

বিষয়সূচী

১. ভূমিকা.....	১
২. উদ্দেশ্য.....	১
৩. লোনের জন্য আবেদন এবং এটির পদ্ধতি.....	১
৪. লোনের মূল্যনির্ধারণ এবং নিয়ম ও শর্তাবলী.....	২
৫. লোন ডিসবার্সমেন্ট এবং নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন.....	৩
৬. লোন ফেরত দেওয়ার ব্যাপারে মনে করানো.....	৩
৭. সিকিউরিটি (বন্ধক) ফেরত দেওয়া.....	৩
৮. সাধারণ শর্তাবলী:.....	৪
ক. হস্তক্ষেপ না করা.....	৪
খ. অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফার.....	৪
গ. পুনঃপ্রাপ্তি প্রক্রিয়া.....	৪
ঘ. ফ্ল্যাটিং রেট টার্ম লোনের ওপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা.....	৪
৯. সিকিউরিটির (বন্ধক) পুনরাধিকার.....	৫
১০. বোর্ড অফ ডিরেক্টরের দায়িত্ব.....	৬
১১. অভিযোগ সমাধান এবং কাস্টমার রিলেশনশিপ ম্যানেজমেন্ট.....	৬
১২. কোম্পানী দ্বারা আর্থিক সহায়তা প্রদান করা গাড়ির পুনরাধিকার.....	৭
১৩. সুদের হার এবং ঝুঁকির শ্রেণী.....	৭
ক. সুদের হার.....	৭
খ. ঝুঁকির শ্রেণী.....	৭
১৪. চেঞ্জ কন্ট্রোল শিট.....	৮

বিষয় : ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড	ইস্যু করার মূল তারিখ : ৩১.১০.২০০৬	কার্যকরী তারিখ : ০৯.১১.২০১৭
	সংশোধনের তারিখ: ২৬.০৪.২০১২,, ০৮.০৫.২০১৫, ০৩.১১.২০১৬ এবং ০২.০৮.২০১৭	সংস্করণ সং.: ৫.০

১. ভূমিকা

এই ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড সমস্ত স্টেকহোল্ডার, বিশেষতঃ গ্রাহকদের জন্য কোম্পানীর দ্বারা প্রস্তাবিত আর্থিক সুবিধাবলী ও পরিষেবার সম্পর্কে অনুসরণযোগ্য কর্মপদ্ধতির সম্পূর্ণ বিবরণ যথেষ্ট ভালভাবে প্রদান করার জন্য তৈরি করা হয়েছে। এই নিয়মাবলী এনবিএফসি'র জন্য ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড-এ সার্কুলার নম্বর আরবিআই/২০০৬/০৭/১৩৮ ডিএনবিএস (পিডি) সিসি নম্বর ৮০/০৩.১০.০৪২/২০০৫-০৬, ২৮ সেপ্টেম্বর, ২০০৬ তারিখে, এর মাধ্যমে নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানীর বিভাগ দ্বারা ইস্যু করা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশাবলী অনুযায়ী কোম্পানী দ্বারা গঠিত ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডে সংশোধন করার উদ্দেশ্যে এবং এটির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য ও মাস্টার সার্কুলার আরবিআই/২০১৪-১৫/৩৪ ডিএনবিএস (পিডি) সিসি নম্বর ৩৮৮/০৩.১০.০৪২/২০১৪-১৫, ১ জুলাই ২০১৪ তারিখে- এর মাধ্যমে আরবিআই দ্বারা ইস্যু করা ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড-এ নির্দেশাবলীতে পরিবর্তনগুলি গ্রহণ করার জন্য এই সংশোধন করা হয়েছে।

২. উদ্দেশ্য :

এই নিয়মাবলী নিম্নলিখিত উদ্দেশ্যের জন্য তৈরি করা হয়েছে:

- গ্রাহকের সঙ্গে লেনদেন করার সময় উপযুক্ত মানদণ্ডগুলিকে প্রতিষ্ঠা করার মাধ্যমে উপযুক্ত, সঠিক এবং ভরসাযোগ্য কর্মপদ্ধতিকে উৎসাহিত করা;
- গ্রাহকের সঙ্গে কোম্পানীর লেনদেনে স্বচ্ছতা সুনিশ্চিত করা;
- অগ্রিম রাশি আদায় সম্পর্কিত বিষয়ে আইনী মানদণ্ডগুলির পালন সুনিশ্চিত করা;
- কোম্পানীর দ্বারা প্রস্তাবিত পরিষেবা আরও ভালভাবে বোঝার জন্য গ্রাহকদের যোগ্য করে তোলা, যা তারা আমাদের থেকে প্রত্যাশা করেন;
- প্রতিযোগিতার মাধ্যমে মার্কেটিং কর্মীদের স্বীকৃতি প্রদান করা এবং উন্নত পরিচালনাগত মানদণ্ডগুলি অর্জন করা;
- গ্রাহকদের অভিযোগগুলি সমাধান করার ক্ষেত্রে নিজের কর্মপদ্ধতিকে আরও সুদৃঢ় করা;

