



ন্যায্য আচৰণ বিধি

ন্যায্য আচৰণ বিধি
(সংস্কৰণ: V 10)



ন্যায্য আচৰণ বিধি

ন্যায্য আচৰণ বিধি

নীতি অনুমোদন কৰ্তৃপক্ষ	ৰিঙ্ক মেনেজমেণ্ট কমিটি পৰিচালনা সমিতি"
পলিচিৰ গৰাকী	মুখ্য অনুসৰণ বিষয়া
পলিচি ৰূপায়ণ কৰ্তৃপক্ষ	চিফ প্ৰডাক্ট অফিচাৰ মুৰব্বী – পৰিচালনা আৰু গ্ৰাহক সেৱা
সংস্কৰণ	সংস্কৰণ V10
জাৰি কৰা তাৰিখ	2026, ফেব্ৰুৱাৰী 09, মঙ্গলবাৰ
শেষ পৰ্যালোচনাৰ তাৰিখ	2026, ফেব্ৰুৱাৰী 09, মঙ্গলবাৰ

প্ৰাসংগিক আইন/নিয়ম/বিধি

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (অ-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী – দায়িত্বশীল ব্যৱসায়িক আচৰণ) নিৰ্দেশনা, 2025 ("RBC নিৰ্দেশনা")



ন্যায্য আচৰণ বিধি

সংস্কৰণ নিয়ন্ত্ৰণ

সংস্কৰণ নিয়ন্ত্ৰণ নং	লেখক	অনুমোদনৰ তাৰিখ	কাৰ্যকৰী তাৰিখ	সংস্কৰণ বিৱৰণ
V.1	মুখ্য বিত্তীয় বিষয়া	15 ছেপ্টেম্বৰ 2009	15 ছেপ্টেম্বৰ 2009	-
V.2	মুখ্য বিত্তীয় বিষয়া	19 এপ্ৰিল 2012	19 এপ্ৰিল 2012	বিজ্ঞপ্তি নং DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12ৰ সৈতে 26 মাৰ্চ 2012 তাৰিখে সংশোধন কৰা হৈছে
V.3	মুখ্য বিত্তীয় বিষয়া	14 মাৰ্চ 2013	14 মাৰ্চ 2013	বিজ্ঞপ্তি নং DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13ৰ সৈতে 18 ফেব্ৰুৱাৰী 2013 তাৰিখে সংশোধন কৰা হৈছে
V.4	মুখ্য বিত্তীয় বিষয়া	15 মে' 2015	15 মে' 2015	ক্ষুদ্ৰ আৰু মজলীয়া উদ্যোগৰ বিত্তীয় ব্যৱসায় আৰম্ভ হোৱাৰ পৰিপ্ৰেক্ষিতত সংশোধন কৰা হৈছে
V.5	মুখ্য পৰিচালন বিষয়া	08 আগষ্ট 2019	08 আগষ্ট 2019	RBI-ৰ বিজ্ঞপ্তি নং DNBR (PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 তাৰিখ 02 অনুসৰি সংশোধনী। আগষ্ট 2019
V.6	মুখ্য পৰিচালন বিষয়া	6 ফেব্ৰুৱাৰী 2020	6 ফেব্ৰুৱাৰী 2020	(i) সঞ্চালকসকলৰ দায়িত্বৰ ওপৰত বিবৃতি, (ii) অভিযোগ নিৰাময় বিষয়াৰ সবিশেষ, আৰু (iii) ন'ডেল বিষয়া/ প্রধান ন'ডেল বিষয়াৰ সবিশেষ, স্পষ্টভাৱে অন্তৰ্ভুক্ত কৰিবলৈ সংশোধনী
V.7	মুখ্য বিত্তীয় বিষয়া	12 আগষ্ট 2020	12 আগষ্ট 2020	অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া / প্রধান ন'ডেল বিষয়াৰ সবিশেষ আপডেট কৰিবলৈ সংশোধনী
V.7	মুখ্য পৰিচালন বিষয়া	4 ফেব্ৰুৱাৰী 2021	4 ফেব্ৰুৱাৰী 2021	ন'ডেল বিষয়া আৰু RBI-ৰ ন্যায্যীশৰ সবিশেষ ৰেফাৰ কৰাৰ বাবে ৱেবছাইটৰ ৰেফাৰেন্স যোগ কৰাৰ সংশোধন।
V.8	মুখ্য অনুসৰণ বিষয়া	30 মাৰ্চ 2024	30 মাৰ্চ 2024	মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন-ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া (নন-বেংকিং ফাইনেছিয়েল কোম্পানী-স্কেল আধাৰিত নিয়মালী) নিৰ্দেশনা, 2023 আৰু ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা অন্যান্য বিভিন্ন বিজ্ঞপ্তিৰ সৈতে কোডটো সংৰেখিত কৰিবলৈ বিভিন্ন সংশোধনী আৰু আপডেট কৰা হৈছে।
V.9	মুখ্য অনুসৰণ বিষয়া	13 আগষ্ট 2025	13 আগষ্ট 2025	RBI পৰিদৰ্শনৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা বিধানসমূহ উন্নীত কৰা
V.10	মুখ্য অনুসৰণ বিষয়া	9 ফেব্ৰুৱাৰী 2026	9 ফেব্ৰুৱাৰী 2026	ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী-দায়িত্বশীল ব্যৱসায়িক আচৰণ) নিৰ্দেশনা, 2025 ("RBC নিৰ্দেশনা") ত নিৰ্ধাৰিত প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি FPC-ৰ সংৰক্ষণৰ বাবে আপডেটসমূহ



