

ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা

DSP ফাইনেন্স প্রাইভেট লিমিটেডে

(পূর্বতন নাম: D.S.P. ইনভেস্টমেন্ট মেনেজার্স প্রাইভেট লিমিটেড)

সংস্করণ	বিবরণ	প্রস্তুতকারী	অনুমোদিত দ্বারা
1.0	নীতি গঠন	প্রিয়া বঞ্জিত	পরিচালক মণ্ডলীর দ্বারা ৭ মার্চ, ২০২৪ তারিখে অনুমোদিত
1.1	বার্ষিক পর্যালোচনা	সাহিব পাহরা	পরিচালক মণ্ডলীর দ্বারা ১৯ আগস্ট, ২০২৫ তারিখে অনুমোদিত

1. পৃষ্ঠভূমি

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (“RBI”) ৰ জৰিয়তে মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন – ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী – স্কেল ভিত্তিক নিয়ম) নিৰ্দেশনা, ২০২৩ (DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24) তাৰিখ ১৯ অক্টোবৰ, ২০২৩ আৰু মেলাৰ ক্ষেত্ৰত সময়ে সময়ে আপডেট কৰা (“SBR”) নিৰ্দেশনা আছে সকলো নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী (“NBFCs”)ৰ পৰিচালনা সমিতিৰ দ্বাৰা প্ৰণয়ন আৰু অনুমোদন কৰিবলগীয়া পদ্ধতিসমূহ।

ফলস্বৰূপে, DSP ফাইনেঞ্চ প্ৰাইভেট লিমিটেডে (“DSP ফাইনেঞ্চ বা কোম্পানী”) ইয়াৰ সকলো অংশীদাৰক, বিশেষকৈ গ্ৰাহকসকলক, কোম্পানীয়ে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক আগবঢ়োৱা বিত্তীয় সুবিধা আৰু সেৱাসমূহৰ ক্ষেত্ৰত অনুসৰণ কৰা পদ্ধতিসমূহৰ এক আভাস প্ৰদান কৰাৰ লক্ষ্যৰে বিস্তৃত ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা (“FPC”)ৰ ফ্রেমৱৰ্ক কৰিছে।

কোম্পানীয়ে প্ৰচলিত বিধিগত আৰু নিয়ন্ত্ৰণমূলক প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি ব্যৱসায় চলাব লাগিব, দক্ষতা, গ্ৰাহকমুখীতা আৰু কৰ্পৰেট শাসনৰ নীতিৰ ওপৰত উপযুক্ত গুৰুত্ব দি আৰু ঋণ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াটো যিমান পাৰি হেঁচামুক্ত হোৱাটো নিশ্চিত কৰিব।

2. পৰিসৰ আৰু প্ৰযোজ্যতা

এই সংহিতা কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা সকলো ডিজিটেল/অ-ডিজিটেল ঋণৰ বাবে প্ৰযোজ্য, সেয়া প্ৰত্যক্ষভাৱে বা ঋণ সেৱা প্ৰদানকাৰী (“LSPs”) আৰু ডিজিটেল ঋণ প্ৰয়োগ (“DLA”)ৰ দৰে প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে হওক। ইয়াত হ্ৰস্বম্যাদী আৰু দীৰ্ঘম্যাদী খুচুৰা আৰু কৰ্পৰেট ঋণ, অসুৰক্ষিত বা সুৰক্ষিত ডিজিটেল ঋণ আৰু কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা ভৱিষ্যতৰ যিকোনো ঋণ সামগ্ৰী অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে। এই সংহিতাই পণ্যৰ ডিজাইন, বিপণন, ঋণৰ আবেদন, ঋণৰ মূল্যায়ন, ঋণ প্ৰদান, পৰিশোধ নিৰীক্ষণ, আৰু আদায়ৰ পৰা আৰম্ভ কৰি ঋণ বন্ধ কৰালৈকে ঋণৰ জীৱনচক্ৰৰ প্ৰতিটো পৰ্যায় সামৰি লয়।

3. পথ প্ৰদৰ্শক নীতি আৰু উদ্দেশ্য

এই FPC য়ে কোম্পানীটোৰ দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদান, গ্ৰাহককেন্দ্ৰিক পদ্ধতি, আৰু ডিজিটেল ঋণ পৰিৱেশ তন্ত্ৰত শক্তিশালী শাসনৰ প্ৰতি দায়বদ্ধতাক প্ৰতিফলিত কৰে। ই ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক যাতে ন্যায্য ব্যৱহাৰ কৰা হয়, স্বচ্ছভাৱে অৱগত কৰা হয়, আৰু ঋণৰ জীৱনচক্ৰৰ ভিতৰত সুৰক্ষিত হোৱাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ এক বিস্তৃত কাঠামো স্থাপন কৰে। পৰিচালনা সমিতি, পৰিচালনা দল আৰু কোম্পানীটোৰ কৰ্মচাৰী/প্ৰতিনিধিসকলে FPC ৰূপায়ণৰ বাবে দায়বদ্ধ।

FPC ৰ প্ৰধান উদ্দেশ্যসমূহ হ’ল-

- ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানৰ কাৰ্যকলাপত ন্যায্য আৰু স্বচ্ছ পদ্ধতিক প্ৰসাৰ কৰা।
- গ্ৰাহকৰ মাজত অন্যান্য ব্যৱসায়িক আচৰণ আৰু বৈষম্য ৰোধ কৰা।
- সম্পূৰ্ণ আৰু সঠিক প্ৰকাশ প্ৰদান কৰি জ্ঞাত সিদ্ধান্ত গ্ৰহণৰ সংস্কৃতি গঢ়ি তোলা।
- তথ্যৰ গোপনীয়তা, অভিযোগ নিৰাময়, আৰু নিয়ন্ত্ৰণ অনুসৰণৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকৰ সুৰক্ষা নিশ্চিত কৰা।
- ঋণ লোৱা, এল এছ পি, আৰু আউটচ’ৰ্চ এজেন্টৰ সৈতে লেনদেনত নৈতিক মানদণ্ড ৰক্ষা কৰা।

4. মূল প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ সৈতে নিজৰ ব্যৱহাৰত দক্ষতাৰে, ন্যায্য আৰু অধ্যৱসায়ীভাৱে কাম কৰিব লাগিব:

- কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা পণ্য আৰু সেৱাসমূহৰ বাবে আৰু কৰ্মচাৰীসকলে অনুসৰণ কৰা প্ৰক্ৰিয়া আৰু পদ্ধতিসমূহৰ বাবে FPC ত উল্লেখ কৰা প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু মানদণ্ডসমূহ পূৰণ কৰা।
- বিত্তীয় সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহ প্ৰযোজ্য নিয়ম আৰু বিধি অনুসৰি হোৱাটো নিশ্চিত কৰা।
- পেছাদাৰী সেৱা আৰু বিত্তীয় সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহৰ চৰ্ত আৰু নিয়ম, খৰচ, অধিকাৰ, প্ৰভাৱ আদি সঠিক আৰু সময়োপযোগী তথ্য প্ৰদান কৰা।
- গ্ৰাহক/ ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজাৰ দৰে কোম্পানীয়ে ইংৰাজী/ হিন্দী/ বা স্থানীয় স্থানীয় ভাষাত আগবঢ়োৱা বিত্তীয় সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহ বুজিবলৈ সহায় কৰা আৰু লগতে বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰমূলক সাহিত্যসমূহ যাতে বিভ্ৰান্তিকৰ নহয় সেয়া নিশ্চিত কৰা।
- কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ মাজত তেওঁলোকৰ লিংগ, জাতি বা ধৰ্ম আদিৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰে।