৩. লোনের জন্য আবেদন এবং এটির পদ্ধতি:

- লোনের আবেদন করার সময় ফর্মে লোন পরিচালনার নিয়ম এবং শর্তাবলী সম্পর্কিত বিশদ বিবরণ এবং আমাদের মূল্যবান গ্রাহকের স্বার্থকে প্রভাবিত করার মতো অন্যান্য সংশ্লিষ্ট তথ্য দেওয়া থাকবে। আবেদন ফর্মের সাথে যে সমস্ত নথিপত্র জমা করতে হবে, সেটির বিবরণও ফর্মে দেওয়া থাকবে। অতএব, লোনের দায়গ্রহণের প্রয়োজন অনুযায়ী গ্রাহকের পক্ষ থেকে কোম্পানির উপযুক্ত অন্যান্য নথিপত্রও দরকার হতে পারে।
- কোম্পানী লোনের বিভিন্ন নথিপত্রের বিষয়বস্তু গ্রাহকের মাতৃভাষায় প্রদান করে এবং সুনিশ্চিত করে যে গ্রাহক যেন লোনের সম্পর্কিত সমস্ত নিয়ম ও শর্তাবলী বুঝতে পারেন।

বিষয় : ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড	ইস্যু করার মূল তারিখ : ৩১.১০.২০০৬	কার্যকরী তারিখ : ০৯.১১.২০১৭
	সংশোধনের তারিখ: ২৬.০৪.২০১২,, ০৮.০৫.২০১৫, ০৩.১১.২০১৬ এবং ০২.০৮.২০১৭	সংস্করণ সং.: ৫.০

- iii. লোনের আবেদন ফর্মে সেই সমস্ত তথ্য থাকবে যা ঋণগ্রহিতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য এনবিএফসি দ্বারা প্রস্তাবিত নিয়ম ও শর্তাবলীর সঙ্গে একটি তাৎপর্যপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহিতা জ্ঞানসম্মত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। লোন আবেদন ফর্মে সেই সমস্ত নথিপত্রের তথ্য দেওয়া যেতে পারে, যা আবেদন ফর্মের সঙ্গে জমা করতে হবে।
- iv. যেখানে প্রযোজ্য হবে, কোম্পানী লোনের সমস্ত আবেদন গ্রহণ করার পর অনুমোদন পত্র ইস্যু করার পদ্ধতি পালন করবে। কোম্পানী জমা করা সমস্ত নথিপত্র এবং প্রদান করা তথ্য বিবেচনা করবে, নিজস্ব বিবেচনায় গ্রাহকের ঋণ সম্পর্কিত যোগ্যতা যাঁচাই করবে এবং প্রস্তাবের মূল্যনির্ধারণ করবে। সমস্ত জরুরী নথিপত্রের সাথে আবেদন গ্রহণ করার ৭টি কর্মদিবসের ভিতরে লোনের সমস্ত আবেদনের অনুমোদন বা অস্বীকারের সাথে যুক্ত তথ্য দেওয়ার প্রয়াস কোম্পানীর দ্বারা করা হবে।
- i. একটি সম্পূর্ণ লোন আবেদন ফর্মে প্রদান করা লোনের রাশি, তথ্য যা ঋণগ্রহিতার স্বার্থকে প্রভাবিত করবে, বার্ষিক ভিত্তিতে প্রযোজ্য সুদের হার, প্রসেসিং ফি (যদি থাকে), বকেয়া সুদ পরিশোধের তারিখ, লোনের মেয়াদ ইত্যাদি উল্লেখিত থাকবে। কোম্পানী নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে লোনের আবেদন ফর্ম প্রাপ্তির রসিদ প্রদান করবে যার মধ্যে বর্ণিত সময়ে লোনের ব্যবস্থা করবে।
- vi. ম্যাগমা লিখিতভাবে ঋণগ্রহিতার পক্ষে বুঝতে পারার মতো মাতৃভাষায় অনুমোদন পত্র বা অন্য প্রকারে, লোনের স্বীকৃত রাশি, বার্ষিক ভিত্তিতে সুদের হার এবং এটির প্রয়োগ পদ্ধতি সহ নিয়ম ও শর্তাবলীর তথ্য প্রদান করবেন এবং ঋণগ্রহিতার দ্বারা এই নিয়ম ও শর্তাবলীর স্বীকৃতি, নিজের রেকর্ডের জন্য নিজের কাছে রাখবে।

৪. লোনের মূল্যনির্ধারণ এবং নিয়ম ও শর্তাবলী

- i. ম্যাগমা লিখিতভাবে ঋণগ্রহিতার পক্ষে বুঝতে পারার মতো মাতৃভাষায় অনুমোদন পত্র বা অন্য প্রকারে নিম্নলিখিত বিবরণ প্রদান করবে।
- ক. সম্পত্তির বিবরণ;
- খ. অনুমোদিত লোনের রাশি;
- গ. বার্ষিক ভিত্তিতে আরোপিত সুদের হার;
- ঘ. বিলম্বিত সুদ;
- ঙ. চেক বার্ডসিং পেনাল্টি;
- চ. লোনের মেয়াদ;
- ছ. কিস্তির রাশি এবং পরিকাঠামো;
- জ. আরম্ভ করার তারিখ;
- ঝ. প্রি-পেমেন্ট জরিমানা;

বিষয় : ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড	ইস্যু করার মূল তারিখ : ৩১.১০.২০০৬	কার্যকরী তারিখ : ০৯.১১.২০১৭
	সংশোধনের তারিখ: ২৬.০৪.২০১২,, ০৮.০৫.২০১৫, ০৩.১১.২০১৬ এবং ০২.০৮.২০১৭	সংস্করণ সং.: ৫.০

- ii. লোন দেওয়ার পর, কোম্পানী লোন চুক্তিতে বর্ণিত সমস্ত এনক্লোজারের একটি প্রতিলিপি সহ লোন চুক্তির একটি প্রতিলিপি সমস্ত ঋণগ্রহিতাকে প্রদান করবে।
- iii. কোম্পানী লোন চুক্তিতে বিলম্বিত পেমেন্টের জন্য জরিমানা স্বরূপ আরোপিত সুদের পেমেন্টের উল্লেখ বড় হরফে করবে।
- iv. গ্রাহকের পক্ষ থেকে অনুমোদন পত্রের স্বীকৃতিটি রেকর্ডের জন্য রাখা হবে।

৫. লোন ডিসবার্সমেন্ট এবং নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন:

ম্যাগমাতে আমরা আমাদের নীতিতে অকপটতা এবং স্বচ্ছতাকে গুরুত্ব প্রদান করি। নিয়ম ও শর্তাবলী, পেমেন্ট সূচী, সুদের হার, সিকিউরিটিতে (জরিমানা) কোনও পরিবর্তন এবং ম্যাগমার সঙ্গে গ্রাহকের সম্পর্কে কোনও অন্য পরিবর্তনের ব্যাপারে কোম্পানী গ্রাহককে তাদের মাতৃভাষায় বা ঋণগ্রহিতা বুঝতে পারেন এমন ভাষায় তাদেরকে জানাবে। সুদের হার এবং চার্জ কোনও পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যতে কার্যকরী হবে। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্তাবলী লোনের চুক্তিতে সযুক্ত করা হবে।

৬. লোন ফেরত দেওয়ার ব্যাপারে মনে করানো:

লোন ফেরত দেওয়ার কথা মনে করানোর জন্য বা দ্রুত পেমেন্ট করার জন্য বা অন্য কোনও সিকিউরিটি (জরিমানা) গ্রহণ করার সম্পর্কে যে কোনও সিদ্ধান্ত প্রধানত গ্রাহকের সঙ্গে করা চুক্তি সম্পর্কিত বিধান এবং এটিতে করা সংশোধন অনুযায়ী গ্রহণ করা হবে।

৭. সিকিউরিটি (বন্ধক) ফেরত দেওয়া:

- i. সমস্ত বকেয়া রাশি পেমেন্ট করার পর বা লোনের বকেয়া রাশি আদায় করার পর সমস্ত সিকিউরিটি বা বন্ধক কোম্পানী দ্বারা ফেরত দেওয়া হবে এবং এটি ঋণগ্রহিতার বিরুদ্ধে কোম্পানীর কাছে অন্য কোনও ক্লেম বা দাবির জন্য কোনও আইনী অধিকার না থাকার সাপেক্ষ। যদি কোম্পানীর দ্বারা এই অধিকার ব্যবহার করা হয় তাহলে বাকি ক্লেম বা দাবি এবং এরকম ক্লেম পেমেন্ট না করা পর্যন্ত, সিকিউরিটিটি নিজের কাছে রাখার সঙ্গে যুক্ত শর্তাবলীর সম্পূর্ণ বিবরণ সহ এই নোটিসটি ঋণগ্রহিতাকে প্রদান করা হবে।
- ii. কোম্পানী নিম্নলিখিতের থেকে যে কোনও একটি ঘটলে গ্রাহক দ্বারা প্রদান করা সিকিউরিটিতে আরোপিত যে কোনও ধরনের চার্জ পরিত্যাগ করবে এবং এটি ঋণগ্রহিতার বিরুদ্ধে কোম্পানীর কাছে অন্য কোনও ক্লেম বা দাবির জন্য কোনও আইনী অধিকার না থাকার সাপেক্ষ :
 - ক. গ্রাহক দ্বারা সমস্ত বকেয়া পেমেন্ট করার পর,
 - খ. অ্যাকাউন্টে ট্রান্সফার এবং এটির ফলস্বরূপ সমস্ত বকেয়া রাশি পেমেন্ট করার পর
 - গ. চুক্তি অনুযায়ী নিশ্চিত সময়ের মধ্যে সেটেলমেন্ট করার মাধ্যমে লোন ফাইল বন্ধ হয়ে গেলে

বিষয় : ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড	ইস্যু করার মূল তারিখ : ৩১.১০.২০০৬	কার্যকরী তারিখ : ০৯.১১.২০১৭
	সংশোধনের তারিখ: ২৬.০৪.২০১২,, ০৮.০৫.২০১৫, ০৩.১১.২০১৬ এবং ০২.০৮.২০১৭	সংস্করণ সং.: ৫.০

কোনও অন্য অধিকার থাকলে, গ্রাহককে সমস্ত তথ্য সহ এই বিষয়ে জানানো হবে।

৮. সাধারণ শর্তাবলী:

ক. হস্তক্ষেপ না করা:

- কোম্পানী বা কোম্পানীর কোনও কর্মী দ্বারা চুক্তিতে উল্লেখিত পরিস্থিতি বাদে, ঋণগ্রহিতার কোনও বিষয়ের ওপর হস্তক্ষেপ করা হবে না।
- যদি ঋণগ্রহিতা দ্বারা পূর্বে উল্লেখ না করা কোনও নতুন তথ্য বা নিরীক্ষণের ফলাফল ম্যাগান জানতে পারলে, তাহলে উপরোক্ত চুক্তি প্রযোজ্য হবে না।

খ. অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফার:

যখন কোনও গ্রাহকের পক্ষ থেকে লোন অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফার করার অনুরোধ গ্রহণ করা হবে, তখন কোম্পানী অনুরোধ গ্রহণ করার ২১ দিনের মধ্যে এটির উত্তর দেবে। এটি চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী স্বীকার বা অস্বীকার করা হবে। আইনী পদ্ধতি অনুযায়ী চুক্তির স্বচ্ছ শর্তাবলী অনুযায়ী এই ধরনের ট্রান্সফার করা হবে।

গ. পুনঃপ্রাপ্তি প্রক্রিয়া:

যদি কোনও পুনঃপ্রাপ্তি প্রক্রিয়া আরম্ভ করার প্রয়োজন হয় তাহলে চুক্তিতে উল্লেখিত অধিকার এবং আইনগত ভাবে স্বীকৃতি মানদণ্ড অনুযায়ী এটির ব্যবহার করা হবে। ম্যাগমায় গ্রাহকদের সঙ্গে উচিত ব্যবহার করার জন্য আমরা কর্মীদের যথেষ্ট প্রশিক্ষণ প্রদান করি। লোন পুনঃপ্রাপ্তি করার জন্য, কোম্পানী বল প্রয়োগ করার মতো কোনও কাজ করবে না (যেমন অনুচিত সময়ে নিরস্তর বিরক্ত করা, বল প্রয়োগ, কোম্পানীর কোনও কর্মীর পক্ষ থেকে অনুচিত ব্যবহার বা কোনও ভাবে কষ্ট দেওয়া)।

ঘ. ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনের ওপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা:

কোম্পানীর ঋণগ্রহিতা দ্বারা বিভিন্ন লোনের পূর্ব-পেমেন্টের বিষয়ে গ্রাহক সুরক্ষা প্রদান করা এবং সমরূপতা বজায় রাখার জন্য, ব্যক্তিগত ঋণগ্রহিতার অনুমোদিত সমস্ত ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনের ওপর কোম্পানী দ্বারা কোনও ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা আরোপ করা হবে না।

বিষয় : ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড	ইস্যু করার মূল তারিখ : ৩১.১০.২০০৬	কার্যকরী তারিখ : ০৯.১১.২০১৭
	সংশোধনের তারিখ: ২৬.০৪.২০১২,, ০৮.০৫.২০১৫, ০৩.১১.২০১৬ এবং ০২.০৮.২০১৭	সংস্করণ সং.: ৫.০

৯.সিকিউরিটির (বন্ধক) পুনরধিকার:

- i. বকেয়া রাশি পরিশোধ করার বা সম্পত্তির অধিকার প্রদানের ৩০ দিনের নোটিস ঋণগ্রহিতাকে দেওয়ার মাধ্যমে সম্পত্তিটি নিজের দখলে নেওয়ার অধিকার কোম্পানীর কাছে সংরক্ষিত রয়েছে। নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে এই নোটিস দেওয়ার দরকার হবে না:
 - ক. যখন ঋণগ্রহিতা এরকম নোটিস না দেওয়ার জন্য সম্মতি প্রদান করেন;
 - খ. যখন ঋণগ্রহিতা স্বেচ্ছায় সম্পত্তির অধিকার প্রদান করার ইচ্ছা প্রকাশ করেন;
 - গ. যখন ঋণ প্রদানকারী বা তাদের অধিকারী/এজেন্টদের তর্কসম্মত ভিত্তিতে মনে হবে যে ঋণগ্রহিতা/গ্যারেন্টারের পক্ষ থেকে কোনও গণ্ডগোল বা বল প্রয়োগের কারণে সম্পত্তিটি দখলে নেওয়ার জন্য নোটিস কার্যকরী হবে না, সেই সময় যখন সম্পত্তি কোনও কারণে ঋণগ্রহিতার পক্ষ থেকে পরিত্যক্ত থাকে;
 - ঘ. যদি ঋণগ্রহিতার মৃত্যু হয়ে থাকে;
 - ঙ. যখন ঋণগ্রহিতা বকেয়া আদায় প্রতিরোধ করার উদ্দেশ্যে পালিয়ে যাবেন, এবং
 - চ. এরকমই অন্য কোনও কারণের জন্য যার ফলে ঋণ প্রদানকারীর পক্ষে সম্পত্তিটি শান্তিপূর্ণভাবে দখলে নেওয়া সহজ হবে;
 - ছ. কোম্পানী ও ঋণগ্রহিতার মধ্যে নিষ্পাদিত লোন চুক্তিতে বর্ণিত এরকম অন্যান্য পরিস্থিতি অনুযায়ী;
- ii. সম্পত্তি দখলে নেওয়ার পদ্ধতির মধ্যে সংযুক্ত রয়েছে:
 - ক. যখন ঋণগ্রহিতা উল্লেখিত নোটিসে করা দাবি পালন করতে ব্যর্থ হয়, তখন ঋণপ্রদানকারী একটি উপযুক্ত ফোরামে যাওয়ার মাধ্যমে, কমিশনার বা রিসিভারের মাধ্যমে উপযুক্ত উপায়গুলি ব্যবহার করে সম্পত্তি দখলে নেওয়ার জন্য অর্ডার গ্রহণ করতে পারে;
 - খ. গ্রাহককে ব্যক্তিভাবে উল্লেখ করে যে সে ঋণপ্রদানকারীর সুবিধে অনুযায়ী কোনও উপযুক্ত স্থানে বাহনটি হাতে তুলে দেওয়ার জন্য;
 - গ. কর্তৃপক্ষের দ্বারা ঋণগ্রহিতার সম্পত্তি দেওয়ার জন্য বাধ্য করার মাধ্যমে, যাতে ঋণগ্রহিতা দ্বারা সম্পত্তির ব্যবহারকে বন্ধ করা যায়;
- iii. ঋণগ্রহিতা দ্বারা স্বেচ্ছায় সম্পত্তি ত্যাগ করা হলে উপরোক্ত দুটি ধারা (i এবং ii) প্রযোজ্য হবে না।
- iv. সম্পত্তি বিক্রি/নিলাম করার আগে, লোন পরিশোধ করার জন্য ঋণগ্রহিতাকে প্রদান করা শেষ সুযোগের ব্যাপারে বিধান।
 - ক. এই ক্রজের অধীনে সম্পত্তি ট্রান্সফার থামানোর জন্য শেষ সুযোগ হিসেবে ঋণপ্রদানকারীর সুবিধা অনুযায়ী যে কোনও মাধ্যমে এরকম নোটিস দেওয়ার ৭ দিনের মধ্যে বকেয়া রাশি পরিশোধ করার ক্ষেত্রে ঋণগ্রহিতা এবং গ্যারেন্টার ব্যর্থ হওয়ার পর, কোম্পানী নিজের সুবিধা অনুযায়ী ঋণগ্রহিতার পক্ষ থেকে বকেয়া পরিশোধ করার জন্য উপযুক্ত পদক্ষেপ গ্রহণ করার মাধ্যমে সম্পত্তিটি যে কোনও ভাবে বিক্রি করার, ভাড়া দেওয়ার বা নিজস্ব ব্যবহারের জন্য রূপান্তরিত করার অধিকার নিজের কাছে সংরক্ষিত রাখে, যা ব্যর্থ হওয়ার পরিস্থিতিতে উরোক্ত যে কোনও উপায়ে বা ভিন্ন উপায়ে দখলে নেওয়া হয়েছে। এই ধরনের হস্তান্তরনে, উপযুক্ত বিষয়ে কোম্পানীকে নিজের বিবেচনা অনুযায়ী সম্পত্তির দখল ফেরত দেওয়ার অধিকার বজায় থাকবে।

বিষয় : ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড	ইস্যু করার মূল তারিখ : ৩১.১০.২০০৬	কার্যকরী তারিখ : ০৯.১১.২০১৭
	সংশোধনের তারিখ: ২৬.০৪.২০১২,, ০৮.০৫.২০১৫, ০৩.১১.২০১৬ এবং ০২.০৮.২০১৭	সংস্করণ সং.: ৫.০

- v. যদি বিক্রি করার এই পদক্ষেপটি সম্পূর্ণ বকেয়া আদায় করার জন্য অপরিহার্য হয়, তাহলে ঋণপ্রদানকারী পুনরায় ঋণগ্রহীতা এবং/বা গ্যারেন্টারের বিরুদ্ধে পদক্ষেপ নেবেন এবং যদি বিক্রির পদক্ষেপে বকেয়ার থেকে বেশি হয়, তাহলে বাকি রাশি ঋণগ্রহীতা দ্বারা ক্লেম করার পর ফেরত দেওয়া হবে। তাই, উপরোক্ত অধিকার ঋণগ্রহীতা এবং/বা গ্যারেন্টারের বিরুদ্ধে প্রত্যক্ষ পদক্ষেপ নেওয়ার জন্য ঋণ প্রদানকারীর ওপর কোনও নিষেধাজ্ঞা নেই, যা সিকিউরিটির (বন্ধক) বিরুদ্ধে পদক্ষেপকে প্রতিরোধ করতে পারে।
- vi. ঋণপ্রদানকারী দ্বারা বা তার পক্ষ থেকে বহন করা যে কোনও খরচকে সম্পূর্ণ ক্ষতিপূরণের ভিত্তিতে সমস্ত ধরনের ব্যয় ঋণগ্রহীতার থেকে আদায় করার অধিকার ঋণপ্রদানকারীর কাছে সংরক্ষিত রয়েছে, যেমন সম্পত্তির স্থানের ব্যাপারে খোঁজ নেওয়া, দখল নেওয়া, গ্যারাজে রাখা, বিমা করা, পরিবহন করা এবং সম্পত্তি বিক্রি করা এবং এটির সাথে এই চুক্তির সাথে সংযুক্ত অন্য কোনও আইনী কাজের সাথে যুক্ত ব্যয়।

১০. বোর্ড অফ ডিরেক্টরের দায়িত্ব

কোম্পানীর বোর্ড অফ ডিরেক্টর বা কমিটি দ্বারা সংগঠনের ভিতরে উপযুক্ত অভিযোগ সমাধান পদ্ধতি নির্দেশনা করা হবে। এই পদ্ধতি সুনিশ্চিত করবে যে কোম্পানীর কর্মীদের নির্ণয়ের ফলস্বরূপ উৎপন্ন সমস্ত বিবাদের শুনানি হোক এবং অন্তত পরবর্তী উচ্চ স্তরে এটির ব্যবস্থা করা যেতে পারে। বোর্ড অফ ডিরেক্টর নিজের মাধ্যমে বা কোনও কমিটির মাধ্যমে ম্যানেজমেন্টের বিভিন্ন স্তরের ওপর ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডের পালন এবং অভিযোগ সমাধান পদ্ধতির কাজের সাময়িক পর্যবেক্ষণও প্রদান করবে। এরকম পর্যবেক্ষণের সমস্ত রিপোর্ট নিয়মিত বিরামকালে বোর্ডের কাছে উপযুক্ত সময়ে জমা করা হবে।

১১. অভিযোগ সমাধান এবং কাস্টমার রিলেশনশিপ ম্যানেজমেন্ট :

কাস্টমার রিলেশনশিপ ম্যানেজমেন্টের উপায় অনুসরণ করে, নিজের পরিষেবা আরও উন্নত করার জন্য এবং গ্রাহকের অভিযোগ, যদি কিছু থাকে, সমাধান করার জন্য কোম্পানীর পক্ষ থেকে প্রয়াস করা হবে।

গ্রাহকের অভিযোগ সর্বপ্রথম নিকটতম শাখায় দায়ের করা হবে। এটির জন্য নির্দিষ্ট কাস্টমার স্যাটিসফ্যাকশন একজিকিউটিভের সঙ্গে সর্বপ্রথম যোগাযোগ করা হবে।

কোম্পানীর কাস্টমার রিলেশনশিপ ম্যানেজমেন্ট (সিআরএম) পুস্তিকায় গ্রাহকের যে কোনও অভিযোগের সমাধান সম্পর্কিত টার্নঅ্যারাউন্ড টাইম (টিএটি)–এর উল্লেখ করা হবে।

নির্দিষ্ট একজিকিউটিভ দ্বারা অভিযোগ সমাধান না করা হলে, গ্রাহককে জানানোর মাধ্যমে এবং এক্সেলেশন ম্যাট্রিক্সের ব্যবহার করার মাধ্যমে গ্রাহকের অভিযোগ সমাধানে আরও দ্রুত প্রয়াস করা হবে।

নিজের সমস্ত শাখায়/স্থানে যেখানে ব্যবসার লেনদেন হয়েছে এবং নিজের ওয়েবসাইটে কোম্পানি নিম্নলিখিত তথ্যের বিবরণ প্রদান করবে:

বিষয় : ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড	ইস্যু করার মূল তারিখ : ৩১.১০.২০০৬	কার্যকরী তারিখ : ০৯.১১.২০১৭
	সংশোধনের তারিখ: ২৬.০৪.২০১২,, ০৮.০৫.২০১৫, ০৩.১১.২০১৬ এবং ০২.০৮.২০১৭	সংস্করণ সং.: ৫.০

ক. গ্রিভাল্স রিড্রেসাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগ বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নং ও ইমেল আইডি), যাদের সঙ্গে কোম্পানীর বিরুদ্ধে নিজের অভিযোগ সমাধান করার জন্য জনসাধারণের দ্বারা যোগাযোগ করা হয়।

খ. যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিবাদের সমাধান না করা হয়, তাহলে গ্রাহক ডিএনবিএস, কলকাতার রিজিওনাল কার্যালয়ের অফিসার-ইন-চার্জের কাছে এপিল করতে পারেন।

১২. কোম্পানী দ্বারা আর্থিক সহায়তা প্রদান করা গাড়ির পুনরাধিকার

এই বিষয়ে, সময়ে-সময়ে আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত অনুযায়ী, সংশ্লিষ্ট বিবরণ সহ কোম্পানীর লোন চুক্তিতে গাড়ি নিজের দখলে নেওয়ার আবশ্যিক শর্তাবলী উপলব্ধ থাকবে।

১৩. সুদের হার এবং ঝুঁকির শ্রেণী:

কোম্পানী ২ জানুয়ারী, ২০০৯ তারিখে আরবিআই সার্কুলার ডিএনবিএস. ২০৪/সিজিএম (এএসআর)-২০০৯ এবং ২৬ মার্চ, ২০১২ তারিখে এনবিএফসি ডিএনবিএস, সিসি, পিডি নং. ২৬৬/০৩.১০.০১-২০১১-১২ এবং তার পরে ০১ জুলাই, ২০১৪ তারিখের ডিএনবিএস (পিডি) সিসি নং. ৩৮৮-০৩.১০.০৪২/২০১৪-১৫-এর জন্য ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডের ওপর এটির নির্দেশাবলী পালন করার জন্য কোম্পানি নিম্নলিখিত কর্মপদ্ধতির পালন সুনিশ্চিত করেছে। এই কর্মপদ্ধতিটি পালন করার উদ্দেশ্য হল বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহিতার ওপর বিভিন্ন সুদের হারকে ধার্য করার জন্য উচ্চ তর্ক প্রতিষ্ঠা করার এবং ঝুঁকি/শ্রেণীবদ্ধকরণের নির্ধারণের সাথে ঋণগ্রহিতাকে বার্ষিক ভিত্তিতে সুদের হারের ব্যাপারে জানানো যেতে পারে যাতে গ্রাহকের সাথে একটি স্বচ্ছ ব্যবসা এবং এটির সঙ্গে রেগুলেটরি গাইডলাইন সুনিশ্চিত করা যায়।

ক. সুদের হার

সময়ে-সময়ে কোম্পানীর অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী সুদের হার এবং প্রসেসিং ও অন্যান্য চার্জের নির্ধারণে উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ সিদ্ধান্ত ও কার্যপ্রক্রিয়া পালন করা হবে।

তহবিল, প্রশাসনিক খরচ, রিস্ক প্রিমিয়াম এবং প্রফিট মার্জিনের আরোপিত গড়পরতা মূল্যের ভিত্তিতে সুদের হারে নির্ধারণ করা হবে।

খ. ঝুঁকির শ্রেণী

একাধিক মানদণ্ড যেমন আর্থিক সহায়তা থেকে গৃহীত সম্পত্তির প্রকার, ঋণগ্রহিতার স্বরূপ এবং লোন পরিশোধ করার ক্ষমতা, ঋণগ্রহিতার অন্যান্য আর্থিক প্রতিশ্রুতি, লোন পরিশোধ করার পূর্বের পরিস্থিতি যদি থাকে, মৌলিক সম্পত্তি দ্বারা প্রস্তুত অনুযায়ী লোনের জন্য সিকিউরিটি, লোন এবং মূল্যের অনুপাত, পেমেণ্টের মাধ্যম, লোনের মেয়াদ, ঋণগ্রহিতার অবস্থান, সম্পত্তির ব্যবহার, ইত্যাদির ভিত্তিতে, কেস থেকে কেস অনুযায়ী লোন প্রদান করা এবং প্রত্যেক লোন অ্যাকাউন্টের ওপর প্রযোজ্য সুদের হারের মূল্যনির্ধারণ করা হবে।

বিষয় : ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড	ইস্যু করার মূল তারিখ : ৩১.১০.২০০৬	কার্যকরী তারিখ : ০৯.১১.২০১৭
	সংশোধনের তারিখ: ২৬.০৪.২০১২,, ০৮.০৫.২০১৫, ০৩.১১.২০১৬ এবং ০২.০৮.২০১৭	সংস্করণ সং.: ৫.০

পরিস্থিতি অনুযায়ী সুদের হার পরিবর্তনের অধীনে রয়েছে এবং কেস-থেকে-কেস ভিত্তিতে ম্যানেজমেন্টের সিদ্ধান্তের অধীনে রয়েছে।

জানানো সুদের হার বার্ষিক ভিত্তিতে হয়, যাতে ঋণগ্রহিতারা অ্যাকাউন্টে ধার্য বাস্তবিক সুদের হার ব্যাপারে অবগত থাকেন।

কোম্পানী সুদের হার এবং ঝুঁকির শ্রেণীর উল্লেখ নিজের ওয়েবসাইটে করবে।

১৪. বোর্ড অফ ডিরেক্টরের সভা এবং সমীক্ষা:

অডিট কমিটি নিয়ম রূপায়ণের নিরীক্ষণ করবে এবং এটির কার্যপ্রণালীর সময়ে-সময়ে সমীক্ষা করবে। অডিট কমিটি দ্বারা প্রস্তাবিত যে কোনও পরিবর্তনকে বোর্ডের সামনে অনুমোদনের জন্য রাখা হবে।

১৫. চেঞ্জ কন্ট্রোল শিট.

সংস্করণ সং.	পরিবর্তন করার জন্য অনুরোধ করা হয়েছে	পরিবর্তনের বিবরণ-পত্র	অনুমোদনের তারিখ
২.০	-	নিয়মের সমীক্ষা করা এবং প্রয়োজ্য নির্দেশাবলীর প্রয়োজনীয়তাগুলি অনুকূল করা	২৬.০৪.২০১২
৩.০	শ্রী আনন্দ রায়	এনবিএফসি-অভিযোগ সমাধান কার্যপদ্ধতির জন্য ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডে নির্দিষ্ট নির্দেশাবলীর সংশোধন অনুকূল করা	০৮.০৫.২০১৫
৪.০	সময়ে-সময়ে সমীক্ষা	সমীক্ষা করা হয়েছে এবং কোনও পরিবর্তনের পরামর্শ দেওয়া হয়নি	০৩.১১.২০১৬
৫.০	আরবিআই কমপ্লায়েন্স টিম	ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড কমিটিকে সমাপ্ত করা হয়েছে এবং তাই এফপিসিসি'র রেফারেন্সটিকে অডিট কমিটি দ্বারা পরিবর্তন করা হয়েছে	০২.০৮.২০১৭
