

স্মেপমিন্ট ফাইনেপ্সিয়েল ছাৰ্ভিচেজ প্রাইভেট লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা

সংস্কৰণ 7

নথিৰ পৰ্যালোচনা আৰু অনুমোদন

নথিৰ নাম	ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা
অনুমোদনকাৰী কৰ্তৃপক্ষ	সঞ্চালক মণ্ডলী
অনুমোদন জনোৱা তাৰিখ	29 ডিচেম্বৰ, 2025
পৰ্যালোচনা কৰা সঘনতা	বাৰ্ষিকভাৱে আৰু প্ৰয়োজন অনুসৰি
সংস্কৰণ নং	7

বিষয়বস্তুর তালিকা

ক্রমিক নং	সবিশেষ বিৱৰণ	পৃষ্ঠা নং
1	পৰিচয় প্ৰদান	4
2	সংহিতাৰ উদ্দেশ্য	4
3	ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ	4
4	ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম/ চৰ্তাৱলী	5
5	ঋণ একাউন্টত জৰিমনামূলক মাচুল	5
6	নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি ঋণৰ বিৱৰণ	5
7	সাধাৰণ	6
8	শাৰীৰিকভাৱে অক্ষম / দৃষ্টিশক্তিৰ বিকাৰ থকা লোকসকলে ঋণৰ সুবিধা	6
9	ঋণ আৰু ধাৰলৈ দিয়া ধনৰ বাবে মূল তথ্যৰ বিবৃতি (“কে.এফ.এছ”)	6
10	ঋণৰ পূৰ্ব-পৰিশোধ মাচুল	6
11	অস্থায়ী / স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মোকলাই দিয়া	7
12	ঋণৰ পুনৰুদ্ধাৰ	7
13	পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্টৰ নিয়োগ	8
14	কোম্পানীৰ প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী এজেন্ট (ডি.এছ.এ) / প্ৰত্যক্ষ বিপণন এজেন্ট (ডি.এম.এ) / পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্টৰ দায়িত্বসমূহ	8
15	ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানকাৰী প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে লোৱা ঋণসমূহ	8
16	অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি	9
17	অত্যধিক সুত আদায় লোৱাৰ ওপৰত নিয়ন্ত্ৰণ	10
18	সংহত লোকপাল আঁচনি	11
19	ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ পৰ্যালোচনা	11
20	সাৰ্বজনীন দফা	11

পৰিচয় প্ৰদান:

স্নেপমিন্ট ফাইনেসিয়েল ছাৰ্ভিচেজ প্ৰাইভেট লিমিটেড (ইয়াৰ পাছত ‘কোম্পানী’ অথবা ‘এছ.এফ.এছ.পি.এল’ অথবা ‘স্নেপমিন্ট’ বুলি কোৱা হৈছে) ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (‘আৰ.বি.আই’)ত পঞ্জীয়নভুক্ত এটা জমা ধন গ্ৰহণ নকৰা নন-বেংকিং ফাইনেসিয়েল কোম্পানী (বিনিয়োগ আৰু ক্রেডিট কোম্পানী) হয়। স্নেপমিন্টক বৰ্তমানে বেছ লেয়াৰ নন-বেংকিং ফাইনেসিয়েল কোম্পানী (‘এন.বি.এফ.চি’) হিচাপে শ্ৰেণীবদ্ধ কৰা হৈছে। এইটো কোম্পানী গ্ৰাহক বিত্ত ঋণ আৰু ব্যক্তিগত ঋণ প্ৰদান কৰাৰ ব্যৱসায়ত নিয়োজিত হৈ আছে।

2025 চনৰ 28 নৱেম্বৰ তাৰিখৰ ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং ফাইনেসিয়েল কোম্পানী – দায়িত্বশীল ব্যৱসায়িক আচৰণ) নিৰ্দেশনা, 2025 (সময়ে সময়ে পৰিৱৰ্তিত, সংশোধিত আৰু অদ্যতন কৰা অনুসৰি) (“আৰ.বি.আই মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনা”)ত এন.বি.এফ.চি-সমূহে মানি চলিবলগীয়া ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা (এফ.পি.চি)ৰ সৈতে সম্পৰ্কিত নিয়মাৱলী নিৰ্ধাৰণ কৰি দিয়া হৈছে।

তলত উল্লেখ কৰা এফ.পি.চি, পূৰ্বতে উল্লেখ কৰা আৰ.বি.আই-ৰ মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনাত উল্লেখিত এন.বি.এফ.চি-ৰ বাবে এফ.পি.চি-ৰ এই নিৰ্দেশনাৱলীৰ সৈতে অনুৰূপ হয়। ইয়াৰ দ্বাৰা কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত অনুসৰণ কৰিবলগীয়া ন্যূনতম ন্যায্য অনুশীলনৰ মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰা হয়। এই নথিয়ে গ্ৰাহকক তথ্য প্ৰদান কৰে আৰু কোম্পানীয়ে তেওঁলোকৰ সৈতে দৈনন্দিন ভিত্তিত কেনেদৰে আচৰণ কৰিব বুলি আশা কৰা হৈছে সেই বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰে।

এই নীতি ছ’চিয়েল / অন্য যিকোনো মিডিয়াত প’ষ্ট কৰা যিকোনো অভিযোগ / অনুসন্ধান থকাসকলকে ধৰি আমাৰ সকলো গ্ৰাহকৰ বাবে প্ৰযোজ্য হয় আৰু আমি সকলো গ্ৰাহককে এই নীতি অনুসৰি আমাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিবলৈ উৎসাহিত কৰোঁ। কোম্পানীয়ে সকলো কাৰ্যালয় আৰু গ্ৰাহক সেৱা কেন্দ্ৰৰ লগতে ইয়াৰ ৱেবছাইটত সকলো গ্ৰাহকৰ সুবিধাৰ বাবে এইখন এফ.পি.চি বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব আৰু ইয়াক প্ৰদত্ত তথ্য তথা মনোভাৱেৰে অনুসৰণ কৰিব লাগিব।

সংহিতাৰ উদ্দেশ্য

এই সংহিতা তলত দিয়া উদ্দেশ্যেৰে প্ৰস্তুত কৰা হৈছে:

- গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত ন্যায্য অনুশীলনসমূহ সুনিশ্চিত কৰা
- গ্ৰাহকসকলক প্ৰ'ডাক্টৰ বিষয়ে বেছি ভালদৰে বুজিবলৈ আৰু অৱগত হৈ সিদ্ধান্ত ল'বলৈ সক্ষম কৰি তোলাৰ বাবে অধিক স্বচ্ছতা প্ৰদান কৰা
- কোম্পানীটোৰ ওপৰত গ্ৰাহকৰ আস্থা গঢ়ি তোলা
- গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত নিম্নতম মানদণ্ডসমূহ নিৰ্ধাৰণ কৰি ভাল, নিৰপেক্ষ আৰু বিশ্বাসযোগ্য অনুশীলনসমূহক উদগনি যোগোৱা
- ঋণ তথা ধাৰ দিয়া ধনৰ পুনৰুদ্ধাৰৰ সৈতে জড়িত বিষয়সমূহত আইনী নীতি-নিয়মসমূহ মানি চলাটো সুনিশ্চিত কৰা

ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

- কোম্পানীয়ে গ্ৰাহক বিত্ত ঋণ আৰু ব্যক্তিগত ঋণ আদিকে ধৰি বিভিন্ন বিত্তীয় প্ৰ'ডাক্টসমূহ আগবঢ়ায়। তলৰ দফাটো, অৱশ্যে, খুচুৰা ঋণৰ ক্ষেত্ৰতহে প্ৰযোজ্য হ'ব অৰ্থাৎ ব্যক্তিগত ঋণ, কনজিউমাৰ ডিউবেল ঋণ আদি, য'ত ঋণ গ্ৰহণ কৰোঁতা এজন ব্যক্তি হয় আৰু যাক বিত্তীয় বজাৰ ব্যৱসায়ৰ সৈতে ভালদৰে পৰিচিত আৰু সুসজ্জিত মধ্যম-বৃহৎ কৰ্প'ৰেট ক্লায়েন্টৰ তুলনাত সহায়ৰ প্ৰয়োজন হ'ব।
- এই প্ৰতিটো প্ৰ'ডাক্টৰ বাবে স্লেপমিণ্টৰ 'আবেদন প্ৰপত্ৰ / উপযুক্ত নথিপত্ৰ'ত ঋণ গ্ৰহণ কৰোঁতাৰ স্বাৰ্থক প্ৰভাৱিত কৰিব পৰা সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য লগতে ঋণ গ্ৰহণকাৰীয়ে দাখিল কৰিবলগীয়া সকলো নথিপত্ৰৰ সবিশেষ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।
- কোম্পানীয়ে ঋণ গ্ৰহণকাৰীক অন্যান্য এন.বি.এফ.চি.-সমূহে আগবঢ়োৱা একেধৰণৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰি এক অৱগত সিদ্ধান্ত লোৱাৰ সুবিধা প্ৰদান কৰিবলৈ প্ৰয়োজনীয় তথ্য প্ৰদান কৰিব।
- কোম্পানীৰ আবেদন প্ৰপত্ৰ লাভ কৰাৰ বাবে ঋণ গ্ৰহণকাৰীক স্বীকৃতি দিয়াৰ ব্যৱস্থা আছে। কোম্পানীয়ে সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য সম্পূৰ্ণৰূপে লাভ কৰা তাৰিখৰ পৰা যুক্তিসংগত সময়সীমাৰ ভিতৰত ঋণ গ্ৰহণকাৰীক নিজৰ সিদ্ধান্তৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব।
- ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ ইংৰাজী ভাষাত অথবা গ্ৰাহকৰ পৰা পোৱা অনুৰোধৰ ভিত্তিত স্থানীয় ভাষাত অথবা ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত সম্পন্ন কৰা হ'ব।

ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম/ চৰ্তাৱলী

- কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক তেখেতে বুজি পোৱা স্থানীয় ভাষাত লিখা অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে লিখিতভাৱে অথবা অন্যথা অন্য কোনো উপায়েৰে আবেদনৰ পদ্ধতি, বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ, পলমকৈ পুনঃপৰিশোধ কৰাৰ বাবে আদায় দিবলগীয়া যিকোনো জৰিমনামূলক মাচুল অথবা অন্য কোনো মাচুলকে ধৰি সকলো নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ সৈতে অনুমোদিত ক্ৰেডিট সীমাৰ পৰিমাণৰ বিষয়ে জনাব লাগিব।
- ঋণ গ্ৰহণকাৰীয়ে এই নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীসমূহ গ্ৰহণ কৰাটো কোম্পানীয়ে ৰেকৰ্ডত ৰাখিব।
- কোম্পানীটোৱে ঋণৰ অনুমোদন / বিতৰণৰ সময়ত ঋণ গ্ৰহণকাৰীক ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা সকলো সংলগ্ন নথিৰ এটা প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব।

ঋণ একাউন্টত জৰিমনামূলক মাচুল

- a) ঋণ লোৱাজনে ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীসমূহ পালন নকৰাৰ বাবে যদি জৰিমনা আদায় লোৱা হয়, তেন্তে ইয়াক 'জৰিমনামূলক মাচুল' হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব আৰু এয়া 'জৰিমনামূলক সুত'ৰ ৰূপত আৰোপ কৰা নহ'ব যিটো ঋণ তথা ধাৰ দিয়া ধনৰ ওপৰত আদায় লোৱা সুতৰ হাৰৰ সৈতে যোগ কৰা হয়। জৰিমনামূলক মাচুলৰ কোনো মূলধনীকৰণ নহ'ব অৰ্থাৎ এনে মাচুলৰ ওপৰত আৰু কোনো সুত আদায় লোৱা নহ'ব। অৱশ্যে, ইয়াৰ ফলত ঋণ একাউন্টত চক্ৰবৃদ্ধি সুতৰ গণনাৰ স্বাভাৱিক পদ্ধতিত কোনো প্ৰভাৱ নপৰে।
- b) কোম্পানীয়ে সুতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান প্ৰৱৰ্তন নকৰিব আৰু এয়া লিখিত তথ্য আৰু মনোভাৱ দুয়োটাৰে অনুসৰি অনুসৰণ কৰাটো সুনিশ্চিত কৰিব।
- c) কোম্পানীয়ে ঋণৰ ওপৰত জৰিমনামূলক মাচুল অথবা অনুৰূপ মাচুলৰ ওপৰত, যি নামেই দিয়া নহওক কিয়, ব'ৰ্ডৰ দ্বাৰা অনুমোদিত নীতি প্ৰস্তুত কৰিব লাগিব।
- d) কোনো বিশেষ ঋণ / প্ৰ'ডাক্টৰ শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক নোহোৱাকৈ, জৰিমনামূলক মাচুলৰ পৰিমাণ ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীসমূহ মানি নচলাৰ সৈতে যুক্তিসংগত আৰু সমানুপাতিক হ'ব লাগিব।
- e) কোম্পানীয়ে জৰিমনামূলক মাচুলৰ পৰিমাণ আৰু কাৰণৰ বিষয়ে গ্ৰাহকসকলক ঋণ চুক্তি আৰু সবাতোকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী (এম.আই.টি.চি) / কে.এফ.এছ-ত প্ৰযোজ্য অনুসৰি স্পষ্টভাৱে জনাব লাগিব তথা লগতে এয়া কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত সুতৰ হাৰ আৰু সেৱা মাচুলৰ অধীনত প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব।
- f) যেতিয়াই ঋণৰ বস্তুগত নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী অমান্য কৰাৰ বাবে ঋণগ্ৰহণকাৰীক বিমাইণ্ডৰ পঠিওৱা হয়, তেতিয়াই প্ৰযোজ্য জৰিমনামূলক মাচুলসমূহৰ বিষয়েও জনাব লাগিব। তদুপৰি, জৰিমনামূলক মাচুল আৰোপ কৰাৰ যিকোনো দৃষ্টান্ত আৰু ইয়াৰ কাৰণো জনাব লাগিব।
- g) 'ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক, ব্যৱসায়ৰ বাহিৰেও অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে' অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত আৰোপ কৰা জৰিমনামূলক মাচুলৰ পৰিমাণ, বস্তুগত নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীসমূহৰ একেধৰণৰ অমান্যতাৰ বাবে অনা-ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বাবে প্ৰযোজ্য জৰিমনামূলক মাচুলৰ পৰিমাণতকৈ বেছি হ'ব নালাগিব।

নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি ঋণৰ বিতৰণ

- বিতৰণৰ সময়সূচী, সূতৰ হাৰ, সেৱা মাচুল, পূৰ্ব-পৰিশোধ মাচুল আদিৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনসহ ঋণৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে কোম্পানীয়ে ইয়াৰ ঋণগ্ৰহণকাৰী(সকল)ক স্থানীয় ভাষাত অথবা ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত জাননী প্ৰদান কৰিব। কোম্পানীয়ে লগতে সূতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱনাপূৰ্ণভাৱেহে প্ৰভাৱিত হোৱাটোও সূনিশ্চিত কৰিব।
- ঋণ চুক্তিৰ অধীনত ধন পৰিশোধ অথবা প্ৰদৰ্শনৰ সন্দৰ্ভত ঋণৰ সম্পূৰ্ণ বকেয়া ধনবাশি তৎক্ষণাত পৰিশোধ কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিয়া/ নিৰ্ধাৰিত সময়তকৈ আগতে ঋণ পুনঃপৰিশোধ কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিয়াৰ সিদ্ধান্ত নিৰ্দিষ্ট ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।
- কোম্পানীয়ে ইয়াৰ ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ সকলো প্ৰতিভূতি কেৱল এনে ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ দ্বাৰা সকলো বকেয়া পৰিশোধৰ পাছত অথবা কেৱল ঋণ গ্ৰহণকাৰীয়ে লাভ কৰা সীমাৰ বকেয়া পৰিমাণৰ আদায় পোৱাৰ পাছতহে মুকলি কৰিব, এয়া স্নেপমিন্টৰ ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ বিৰুদ্ধে থাকিব পৰা আন যিকোনো দাবীৰ বাবদ যিকোনো বৈধ অধিকাৰ অথবা লিয়েন সাপেক্ষ হ'ব। যদি এনে ছেট অফৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে, তেন্তে ঋণ গ্ৰহণকাৰীক বাকী থকা দাবী আৰু চৰ্তসমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণৰ সৈতে ইয়াৰ বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব, যাৰ অধীনত কোম্পানীয়ে প্ৰাসংগিক দাবীৰ নিষ্পত্তি নোহোৱালৈকে অথবা ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ দ্বাৰা পৰিশোধ নকৰালৈকে প্ৰতিভূতিবোৰ ধাৰণ কৰি ৰখাৰ অধিকাৰী হ'ব। উক্ত চৰ্তসমূহ পূৰণ কৰা গ্ৰাহকক আনুষ্ঠানিকতা সম্পূৰ্ণ হোৱাৰ 15টা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত প্ৰাপ্য অনাপত্তি প্ৰমাণপত্ৰ প্ৰদান কৰা হ'ব।