5. ঋণৰ উৎপত্তি আৰু উৎস

কোম্পানীয়ে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক তলত উল্লেখ কৰা ধৰণে তেওঁৰ প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰা সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহ বাছনি কৰাত পথ প্ৰদৰ্শন কৰিব:

- কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকসকলক সকলো ডিজিটেল ঋণ/অডিজিটেল ঋণ প্ৰদানৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ সম্পৰ্কত তেওঁলোকৰ অধিকাৰ আৰু দায়িত্বৰ বিষয়ে সক্ৰিয়ভাৱে জ্ঞান দিব লাগিব। ইয়াৰ ভিতৰত ব্যৱহাৰকাৰী-বন্ধুত্বপূৰ্ণ সামগ্ৰী, FAQs, আৰু গ্ৰাহক যত্ন সমৰ্থন প্ৰদান কৰা অন্তৰ্ভুক্ত।
- ঋণ লোৱাসকলক আৰম্ভণিতে স্পষ্ট, সংক্ষিপ্ত আৰু পণ্য-নিৰ্দিষ্ট তথ্য প্ৰদান কৰা হ'ব, য'ত মূল বৈশিষ্ট্যসমূহ, প্ৰযোজ্য চাৰ্জ, পৰিশোধৰ চৰ্ত, আৰু প্ৰৱেশ চেনেলসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।
- গ্ৰাহকসকলক আপোনাৰ গ্ৰাহকক জনা ("KYC") নীতি আৰু নিয়ন্ত্ৰণমূলক আদেশ মানি চলিবলৈ প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰ আৰু তথ্যৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হ'ব। ইয়াৰ ভিতৰত তথ্য সংৰক্ষণ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ উদ্দেশ্য, পদ্ধতি আৰু সময়সীমা অন্তৰ্ভুক্ত।
- কোম্পানীটোৰ মালিকানাধীন হওক বা LSPsৰ দ্বাৰা পৰিচালিত হওক সকলো ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মে ঋণৰ বাবে দায়বদ্ধ নিয়ন্ত্ৰিত সত্তা (RE) হিচাপে কোম্পানীটোৰ পৰিচয় স্পষ্ট আৰু বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব।
- ঋণ লোৱাসকলে যিকোনো ঋণ চুক্তি কাৰ্যকৰী কৰাৰ আগতে মূল তথ্য বিবৃতি ("KFS")কে ধৰি মানক, ডিজিটেলভাৱে স্বাক্ষৰিত প্ৰি-চুক্তিগত প্ৰকাশসমূহ টেকসই আৰ্হিত লাভ কৰিব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে ব'ৰ্ডৰ অনুমোদিত আউটচাৰ্চিং চুক্তিৰ জৰিয়তে অনবৰ্ত কৰাৰ আগতে ডাটা সুৰক্ষাৰ পৰীক্ষা, মানদণ্ড, কাৰিকৰী ক্ষমতা, আৰু অভিযোগ নিৰাময়ৰ প্ৰান্তিককৰণকে ধৰি ইয়াৰ LSPs ৰ যথাযথ পৰিশ্ৰম কৰিব লাগিব।
- LSPs দ্বাৰা সৃষ্টি বা বিতৰণ কৰা সকলো বিজ্ঞাপন, পণ্যৰ প্ৰচাৰ, আৰু উৎস যোগাযোগ কোম্পানীয়ে পূৰ্ব অনুমোদন লাভ কৰিব লাগিব যাতে RBI's ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতা আৰু ডিজিটেল ঋণ নিৰ্দেশনাৰ সম্পূৰ্ণ অনুসৰণ নিশ্চিত কৰিব পাৰি।

6. আপোনাৰ গ্ৰাহক (KYC) আৰু গ্ৰাহকৰ যথাযথ পৰিশ্ৰমক চিনি পাওক

- ডিজিটেল অনবৰ্টিং আৰু নন-ফেচ-টু-ফেচ একাউণ্ট খোলাৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট নিৰ্দেশনাসমূহকে ধৰি কোম্পানীয়ে RBI's KYC মাষ্টাৰ ডাইৰেকচনসমূহ অনুসৰণ কৰিব লাগিব।
- E-KYC আৰু ভিডিঅ' KYC ব্যৱহাৰ কৰিলে আধাৰ নিয়ম আৰু ইউআইডিএআই প্ৰমাণীকৰণ প্ৰট'কল মানি চলিব লাগিব।

7. ঋণ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ, প্ৰকাশ, আৰু নথিপত্ৰ

- এই FPC কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা সকলো বৰ্তমান আৰু ভৱিষ্যতৰ ঋণ সামগ্ৰীৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব, ডেলিভাৰী চেনেল যিয়েই নহওক কিয়—কোম্পানীৰ ৱেবছাইট, মোবাইল এপ্লিকেচন, ভৌতিক কাৰ্যালয়, বা LSP/DLA জৰিয়তে হওক।
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰ আৰু চৰ্ত আৰু নিয়মৰ পৰিৱৰ্তন সম্পৰ্কীয় যোগাযোগসমূহকে ধৰি সকলো মূল যোগাযোগ ইংৰাজী, হিন্দী বা ঋণ লোৱাজনৰ স্থানীয় স্থানীয় ভাষাত উপলব্ধ যাতে সম্পূৰ্ণ বুজাবুজি নিশ্চিত কৰিব পৰা যায়।
- ঋণৰ আবেদনত প্ৰযোজ্য চৰ্ত আৰু নিয়ম, পৰিশোধৰ গাঁথনি, সুতৰ হাৰ, মাচুল, প্ৰিপেমেন্ট বিকল্প, আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বাধ্যবাধকতাৰ বিষয়ে বিস্তৃত তথ্য থাকিব লাগিব, যাৰ ফলত অন্যান্য NBFCsৰ অফাৰৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা সম্ভৱ হ'ব। গ্ৰাহকসকলক জ্ঞাতভাৱে ঋণ লোৱাৰ সিদ্ধান্ত ল'বলৈ ক্ষমতা প্ৰদান কৰা হ'ব।
- লাভ কৰা প্ৰতিটো ঋণৰ আবেদনৰ বাবে এটা স্বীকৃতি জাৰি কৰা হ'ব, আৰু কোম্পানীয়ে সকলো আবেদন যুক্তিসংগত আৰু নিৰ্দিষ্ট টাৰ্গেট সময়ৰ ভিতৰত প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব লাগিব।
- আবেদন প্ৰ-পত্ৰত ঋণ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু KYC অনুসৰণৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নথি-পত্ৰসমূহ স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰিব লাগিব। প্ৰয়োজনীয় যিকোনো অতিৰিক্ত তথ্য বা নথিপত্ৰ আবেদনকাৰীক তৎকালীনভাৱে জনোৱা হ'ব।
- অনুমোদনৰ পিছত কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাজনক ডিজিটেলভাৱে স্বাক্ষৰিত অনুমোদন পত্ৰ, ঋণ চুক্তি, আৰু KFS টেকসই ইলেক্ট্ৰনিক ফৰমেটত প্ৰদান কৰিব লাগিব। এই নথিপত্ৰসমূহে সকলো বিত্তীয় চৰ্ত আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বাধ্যবাধকতা স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰিব।
- **বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ ("APR")**—যিটোৱে বাৰ্ষিক ভিত্তিত ঋণ লোৱাৰ মুঠ খৰচ প্ৰতিফলিত কৰে, সকলো প্ৰযোজ্য চাৰ্জ, মাচুল আৰু সুতৰ উপাদানৰ সৈতে KFS ত বিশিষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব।