ন্যায্য আচৰণ বিধি

I. সংহিতাৰ প্ৰৱৰ্তন আৰু প্ৰযোজ্যতা

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে ("RBI") RBC নিৰ্দেশনাৰ তৃতীয় অধ্যায় (দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদানৰ আচৰণ)ৰ অধীনত ন্যায্য পদ্ধতিৰ ওপৰত বহল নিৰ্দেশনা নিৰ্ধাৰণ কৰিছে, যিবোৰ বিভিন্ন অংশীদাৰসকলৰ তথ্যৰ বাবে সকলো অবেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী ("NBFC")ৰ পৰিচালনা সমিতিৰ দ্বাৰা ফ্ৰেমৱৰ্ক আৰু অনুমোদন দিয়াটো প্ৰয়োজনীয় আৰু কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত (তলত ইয়াত সংজ্ঞায়িত কৰা ধৰণে) প্ৰকাশ আৰু প্ৰচাৰ কৰা হ'ব।

ইণ্ডেষ্ট্ৰাৰ কেপিটেল ফাইনেঞ্চ লিমিটেড (ইয়াৰ পিছত "ICF" বা "কোম্পানী" বুলি কোৱা হ'ব) হৈছে কোম্পানী আইন, 1956ৰ বিধানৰ অধীনত নিগমিত এটা ৰাজহুৱা সীমিত কোম্পানী, কোম্পানী আইন, 2013ৰ বিধানৰ অধীনত বৈধভাৱে বিদ্যমান, আৰু ই এটা নন-বেংকিং ফাইনেঞ্চিয়েল কোম্পানী – মধ্য স্তৰ, RBI-ৰ সৈতে পঞ্জীয়নভুক্ত।

ICF-য়ে কৰ্পৰেট ঋণ, বাহন বিত্তীয় সাহায্য আৰু ক্ষুদ্ৰ আৰু মজলীয়া উদ্যোগক ঋণ দিয়াৰ ব্যৱসায়ত জড়িত। ইয়াৰ উপৰিও ICF-য়ে প্ৰয়োজনীয় অনুমোদন লাভ কৰাৰ পিছত সময়ে সময়ে NBFC-য়ে কৰিবলৈ অনুমতি পোৱা অন্যান্য ব্যৱসায় চলাব পাৰে। এই ন্যায্য আচৰণ বিধি ("সংহিতা") কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা সকলো শ্ৰেণীৰ পণ্য আৰু সেৱাৰ বাবে প্ৰযোজ্য হ'ব (বৰ্তমান আগবঢ়োৱা বা যিবোৰ ভৱিষ্যতে প্ৰৱৰ্তন কৰিব পাৰে)।

II. সংহিতাৰ উদ্দেশ্য

- গ্ৰাহকৰ সৈতে ব্যৱহাৰত নূন্যতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি ন্যায্য আৰু স্বচ্ছ পদ্ধতিসমূহক প্ৰসাৰ কৰা;
- গ্ৰাহকৰ আস্থা গঢ়ি তোলা;
- গ্ৰাহকৰ আন্তঃপৃষ্ঠৰ সম্পৰ্কে নিয়ন্ত্ৰণমূলক প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ মানি চলাটো নিশ্চিত কৰা;
- গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ প্ৰতিকাৰৰ ব্যৱস্থা শক্তিশালী কৰা।

III. ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

- (a) কোম্পানীটোৰ ভিতৰত বা তৃতীয় পক্ষৰ সৈতে হোৱা সকলো যোগাযোগৰ বাবে চৰকাৰী ভাষা ইংৰাজী হ'ব।
- (b) ঋণগ্ৰহণকাৰীলৈ সকলো যোগাযোগ ইংৰাজী বা স্থানীয় ভাষাত / ঋণগ্ৰহণকাৰীজনে বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব লাগিব।
- (c) ICF-য়ে সম্ভাৱ্য ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা নিশ্চিতকৰণ ল'ব যে তেওঁ তেওঁক কৰা সকলো যোগাযোগ তেওঁ জনা আৰু বুজি পোৱা ভাষাত বুজাই দিয়া হৈছে।
- (d) ICF-ৰ ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰত প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব যিয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ স্বাৰ্থক প্ৰভাৱিত কৰে, যাতে অন্যান্য NBFC-য়ে আগবঢ়োৱা চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পৰা যায় আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে এক উত্তম সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰৰ সৈতে জমা দিবলগীয়া নথি-পত্ৰসমূহ উল্লেখ কৰা হ'ব।
- (e) ICF-য়ে সম্ভাৱ্য ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণৰ আবেদন গ্ৰহণৰ বাবে স্বীকৃতি প্ৰদান কৰিব লাগিব। সকলো দিশতে সম্পূৰ্ণ হোৱা ঋণৰ আবেদনখন যি সময়সীমাৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি কৰা হ'ব, সেই সময়সীমা স্বীকৃতিপত্ৰত উল্লেখ কৰা হ'ব। কোম্পানীয়ে ঋণৰ আবেদনসমূহ যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত পৰীক্ষা কৰিব আৰু যদি অতিৰিক্ত বিৱৰণ / নথি-পত্ৰৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে ই ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক তৎক্ষণাত অৱগত কৰিব।

IV. ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত আৰু নিয়মাবলী

- (a) ICF-য়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক ইংৰাজী বা স্থানীয় ভাষাত / ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা আৰু নিশ্চিত কৰা ভাষাত, অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে, বা অন্যথা বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতিকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীৰ সৈতে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ লিখিতভাৱে প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব।



ন্যায্য আচৰণ বিধি

- (b) ঋণগ্রহণকাৰীয়ে জনোৱা চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীসমূহৰ গ্ৰহণযোগ্যতা ICF-য়ে নিজৰ ৰেকৰ্ডত সংৰক্ষণ কৰিব লাগিব আৰু ইয়াৰ প্ৰতিলিপি ঋণগ্রহণকাৰীক প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- (c) ICF-য়ে পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে লোৱা জৰিমনামূলক চাৰ্জৰ কথা গাঢ়কৈ, অনুমোদন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- (d) ICF-য়ে ঋণ গ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ইংৰাজী বা স্থানীয় ভাষাত ঋণৰ অনুমোদন/বিতৰণৰ সময়ত সকলো ঋণগ্রহণকাৰীক ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা প্ৰতিটো সংলগ্ন প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব।

V. চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি ঋণৰ ব্যয়

- (a) ICF-য়ে ঋণগ্রহণকাৰীক ইংৰাজী বা স্থানীয় ভাষাত / তেওঁ বুজি পোৱা ভাষাত, বিতৰণৰ সময়সূচী, সুতৰ হাৰ, সেৱা চাৰ্জ, প্ৰিপেমেন্ট চাৰ্জ আদিকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ জাননী দিব লাগিব। সুতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জৰ পৰিৱৰ্তন সম্ভাৱ্যভাৱে প্ৰভাৱিত হ'ব আৰু এই সম্পৰ্কে এটা উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।
- (b) চুক্তিৰ অধীনত ধন পৰিশোধ বা পৰিৱেশন পুনৰ আহ্বান / ত্বৰাযিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব লাগিব।
- (c) ICF-য়ে সকলো বাবদ ধন পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বা ঋণৰ বাকী থকা ধনৰাশি উপলব্ধি কৰাৰ পিছত সকলো ছিকিউৰিটি মুকলি কৰিব লাগিব যিটো ঋণগ্রহণকাৰীৰ বিৰুদ্ধে ICF-ৰ আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েনৰ অধীনত থাকিব। যদি ছেট অফৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে, তেন্তে ঋণগ্রহণকাৰীক বাকী থকা দাবীসমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু সংশ্লিষ্ট দাবী নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নোহোৱালৈকে আইচিএফে ছিকিউৰিটিসমূহ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তসমূহৰ সৈতে একেখিনিৰ বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব।

VI. ঋণ পৰিশোধ/নিষ্পন্ন কৰাৰ সময়ত য'তেই প্ৰযোজ্য, স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰা

- (a) ICF-য়ে ঋণ একাউন্ট সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/ নিষ্পত্তি কৰাৰ পিছত 30 (ত্ৰিশ) দিনৰ ভিতৰত যিকোনো পঞ্জীয়নত পঞ্জীয়ন কৰা সকলো মূল স্থাৱৰ/ অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰিব আৰু আঁতৰাব লাগিব।
- (b) ঋণগ্রহণকাৰীক ঋণ একাউন্টৰ চাৰ্ভিচ কৰা আউটলেট/শাখাৰ পৰা বা ICF-ৰ আন যিকোনো কাৰ্যালয়ৰ পৰা য'ত নথিপত্ৰ উপলব্ধ, ঋণ লোৱাৰ পছন্দ অনুসৰি, মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ সংগ্ৰহ কৰাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰা হ'ব।
- (c) ICF-য়ে ঋণগ্রহণকাৰীক প্ৰদান কৰা অনুমোদন পত্ৰত মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- (d) একক ঋণগ্রহণকাৰী বা যৌথ ঋণগ্রহণকাৰীৰ মৃত্যুৰ আকস্মিক পৰিস্থিতিত ICF-য়ে পৃথকে নিৰ্ধাৰণ কৰা ব্যৱস্থা বা প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰি ঋণগ্রহণকাৰী(সকল)ৰ আইনী উত্তৰাধিকাৰীসকলক মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰসমূহ ঘূৰাই দিব লাগিব। ICF-য়ে গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ বাবে অন্যান্য অনুৰূপ নীতি আৰু পদ্ধতিৰ সৈতে উক্ত পদ্ধতিটো নিজৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব।
- (e) ঋণ সম্পূৰ্ণৰূপে পৰিশোধ/ নিষ্পত্তি কৰাৰ 30 (ত্ৰিশ) দিনৰ পিছত মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ মুকলি কৰাত পলম হ'লে বা প্ৰাসংগিক পঞ্জীয়নত চাৰ্জ সন্তুষ্টি প্ৰ-পত্ৰ দাখিল নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত ICF-য়ে ঋণগ্রহণকাৰীক পলমৰ কাৰণসমূহ জনাই দিব লাগিব। যিবোৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীটোৰ বাবেই পলম হয়, তেনে ক্ষেত্ৰত ই ঋণগ্রহণকাৰীক পলমৰ প্ৰতিটো দিনৰ বাবে ₹5,000 হাৰত ক্ষতিপূৰণ দিব লাগিব।
- (f) মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰৰ ক্ষতি/লোকচান ক্ষেত্ৰত, আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণৰূপে, কোম্পানীয়ে স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰৰ নকল/প্ৰমাণিত কপি লাভ কৰাত ঋণগ্রহণকাৰীজনক সহায় কৰিব লাগিব আৰু ওপৰৰ দফা (e)ত উল্লেখ কৰা ধৰণে ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ উপৰিও সংশ্লিষ্ট খৰচ বহন কৰিব লাগিব। কিন্তু এনে ক্ষেত্ৰত এই পদ্ধতি সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ কোম্পানীয়ে 30 (ত্ৰিশ) দিনৰ অতিৰিক্ত সময় উপলব্ধ হ'ব আৰু তাৰ পিছত (অৰ্থাৎ, মুঠ 60 (ষাঠি) দিনৰ সময়ৰ পিছত) বিলম্বিত সময়ৰ জৰিমনা গণনা কৰা হ'ব।

VII. সমান মাহিলী কিস্তি (“EMI”) ভিত্তিক ঋণ বা বিভিন্ন সময়ৰ সমতুল্য কিস্তি ভিত্তিক ঋণৰ ওপৰত য'তেই প্ৰযোজ্য ফ্লোটিং সুতৰ হাৰৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব।