সাধাৰণ

- কোম্পানীয়ে নিৰ্দিষ্ট ঋণ চুক্তিৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে ইয়াৰ ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব (ঋণ গ্ৰহণকাৰীজনে পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য কোম্পানীৰ দৃষ্টিগোচৰ হলে ইয়াৰ ব্যতিক্ৰম হ'ব)।
- ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ পৰা ঋণৰ একাউন্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীৰ সন্মতি অথবা অন্যথা অৰ্থাৎ আপত্তি, যদি আছে, তেন্তে ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ অনুৰোধ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত এই বিষয়ে ঋণ গ্ৰহণকাৰীক জনোৱা হ'ব। এনে স্থানান্তৰ প্ৰযোজ্য সকলো আইন অনুসৰি স্বচ্ছ চুক্তিবদ্ধ চৰ্ত অনুসৰি সম্পন্ন কৰা হ'ব।
- ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ পৰা বকেয়া ধন পুনৰুদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে অযথা হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় ল'ব নোৱাৰিব অৰ্থাৎ ঋণ/বকেয়া ধন আদায়ৰ বাবে যিকোনো সময়তে গ্ৰাহকক অশান্তি দিয়া, বাহুবল ব্যৱহাৰ কৰি ধন পুনৰুদ্ধাৰ কৰা আদি। গ্ৰাহকৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে মোকাবিলা কৰিবলৈ কৰ্মচাৰীসকল পৰ্যাপ্তভাৱে প্ৰশিক্ষিত হোৱাটো সূনিশ্চিত কৰিবলৈ প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰা হ'ব।
- কোম্পানী অথবা ব্যাৰোৰ সৈতে একাউন্টটো বাতিল অথবা ব্লক অথবা বন্ধ কৰি বিচৰা ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ ক্ষেত্ৰত, ঋণ গ্ৰহণকাৰীয়ে স্নেপমিন্টৰ গ্ৰাহক সেৱা কেন্দ্ৰৰ জৰিয়তে অথবা support@snapmintfin.com লৈ ইমেইল প্ৰেৰণ কৰি সেই বিষয়ে অনুৰোধ জনাব পাৰিব। ঋণ গ্ৰহণকাৰীয়ে ইতিমধ্যে গ্ৰহণ কৰা ঋণ(বোৰ) সক্ৰিয় হৈ থাকিব আৰু এয়া ইতিমধ্যে সন্মতি জনোৱা ইয়াৰ/ তেওঁলোকৰ নিৰ্দিষ্ট বাণিজ্যিক চৰ্তাৱলী অনুসৰি পুনঃপৰিশোধ কৰা হ'ব।

শাৰীৰিকভাৱে অক্ষম / দৃষ্টিশক্তিৰ বিকাৰ থকা লোকসকললৈ ঋণৰ সুবিধা

কোম্পানীয়ে অক্ষমতাৰ ভিত্তিত শাৰীৰিকভাৱে অক্ষম / দৃষ্টিশক্তিৰ বিকাৰ থকা আবেদনকাৰীসকললৈ ঋণৰ সুবিধাকে ধৰি প্ৰ'ডাক্ট আৰু সুবিধাসমূহ প্ৰদান কৰাৰ ক্ষেত্ৰত বৈষম্য নকৰিব। কোম্পানীৰ সকলো শাখাই এনে ব্যক্তিকসকলক বিভিন্ন ব্যৱসায়িক সুবিধাসমূহ লাভ কৰাৰ বাবে সকলো সম্ভৱ সহায় আগবঢ়াব। কোম্পানীয়ে সকলো স্তৰত তেওঁলোকৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ বাবে পৰিচালিত সকলো প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচীত, আইন আৰু আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় চুক্তিৰ দ্বাৰা নিশ্চয়তা প্ৰদান কৰা অক্ষমতা থকা ব্যক্তিকসকলৰ অধিকাৰসমূহ সন্নিৱিষ্ট কৰা এক উপযুক্ত মডিউল অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব। ইয়াৰোপৰি, কোম্পানীয়ে ইতিমধ্যে তেওঁলোকে স্থাপন কৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ অধীনত অক্ষমতা থকা ব্যক্তিকসকলৰ অভিযোগৰ নিষ্পত্তি কৰাটো সূনিশ্চিত কৰিব।

ঋণ আৰু ধাৰলৈ দিয়া ধনৰ বাবে মূল তথ্যৰ বিবৃতি (“কে.এফ.এছ”)

- কোম্পানীয়ে সকলো সম্ভাৱ্য ঋণ গ্ৰহণকাৰীক নিজৰ ঋণ চুক্তি কাৰ্যকৰী কৰাৰ আগতে এক অৱগত দৃষ্টিভংগী গ্ৰহণ কৰাত সহায় কৰিবলৈ আৰ.বি.আই-ৰ মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনাত দিয়া মানক ফৰ্মেট অনুসৰি এটা কে.এফ.এছ প্ৰদান কৰিব। এইটো কে.এফ.এছ এনে ঋণ গ্ৰহণকাৰীসকলে বুজি পোৱা ভাষাত লিখা হ'ব লাগিব। এই কে.এফ.এছ-ৰ বিষয়বস্তু ঋণ গ্ৰহণকাৰীক বুজাই দিব লাগিব আৰু তেওঁলোকে এয়া বুজি পাইছে বুলি স্বীকৃতি গ্ৰহণ কৰিব লাগিব।
- এই কে.এফ.এছ-ক এক অনন্য প্ৰস্তাৱ নম্বৰ প্ৰদান কৰা হ'ব আৰু সাত দিন অথবা তাতকৈ অধিক ম্যাদৰ ঋণৰ বাবে কমেও তিনিটা কৰ্মদিনৰ বৈধতা থাকিব লাগিব আৰু সাত দিনতকৈ কম ম্যাদৰ ঋণৰ বাবে এটা কৰ্মদিনৰ বৈধতাৰ সময়সীমা থাকিব লাগিব।
- এই কে.এফ.এছ-ত ঋণটোৰ বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ (এ.পি.আৰ)ৰ এখন গণনা পত্ৰ আৰু ঋণৰ সময়সীমাত ঋণৰ মূলধন আৰু সূত পৰিশোধৰ ভাঙণিৰ বিৱৰণো অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব। এই এ.পি.আৰ-ত কোম্পানীয়ে আৰোপ কৰা সকলো মাচুল অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।
- তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ হৈ কোম্পানীয়ে প্ৰকৃত ভিত্তিত ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ পৰা আদায় কৰা মাচুলসমূহ, যেনে বীমা মাচুল, আইনী মাচুল আদিও এই এ.পি.আৰ-ৰ অংশ হ'ব আৰু এয়া পৃথককৈ প্ৰকাশ কৰা হ'ব। সকলো ক্ষেত্ৰতে, য'তেই কোম্পানীয়ে এনে মাচুল আদায় কৰাৰ সৈতে জড়িত থাকে, এনে প্ৰতিটো পৰিশোধৰ বাবে যুক্তিসঙ্গত সময়ৰ ভিতৰত ঋণ গ্ৰহণকাৰীক ৰচিদ আৰু সম্পৰ্কিত নথিপত্ৰ প্ৰদান কৰা হ'ব।
- কোম্পানীয়ে ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ স্পষ্ট সন্মতি অবিহনে, ঋণৰ সময়সীমাৰ ভিতৰত কোনো পৰ্যায়তে কে.এফ.এছ-ত উল্লেখ নকৰা কোনো মাচুল, শুল্ক আদি আদায় ল'ব নোৱাৰিব।

- এই কে.এফ.এছ-ক ঋণ চুক্তিৰ অংশ হিচাপে প্ৰদৰ্শিত হ'বলগীয়া এটা সাৰাংশ বাকচ হিচাপেও অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।