- ঋণ চুক্তি কার্যকরী হোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা কমেও তিনি (৩) দিনৰ শীতল-অফ সময়সীমা প্ৰদান কৰা হ'ব, যাৰ সময়ছোৱাত ঋণ লোৱা ব্যক্তিয়ে কোনো ধৰণৰ চাৰ্জ নোলোৱাকৈ ঋণ বাতিল কৰিব পাৰে, যদিহে ধন এতিয়াও প্ৰদান কৰা হোৱা নাই। এইটো সংশোধিত RBI ডিজিটেল ঋণ নিৰ্দেশনা, ২০২৫ৰ সৈতে মিল আছে।
- সকলো ঋণ চুক্তি ঋণ লোৱাজনে স্পষ্টভাৱে বুজি পোৱা ভাষাত লিখা হ'ব লাগিব, আৰু কোনো ধৰণৰ লুকাই থকা দফা, অস্পষ্ট বিধান বা প্ৰতাৰণামূলক প্ৰতিনিধিত্বৰ পৰা মুক্ত হ'ব লাগিব।

8. ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত/চৰ্ত

- কোম্পানীয়ে প্ৰতিটো ঋণৰ আবেদনৰ সম্পূৰ্ণ ঋণ মূল্যায়ন কৰিব লাগিব, বস্তুনিষ্ঠ আৰু বৈষম্যহীন পৰিমাপৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি।
- ঋণ অনুমোদন বা প্ৰত্যাখ্যান কৰাৰ পিছত ডিজিটেল স্বাক্ষৰিত বা অন্য কোনো ধৰণৰ যোগাযোগৰ জৰিয়তে ঋণ লোৱাজনক তৎক্ষণাত অৱগত কৰা হ'ব। যদি অনুমোদিত হয়, তেন্তে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ, প্ৰযোজ্য সুতৰ হাৰ (বাৰ্ষিকীকৃত), পৰিশোধৰ সময়সূচী, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জ, শাস্তিমূলক চাৰ্জ, কাৰ্যকাল, সুত গণনাৰ পদ্ধতি, আৰু যিকোনো প্ৰযোজ্য প্ৰিপেমেণ্ট বা ফোৰক্ল'জৰ চৰ্তসমূহৰ ৰূপৰেখা দাঙি ধৰি এখন বিশদ অনুমোদন পত্ৰ জাৰি কৰা হ'ব।
- ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে অনুমোদনৰ চৰ্তসমূহৰ গ্ৰহণযোগ্যতা নিৰাপদ ডিজিটেল স্বাক্ষৰ বা অন্যান্য আৰ বি আই অনুসৰি ইলেক্ট্ৰনিক প্ৰমাণীকৰণৰ জৰিয়তে লাভ কৰিব লাগিব। নবীকৰণ বা পুনৰ্গঠনৰ সময়তকে ধৰি চৰ্তসমূহৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন একেদৰেই নথিভুক্ত কৰা হ'ব আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে স্বীকাৰ কৰিব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিৰ সম্পূৰ্ণ কপি, সকলো পৰিশিষ্ট, সূচী, সন্মতি, ঘোষণা, আৰু পণ্য-সম্পৰ্কীয় নথিপত্ৰৰ সৈতে ঋণগ্ৰহণকাৰীক প্ৰদানৰ পূৰ্বে বা সময়ত প্ৰদান কৰিব লাগিব। এই নথিপত্ৰসমূহ মেচিন-পঢ়িব পৰা টেকসই বিন্যাসত (PDF) ভাগ-বতৰা কৰিব লাগিব।
- ঋণ সম্পৰ্কীয় সকলো নথিপত্ৰ আৰু গ্ৰাহকৰ যোগাযোগৰ খচৰা সহজ আৰু স্বচ্ছ ভাষাত প্ৰস্তুত কৰিব লাগিব। য'ত আইনী বা কাৰিকৰী শব্দৰ ব্যৱহাৰ অনিবাৰ্য, তেনে ক্ষেত্ৰত স্পষ্ট ব্যাখ্যা আগবঢ়োৱা হ'ব। সকলো নথি-পত্ৰ ঋণ লোৱাজনৰ পছন্দৰ ভাষাত (ইংৰাজী, হিন্দী, বা স্থানীয় স্থানীয় ভাষা) প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- নিৰাপদ ঋণৰ বাবে কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিত আইনগতভাৱে বলবৎ কৰিব পৰা পুনৰ দখল অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব, য'ত ঋণগ্ৰহণকাৰী আৰু কোম্পানীটোৰ নিজ নিজ অধিকাৰ আৰু দায়িত্বৰ ৰূপৰেখা দাঙি ধৰা হ'ব।
- য'ত পুনৰ দখলৰ অধিকাৰ প্ৰযোজ্য, ঋণ চুক্তিত নিম্নোক্ত বিষয়সমূহৰ বিষয়ে বিতং বিধান থাকিব লাগিব:
 - আদায় আৰম্ভ কৰাৰ আগতে ঋণ লোৱাজনক নূন্যতম জাননীৰ সময়সীমা
 - জাননী ৰেহাই দিয়া হ'ব পৰা চৰ্তসমূহ (যেনে, জালিয়াতি বা ইচ্ছাকৃতভাৱে ডিফল্ট)
 - সুৰক্ষিত সম্পত্তি পুনৰ দখল কৰাৰ লগত জড়িত পদক্ষেপ আৰু নথিপত্ৰ
 - ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বলবৎ কৰাৰ পূৰ্বে ঋণ নিয়মীয়া কৰাৰ বাবে চূড়ান্ত জাননীৰ সুযোগ
 - পুনৰ দখল কৰা সম্পত্তি বা আনুষংগিক নথিপত্ৰৰ জিন্মা, ঘূৰাই দিয়া বা হস্তান্তৰ
 - পুনৰ দখল কৰা সম্পত্তি বিক্ৰী বা নিলাম আৰু উপাৰ্জনৰ প্ৰয়োগৰ বাবে স্বচ্ছ প্ৰক্ৰিয়া, প্ৰযোজ্য অনুসৰি।
- RBI চাৰ্কুলাৰ অন পেনেল চাৰ্জ (ফেব্ৰুৱাৰী ২০২৪) অনুসৰি কোনো ধৰণৰ পেনাল ইণ্টাৰেষ্ট লোৱা নহ'ব। ইয়াৰ পৰিৱৰ্তে, কোম্পানীয়ে বস্তুগত অমান্যতাৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট আৰ্থিক পৰিমাণ হিচাপে শাস্তিমূলক চাৰ্জ আৰোপ কৰিব পাৰে, যেনে অতিৰিক্ত ধন পৰিশোধ। এই অভিযোগসমূহ হ'ব:
 - ঋণ চুক্তি আৰু KFS ত অগ্ৰিম প্ৰকাশ
 - গাঢ় ফণ্টত বিশিষ্টভাৱে হাইলাইট কৰা হওক
 - মূলধনযুক্ত বা অধিক সুতৰ অধীনত নহ'ব
 - যুক্তিসংগত, সমানুপাতিক, আৰু একেধৰণৰ ঋণগ্ৰহণকাৰী শ্ৰেণীসমূহৰ মাজেৰে একেদৰে প্ৰয়োগ কৰা হ'ব লাগে

9. চৰ্ত আৰু নিয়মৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি ঋণ প্ৰদান