- EMI ভিত্তিক ফ্লোটিং বেট ঋণ বা বিভিন্ন সময়কালীন সমান কিস্তি ভিত্তিক ঋণ অনুমোদনৰ সময়ত ICF-য়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক EMI আৰু/বা টেন'ৰ বা দুয়োটাৰে পৰিৱৰ্তন ঘটাবলৈ বাধ্য কৰিব পাৰিব। ঋণৰ ওপৰত বেঞ্চমাৰ্ক সুতৰ হাৰৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ সম্ভাৱ্য প্ৰভাৱৰ বিষয়ে স্পষ্টভাৱে যোগাযোগ কৰিব লাগিব। ওপৰৰ কথাখিনিৰ বাবে EMI আৰু/বা টেন'ৰ পৰৱৰ্তী যিকোনো বৃদ্ধিৰ বিষয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক তৎক্ষণাত উপযুক্ত চেনেলৰ জৰিয়তে অৰ্থাৎ ক্ৰমে পঞ্জীয়নভুক্ত মোবাইল নম্বৰ, ইমেইল ঠিকনা আৰু ডাক ঠিকনালৈ বাৰ্তা, ইমেইল আৰু চিঠি প্ৰেৰণৰ জৰিয়তে জনোৱা হ'ব।
- সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ সময়ত ICF-য়ে (নিজৰ বিকল্প হিচাপে), ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক নীতি অনুসৰি নিৰ্দিষ্ট হাৰলৈ সলনি কৰাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰিব পাৰে, যিটো এই সন্দৰ্ভত পৰিচালনা সমিতিৰ অনুমোদন থাকিব পাৰে। ঋণৰ টেন'ৰৰ সময়ছোৱাত ঋণ লোৱা ব্যক্তিক কিমানবাৰ চুইচ কৰিবলৈ দিয়া হ'ব সেই বিষয়েও পলিচীত উল্লেখ থাকিব পাৰে।
- ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক (i) EMI বৃদ্ধি বা টেন'ৰৰ দীঘলীয়া বা দুয়োটা বিকল্পৰ সংমিশ্ৰণৰ বাবেও বাছনি কৰা হ'ব; আৰু (ii) ঋণৰ সময়সীমাৰ যিকোনো সময়তে আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণৰূপে আগতীয়াকৈ পৰিশোধ কৰা। এই ক্ষেত্ৰত RBI-ৰ পূৰ্বৰে নিৰ্দেশনাৰ অধীনত ফেৰক্ল'জাৰ চাৰ্জ/ প্ৰিপেমেন্ট জৰিমনা আৰোপ কৰা হ'ব। যেতিয়াই কোনো বিশেষ ঋণ শ্ৰেণীৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ এটা সম্পূৰ্ণ শ্ৰেণীৰ সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ হয়, বেঞ্চমাৰ্ক বেঞ্চমাৰ্ক বৃদ্ধিৰ বাবে; আইচিএফে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক তলত দিয়া বিকল্পসমূহ প্ৰদান কৰিব লাগিব। (i) হয় EMI বৃদ্ধি বা EMI-ৰ সংখ্যা বৃদ্ধি, EMI অপৰিৱৰ্তিত ৰখা বা দুয়োটা বিকল্পৰ সংমিশ্ৰণ; (ii) ঋণৰ বাকী অংশৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট সুতৰ হাৰলৈ সলনি কৰা, য'ত এনে বিকল্প ICF-য়ে প্ৰদান কৰে; আৰু (iii) ঋণৰ অৱশিষ্ট সময়সীমাৰ যিকোনো সময়তে আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণৰূপে আগতীয়াকৈ পৰিশোধ কৰা।
- ঋণ ফ্লোটিঙৰ পৰা ফিল্ড বেটলৈ সলনি কৰাৰ বাবে সকলো প্ৰযোজ্য চাৰ্জ আৰু ওপৰৰ বিকল্পসমূহৰ ব্যৱহাৰৰ লগত জড়িত আন যিকোনো সেৱা চাৰ্জ/প্ৰশাসনিক খৰচ অনুমোদন পত্ৰত স্বচ্ছভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব আৰু লগতে ICF-য়ে সময়ে সময়ে এনে চাৰ্জ/খৰচ পুনৰীক্ষণ কৰাৰ সময়তো প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। প্ৰযোজ্য চাৰ্জসমূহ পৰিচালনা সমিতিৰ অনুমোদন অনুসৰি হ'ব আৰু ICF-ৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত হ'ব।
- ফ্লোটিং বেট ঋণৰ ক্ষেত্ৰত টেন'ৰ দীঘলীয়া হোৱাৰ ফলত ঋণাত্মক ক্ষয়সাধন নহ'ব।
- ICF-য়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ বাবে প্ৰতিটো ত্ৰৈমাসিকৰ শেষত এটা বিবৃতি ভাগ-বতৰা কৰিব/প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব য'ত, আজিলৈকে আদায় কৰা মূলধন আৰু সুত, EMI-ৰ পৰিমাণ, বাকী থকা emi-ৰ সংখ্যা আৰু ঋণৰ সমগ্ৰ টেন'ৰৰ বাবে সুতৰ বাৰ্ষিক হাৰ/বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ গণনা কৰা হ'ব। বিবৃতিসমূহ এনেদৰে সহজ হ'ব লাগিব যাতে ঋণ লোৱাজনে সহজে বুজিব পাৰে।
- এই দফা VII ত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশনাসমূহ (i) EMI ঋণৰ বাহিৰে অন্য ঋণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য নহ'ব; আৰু (ii) বিভিন্ন সময়কালৰ কিস্তিভিত্তিক ঋণ, সেইবোৰ বাহ্যিক মানদণ্ড বা আভ্যন্তৰীণ মানদণ্ডৰ সৈতে জড়িত হওকৈই বা নহওক।
- ICF-য়ে ঋণৰ হাৰলৈ বেঞ্চমাৰ্ক হাৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ সংক্ৰমণ নিৰীক্ষণ কৰিবলৈ প্ৰয়োজনীয় তথ্য ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিছে।

