বদ্বিপ্রভাব না ফলেই, বিদ্যমান কোনো বিধিবিধান, আইন বা নীতির কোনো পরিবর্তন (বিদ্যমান কোনো আইন রহিত হওয়ার কারণে হোক বা অন্যথায়) অথবা বিদ্যমান কোনো বিধিবিধান, আইন বা নীতি সম্পর্কিত কোনো স্পষ্টীকরণ বিবেচনায় নিয়ে এই কোড সংশোধনেরে প্রয়োজন হলে, কোম্পানির চফি এক্সিকিউটিভি অফিসার এমন পরিবর্তন বা স্পষ্টীকরণ মনে চলার জন্য প্রয়োজনীয় সংশোধন এই কোডে অনুমোদন করতে পারেন। চফি এক্সিকিউটিভি অফিসার কর্তৃক অনুমোদিত এমন কোনো পরিবর্তন বোর্ডরে অবলম্বনে পরিবর্তী সভায় বোর্ডরে অনুমোদন-অনুসমর্থনেরে জন্য উপস্থাপন করা হবে।
- 17.3. এই কোডে যা-ই থাকুক না কেন, এই কোডরে কোনো বিধানরে সঙগে বিদ্যমান কোনো আইনপ্রণয়ন, কোড, বিধিবিধান, আইন বা তার সংশোধন অথবা নতুন প্রয়োজ্য আইন প্রণয়নেরে কোনো বিরোধ হলে, সেই আইন, আইনপ্রণয়ন, কোড, বিধিবিধান বা প্রণীত আইনেরে বিধান এই কোডরে উপর প্রাধান্য পাবে।

18. কোডরে বাস্তবায়ন

নিম্নরে সারণতিে এই কোড সম্পর্কিত বোর্ড অফ ডিরেক্টরস-এর অডিটি কমটি, চফি এক্সিকিউটিভি অফিসার এবং কোম্পানির অভ্যন্তরীণ নরীক্সা বিভাগরে ভূমিকা ও দায়িত্বরে বিবরণ দেওয়া হচ্ছো। এই ভূমিকা ও দায়িত্ব সংশ্লিষ্ট কমটি, কর্মকর্তা বা বিভাগরে ভূমিকা ও দায়িত্বরে অতিরিক্ত, তা

আইন অনুযায়ী হোক বা কোম্পানির চার্টার নথির অধীনে হোক:

বোর্ড অফ ডিরেক্টরস-এর অডিট কমিটি	<ul style="list-style-type: none">• নরীক্ষা বিভাগ কর্তৃক জমা দেওয়া অনুবর্ততি প্রতিবেদন অর্ধবার্ষিক ভিত্তিতে পর্যালোচনা করা।
চফি এক্সকিউটিভি অফিসার	<ul style="list-style-type: none">• বোর্ড অফ ডিরেক্টরস-এর পরবর্তী অনুসমর্থনের শর্তসাপেক্ষে, এই কোডের ধারা 12.2 অনুযায়ী কোডের সংশোধন অনুমোদন করা।
অভ্যন্তরীণ নরীক্ষা বিভাগ	<ul style="list-style-type: none">• মে ও অক্টোবর মাসে অর্ধবার্ষিক ভিত্তিতে কোম্পানির কোড-অনুবর্ততির পর্যালোচনা করা; এবং• পর্যালোচনা পর্যালোচনার ভিত্তিতে একটি প্রতিবেদন প্রস্তুত করা এবং তা বোর্ড অফ ডিরেক্টরস-এর অডিট কমিটি ও বোর্ড অফ ডিরেক্টরস-এর কাছে জমা দেওয়া।