- ঋণ চুক্তি সম্পূর্ণৰূপে কাৰ্য্যকৰী হোৱাৰ পিছতহে আৰু বিতৰণৰ পূৰ্বৰ সকলো আনুষ্ঠানিকতা সম্পূৰ্ণ হোৱাৰ পিছতহে কৰা হ'ব, য'ত KYC অনুসৰণ, অনুমোদন পত্ৰ গ্ৰহণ, নথিপত্ৰ নিষ্পাদন, আৰু বৈধ ডিজিটেল ব্যৱস্থাৰ জৰিয়তে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ প্ৰমাণীকৰণকে ধৰি কিন্তু ইয়াৰ মাজতে সীমাবদ্ধ নহয়।
- আৰ বি আইৰ ডিজিটেল লেণ্ডিং গাইডলাইন অনুসৰি ঋণ প্ৰদানৰ ধন পোনপটীয়াকৈ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বেংক একাউণ্টত কৰা হ'ব। কোনো কাৰণতে ঋণ সেৱা প্ৰদানকাৰী (এল এছ পি)কে ধৰি তৃতীয় পক্ষৰ একাউণ্টৰ জৰিয়তে বিতৰণ কৰা নহ'ব।
- ঋণ চুক্তি, KFS, অনুমোদন পত্ৰ, আৰু পৰিশোধৰ সময়সূচীৰ ডিজিটেলভাৱে স্বাক্ষৰিত কপি ঋণগ্ৰহণকাৰীক প্ৰদান কৰাৰ সময়ত বা তাৰ আগতে, মেচিনেৰে পঢ়িব পৰা আৰু টেকসই আৰ্হিত (যেনে, PDF) প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে ধন পৰিশোধৰ তাৰিখ আৰু পৰিশোধৰ সময়সূচী আৰম্ভ হোৱাৰ সময় স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। প্ৰত্যাশিত ধন পৰিশোধৰ তাৰিখৰ বাহিৰত পলমকৈ বিতৰণৰ ক্ষেত্ৰত কাৰণ আৰু সংশোধিত সময়সূচীৰ সৈতে ঋণগ্ৰহণকাৰীক অৱগত কৰা হ'ব।
- ঋণৰ চৰ্ত আৰু নিয়মৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন (সূতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ, চাৰ্জ, পৰিশোধৰ কম্পাঙ্ক, কাৰ্যকাল, বা আদায়ৰ ব্যৱস্থাকে ধৰি কিন্তু ইয়াৰ মাজতে সীমাবদ্ধ নহয়) হ'ব:
 - ডিজিটেল টেকসই মাধ্যমৰ জৰিয়তে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে যোগাযোগ কৰা হয় (ইমেইল, SMS, ডেচব'ৰ্ড)
 - এটা পৰিশিষ্ট বা সংশোধিত অনুমোদন পত্ৰ/চুক্তিত প্ৰতিফলিত, ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে ডিজিটেলভাৱে স্বীকৃতি দিয়া
- কেৱল সম্ভাৱ্য ভিত্তিতহে কাৰ্য্যকৰী কৰা হয়, যদিহে নিয়মৰ দ্বাৰা অন্যথা নিৰ্দেশ দিয়া নহয়
- ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা চৰ্তসমূহৰ পৰিৱৰ্তন গ্ৰহণ কৰিবলৈ অস্বীকাৰ কৰাৰ বাবে কোনো মাচুল বা জৰিমনা লোৱা নহ'ব যদিহে নিয়ন্ত্ৰণ বা আইনী প্ৰয়োজনীয়তাৰ বাবে এনে পৰিৱৰ্তন নহয়।
- যদি ঋণ লোৱাজনে চৰ্তসমূহৰ বস্তুগত পৰিৱৰ্তনত সন্মতি নিদিয়, তেন্তে ঋণ লোৱাজনক সুবিধাৰ পৰা ওলাই অহাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰা হ'ব, লগতে প্ৰযোজ্য অনুসৰি যিকোনো বাকী থকা দায়বদ্ধতা বা প্ৰিপেমেন্ট বাধ্যবাধকতাৰ সবিশেষও প্ৰদান কৰা হ'ব।
- সকলো পৰিৱৰ্তন আভ্যন্তৰীণ প্ৰতিনিধিত্ব আৰু অনুমোদন প্ৰট'কল মানি চলিব লাগিব আৰু কোম্পানীটোৰ ব্যৱস্থাত স্পষ্টভাৱে নথিভুক্ত কৰিব লাগিব, অডিট ট্ৰেইলসমূহ ধৰি ৰাখিব লাগিব।

10. পোষ্ট ডিচবাৰ্চেল

- কোম্পানীয়ে ঋণৰ একাউণ্টসমূহ নিৰন্তৰভাৱে নিৰীক্ষণ কৰিব লাগিব যাতে পৰিশোধৰ সময়সূচীসমূহ মানি চলা, চুক্তিবদ্ধ চৰ্তসমূহ মানি চলা, আৰু বিত্তীয় আৰু অবিত্তীয় চুক্তিসমূহ (য'ত প্ৰযোজ্য) পূৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব পাৰি। ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানৰ সামগ্ৰীৰ বাবে, পৰিশোধৰ আচৰণ অনুসৰণ কৰিবলৈ আৰু কোনো ধৰণৰ পলম বা বিচ্যুতিৰ ক্ষেত্ৰত সক্ৰিয় সতৰ্কবাণী জাৰি কৰিবলৈ স্বয়ংক্ৰিয় ব্যৱস্থা স্থাপন কৰা হ'ব।
- ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলে আগন্তুক EMI নিৰ্ধাৰিত তাৰিখ, মিছ কৰা পেমেণ্ট, বা পুনৰ পৰিশোধ পৰিকল্পনাৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ সম্পৰ্কে SMS, ইমেইল, ইন-এপ বাৰ্তা, বা অন্যান্য চুক্তিবদ্ধ ডিজিটেল চেনেলৰ জৰিয়তে সময়মতে জাননী লাভ কৰিব লাগিব। এনে যোগাযোগ RBI's নিৰ্দেশনা অনুসৰি কৰা হ'ব।
- পলমকৈ পৰিশোধ বা ডিফল্টৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে ডিজিটেল পেমেণ্ট সোঁৱৰাই দিয়া হ'ব যিয়ে অতিৰিক্ত ধন, নিৰ্ধাৰিত তাৰিখ, আৰু যিকোনো প্ৰযোজ্য শাস্তিমূলক চাৰ্জ (যদি ইতিমধ্যে KFS আৰু ঋণ চুক্তিত প্ৰকাশ কৰা হৈছে) স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰিব লাগিব। পুনৰুদ্ধাৰ বা সংগ্ৰহৰ কাৰ্য্যসমূহ পেছাদাৰী, সন্মানজনক, আৰু ন্যায্য আচৰণৰ বাবে RBI-নিৰ্দেশিত মানদণ্ডৰ সৈতে মিল থকা হ'ব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে ঋণ আদায়ৰ বাবে কোনো ধৰণৰ জোৰ-জবৰদস্তি বা হাৰাশাস্তিৰ অনুমতি বা লিপ্ত নহ'ব। ইয়াৰ ভিতৰত অদ্ভুত সময়ত বাৰে বাৰে ফোন কৰা, গালি-গালাজ বা ভাবুকি দিয়া ভাষাৰ ব্যৱহাৰ, বা অকৰ্তৃত্বশীল তৃতীয় পক্ষৰ সৈতে জড়িত হোৱা আদি অন্তৰ্ভুক্ত যদিও ইয়াৰ মাজতে সীমাবদ্ধ নহয়। কোম্পানীটোৰ সকলো প্ৰতিনিধি আৰু আউটচ'ৰ্চড ৰিকাবাৰী এজেণ্টে দায়িত্বশীল আচৰণৰ প্ৰশিক্ষণ ল'ব লাগিব আৰু মানি চলাৰ বাবে সময়ে সময়ে নিৰীক্ষণ কৰা হ'ব।
- যিকোনো বাকী থকা বাবদ ধন ঘূৰাই অনা, ত্বৰান্বিত বা বলবৎ কৰাৰ সিদ্ধান্ত কঠোৰভাৱে কাৰ্য্যকৰী ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়ম অনুসৰি হ'ব লাগিব। এনে কাৰ্য্যসমূহ নথিভুক্ত যুক্তিৰ দ্বাৰা সমৰ্থিত হ'ব লাগিব আৰু আভ্যন্তৰীণ ঋণ বিপদ শাসন কাঠামো অনুসৰি অনুমোদিত হ'ব লাগিব।