VIII. ঋণ একাউণ্টত জৰিমনামূলক চাৰ্জ

- ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীসমূহ পালন নকৰাৰ বাবে লোৱা জৰিমনা 'জৰিমনামূলক চাৰ্জ' হিচাপে লোৱা হ'ব আৰু ইয়াক জৰিমনামূলক সুতৰ ৰূপত আৰোপ কৰা হ'ব, যিটো অগ্ৰিম ধনৰ ওপৰত লোৱা সুতৰ হাৰৰ সৈতে যোগ কৰা হয়। ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক আৰোপ কৰা জৰিমনামূলক চাৰ্জসমূহ মূলধনীকৰণ কৰা হ'ব অৰ্থাৎ এনে জৰিমনামূলক চাৰ্জৰ ওপৰত আৰু কোনো সুত গণনা কৰা হ'ব। ইয়াৰ ফলত ঋণ একাউণ্টত সুতৰ চক্ৰবৃদ্ধি কৰাৰ স্বাভাৱিক পদ্ধতিত কোনো প্ৰভাৱ নপৰে।
- কোনো বিশেষ ঋণ / পণ্য শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক নহৈ ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীসমূহ মানি নচলাৰ সৈতে যুক্তিসংগত আৰু সমানুপাতিক হ'ব লাগিব।
- 'ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক, ব্যৱসায়ৰ বাহিৰেও অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে' অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত জৰিমনামূলক চাৰ্জ, বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীসমূহ একেধৰণৰ অমান্যতাৰ বাবে অব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বাবে প্ৰযোজ্য জৰিমনামূলক চাৰ্জতকৈ বেছি হ'ব নালাগে।
- ICF-য়ে ঋণ চুক্তি আৰু প্ৰযোজ্য অনুসৰি মূল তথ্য বিবৃতি (KFS)ত গ্ৰাহকসকলক স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব, ইয়াৰ উপৰিও কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত সুতৰ হাৰ নীতিৰ অধীনত প্ৰদৰ্শিত হ'ব।
- যেতিয়াই ঋণগ্ৰহণকাৰীলৈ ঋণৰ বস্তুগত নিয়ম আৰু চৰ্তসমূহ মানি চলাৰ বাবে ৰিমাইণ্ডাৰ প্ৰেৰণ কৰা হয়, তেতিয়াই প্ৰযোজ্য জৰিমনামূলক মাচুলসমূহ জনোৱা হ'ব। তদুপৰি, জৰিমনামূলক অভিযোগ আৰোপ কৰাৰ যিকোনো দৃষ্টান্ত আৰু তাৰ কাৰণে জনোৱা হ'ব।
- ICF-য়ে সুতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান প্ৰৱৰ্তন নকৰে।



ন্যায্য আচৰণ বিধি

- (g) ICF-ত ব'ৰ্ডৰ সঞ্চালকসকলে অনুমোদন জনোৱা সূতৰ হাৰৰ নীতি স্থাপন কৰিছে। ICF-ৰ দ্বাৰা জৰিমনামূলক চাৰ্জ আৰোপ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত ICF উক্ত নীতিৰ দ্বাৰা পৰিচালিত হ'ব।

IX. সাধাৰণ

- (a) ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব, যদিহে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য তেওঁলোকৰ দৃষ্টিগোচৰ নহয়।
- (b) ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ ঋণ একাউণ্ট হস্তান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, অনুৰোধ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 (একৈশ) দিনৰ ভিতৰত ICF-ৰ সন্মতি বা অন্যথা অৰ্থাৎ ICF-ৰ আপত্তি, যদি আছে, প্ৰেৰণ কৰিব লাগে। এনে হস্তান্তৰ ঋণগ্ৰহণৰ সৈতে কৰা স্বচ্ছ চুক্তিবদ্ধ চৰ্ত অনুসৰি আৰু সময়ে সময়ে প্ৰযোজ্য হ'ব পৰা বিধি, নিয়ম, নিয়মাবলী আৰু নিৰ্দেশনাৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব লাগিব।
- (c) ঋণ আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত ICF-য়ে কেৱল আইনীভাৱে আৰু বৈধভাৱে উপলব্ধ সমাধানসমূহৰ ওপৰত গুৰুত্ব দিব আৰু অপ্ৰয়োজনীয় হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় ল'ব নোৱাৰিব যেনে বিভিন্ন সময়ত ঋণগ্ৰহণকাৰীক নিৰন্তৰভাৱে কষ্ট দিয়া, ঋণ আদায়ৰ বাবে পেশী শক্তিৰ ব্যৱহাৰ আদি। RBI-ৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি সংগ্ৰহ এজেন্টৰ সন্দৰ্ভত এক আচৰণ বিধি প্ৰণয়ন কৰা হৈছে।
- (d) ICF-ৰ কৰ্মচাৰীসকলক গ্ৰাহকৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে মোকাবিলা কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব লাগিব।

X. অতিৰিক্ত সূত লোৱাৰ নিয়ন্ত্ৰণ

- (a) ICF-য়ে ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে ল'বলগীয়া সূতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰিবলৈ ধনৰ খৰচ, মাৰ্জিন আৰু ৰিস্ক প্ৰিমিয়ামৰ দৰে প্ৰাসংগিক কাৰকসমূহৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি সূতৰ হাৰৰ আৰ্হি গ্ৰহণ কৰিছে। সূতৰ হাৰ আৰু বিপদৰ গ্ৰেডেচনৰ বাবে পদ্ধতি আৰু বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা বিভিন্ন হাৰত সূতৰ হাৰ লোৱাৰ যুক্তি আবেদন প্ৰদৰ্শিত ঋণগ্ৰহণকাৰী বা গ্ৰাহকক প্ৰকাশ কৰিব লাগিব আৰু অনুমোদন পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।
- (b) সূতৰ হাৰ আৰু বিপদৰ গ্ৰেডেচনৰ পদ্ধতিও ICF-ৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত হ'ব লাগিব আৰু/বা সংশ্লিষ্ট বাতৰি কাকতত প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা বা অন্যথা প্ৰকাশ কৰা তথ্যসমূহ যেতিয়াই সূতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তন হ'ব তেতিয়াই আপডেট কৰা হ'ব।
- (c) সূতৰ হাৰ বাৰ্ষিক হাৰ হ'ব লাগিব যাতে ঋণগ্ৰহণকাৰীজনে একাউণ্টত ল'বলগীয়া সঠিক হাৰসমূহৰ বিষয়ে সচেতন হয়।