ঋণৰ পূৰ্ব-পৰিশোধ মাচুল

- 2025 চনৰ 31 ডিচেম্বৰত অথবা তাৰ আগতে অনুমোদিত অথবা নৱীকৰণ কৰা বিদ্যমান ঋণসমূহৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে সহ-দায়বদ্ধ ব্যক্তি থকা অথবা নথকা ব্যক্তিগত ঋণ গ্ৰহণকাৰীসকলক ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে অনুমোদিত কোনো ফ্ল'টিং হাৰৰ টাৰ্ম ঋণৰ ওপৰত পূৰ্ব-পৰিশোধ মাচুল আৰোপ নকৰিব।
- কোম্পানীয়ে 2026 চনৰ 1 জানুৱাৰী তাৰিখে অথবা তাৰ পাছত অনুমোদিত অথবা নৱীকৰণ কৰা ঋণ আৰু ধাৰলৈ দিয়া ধন (টাৰ্ম ঋণৰ লগতে ডিমাণ্ড ঋণ)ৰ ওপৰত পূৰ্ব-পৰিশোধ মাচুল আৰোপ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত নিম্নলিখিত নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলিব:
 - a) ফ্ল'টিং হাৰৰ ঋণৰ বাহিৰে আন সকলো ঋণৰ বাবে, পূৰ্ব-পৰিশোধ মাচুল, যদি কোনো থাকে, তেন্তে সেয়া কোম্পানীৰ অনুমোদিত নীতি অনুসৰি হ'ব। অৱশ্যে, টাৰ্ম ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, পূৰ্ব-পৰিশোধ মাচুল, যদি কোম্পানীয়ে আৰোপ কৰে, তেন্তে সেয়া পূৰ্ব-পৰিশোধ কৰা ধনবাশিৰ ওপৰত আধাৰিত হ'ব। কেশ্ব ক্রেডিট/অভাৰড্ৰাফ্ট সুবিধাৰ ক্ষেত্ৰত, নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ আগতে সুবিধাটো বন্ধ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, ইয়াৰ বাবে পূৰ্ব-পৰিশোধ মাচুল অনুমোদিত সীমা অতিক্ৰম নকৰা ধনবাশিৰ ওপৰত আৰোপ কৰা হ'ব।
 - b) কেশ্ব ক্রেডিট/অভাৰড্ৰাফ্ট সুবিধাৰ ক্ষেত্ৰত, তেতিয়াহে কোনো পূৰ্ব-পৰিশোধ মাচুল প্ৰযোজ্য নহ'ব যেতিয়া ঋণ গ্ৰহণকাৰীয়ে কোম্পানীক ঋণ চুক্তিত নিৰ্ধাৰিত কৰা সময়ৰ আগতেই সুবিধাটো নৱীকৰণ নকৰাৰ তেওঁ/তেখেত/তেওঁলোকৰ উদ্দেশ্যৰ বিষয়ে অৱগত কৰে আৰু যদিহে সুবিধাটো নিৰ্ধাৰিত তাৰিখত বন্ধ হৈ যায়।
 - c) যি ক্ষেত্ৰত কোম্পানীৰ অনুৰোধ অনুসৰি পূৰ্ব-পৰিশোধ সম্পন্ন কৰা হয় তাত কোম্পানীয়ে কোনো মাচুল আৰোপ নকৰিব।
 - d) পূৰ্ব-পৰিশোধ মাচুলৰ প্ৰযোজ্যতা অথবা অনাথাৰ বিষয়ে অনুমোদন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰিব লাগিব। ইয়াৰোপৰি, কে.এফ.এছ প্ৰদান কৰিবলগীয়া ঋণ আৰু ধাৰলৈ দিয়া ধনৰ ক্ষেত্ৰত, এই তথ্য কে.এফ.এছ-তো উল্লেখ কৰা হ'ব। ইয়াত উল্লেখ কৰা অনুসৰি প্ৰকাশ নকৰা কোনো পূৰ্ব-পৰিশোধ মাচুল কোম্পানীৰ দ্বাৰা আদায় লোৱা নহ'ব।
 - e) ঋণৰ পূৰ্ব-পৰিশোধৰ সময়ত কোম্পানীয়ে এনে কোনো ধৰণৰ শুল্ক / মাচুল পূৰ্বদৃষ্টিৰে আৰোপ নকৰিব, যিবোৰ কোম্পানীয়ে পূৰ্বতে ৰেহাই দিছিল।

অস্থায়ী / স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মোকলাই দিয়া

- ঋণ একাউন্টৰ সম্পূৰ্ণ পুনঃপৰিশোধ/ নিষ্পত্তি সম্পন্ন কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত, কোম্পানীয়ে সকলো মূল অস্থায়ী / স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মোকলাই দিব লাগিব আৰু যিকোনো ৰেজিষ্ট্ৰিত পঞ্জীয়ন কৰা মাচুল আঁতৰাই পেলাব লাগিব।
- ঋণ গ্ৰহণকাৰীজনক তেওঁৰ পচন্দ অনুসৰি, ঋণ একাউন্টৰ বাবে সেৱা আগবঢ়োৱা বেংকিং আউটলেট / শাখাৰ পৰা অথবা এই নথিপত্ৰ উপলব্ধ থকা কোম্পানীৰ আন যিকোনো কাৰ্যালয়ৰ পৰা এই মূল অস্থায়ী / স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ সংগ্ৰহ কৰাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- কাৰ্যকৰী তাৰিখৰ পাছত জাৰি কৰা ঋণ অনুমোদন পত্ৰত নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু অৱস্থান উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- ইয়াৰ আইনী উত্তৰাধিকাৰীসকলক মূল অস্থায়ী / স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ বাবে কোম্পানীৰ এক সু-নিৰ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়া থাকিব লাগিব। গ্ৰাহকে জনাৰ বাবে, অন্যান্য একেধৰণৰ নীতি আৰু প্ৰক্ৰিয়াৰ লগতে এনে প্ৰক্ৰিয়াৰ বিৱৰণ কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব।
- অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মোকলাই দিয়াত পলম হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত ইয়াৰ বাবদ ঋণ গ্ৰহণকাৰীক প্ৰযোজ্য নিয়মালীয়া অনুসৰি ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰা হ'ব।
- এনে নথিপত্ৰ হেৰুওৱাৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীটোৱে ঋণ গ্ৰহণকাৰীক ইয়াৰ নকল/প্ৰমাণিত প্ৰতিলিপি প্ৰাপ্ত কৰাত সহায় কৰিব লাগিব আৰু এই সন্দৰ্ভত সম্পন্ন হোৱা সকলো অতিৰিক্ত ব্যয় বহন কৰিব লাগিব।

ঋণৰ পুনৰুদ্ধাৰ

- কোম্পানীয়ে ঋণৰ পুনঃপৰিশোধ কৰাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত অসুবিধাৰ সম্মুখীন হোৱা ঋণ গ্ৰহণকাৰীসকলক চিনাক্ত কৰা, এনে ঋণ গ্ৰহণকাৰীসকলৰ সৈতে আলোচনা কৰা আৰু তেওঁলোকক উপলব্ধ সহায় অথবা বিকল্পৰ বিষয়ে প্ৰয়োজনীয় নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰাৰ বাবে এক ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিব।
- ঋণ গ্ৰহণকাৰী আৰু কোম্পানীয়ে পাৰস্পৰিকভাৱে সিদ্ধান্ত লোৱা নিৰ্ধাৰিত/ কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত পুনৰুদ্ধাৰ সম্পন্ন কৰা হ'ব। অৱশ্যে, যদি ঋণ গ্ৰহণকাৰীয়ে একেৰাহে দুটা অথবা ততোধিক উপলব্ধ নিৰ্ধাৰিত / কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত উপস্থিত নহয় তেন্তে ফিল্ড কৰ্মচাৰীসকলক ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ বাসস্থান অথবা কৰ্মস্থানত পুনৰুদ্ধাৰ সম্পন্ন কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব।
- ঋণৰ ধন পুনৰুদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানী অথবা ইয়াৰ এজেণ্টে কোনো কঠোৰ পদ্ধতি গ্ৰহণ নকৰিব। উক্ত কথাখিনিৰ সাধাৰণ প্ৰয়োগক সীমিত নকৰাকৈ, তলত দিয়া পদ্ধতিসমূহ কঠোৰভাৱে নিষিদ্ধ কৰা হৈছে:
 - a) ভাবুকি প্ৰদানকাৰী অথবা অশালীন ভাষা ব্যৱহাৰ কৰা
 - b) ঋণ গ্ৰহণকাৰীক অহৰহ ফোন কৰি থকা আৰু/অথবা ঋণ গ্ৰহণকাৰীক ৰাতিপুৱা 9:00 বজাৰ আগতে আৰু সন্ধিয়া 7:00 বজাৰ পাছত ফোন কৰা।
 - c) ঋণ গ্ৰহণকাৰীজনৰ আত্মীয়, বন্ধু অথবা সহকৰ্মীসকলক হাৰাশাস্তি কৰা
 - d) ঋণ গ্ৰহণকাৰীসকলৰ নাম প্ৰকাশ কৰা
 - e) ঋণ গ্ৰহণকাৰী অথবা ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ পৰিয়াল/ সম্পত্তি/ মৰ্যাদাৰ ক্ষতি কৰিবলৈ হিংসা অথবা অন্য একে ধৰণৰ উপায় ব্যৱহাৰ কৰা অথবা ব্যৱহাৰ

কৰাৰ ভাবুকি দিয়া

f) ঋণ গ্ৰহণকাৰীজনক ঋণৰ ধনবাশিৰ পৰিমাণ অথবা পুনঃপৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণামৰ বিষয়ে ভুল তথ্য প্ৰদান কৰা

পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টৰ নিয়োগ

- পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টৰ অৰ্থ হ'ল কোম্পানীয়ে ইয়াৰ ঋণ গ্ৰহণকাৰীসকলৰ পৰা বকেয়া ধন পুনঃআদায় কৰাৰ বাবে নিয়োজিত কৰা সংস্থাসমূহ তথা এনে সংস্থাৰ কৰ্মচাৰীসকল।
- কোম্পানীয়ে পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টসকলক নিয়োগ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত যথাযথ অধ্যয়ন সম্পন্ন কৰিব, যিয়ে আন কৰ্মাৰ লগতে পুনৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ সৈতে জড়িত ব্যক্তিসকলকো সামৰি ল'ব। কোম্পানীটোৱে নিশ্চিত কৰিব যে তেওঁলোকৰ দ্বাৰা নিয়োজিত পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টসকলে যাতে নিজৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ পৃষ্ঠভূমি, ইতিহাস আৰু অতীতৰ ৰেকৰ্ডৰ প্ৰমাণীকৰণ সম্পন্ন কৰে, য'ত আৰক্ষীৰ সত্যাপনকৰণে অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব। কোম্পানীটোৱে এইটোও সিদ্ধান্ত ল'ব যে কিমান সময়সীমাৰ ভিতৰত এই কৰ্মচাৰীসকলৰ পৃষ্ঠভূমি, ইতিহাস আৰু অতীতৰ ৰেকৰ্ডৰ পুনৰ-সত্যাপনকৰণ সম্পন্ন কৰা হ'ব।
- কোম্পানীয়ে পুনৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰম্ভ কৰাৰ সময়ত ঋণ গ্ৰহণকাৰীক পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টৰ সবিশেষ জনাব। এজেণ্টজনে যোৱাৰ সময়ত কোম্পানী অথবা সংস্থাটোৱে তেওঁক জাৰি কৰা পৰিচয় পত্ৰৰ লগতে জাননীখনৰ এটা প্ৰতিলিপি আৰু কোম্পানীৰ পৰা পোৱা অনুমোদন পত্ৰৰ প্ৰতিলিপিও লগত লৈ যাব লাগিব।
- যদি পুনৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়া চলি থকাৰ সময়ত কোম্পানীয়ে পুনৰুদ্ধাৰ সংস্থা সলনি কৰে, তেন্তে এই পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে ঋণ গ্ৰহণকাৰীজনক অৱগত কৰিব লাগিব, লগতে নতুন এজেণ্টজনে তেওঁৰ পৰিচয় পত্ৰৰ লগতে জাননী আৰু অনুমোদন পত্ৰখনো লগত লৈ যাব লাগিব।
- জাননী আৰু অনুমোদন পত্ৰত অন্যান্য বিৱৰণৰ লগতে পুনৰুদ্ধাৰ সংস্থা আৰু কোম্পানীৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণে অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব লাগিব।
- কোম্পানীৰ দ্বাৰা নিয়োগ কৰা পুনৰুদ্ধাৰ সংস্থাসমূহৰ শেহতীয়া বিৱৰণে কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উল্লেখ কৰা থাকিব লাগিব।

কোম্পানীৰ প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী এজেণ্ট (ডি.এছ.এ) / প্ৰত্যক্ষ বিপণন এজেণ্ট (ডি.এম.এ) / পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টৰ দায়িত্বসমূহ

- কোম্পানীটোৱে সুনিশ্চিত কৰিব যে বিশেষকৈ গ্ৰাহকৰ সৈতে আলোচনা কৰা, কল কৰাৰ সময়, গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ গোপনীয়তা আৰু প্ৰদান কৰা প্ৰ'ডাক্টসমূহৰ সঠিক নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ বিষয়ে বুজাই দিয়া আদিৰ ক্ষেত্ৰত ডি.এছ.এ / ডি.এম.এ / পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টসকলক যত্ন আৰু সংবেদনশীলতাৰে নিজৰ দায়িত্বসমূহ চম্ভালিবলৈ সঠিকভাৱে প্ৰশিক্ষণ দিয়া হৈছে।
- কোম্পানীটোৱে আচৰণ সংহিতা মানি চলিবলৈ ডি.এছ.এ / ডি.এম.এ / পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টৰ প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰাপ্ত কৰিব। ইয়াৰোপৰি, পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টসকলে বকেয়া সংগ্ৰহ কৰা তথা প্ৰতিভূতি পুনৰ সংগ্ৰহ কৰাৰ সময়ত, এন.বি.এফ.চি.-ৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ ওপৰত বিদ্যমান নিৰ্দেশনা আৰু লগতে এই ক্ষেত্ৰত থকা নিজৰ সংহিতাও পালন কৰিব।
- কোম্পানীটোৱে কঠোৰভাৱে নিশ্চিত কৰিব যে ই অথবা ইয়াৰ এজেণ্টসকলে যাতে তেওঁলোকৰ ঋণৰ ধন সংগ্ৰহৰ প্ৰচেষ্টাত কোনো ব্যক্তিৰ বিৰুদ্ধে কোনো ধৰণৰ মৌখিক অথবা শাৰীৰিক ভাবুকি অথবা হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় নলয়, যাৰ ভিতৰত আছে ৰাজহুৱাভাৱে অপমান কৰা অথবা ঋণীৰ পৰিয়ালৰ সদস্য, ৰেফাৰ কৰা ব্যক্তি আৰু বন্ধুবৰ্গৰ গোপনীয়তাত হস্তক্ষেপ কৰাৰ উদ্দেশ্যে সম্পন্ন কৰা কাৰ্য, ম'বাইল অথবা ছ'চিয়েল মিডিয়াৰ জৰিয়তে অনুপযুক্ত বাৰ্তা প্ৰেৰণ কৰা, ভাবুকি দিয়া আৰু/ অথবা বেনামী কল কৰা আৰু বকেয়া ঋণৰ ধন আদায় কৰাৰ বাবে ঋণ গ্ৰহণকাৰীক অহৰহ ফোন কৰা আৰু/ অথবা ঋণ গ্ৰহণকাৰীক বাতিপুৱা 8:00 বজাৰ আগতে ফোন কৰা আৰু সন্ধিয়া 7:00 বজাৰ পাছত ফোন কৰা, ভুৱা আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ তথ্য জনোৱা আদি।
- কোম্পানীটোৱে ভাৰত চৰকাৰৰ ডি.অ'টিৰ পৰা কোনো বৈধ পঞ্জীয়ন প্ৰমাণপত্ৰ নথকা টেলিমাৰ্কেটাৰসকলক (ডি.এছ.এ / ডি.এম.এ) টেলিমাৰ্কেটাৰ হিচাপে নিয়োজিত নকৰিব; কোম্পানীটোৱে নিজৰ সকলো প্ৰচাৰমূলক / টেলিমাৰ্কেটিং কাৰ্যকলাপৰ বাবে কেৱল সময়ে সময়ে ট্ৰাই (টি.আৰ.এ.আই)ৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা নিৰ্দেশনা অনুসৰি পঞ্জীয়নভুক্ত টেলিমাৰ্কেটাৰসকলকহে নিয়োজিত কৰিব।
- কোম্পানীয়ে ট্ৰাই (টি.আৰ.এ.আই)ৰ ওচৰত তেওঁলোকে নিয়োজিত কৰা টেলিমাৰ্কেটাৰ (ডি.এছ.এ / ডি.এম.এ)সকলৰ তালিকাৰ লগতে টেলিমাৰ্কেটিং কল কৰাৰ বাবে তেওঁলোকে ব্যৱহাৰ কৰা পঞ্জীয়নভুক্ত টেলিফোন নম্বৰসমূহৰ বিৱৰণ দাখিল কৰিব;
- কোম্পানীটোৱে নিশ্চিত কৰিব যে তেওঁলোকৰ দ্বাৰা বৰ্তমানে নিয়োজিত সকলো এজেণ্টই যাতে টেলিমাৰ্কেটাৰ হিচাপে ডি.অ'টি-ত নিজকে পঞ্জীয়নভুক্ত কৰে।

ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানকাৰী প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে লোৱা ঋণসমূহ

য'তেই ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানকাৰী প্লেটফৰ্মবোৰক ঋণ গ্ৰহণকাৰীক বিচাৰি উলিওৱা আৰু/ অথবা বকেয়া ধন পুনৰুদ্ধাৰ কৰাৰ বাবে এজেণ্ট হিচাপে নিয়োজিত কৰা হয়, তাতেই কোম্পানীটোৱে তলত দিয়া নিৰ্দেশনাবোৰ পালন কৰিব লাগিব:

- ইয়াৰ ৱেবছাইটৰ এটা বিশিষ্ট একক স্থানত ইয়াৰ সকলো ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানকাৰী প্ৰ'ডাক্ট আৰু ইয়াৰ ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানকাৰী এপ (ডি.এল.এ)সমূহৰ বিৱৰণ প্ৰকাশ কৰিব লাগিব;
- ইয়াৰ ৱেবছাইটৰ এটা বিশিষ্ট একক স্থানত ইয়াৰ ঋণদাতা সেৱা প্ৰদানকাৰী (এল.এছ.পি) আৰু এল.এছ.পি-ৰ ডি.এল.এ-সমূহৰ বিৱৰণৰ লগতে তেওঁলোকে কি কাৰ্যকলাপৰ বাবে নিয়োজিত হৈ আছে তাৰ বিৱৰণ প্ৰকাশ কৰিব লাগিব;
- ইয়াৰ ৱেবছাইটৰ এটা বিশিষ্ট একক স্থানত কোম্পানীটোৰ গ্ৰাহক সেৱা আৰু আভ্যন্তৰীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ বিৱৰণ প্ৰকাশ কৰিব লাগিব;
- ইয়াৰ ৱেবছাইটৰ এটা বিশিষ্ট একক স্থানত আৰ.বি.আই-ৰ অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা ব্যৱস্থা (চি.এম.এছ) আৰু সচেতন প'ৰ্টেলৰ লিংক উপলব্ধ থাকিব লাগিব;

- ইয়াৰ ৱেবছাইটৰ এটা বিশিষ্ট একক স্থানত আৰ.বি.আই-ৰ বৰ্তমানে বলৱৎ আৰু প্ৰযোজ্য হৈ থকা নীতি আৰু নিৰ্দেশসমূহৰ অধীনত প্ৰয়োজনীয় গোপনীয়তা নীতি আৰু অন্যান্য বিৱৰণসমূহ প্ৰকাশ কৰিব লাগিব;
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ডিজিটেলভাৱে স্বাক্ষৰ কৰা নথিপত্ৰসমূহ (কোম্পানীৰ লেটাৰ হেডত) অৰ্থাৎ কে.এফ.এছ, ঋণ প্ৰ'ডাক্টৰ সাৰাংশ, অনুমোদন পত্ৰ, নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী, একাউন্টৰ ষ্টেটমেন্ট, ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ তথ্য মজুতকৰণ তথা ব্যৱহাৰৰ সন্দৰ্ভত কোম্পানী /এল.এছ.পি-ৰ গোপনীয়তা নীতিসমূহ আদি ঋণ চুক্তি/ লেনদেনসমূহ কাৰ্যকৰী হোৱাৰ পাছত যাতে পঞ্জীয়নভুক্ত আৰু সত্যাপিত ইমেইল/ এছ.এম.এছ-ৰ জৰিয়তে ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ ওচৰলৈ স্বয়ংক্ৰিয়ভাৱে প্ৰেৰণ কৰা হয়।
- ঋণ গ্ৰহণকাৰীক প্ৰাৰম্ভিক "কুলিং অফ পিৰিয়ড"ৰ সময়ছোৱাত কোনো জৰিমনা অবিহনে মূলধন আৰু আনুপাতিক এ.পি.আৰ পৰিশোধ কৰি ডিজিটেল ঋণটো বন্ধ কৰাৰ এক স্পষ্ট বিকল্প প্ৰদান কৰা হ'ব।
- ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে প্ৰত্যক্ষ যোগাযোগ কৰাৰ কোনো মাধ্যম থকা কোম্পানী আৰু এল.এছ.পি-সমূহে, ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ দ্বাৰা উত্থাপন কৰা ডিজিটেল ঋণ সম্পৰ্কীয় অভিযোগ/ সমস্যাৰ সম্বোধন কৰিবলৈ ন'ডাল অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াসকলক নিযুক্তি দিব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে অনব'ৰ্ড কৰা ডি.এল.এ আৰু এল.এছ.পি-ৰ ডি.এল.এ-সমূহৰ দ্বাৰা গ্ৰাহকৰ তথ্য সংগ্ৰহ কৰা কাৰ্য প্ৰয়োজন অনুসৰি হ'ব লাগিব আৰু এয়া প্ৰমাণযোগ্য তথা ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ আগতীয়া আৰু স্পষ্ট সম্মতি সাপেক্ষ হ'ব লাগিব। ঋণ গ্ৰহণকাৰীক নিৰ্দিষ্ট তথ্য ব্যৱহাৰৰ বাবে সম্মতি দিয়া অথবা অস্বীকাৰ কৰা, তৃতীয় পক্ষলৈ প্ৰকাশ কৰাটো সীমিত কৰা, তথ্য ধাৰণ কৰা, ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্ৰহ কৰিবলৈ ইতিমধ্যে দিয়া সম্মতি প্ৰত্যাহাৰ কৰা আৰু প্ৰয়োজন হ'লে, এপটোক তথ্য ডিলিট কৰা/ পাহৰি যোৱাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰা হ'ব।
- ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে হোৱা যোগাযোগৰ প্ৰতিটো পৰ্যায়তে ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ সম্মতি প্ৰাপ্ত কৰাৰ উদ্দেশ্য প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। কোনো তৃতীয় পক্ষৰ সৈতে ব্যক্তিগত তথ্য ভাগ-বতৰা কৰাৰ আগতে ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ স্পষ্ট সম্মতি ল'ব লাগিব, তেনে ক্ষেত্ৰসমূহ বাদ দি য'ত বিধিবদ্ধ অথবা নিয়ন্ত্ৰণমূলক প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি এনে ভাগ-বতৰা কৰাটো প্ৰয়োজন হয়।
- অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত বিতৰণ সদায় ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ বেংক একাউন্টত কৰা হ'ব, কেৱল বিধিবদ্ধ অথবা নিয়ন্ত্ৰণমূলক আদেশৰ অধীনত অন্তৰ্ভুক্ত হোৱা বিতৰণৰ বাহিৰে। যদি ঋণবোৰ এক নিৰ্দিষ্ট অন্তিম ব্যৱহাৰৰ বাবে বিতৰণ কৰা হয়, তেন্তে ঋণৰ সম্মতি প্ৰদান কৰা চৰ্তাৱলী অনুসৰি এয়া অন্তিম হিতাধিকাৰীৰ বেংক একাউন্টত পোনপটীয়াকৈ বিতৰণ কৰিব পাৰি।
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত ডি.এল.এ / এল.এছ.পি-সমূহৰ লিংক প্ৰদান কৰা হৈছে। ঋণ ডিফ'ল্ট হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত, যেতিয়া এজন পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টক পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে নিযুক্ত কৰা হয় অথবা ইতিমধ্যে নিয়োগ কৰা পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টক সলনি কৰা হয়, তেতিয়া প্ৰথমতে পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিবলৈ অনুমোদিত এনে পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টৰ বিৱৰণ ঋণ গ্ৰহণকাৰীক ইমেইল/ এছ.এম.এছ-ৰ জৰিয়তে জনোৱা হ'ব আৰু তাৰ পাছতহে পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টে পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰিব।

অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি

বৰ্তমানৰ প্ৰতিযোগিতামূলক পৰিস্থিতিত, বহনক্ষম ব্যৱসায়িক বৃদ্ধিৰ বাবে উৎকৃষ্ট গ্ৰাহক সেৱা এক গুৰুত্বপূৰ্ণ আহিলা হয়। মেপমিন্টত গ্ৰাহকৰ সেৱা আৰু সন্তুষ্টি আমাৰ মনোযোগৰ প্ৰধান কেন্দ্ৰবিন্দু হয়। আমি বিশ্বাস কৰোঁ যে তৎকালীন আৰু দক্ষ সেৱা প্ৰদান কৰাটো কেৱল নতুন গ্ৰাহকক আকৰ্ষণ কৰাৰ বাবেই নহয়, বৰং বৰ্তমানৰ গ্ৰাহকসকলক ধৰি ৰাখিবলৈও খুবাই প্ৰয়োজনীয় হয়। মেপমিন্টে নিজৰ গ্ৰাহকক উন্নত অভিজ্ঞতা প্ৰদান কৰাৰ লক্ষ্যৰে বেছি ভাল গ্ৰাহক অভিজ্ঞতা আৰু দক্ষ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা প্ৰদান কৰাৰ ওপৰত মনোযোগ দিয়া বহুতো প্ৰয়াস হাতত লৈছে।

মেপমিন্টৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাক অধিক অৰ্থপূৰ্ণ আৰু ফলপ্ৰসূ কৰি তুলিবলৈ এটা গাঁথনিযুক্ত ব্যৱস্থা নিৰ্মাণ কৰা হৈছে। এই ব্যৱস্থাই নিশ্চিত কৰিব যে বিচৰা প্ৰতিকাৰ ন্যায্য আৰু যথোচিত হয় আৰু এয়া প্ৰদত্ত নিয়ম আৰু বিনিয়মৰ পৰিকাঠামোৰ অন্তৰ্গত হয়। সঞ্চালক মণ্ডলীয়ে সময়ে সময়ে এফ.পি.চি-ৰ অনুৰূপতা আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ ফলপ্ৰসূতাৰ বিষয়ে পৰ্যালোচনা কৰিব।

a) গ্ৰাহকৰ অভিযোগ/ সমস্যাৰ মোকাবিলা কৰা ব্যৱস্থা

যিসকল গ্ৰাহকে মতামত জনাব বিচাৰে অথবা তেওঁলোকৰ অভিযোগ প্ৰেৰণ কৰিব বিচাৰে তেওঁলোকে ৰাতিপুৱা 10:00 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 7:00 বজাৰ ভিতৰত, সোমবাৰৰ পৰা শনিবাৰলৈকে (ৰাষ্ট্ৰীয় বন্ধৰ দিন বাদ দি) তলত দিয়া চেনেলসমূহ ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে।

- +91-22-48931351 নম্বৰত ফোন কৰক
- আমাক support@snapmintfin.com-ত ইমেইল কৰক
- তলত উল্লেখ কৰা ঠিকনাত আমালৈ লিখক:

মেপমিন্ট ফাইনেঞ্চিয়েল হাৰ্ভিচেজ প্ৰাইভেট লিমিটেড, কাৰ্যালয় নং 201, 2য় মহলা, চি-ইউইং, নীলকণ্ঠ বিজনেছ পাৰ্ক, বিদ্যাৰিহাৰ ষ্টেচনৰ ওচৰত, বিদ্যাৰিহাৰ (পশ্চিম), মুম্বাই – 400086.

যদি কথা দিয়া সময়ত অভিযোগটো সমাধান নহয় অথবা মেপমিন্টে প্ৰদান কৰা সমাধানক লৈ তেওঁ সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকজনে অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ কাষ

চাপিব পাৰিব। অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ তলত দিয়া হ'ল:

শ্ৰীমতী সৰিতা ৰিষ্ট

টেলিফোন নং: +91-22-48931351

ইমেইল আইডি: grievance@snapmintfin.com/nodalofficer@snapmintfin.com

যদি উক্ত চেনেলসমূহৰ জৰিয়তে পোৱা সঁহাৰি সন্তোষজনক নহয়, তেন্তে তেওঁলোকে আমাৰ মুখ্য ন'ডেল বিষয়া শ্ৰীমান বিবেক গালালৈ ইয়াত লিখিব পাৰে: pno@snapmintfin.com

আমি এই চেনেলৰ জৰিয়তে লাভ কৰা চিঠি / ইমেইলৰ 5টা কমদিনৰ ভিতৰত সঁহাৰি দিয়াৰ নিশ্চয়তা প্ৰদান কৰোঁ।

যদি গ্ৰাহকজন লাভ কৰা সমাধানক লৈ সন্তুষ্ট নহয় অথবা অভিযোগ দাখিল কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত গ্ৰাহকে কোম্পানীৰ পৰা কোনো উত্তৰ নাপায়, তেন্তে তেওঁ এনেদৰে নিজৰ অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰিব

- i. আৰ.বি.আই চি.এম.এছ প'ৰ্টেল: <https://cms.rbi.org.in> অথবা
- ii. আপোনাৰ অভিযোগ নিৰ্ধাৰিত ফৰ্মেটত লিখি তলত দিয়া ঠিকনালৈ প্ৰেৰণ কৰক:

কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়া কেন্দ্ৰ, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, 4ৰ্থ মহলা, ছেক্টৰ 17, চণ্ডীগড়-160017 টোল ফ্ৰী নং – 14448 অথবা

- iii. সম্পূৰ্ণ বিৱৰণৰ সৈতে অভিযোগবোৰ ইমেইলৰ জৰিয়তে crpc@rbi.org.in লৈ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰিব।

b) বাধ্যতামূলক প্ৰদৰ্শনৰ প্ৰয়োজনীয়তা

স্নেপমিন্টে নিজৰ সকলো কাৰ্যালয় আৰু গ্ৰাহক সেৱা কেন্দ্ৰত তলত দিয়াসমূহ উপলব্ধ ৰাখিব:

- অভিযোগ আৰু পৰামৰ্শ গ্ৰহণ কৰাৰ উপযুক্ত ব্যৱস্থা।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ নাম, ঠিকনা আৰু যোগাযোগৰ নম্বৰ প্ৰদৰ্শন কৰা। অভিযোগ নিষ্পত্তি ইউনিটৰ প্ৰক্ৰিয়াই গ্ৰাহকৰ বাবে সন্তুষ্টিজনকভাৱে সকলো অভিযোগৰ সমাধান হোৱাটো সুনিশ্চিত কৰিব।

তেওঁলোকে নিশ্চিত কৰিব যে অভিযোগটো তেওঁৰ পৰ্যায়ত সমাধান কৰাটো সম্ভৱ নহ'লে এইটো যাতে উপযুক্ত স্তৰলৈ উন্নীত কৰা হয়। আমাৰ চূড়ান্ত প্ৰচেষ্টা হৈছে আমি এনে এক পৰিস্থিতিত উপনীত হোৱাটো নিশ্চিত কৰা য'ত আমাৰ গ্ৰাহকসকলে এক ফলপ্ৰসূ সমাধান পাবলৈ জ্যেষ্ঠ ব্যৱস্থাপনাৰ ওচৰত অভিযোগ কৰিবলগীয়া নহয়, সেয়ে আমি এই অভিযোগবোৰ চোৱা-চিতা কৰিবলৈ, অভিযোগৰ কাৰণ বুজি পোৱা আৰু পুনৰাবৃত্তি প্ৰতিৰোধ কৰাৰ দৃষ্টিকোণৰ পৰা সেইবোৰ পৰ্যালোচনা কৰাৰ বাবে এক শক্তিশালী ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিছোঁ।

c) সময়সীমা

অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ, গ্ৰাহকে ওপৰত উল্লেখ কৰা যিকোনো এটা চেনেল ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে (গ্ৰাহকৰ অভিযোগ চোৱা-চিতা কৰা আভ্যন্তৰীণ ব্যৱস্থাৰ বিন্দু (a) চাওক)। যদি অভিযোগটো লিখিতভাৱে পোৱা গৈছে, তেন্তে স্নেপমিন্টে এসপ্তাহৰ ভিতৰত স্বীকৃতি / সঁহাৰি প্ৰেৰণ কৰিবলৈ সম্পূৰ্ণ প্ৰয়াস কৰিব। বিষয়টো পৰীক্ষা কৰাৰ পাছত, স্নেপমিন্ট ফাইনেসিয়েল ছাৰ্ভিচেছ প্ৰাইভেট লিমিটেডে অভিযোগ লাভ কৰাৰ এমাহৰ ভিতৰত গ্ৰাহকলৈ চূড়ান্ত সঁহাৰি প্ৰেৰণ কৰাৰ প্ৰয়াস কৰিব অথবা অধিক সময় বিচাৰি এটা ইন্টিমেচন প্ৰেৰণ কৰিব।

আমি লাভ কৰা অভিযোগবোৰ সঠিক দৃষ্টিভংগীৰে পৰীক্ষা কৰা হ'ব আৰু সকলো সম্ভাৱ্য কোণৰ পৰা বিশ্লেষণ কৰা হ'ব।

যিকোনো বিষয়ত স্নেপমিন্টৰ মতামতৰ বিষয়ে গ্ৰাহকসকলক যোগাযোগ প্ৰদান কৰা হ'ব। এনে অভিযোগসমূহ যিবোৰৰ সৈতে জড়িত বিষয়বোৰ পৰীক্ষা কৰাৰ বাবে কিছুসময়ৰ প্ৰয়োজন হয় সেইবোৰৰ ক্ষেত্ৰত তৎকালীনভাৱে স্বীকৃতি প্ৰদান কৰা হ'ব।

গ্ৰাহকৰ অভিযোগ / সমস্যাসমূহৰ মোকাবিলা কৰাৰ ক্ষেত্ৰত স্নেপমিন্ট ফাইনেসিয়েল ছাৰ্ভিচেছ প্ৰাইভেট লিমিটেডৰ দ্বাৰা কোনো নতুন পৰিৱৰ্তন অন্তৰ্ভুক্ত কৰাৰ সময়ত উক্ত নীতি সময়ে সময়ে পৰ্যালোচনা / সংশোধন কৰা হ'ব য'ত নতুন অভিযোগ চেনেলৰ প্ৰৱৰ্তন অন্তৰ্ভুক্ত হয়।

অত্যধিক সূত আদায় লোৱাৰ ওপৰত নিয়ন্ত্ৰণ

গ্ৰাহকৰ পৰা ঋণৰ বাবদ যাতে অত্যধিক সূত আৰু মালুল আদায় লোৱা নহয় তাৰ বাবে স্নেপমিন্টৰ ব'ৰ্ডে সূতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে এক নীতি গ্ৰহণ কৰিছে। প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু

অন্যান্য মাচুলসমূহ (সুতৰ হাৰৰ নীতি)। এই নীতি কোম্পানীৰ ৱেবছাইট www.snapmintfin.com-ত উপলব্ধ হয়। আমাৰ ব'ৰ্ডেও সময়ে সময়ে এই নীতিৰ পৰ্যালোচনা সম্পন্ন কৰে।

এই নীতিত সুতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য মাচুল নিৰ্ধাৰণৰ বাবে উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু পদ্ধতিসমূহ অন্তর্ভুক্ত কৰা হৈছে। কোম্পানীয়ে এটা সুতৰ হাৰৰ আৰ্হি ব্যৱহাৰ কৰে যিয়ে ঋণ আৰু ধাৰলৈ দিয়া ধনৰ বাবদ আদায় ল'বলগীয়া সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে পূৰ্জিৰ খৰচ, মাৰ্জিন আৰু ৰিস্ক প্ৰিমিয়ামৰ বিষয়ে বিবেচনা কৰে। আদায় ল'বলগীয়া সুতৰ হাৰ ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ ৰিস্ক প্ৰ'ফাইলৰ ওপৰত বহুপৰিমাণে নিৰ্ভৰশীল হয়। সুতৰ হাৰ বছৰেকীয়া হিচাপত হ'ব যাতে ঋণ গ্ৰহণকাৰীজনে এই একাউন্টৰ বাবে আদায় ল'বলগীয়া সঠিক হাৰসমূহৰ বিষয়ে সচেতন হৈ থাকে। নিৰ্ধাৰিত আৰবটনৰ তাৰিখৰ বাহিৰত আদায় লোৱা যিকোনো অতিৰিক্ত সুত গ্ৰাহকক উভতাই দিয়া হ'ব। কোম্পানীয়ে ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ পৰিশোধ ক্ষমতাৰ বিষয়ে যথাযথ অধ্যৱসায় সম্পন্ন কৰিব আৰু আৰ.বি.আই-ৰ কে.ৱাই.চি-ৰ নিৰ্দেশনাৱলী মানি চলিব।

বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণ গ্ৰহণকাৰীসকলৰ পৰা বিভিন্ন হাৰৰ সুত আদায় লোৱাৰ বিপদাশংকাৰ স্তৰ আৰু যুক্তিৰ দৃষ্টিভংগীৰ বিষয়ে আবেদন পত্ৰত ঋণ গ্ৰহণকাৰী অথবা গ্ৰাহকৰ আগত প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু অনুমোদন পত্ৰত এই বিষয়ে স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।

সংহত লোকপাল আঁচনি

2021 চনৰ 12 নৱেম্বৰৰ পৰা সংহত লোকপাল আঁচনি, 2021 কাৰ্যকৰী কৰা হৈছে। এইখন আঁচনি 'এক ৰাষ্ট্ৰ এক লোকপাল' দৃষ্টিভংগী গ্ৰহণ কৰিছে যিয়ে আৰ.বি.আই লোকপাল ব্যৱস্থাৰ ক্ষেত্ৰাধিকাৰক নিৰপেক্ষ কৰি তুলিছে। এইখন আঁচনি আৰ.বি.আই-ৰ বিদ্যমান তিনিখন লোকপাল আঁচনিক একত্ৰিত কৰে, যেনে (i) বেংকিং লোকপাল আঁচনি, 2006; (ii) অনা-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীসমূহৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2018; আৰু (iii) ডিজিটেল লেনদেনৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2019। এইখন আঁচনিৰ প্ৰাসংগিক বিৱৰণসমূহ কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা হৈছে। কোম্পানীয়ে এইখন লোকপাল আঁচনি অনুসৰি গ্ৰাহকৰ অভিযোগসমূহৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে প্ৰদান কৰা সময়সীমা কঠোৰভাৱে মানি চলিব।

যদি অভিযোগ/বিবাদটো এমাহৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি কৰা নহয় (হয়তো গ্ৰাহকৰ অভিযোগটো সম্পূৰ্ণৰূপে অথবা আংশিকভাৱে প্ৰত্যাহ্বান কৰা হৈছিল আৰু গ্ৰাহকজন ইয়াক লৈ সন্তুষ্ট নহয় অথবা গ্ৰাহকে কোনো উত্তৰ নাপায়), তেন্তে গ্ৰাহকে লোকপাল অথবা উপ লোকপালৰ ওচৰত নিম্নোক্ত যিকোনো উপায়েৰে আবেদন কৰিব পাৰিব:

অনলাইন মাধ্যমৰ জৰিয়তে অভিযোগ কৰা:

অভিযোগটো নিৰ্দিষ্ট প'ৰ্টেল অৰ্থাৎ <https://cms.rbi.org.in>-ৰ জৰিয়তে অনলাইনযোগে দাখিল কৰিব পাৰিব

ইলেক্ট্ৰনিক অথবা শাৰীৰিক মাধ্যমৰ জৰিয়তে অভিযোগ কৰা:

আৰ.বি.আই-য়ে জাননী দিয়া অনুসৰি, অভিযোগটো ইলেক্ট্ৰনিক অথবা শাৰীৰিক মাধ্যমৰ জৰিয়তে নিৰ্ধাৰিত ফৰ্মেটত লিখি কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়া কেন্দ্ৰলৈ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰিব -

কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়া কেন্দ্ৰ (চি.আৰ.পি.চি) আৰ.বি.আই

চেণ্ট্ৰেল ভিষ্টা, ছেক্টৰ 17, চণ্ডীগড় - 160 017 ইমেইল - crpc@rbi.org.in টোল ফ্ৰী নং - 14448 (ৰাতিপুৱা 9:30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 5:15 বজালৈকে)

ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ পৰ্যালোচনা

এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ কোম্পানীটোৰ সঞ্চালক মণ্ডলীৰ দ্বাৰা বাৰ্ষিকভাৱে আৰু লগতে আৰ.বি.আই-ৰ নিয়ম, আইনৰ সংশোধনী অনুসৰি আৰু প্ৰচলিত বজাৰ পদ্ধতিৰ প্ৰয়োজন অনুসৰি পৰ্যালোচনা কৰা হ'ব।

সাৰ্বজনীন দফা

সময়ে সময়ে আৰ.বি.আই-ৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা সকলো বিদ্যমান তথা সক্ৰিয় আৰু ভৱিষ্যতৰ মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰ/নিৰ্দেশ/নিৰ্দেশনা/আদেশ/পথ প্ৰদৰ্শনকাৰী টোকা ইয়াক নিৰ্দেশ প্ৰদান কৰা শক্তি হ'ব আৰু এই নীতিত উল্লেখিত বিষয়বস্তুৰ তুলনাত সেইবোৰে প্ৰাধান্য লাভ কৰিব।

কোম্পানীটোৱে এই সংহিতাৰ মনোভাৱ অনুসৰণ কৰি তথা ইয়াৰ ব্যৱসায়ৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব পৰা ধৰণেৰে এই সংহিতাৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীসমূহ মানি চলিব লাগিব।