- মূল ঋণৰ পৰিমাণ আৰু ইয়াৰ লগত জড়িত সকলো বাবদ ধন সম্পূৰ্ণৰূপে পৰিশোধ কৰাৰ পিছত কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক ডিজিটেল ৰূপত ঋণ বন্ধ কৰাৰ নিশ্চিতকৰণ জাৰি কৰিব লাগিব। এই যোগাযোগত ন' ড'জ চাৰ্টিফিকেট (NDC), কৰা পেমেণ্টৰ সাৰাংশ, আৰু একাউণ্টটো বন্ধ হৈ থকাৰ স্পষ্ট নিশ্চিতকৰণ অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব লাগিব।
- নিৰাপদ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে সকলো মূল স্থাৱৰ বা স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ আৰু সম্পূৰ্ণ লিয়েন আঁতৰোৱাৰ আনুষ্ঠানিকতা (যেনে, CERSA বা সংশ্লিষ্ট কৰ্তৃপক্ষৰ জৰিয়তে) সকলো বাবদ ধন সম্পূৰ্ণ আৰু চূড়ান্ত নিষ্পত্তি আৰু ঋণ একাউণ্ট বন্ধ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ৩০ কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত মুকলি কৰিব লাগিব, যিটো RBI ৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত। যিবোৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে অন্যান্য বৈধ দাবীৰ বিৰুদ্ধে ছেট-অফ কৰাৰ অধিকাৰ আছে, তেনে ক্ষেত্ৰত ঋণগ্ৰহণকাৰীক কোনো ধৰণৰ নিৰাপত্তা ধৰি ৰখাৰ পূৰ্বে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু আইনী ন্যায্যতাৰ সৈতে লিখিতভাৱে অৱগত কৰা হ'ব।
- একমাত্ৰ বা যৌথ ঋণগ্ৰহণৰ মৃত্যুৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে আইনী উত্তৰাধিকাৰী বা মনোনীত ব্যক্তিৰ সৈতে নিষ্পত্তিৰ বাবে প্ৰাসংগিক SOPs অনুসৰি নথিপত্ৰ মুকলি বা একাউণ্ট বন্ধ কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া কৰিব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে সকলো প্ৰদান কৰা ঋণ, ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ যোগাযোগ, পৰিশোধৰ লেনদেন, অভিযোগ, আদায়, আৰু বন্ধ কৰাৰ ডিজিটেল ৰেকৰ্ড ৰাখিব লাগিব। কোম্পানীয়ে প্ৰাসংগিক নিৰ্দেশনা অনুসৰি সকলো গ্ৰাহক সম্পৰ্কীয় তথ্য/যোগাযোগৰ ডিজিটেল ৰেকৰ্ড ৰক্ষা কৰিব লাগিব।

11. সুত আৰু চাৰ্জ

- কোম্পানীয়ে সকলো ঋণৰ সামগ্ৰীৰ সুতৰ হাৰ আৰু সংশ্লিষ্ট চাৰ্জ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে স্বচ্ছ, ন্যায্য আৰু ব'ৰ্ডৰ অনুমোদিত কাঠামো অনুসৰণ কৰিব লাগিব। এই কাঠামোৱে নিশ্চিত কৰে যে মূল্য নিৰ্ধাৰণ অত্যধিক, বৈষম্যমূলক বা স্বৈচ্ছাচাৰী নহয় আৰু বিপদ আৰু বজাৰৰ গতিশীলতা অনুসৰি ধাৰাবাহিকভাৱে প্ৰয়োগ কৰা হয়। সকলো প্ৰযোজ্য সুতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জসমূহ স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব আৰু অনুমোদন পত্ৰ, ঋণ চুক্তি, আৰু মূল তথ্য বিবৃতি ("KFS")ত আগতীয়াকৈ প্ৰকাশ কৰা হ'ব, বিতৰণৰ পূৰ্বে।
- কোম্পানীয়ে ৰিস্ক-ভিত্তিক মূল্য নিৰ্ধাৰণ আৰ্হি গ্ৰহণ কৰে যিয়ে কাৰকসমূহৰ সংমিশ্ৰণ বিবেচনা কৰে। একেটাৰ সবিশেষ সুতৰ হাৰ নীতিৰ সৈতে পঢ়া আভ্যন্তৰীণ বেঞ্চমাৰ্ক ঋণ হাৰ নীতি("IBLR")ত প্ৰদান কৰা হৈছে
- সুতৰ হাৰ, য'ত এই প্ৰযোজ্য নহওক কিয়, আৰ বি আইৰ ডিজিটেল ঋণ নিৰ্দেশনা, ২০২৫ৰ সৈতে সংগতি ৰাখি বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ ("APR") হিচাপে জনোৱা হ'ব। APRয়ে ভিত্তি হাৰ আৰু সকলো মাচুল আৰু চাৰ্জ (দণ্ডবিধিৰ চাৰ্জ বাদ দি)কে ধৰি ঋণৰ সামগ্ৰিক খৰচ ধৰি ৰাখিব, যাৰ ফলত স্বচ্ছ তুলনা আৰু জ্ঞাত সিদ্ধান্ত গ্ৰহণ সম্ভৱ হ'ব।
- ঋণ নিৰ্দিষ্ট বা ভাসমান সুতৰ হাৰত দিব পাৰি। ফ্লটিং-ৰেট ঋণৰ ক্ষেত্ৰত সুবিধা পত্ৰ বা ঋণ চুক্তিত বেঞ্চমাৰ্ক ৰেট (IBLR), স্প্ৰেড, আৰু ৰিছেট ফ্ৰিকুৱেন্সি স্পষ্টভাৱে সংজ্ঞায়িত হ'ব লাগিব। সুতৰ ৰিছেট পূৰ্ব-সন্মত কম্পাঙ্ক অনুসৰি হ'ব আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীক আগতীয়াকৈ, এটা টেকসই ডিজিটেল মাধ্যমৰ জৰিয়তে (যেনে, ইমেইল, ডেচব'ৰ্ড, এপ অধিসূচনা) জনোৱা হ'ব।
- আৰ বি আইৰ প্ৰিপেমেণ্ট চাৰ্জৰ চাৰ্কুলাৰ (জুন ২০২৫) অনুসৰি, ২০২৬ চনৰ ০১ জানুৱাৰীৰ পিছত উৎপন্ন হোৱা সকলো ঋণৰ বাবে ফ্লটিং ৰেটৰ ব্যক্তিগত ঋণৰ ওপৰত কোনো প্ৰিপেমেণ্ট বা ফোৰক্ল'জাৰ চাৰ্জ আৰোপ কৰা নহ'ব। নিৰ্দিষ্ট হাৰৰ ঋণ বা কৰ্পৰেট ঋণৰ ক্ষেত্ৰত ঋণ নিষ্পাদনৰ সময়ত পাৰস্পৰিক চুক্তিৰ ভিত্তিত প্ৰিপেমেণ্ট চাৰ্জ আৰোপ কৰিব পাৰি আৰু অনুমোদন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা হ'ব।
- কোনো অতিৰিক্ত ঋণৰ ওপৰত কোম্পানীয়ে দণ্ডাধীশ সুত লোৱা নহ'ব। ইয়াৰ পৰিৱৰ্তে শাস্তিমূলক অভিযোগৰ ওপৰত আৰ বি আইৰ চক্ৰান্ত অনুসৰি (ফেব্ৰুৱাৰী ২০২৪) শাস্তিমূলক অভিযোগ আৰোপ কৰিব পাৰে। এনে চাৰ্জৰ ভিতৰত আছে:
 - নিৰ্দিষ্ট, যুক্তিসংগত, আৰু সমানুপাতিক হ'ব লাগিব
 - মূলধনীকৰণ বা সুতৰ ওপৰত সুত লোৱা নহ'ব
 - ঋণ চুক্তি আৰু KFSত স্পষ্ট আৰু বিশিষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব
 - একেধৰণৰ ডিফল্টৰ বাবে একেধৰণৰ ঋণগ্ৰহণকাৰী প্ৰফাইলৰ মাজেৰে একেদৰে প্ৰয়োগ কৰা হ'ব
- ক্রেডিট প্ৰফাইল, ৰিস্ক প্ৰিমিয়াম, কাৰ্যকাল বা নিৰাপত্তাৰ ব্যৱস্থাৰ বাবে একেটা সামগ্ৰীৰ সুতৰ হাৰ ঋণ লোৱাসকলৰ মাজত ভিন্ন হ'ব পাৰে। ষ্টেগাৰড ডিচবাৰ্চমেণ্ট বা ড্ৰ'ডাউনৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰতিটো ট্ৰেঞ্চৰ বাবে প্ৰযোজ্য সুতৰ হাৰ প্ৰতিটো ডিচবাৰ্চমেণ্টৰ সময়ত প্ৰচলিত মূল্যৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি নিৰ্ধাৰণ কৰিব পাৰি।
- কোম্পানীটোৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ পদ্ধতি, য'ত আছে সুতৰ হাৰ গ্ৰেডেচন, ৰিস্ক-ভিত্তিক পাৰ্থক্য, প্ৰিপেমেণ্ট ক্ল'জ, আৰু পেনাল চাৰ্জৰ গঠন, ইয়াৰ ৱেবছাইটত ৰাজহুৱাভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব। কোনো ধৰণৰ বস্তুগত পুনৰীক্ষণৰ ক্ষেত্ৰত