XI. শাৰীৰিক/দৃশ্যগতভাৱে প্ৰত্যাহ্বানজনক লোকসকলক ঋণৰ সুবিধা

ICF-য়ে অক্ষমতাৰ দোষত শাৰীৰিক/দৃশ্যগতভাৱে প্ৰত্যাহ্বানজনক আবেদনকাৰীসকলক ঋণৰ সুবিধাকে ধৰি পণ্য আৰু সুবিধাসমূহ সম্প্ৰসাৰণৰ ক্ষেত্ৰত বৈষম্য নকৰিব। ICF-ৰ সকলো শাখাই এনে ব্যক্তিক বিভিন্ন ব্যৱসায়িক সুবিধা লাভৰ বাবে সকলো ধৰণৰ সহায় আগবঢ়ায়। ICF-য়ে সকলো স্তৰৰ কৰ্মচাৰীৰ বাবে পৰিচালিত সকলো প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচীত আইন আৰু আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় চুক্তিৰ দ্বাৰা নিশ্চিত কৰা অক্ষম ব্যক্তিসকলৰ অধিকাৰসমূহ সন্নিবিষ্ট কৰা এটা উপযুক্ত মডিউল অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব। ইয়াৰ উপৰিও ICF-য়ে বিশেষভাৱে সক্ষম ব্যক্তিসকলৰ অভিযোগৰ সমাধান নিশ্চিত কৰিব তেওঁলোকে ইতিমধ্যে স্থাপন কৰা অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ অধীনত।

XII. ঋণৰ ওপৰত প্ৰি-পেমেন্ট চাৰ্জ

- (a) 31 ডিচেম্বৰ, 2025 তাৰিখে বা তাৰ আগতে অনুমোদিত বা নবীকৰণ কৰা বৰ্তমানৰ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, আiCF-য়ে ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে অনুমোদিত কোনো ফ্লটিং ৰেট টাৰ্ম ঋণৰ ওপৰত ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক, সহ-ঋণগ্ৰহণকাৰী(সকল)ৰ সৈতে বা অবিহনে প্ৰি-পেমেন্ট চাৰ্জ আৰোপ নকৰিব।
- (b) ICF-য়ে 2026 চনৰ 1 জানুৱাৰীত বা তাৰ পিছত অনুমোদিত বা নবীকৰণ কৰা ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ ওপৰত প্ৰি-পেমেন্ট চাৰ্জ আৰোপ কৰাৰ সন্দৰ্ভত তলত দিয়া কথাসমূহ মানি চলিব লাগিব:
- (1) ব্যক্তিক ব্যৱসায়ৰ বাহিৰেও অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে প্ৰদান কৰা সকলো ফ্লটিং ৰেট ঋণৰ বাবে, সহ-বাধ্যক্ষ(সকল)ৰ সৈতে বা অবিহনে, ICF-/s প্ৰি-পেমেন্ট চাৰ্জ আৰোপ নকৰিব।
 - (2) লঘু, ক্ষুদ্ৰ আৰু মজলীয়া উদ্যোগ উন্নয়ন (MSMED) আইন, 2006ত সংজ্ঞায়িত কৰা অনুসৰি ব্যক্তি আৰু লঘু আৰু ক্ষুদ্ৰ উদ্যোগ (MSEs)ক ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যত প্ৰদান কৰা সকলো ফ্লটিং ৰেট ঋণৰ বাবে সহ-বাধ্যবানকাৰী(সকল)ৰ সৈতে বা অবিহনে, ICF-য়ে অনুমোদিত পৰিমাণ/সীমা ₹50 লাখ পৰ্যন্ত ঋণৰ ওপৰত কোনো ধৰণৰ প্ৰি-পেমেন্ট চাৰ্জ আৰোপ নকৰিব।
- (c) ওপৰৰ অনুচ্ছেদ (a) আৰু (b)ৰ অধীনত থকা বিধানসমূহ ঋণৰ পূৰ্বৰ পৰিশোধৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা ধনৰ উৎস যিয়েই নহওক কিয়, আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণভাৱে, আৰু কোনো নূন্যতম লক-ইন সময়সীমা নোহোৱাকৈ প্ৰযোজ্য হ'ব।
- (d) ওপৰৰ অনুচ্ছেদ (a) আৰু (b)ত উল্লেখ কৰা গোচৰৰ বাহিৰে আন ক্ষেত্ৰত, প্ৰি-পেমেন্ট চাৰ্জ, যদি আছে, তেন্তে ICF-ৰ অনুমোদিত নীতি অনুসৰি হ'ব। টাৰ্ম লোনৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰি-পেমেন্ট চাৰ্জ, যদি আইচিএফে আৰোপ কৰে, তেন্তে প্ৰি-পেমেন্ট চাৰ্জ ধনৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি হ'ব।

- (e) আইচিএফৰ অনুৰোধত প্ৰি-পেমেন্ট কৰা ঠাইত ICF-য়ে কোনো ধৰণৰ চাৰ্জ আৰোপ নকৰিব।
- (f) প্ৰি-পেমেন্ট চাৰ্জৰ প্ৰযোজ্যতা বা অন্যথা অনুমোদন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। তদুপৰি, ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ ক্ষেত্ৰত য'ত মূল তথ্য বিবৃতি (KFS) প্ৰদান কৰিব লাগে, তেনে ক্ষেত্ৰত KFS-তো একে কথা উল্লেখ কৰা হ'ব। ইয়াত উল্লেখ কৰা ধৰণে প্ৰকাশ নকৰা কোনো প্ৰি-পেমেন্ট চাৰ্জ ICF-য়ে নলব।
- (g) ICF-য়ে ঋণৰ আগতীয়া পৰিশোধৰ সময়ত কোনো ধৰণৰ চাৰ্জ / মাচুল পূৰ্বদৃষ্টিৰে আৰোপ নকৰিব, যিবোৰ ICF-য়ে পূৰ্বতে ৰেহাই দিছিল।