চাইটটো তৎকালীনভাৱে আপডেট কৰা হ'ব। বৰ্তমানৰ ঋণগ্রহণকাৰীসকলক প্ৰভাৱিত কৰা যিকোনো পৰিৱৰ্তনে আগতীয়াকৈ টেকসই আৰু সুলভ আৰ্হিত জনোৱা হ'ব।

- সামঞ্জস্য আৰু ন্যায্যতা নিশ্চিত কৰিবলৈ পৰিচালনা সমিতিয়ে বছৰি সূতৰ হাৰ নীতি পৰ্যালোচনা আৰু অনুমোদন কৰিব লাগিব। ইয়াৰ ভিতৰত মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ পদ্ধতি, সূত পুনৰ নিৰ্ধাৰণ ব্যৱস্থা, আৰু বিভিন্ন ঋণগ্রহণকাৰী খণ্ডৰ বাবে প্ৰযোজ্য সকলো শ্ৰেণীৰ চাৰ্জ অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব।

12. দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদানৰ আচৰণ – ব্যক্তিগত ঋণ পৰিশোধ/ নিষ্পত্তিৰ সময়ত স্থাৱৰ/ স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰা

- কোম্পানীয়ে ঋণ একাউণ্ট সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/ নিষ্পত্তি কৰাৰ পিছত ৩০ দিনৰ ভিতৰত যিকোনো পঞ্জীয়নত পঞ্জীয়ন কৰা সকলো মূল স্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰিব আৰু আঁতৰাই পেলাব।
- গ্ৰাহকে গ্ৰাহকৰ পছন্দ অনুসৰি মুম্বাই/দিল্লীত অৱস্থিত কোম্পানীটোৰ কৰ্পৰেট কাৰ্যালয় বা কোম্পানীটোৰ আন যিকোনো কাৰ্যালয়ৰ পৰা য'ত নথিপত্ৰ উপলব্ধ, মূল স্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ সংগ্ৰহ কৰিব পাৰে।
- ঋণ অনুমোদন পত্ৰত মূল স্থাৱৰ/ স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- একমাত্ৰ গ্ৰাহক বা যৌথ গ্ৰাহকৰ মৃত্যুৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে খুচুৰা ঋণগ্রহণকাৰীয়ে ঋণ বন্ধ কৰা আৰু কোম্পানীটোৰ সপক্ষে বন্ধকত ৰখা ছিকিউৰিটিসমূহ মুকলি কৰাৰ বাবে মৃতকৰ আত্মীয় বা আইনী উত্তৰাধিকাৰীয়ে অনুসৰণ কৰিবলগীয়া প্ৰক্ৰিয়াটো নিৰ্ধাৰণ কৰি এটা SOP নিৰ্ধাৰণ কৰিছে।
- স্থাৱৰ/ স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ মুকলি কৰাৰ সময়সীমা আৰু বি আইৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত হ'ব লাগিব।
- স্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ আদি মুকলি কৰাত পলম হোৱা বা হেৰুৱাৰ ক্ষতিপূৰণ কোম্পানীয়ে এই সন্দৰ্ভত নিৰ্ধাৰিত আৰু বি আইৰ বিধান অনুসৰি ঋণগ্রহণকাৰীক প্ৰদান কৰিব লাগিব।

13. ডিজিটেল লেণ্ডিং প্লেটফৰ্মৰ পৰা ঋণৰ উৎস

- ছাৰ্টিং এজেণ্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মৰ নাম (ইয়াৰ পিছত এজেণ্ট বুলি কোৱা হ'ব) কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা হ'ব।
- এজেণ্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মসমূহক গ্ৰাহকক কোম্পানীটোৰ নাম আগতীয়াকৈ প্ৰকাশ কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিয়া হ'ব আৰু এজেণ্টৰ নাম প্ৰকাশ কৰিব যাৰ হৈ তেওঁলোকে তেওঁৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিছে।
- অনুমোদনৰ লগে লগে কিন্তু ঋণ চুক্তি কাৰ্য্যকৰী হোৱাৰ আগতে কোম্পানীটোৰ চিঠিৰ মূৰত গ্ৰাহকক অনুমোদন পত্ৰ জাৰি কৰা হ'ব।
- ঋণ চুক্তিত উদ্ভূত সকলো ঘৰাওৰ প্ৰতিটোৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি সকলো গ্ৰাহকক ঋণ অনুমোদন/ প্ৰদানৰ সময়ত প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানৰ মঞ্চসমূহৰ জৰিয়তে ফলপ্ৰসূ তদাৰকী আৰু নিৰীক্ষণ নিশ্চিত কৰা হ'ব।
- অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে সজাগতা সৃষ্টিৰ দিশত পৰ্যাপ্ত প্ৰচেষ্টা চলাব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা আৰু বি আইয়ে জাৰি কৰা ডিজিটেল ঋণৰ নিৰ্দেশনা মানি চলিব লাগিব।

14. সাধাৰণ

- ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাজনৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ নকৰিব যদিহে ঋণগ্রহণকাৰীয়ে পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য কোম্পানীটোৰ দৃষ্টিগোচৰ নহয়।
- কোম্পানীয়ে প্ৰয়োজন হ'লে অপৰাধী ঋণগ্রহণকাৰীৰ নিৰাপত্তা চাৰ্জ বলবৎ কৰাৰ ব্যৱস্থা কৰিব পাৰে, কেৱল এনে বলবৎকাৰী ব্যৱস্থাৰ বাবদ ধন, খৰচ আৰু খৰচ আদায় কৰাৰ লক্ষ্যৰে।
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ইয়াৰ সুৰক্ষা, মূল্যায়ন আৰু ইয়াৰ বাস্তৱায়ন বলবৎ কৰাৰ সমগ্ৰ প্ৰক্ৰিয়াটো ন্যায্য আৰু স্বচ্ছ।
- খুচুৰা ঋণৰ ক্ষেত্ৰত ঋণ লোৱাজনক হয় বাস্তৱ সময়ৰ ভিত্তিত নাকচ কৰা হয় নহয় অনুমোদন দিয়া হয় আৰু অনবৰ্তি প্ৰক্ৰিয়াৰ সময়ত প্ৰত্যাখ্যানৰ কাৰণ প্ৰকাশ কৰা হয়।

- কোম্পানীয়ে ক্ষেত্র সংগ্রহ/ ঋণ আদায়ৰ বিষয়ৰ ক্ষেত্ৰত অথবা হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় লোৱা নহ'ব, যেনে অদ্ভুত সময়ত (ৰাতিপুৱা ৮:০০ বজাৰ আগতে আৰু বিয়লি ৭:০০ বজাৰ পিছত) ঋণ লোৱাসকলক অহৰহ আমনি কৰা, ঋণ আদায়ৰ বাবে পেশীৰ শক্তিৰ ব্যৱহাৰ ইত্যাদি।
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগে যে ইয়াৰ কৰ্মচাৰী বা কোম্পানীক প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ অনুমোদিত যিকোনো ব্যক্তিয়ে গ্ৰাহকৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে লেনদেন কৰিবলৈ পৰ্যাপ্তভাৱে প্ৰশিক্ষিত। কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা ঋণৰ সন্দৰ্ভত সংগ্ৰহ বা/আৰু নিৰাপত্তা পুনৰ দখলত কোম্পানীক (“প্ৰতিনিধি”) প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ অনুমোদিত কৰ্মচাৰীৰ সকলো সদস্য বা যিকোনো ব্যক্তিয়ে তলত উল্লেখ কৰা ন্যায্য পদ্ধতিসমূহ কঠোৰভাৱে অনুসৰণ কৰিব লাগিব:
- প্ৰতিনিধিসকলে গ্ৰাহকৰ সৈতে সাধাৰণতে নিজৰ পছন্দৰ স্থানত আৰু তেওঁলোকৰ বাসস্থানত কোনো নিৰ্দিষ্ট স্থানৰ অনুপস্থিতিত আৰু যদি তেওঁলোকৰ বাসগৃহত উপলব্ধ নহয়, তেন্তে ব্যৱসায়/বৃত্তিৰ স্থানত যোগাযোগ কৰিব লাগিব।
- প্ৰতিনিধিসকলে গ্ৰাহকৰ সৈতে নাগৰিক পদ্ধতিৰে মত বিনিময় কৰিব লাগিব। যোগাযোগৰ সময়ত ভাষাৰ ব্যৱহাৰৰ ক্ষেত্ৰত সৰ্বোচ্চ সৱধানতা অৱলম্বন কৰিব লাগিব, যাতে যিকোনো সময়তে গ্ৰাহকে কোনো ধৰণৰ অসম্ভৱ ব্যৱহাৰৰ সন্মুখীন নহয়।
- কোনো এটা নিৰ্দিষ্ট সময়ত বা কোনো বিশেষ স্থানত কল এৰাই চলিবলৈ গ্ৰাহকৰ অনুৰোধক যিমান পাৰি সন্মান কৰা হ'ব।
- কলৰ সময় আৰু সংখ্যা আৰু কথোপকথনৰ বিষয়বস্তু নথিভুক্ত কৰা হ'ব।
- বাবদ ধন সম্পৰ্কীয় বিবাদ বা মতানৈক্য পাৰস্পৰিকভাৱে গ্ৰহণযোগ্য আৰু শৃংখলাবদ্ধভাৱে সমাধান কৰিবলৈ প্ৰয়োজনীয় সকলো সহায় আগবঢ়োৱা হ'ব।
- বাবদ ধন সংগ্ৰহৰ বাবে গ্ৰাহকৰ স্থানলৈ যোৱাৰ সময়ত প্ৰতিনিধিসকলে শালীনতা আৰু শিষ্টাচাৰ বজাই ৰাখিব লাগিব।
- পৰিয়ালত শোক বা এনে অন্যান্য দুৰ্যোগৰ দৰে অনুপযুক্ত অনুষ্ঠান, যদি কোম্পানীয়ে জনা যায়, তেন্তে বাবদ ধন সংগ্ৰহ কৰিবলৈ ফোন/দৰ্শন কৰাৰ বাবে এৰাই চলিব লাগিব যদিহে আইনী অনুসৰণ পূৰণৰ বাবে একেখিনিৰ প্ৰয়োজন নহয়।
- গ্ৰাহক সুৰক্ষাৰ পৰিমাপ হিচাপে আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বিভিন্ন ঋণৰ প্ৰিপেমেন্টৰ বিষয়ে একাকাৰীতা আনিবলৈ, কোম্পানীয়ে ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে অনুমোদিত কোনো ফ্লটিং ৰেট টাৰ্ম লোনৰ ওপৰত ফোৰক্ল'জাৰ চাৰ্জ/ প্ৰি-পেমেন্ট জৰিমনা ল'ব নোৱাৰিব, সহ-বাধ্যতামূলক(সকল)ৰ সৈতে বা অবিহনে।
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে কোম্পানীয়ে ইয়াৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ সন্দৰ্ভত প্ৰদান কৰা সকলো প্ৰচাৰমূলক বিজ্ঞাপন আৰু অন্যান্য যিকোনো বিজ্ঞাপন সামগ্ৰী স্পষ্ট আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ নহয়। বিজ্ঞাপনটো উপযুক্ত সংবাদ মাধ্যমৰ জৰিয়তে উদ্দেশ্যপ্ৰণোদিত জনসাধাৰণক উদ্দেশ্য প্ৰেৰণ কৰা হ'ব। আগবঢ়োৱা যিকোনো সামগ্ৰী বা সেৱাৰ চৰ্ত আৰু নিয়ম বিজ্ঞাপনত স্পষ্ট কৰা হ'ব।
- কোম্পানীয়ে সমতায়ুক্ত মাহিলী কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণ আৰু সকলো EMI ঋণৰ ওপৰত ভাসমান সূতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণৰ ক্ষেত্ৰত RBI দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত বিধানসমূহৰ ক্ষেত্ৰত মানি চলাটো নিশ্চিত কৰিব যেতিয়া এনে ব্যৱসায় আৰম্ভ হ'ব।

15. গোপনীয়তা

- গ্ৰাহকে অনুমোদন নিদিলে কোম্পানীয়ে সকলো ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় বুলি গণ্য কৰিব; আনকি গ্ৰাহকৰ পৰা কোম্পানীয়ে পাবলগীয়া সকলো ধন ঘূৰাই দিয়াৰ পিছতো এইটো প্ৰযোজ্য হ'ব।
- কোম্পানীয়ে তলত দিয়া ব্যতিক্ৰমী ক্ষেত্ৰসমূহৰ বাহিৰেও গোটেৰে ভিতৰতকে ধৰি অন্য যিকোনো সন্তোষ লেনদেনৰ বিৱৰণ প্ৰকাশ কৰিব পাৰে:
 - যদিহে প্ৰযোজ্য আইনৰ অধীনত বিধিগত বা নিয়ন্ত্ৰণ কৰ্তৃপক্ষক তথ্য প্ৰদান কৰাটো প্ৰয়োজনীয় হয়-
 - যদি কোম্পানীয়ে বিত্তীয় সেৱাৰ আউটচাৰ্টিংত বিপদ আৰু আচৰণ বিধি পৰিচালনাৰ ওপৰত RBI

নিৰ্দেশনা অনুসৰি আউটচাৰ্জিং ব্যৱস্থাত প্ৰৱেশ কৰিছে আৰু উক্ত বিধান অনুসৰি সেৱা প্ৰদানকাৰীক 'জানিবলগীয়া' ভিত্তিত তথ্য প্ৰদান কৰি আছে।

- যদি জনসাধাৰণৰ প্ৰতি এই তথ্য প্ৰকাশ কৰাৰ কৰ্তব্য আছে।
- যদি কোম্পানীটোৰ স্বাৰ্থ সুৰক্ষিত কৰিবলৈ তথ্য প্ৰদান কৰাটো প্ৰয়োজনীয় (যেনে জালিয়াতি প্ৰতিৰোধ)। কিন্তু কোম্পানীয়ে এই কাৰণটো বিপণনৰ উদ্দেশ্যে আন কাকো (গ্ৰুপ কোম্পানীকে ধৰি) গ্ৰাহকৰ বিষয়ে তথ্য দিয়াৰ বাবে ব্যৱহাৰ নকৰে।
- গ্ৰাহকৰ তথ্য, যদি কোনো কোম্পানীৰ গোট/ সহযোগী সন্তাসমূহক গ্ৰাহকক অন্য পণ্য বা সেৱা আগবঢ়োৱাৰ বাবে প্ৰদান কৰা হয়, তেন্তে গ্ৰাহকৰ পূৰ্বৰ অনুমতি সাপেক্ষেহে কৰা হ'ব।
- য'ত গ্ৰাহকে কোম্পানীক অন্য সেৱা বা পণ্য প্ৰদানৰ বাবে আমাৰ গোট/ সহযোগী/ সন্তা বা কোম্পানীসমূহক এনে তথ্য প্ৰকাশ কৰিবলৈ কয়।
- গ্ৰাহকে কোম্পানীক বিশেষভাৱে অনুমোদন নিদিয়ালৈকে কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য বিপণনৰ উদ্দেশ্যে ব্যৱহাৰ নকৰে।
- কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক একেখিনি কথা অৱগত কৰাৰ পিছত গ্ৰাহকৰ একাউণ্টৰ পৰিচালনাৰ তথ্য ক্রেডিট তথ্য কোম্পানীসমূহক দিব পাৰে।

- কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক একে বিষয়ে অৱগত কৰাৰ পিছত গ্ৰাহকৰ একাউণ্টৰ পৰিচালনাৰ তথ্য ক্রেডিট তথ্য কোম্পানীক দিব পাৰে।
- কোম্পানীয়ে ক্রেডিট তথ্য কোম্পানীক গ্ৰাহকে কোম্পানীটোৰ প্ৰতি থকা ব্যক্তিগত ঋণৰ বিষয়ে তথ্য দিব পাৰে যদিহে:
 - গ্ৰাহকজন তেওঁৰ / তাইৰ পেমেণ্টৰ ক্ষেত্ৰত পিছ পৰি আছে।
 - ঋণী ধনৰ বিবাদ নাই; আৰু
 - গ্ৰাহকে কোম্পানীটোৰ আনুষ্ঠানিক চাহিদা অনুসৰণ কৰি, তেওঁৰ ঋণ পৰিশোধৰ বাবে, কোম্পানী সন্তুষ্ট হোৱা প্ৰস্তাৱ আগবঢ়োৱা নাই।
- এই ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক লিখিতভাৱে অৱগত কৰিব লাগিব যে গ্ৰাহকে কোম্পানীটোৰ ওচৰত ঋণৰ বিষয়ে তথ্য ক্রেডিট তথ্য কোম্পানীক দিবলৈ পৰিকল্পনা কৰিছে। একে সময়তে কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক ক্রেডিট তথ্য কোম্পানীটোৰ ভূমিকা আৰু তেওঁলোকে প্ৰদান কৰা তথ্যই গ্ৰাহকৰ ক্রেডিট লাভ কৰাৰ ক্ষমতাত কি প্ৰভাৱ পেলাব পাৰে সেই বিষয়ে বুজাব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে ক্রেডিট তথ্য কোম্পানীক গ্ৰাহকৰ একাউণ্টৰ বিষয়ে অন্য তথ্য দিব পাৰে যদিহে গ্ৰাহকে তেনে কৰাৰ অনুমতি দিছে। ক্রেডিট তথ্য কোম্পানীক দিয়া তথ্যৰ প্ৰতিলিপি কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰিব লাগিব, যদিহে দাবী কৰে।

16. পৰিচালনা সমিতিৰ দায়িত্ব

কোম্পানীটোৰ পৰিচালনা সমিতি ("ব'ৰ্ড")-এ সংস্থাটোৰ ভিতৰত উপযুক্ত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা নিৰ্ধাৰণ কৰিছে। এনে ব্যৱস্থাই নিশ্চিত কৰিব যে কোম্পানীটোৰ কৰ্মীসকলৰ সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সকলো বিবাদৰ শুনানি আৰু নিষ্পত্তি অন্ততঃ পৰৱৰ্তী উচ্চ পৰ্যায়ত কৰা হয়।

ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতা আৰু অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ কাৰ্যকলাপৰ পৰ্যালোচনা কোম্পানীয়ে নিয়মীয়াকৈ কৰিব লাগিব আৰু এনে পৰ্যালোচনাৰ প্ৰতিবেদন ত্ৰিমাসিক ভিত্তিত ব'ৰ্ডত দাখিল কৰিব লাগিব।

17. গ্ৰাহকৰ অভিযোগ আৰু পদ্ধতি

মুখ্য অনুসৰণ বিষয়া ("CCO")ক মুখ্য অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া("CGRO") হিচাপে নিযুক্তি দিয়া হ'ব যিয়ে গ্ৰাহকৰ সকলো অভিযোগ সময়ে সময়ে অভিযোগসমূহ চাই সমাধান কৰিব আৰু গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ সন্দৰ্ভত তেওঁলোকৰ সন্তুষ্টিৰ সমাধান আগবঢ়াব।

গ্ৰাহকৰ অভিযোগ/অভিযোগৰ প্ৰতিকাৰৰ বাবে কোম্পানীটোৰ নীতি আৰু পদ্ধতি কোম্পানীটোৰ "গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিৰাময় নীতি" ত পৃথকে পৃথকে উল্লেখ কৰা হৈছে যিটো কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত প্ৰৱেশ কৰিব পাৰি।

18. সংহত ন্যায়াধীশ আঁচনি, ২০২১

বিজার্ড বেংক – সংহত ন্যায়াধীশ আঁচনি, ২০২১ৰ অধীনত ব'ৰ্ডে নিযুক্তি দিব পৰা প্রধান ন'ডেল বিষয়াৰ সবিশেষ কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব।

19. পর্যালোচনা

কোম্পানীটোৰ পৰিচালনা সমিতিৰ দ্বাৰা অনুমোদিত এই FPC বছৰি বা নিয়ন্ত্ৰণ সংশোধনী হোৱাৰ লগে লগে পর্যালোচনা কৰা হ'ব।