XIII. কৰ্মচাৰী আৰু বিকৰ্তাৰী এজেণ্টৰ প্ৰশিক্ষণ

- (a) ICF-ৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ আচৰণ আৰু তেওঁলোকৰ নিযুক্তি, প্ৰশিক্ষণ আৰু নিৰীক্ষণৰ ব্যৱস্থা সময়ে সময়ে পৰিচালনা সমিতিৰ অনুমোদন দিয়া নীতি অনুসৰি হ'ব লাগিব। এনে নীতিয়ে অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে কৰ্মচাৰীসকলৰ বাবে নূন্যতম অৰ্হতা নিৰ্ধাৰণ কৰিব লাগিব আৰু গ্ৰাহকৰ সৈতে মোকাবিলা কৰিবলৈ প্ৰয়োজনীয় প্ৰশিক্ষণ সঁজুলি প্ৰদান কৰিব লাগিব। কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণ দিয়াত গ্ৰাহকৰ প্ৰতি উপযুক্ত আচৰণৰ সৃষ্টিৰ কাৰ্যসূচী অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব লাগিব। গ্ৰাহকৰ প্ৰতি কৰ্মচাৰীৰ আচৰণো তেওঁলোকৰ ক্ষতিপূৰণ মেট্ৰিক্সত উপযুক্তভাৱে অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।
- (b) ঋণগ্ৰহণকাৰী আৰু ICF-য়ে পাৰস্পৰিকভাৱে সিদ্ধান্ত লোৱা নিৰ্দিষ্ট/কেন্দ্ৰীয় নিৰ্দিষ্ট স্থানত আইচিএফে আদায় কৰিব লাগিব। কিন্তু ঋণগ্ৰহণকাৰীজন একেৰাহে দুবাৰ বা তাতকৈ অধিকবাৰ নিৰ্দিষ্ট / কেন্দ্ৰীয় নিৰ্দিষ্ট স্থানত উপস্থিত নহ'লে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বাসস্থান বা কৰ্মস্থলীত ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীক আদায় কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব।
- (c) ICF বা ইয়াৰ এজেণ্টে আৰোগ্যৰ দিশত কোনো কঠোৰ পদ্ধতিত লিপ্ত নহ'ব। পূৰ্বৰ কথাখিনিৰ সাধাৰণ প্ৰয়োগ সীমিত নকৰাকৈ তলত দিয়া পদ্ধতিসমূহক কঠোৰ বুলি গণ্য কৰা হ'ব: (1) ভাবুকি বা গালি-গালাজে কৰা ভাষাৰ ব্যৱহাৰ (2) ঋণ লোৱাজনক অহৰহ ফোন কৰা আৰু/বা ঋণ লোৱাজনক পুৱা 9:00 বজাৰ আগতে আৰু বিয়লি 6:00 বজাৰ পিছত ফোন কৰা। (3) ঋণ লোৱাজনক আত্মীয়, বন্ধু বা সহকৰ্মীক হাৰাশাস্তি কৰা (4) ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ নাম প্ৰকাশ কৰা (5) ঋণগ্ৰহণকাৰী বা ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰিয়াল/ সম্পত্তি/ সুনামৰ ক্ষতি কৰিবলৈ হিংসা বা অন্যান্য অনুৰূপ উপায়ৰ ব্যৱহাৰ বা ব্যৱহাৰৰ ভাবুকি (6) ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণৰ পৰিসৰ বা পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণতিৰ বিষয়ে বিভ্ৰান্ত কৰা।
- (d) ICF-য়ে পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টসকলক নিয়োজিত কৰাৰ বাবে যথাযথ পৰিশ্ৰম প্ৰক্ৰিয়া বজাই ৰাখিব লাগিব, যিয়ে অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে পুনৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ সৈতে জড়িত ব্যক্তিসকলক সামৰি ল'ব। ICF-য়ে নিশ্চিত কৰিব যে তেওঁলোকে নিয়োজিত পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টসকলে ইয়াৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ পূৰ্বসূৰীৰ পৰীক্ষণ কৰে, য'ত আৰক্ষীৰ পৰীক্ষণ অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব। ICF-য়ে পূৰ্বসূৰীৰ পুনৰ পৰীক্ষণৰ আশ্ৰয় লোৱাৰ সময়কালীনতাও সিদ্ধান্ত ল'ব।
- (e) আদায়ৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰম্ভ কৰাৰ সময়ত ICF-য়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক আদায় এজেণ্টৰ সবিশেষ প্ৰদান কৰিব লাগিব। এজেণ্টে ICF বা এজেণ্টীয়ে তেওঁক প্ৰদান কৰা পৰিচয় পত্ৰৰ সৈতে ICF-ৰ পৰা অহা জাননী আৰু অনুমোদন পত্ৰৰ প্ৰতিলিপিও লৈ যাব লাগিব।
- (f) য'ত আদায় প্ৰক্ৰিয়াৰ সময়ত ICF-য়ে আদায়কাৰী সংস্থাটো সলনি কৰে, তেনে ক্ষেত্ৰত ICF-য়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে অৱগত কৰাৰ উপৰিও নতুন এজেণ্টে নিজৰ পৰিচয় পত্ৰৰ সৈতে জাননী আৰু অনুমোদন পত্ৰখন লৈ যাব লাগিব।
- (g) জাননী আৰু অনুমোদন পত্ৰত অন্যান্য সবিশেষৰ লগতে পুনৰুদ্ধাৰ সংস্থা আৰু ICF-ৰ যোগাযোগৰ তথ্যও অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব লাগিব।
- (h) ICF-য়ে নিয়োজিত পুনৰুদ্ধাৰ সংস্থাসমূহৰ শেহতীয়া বিৱৰণে ICF-ৰ ৱেবছাইটত হ'ষ্ট কৰা হ'ব।

XIV. পৰিচালক মণ্ডলীৰ দায়িত্ব - অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা

- (a) উপযুক্ত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা স্থাপনৰ অংশ হিচাপে পৰিচালনা সমিতিয়ে অভিযোগ নিৰাময় সমিতি ("GRC") গঠন কৰিছে। GRC-ক দায়িত্ব অৰ্পণ কৰা হৈছে (i) ঋণ লোৱা আৰু ক্লায়েণ্টৰ অভিযোগৰ প্ৰতিকাৰৰ বাবে কাম-কাজ সম্পন্ন কৰা; (ii) গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাটো সময়ে সময়ে পৰ্যালোচনা কৰি নিশ্চিত কৰা যে প্ৰক্ৰিয়াৰ অভাৱসমূহ, যদি আছে, সমাধান কৰা হয়; আৰু (iii) সময়ে সময়ে লাভ কৰা, সমাধান কৰা আৰু বাকী থকা অভিযোগৰ বিবৃতিৰ লগতে একেবোৰৰ কাৰণসমূহ পৰ্যালোচনা কৰা। GRC-য়ে নিশ্চিত কৰিব যে আইচিএফ কৰ্মীসকলৰ সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সকলো বিবাদৰ শুনানি আৰু নিষ্পত্তি অন্ততঃ পৰৱৰ্তী উচ্চ পৰ্যায়ত কৰা হয়।



ন্যায্য আচৰণ বিধি

- (b) যদি কোনো গ্ৰাহকে ICF-য়ে প্ৰদান কৰা ৰিজলিউচনত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে কোম্পানীটোৰ ৰেবছাইটত উপলব্ধ কোম্পানীটোৰ অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাত উল্লেখ কৰা সবিশেষ অনুসৰি গ্ৰাহকে কোম্পানীটোৰ অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া আৰু প্ৰধান ন'ডেল বিষয়ালৈ অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে।
- (c) ডিজিটেল ঋণৰ সৈতে জড়িত গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ সন্দৰ্ভত আইচিএফে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ICF-য়ে নিয়োজিত ঋণ সেৱা প্ৰদানকাৰী (LSP)সকলৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে উত্থাপন কৰা ডিজিটেল ঋণ সম্পৰ্কীয় অভিযোগ/ইচ্ছাসমূহৰ সৈতে মোকাবিলা কৰিবলৈ উপযুক্ত ন'ডেল অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া থাকিব লাগিব। এনে অভিযোগ নিৰাময় বিষয়াই তেওঁলোকৰ নিজ নিজ ডিজিটেল লেণ্ডিং এপ (DLA)ৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগৰ সৈতেও মোকাবিলা কৰিব লাগিব। অভিযোগ নিৰাময় বিষয়াসকলৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ কোম্পানীটোৰ ৰেবছাইট, ইয়াৰ LSP আৰু DLA-ত আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীক প্ৰদান কৰা মূল তথ্য বিবৃতি (KFS)তো বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শিত হ'ব লাগিব। তদুপৰি অভিযোগ দাখিলৰ সুবিধাও ওপৰত উল্লেখ কৰা ধৰণে DLA আৰু ৰেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব। অভিযোগ নিৰাময়ৰ দায়িত্ব ICF-ৰ ওপৰত থাকিব বুলি পুনৰ কোৱা হৈছে।

XV. বিত্তীয় বাহন পুনৰ দখল কৰা

ICF-য়ে ঋণগ্ৰহণৰ সৈতে হোৱা ঋণ চুক্তিত প্ৰয়োজনীয় পুনৰ দখলৰ প্ৰকাশ প্ৰকাশ কৰিব লাগিব যিটো আইনগতভাৱে বলবৎ কৰিব পৰা যাব। স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিবলৈ ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীত নিম্নোক্ত বিষয়সমূহৰ বিষয়ে বিধান থাকিব লাগিব: (a) দখল লোৱাৰ আগতে জাননী আৰু যুক্তিসংগত সময় প্ৰদান কৰা; (b) যিবোৰ পৰিস্থিতিত জাননীৰ সময়সীমা ৰেহাই দিব পাৰি; (c) প্ৰতিভূতি দখল কৰাৰ পদ্ধতি; (d) সম্পত্তি বিক্ৰী / নিলামৰ পূৰ্বে ঋণ পৰিশোধৰ বাবে ঋণগ্ৰহণকাৰীক দিয়া চূড়ান্ত সুযোগ সম্পৰ্কীয় এটা ব্যৱস্থা; (e) ঋণ গ্ৰহণকাৰীক পুনৰ দখল দিয়াৰ পদ্ধতি, আৰু (f) সম্পত্তি বিক্ৰী / নিলামৰ পদ্ধতি। এনে চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীৰ প্ৰতিলিপি ঋণ চুক্তিৰ অংশ হ'ব আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ বাবে উপলব্ধ কৰা হ'ব।

XVI. সময়ে সময়ে কৰা পৰ্যালোচনা

ICF-ৰ পৰিচালনা সমিতিয়ে সময়ে সময়ে (বছৰত অন্ততঃ এবাৰ) সংহিতা আৰু GRC-ৰ কাৰ্যকলাপৰ বিষয়ে পৰ্যালোচনা কৰিব লাগিব। এনে পৰ্যালোচনাৰ এক সমন্বিত প্ৰতিবেদন নিয়মীয়াকৈ পৰিচালনা সমিতিৰ ওচৰত দাখিল কৰিব লাগিব, যিটো ইয়াৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰণ কৰিব পাৰে।

টোকা: ন্যায্য আচৰণ বিধিৰ নিৰ্দেশনা মানি চলি ICF-য়ে সংহিতা প্ৰকাশ আৰু প্ৰচাৰ কৰিব কোম্পানীটোৰ ৰেবছাইটত আৰু একেখিনি ইয়াৰ সকলো শাখাতে উপলব্ধ হ'ব।

XVII. অন্যান্য নথিপত্ৰৰ লিংক

- বাহন বিত্ত আৰু মাইক্ৰ' LAP খণ্ডৰ বাবে সুতৰ হাৰৰ নীতি
- SME & CL-ৰ বাবে সুতৰ হাৰৰ নীতি
- গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা