



ন্যায্য অনুশীলন কোড

ন্যায্য অনুশীলন কোড

(Version: V8)



ন্যায্য অনুশীলন কোড

I. কোডৰ প্ৰযোজ্যতা আৰু পৰিচয়

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (“আৰবিআই”) ন্যায্য পদ্ধতিৰ ওপৰত বহুল নিৰ্দেশনা নিৰ্ধাৰণ কৰিছে যিবোৰ সকলো নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী (“এনবিএফচি”)ৰ পৰিচালনা সমিতিৰ দ্বাৰা ফ্ৰেমৱৰ্ক আৰু অনুমোদন কৰিব লাগিব আৰু বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে কোম্পানীটোৰ ৱেবচাইটত (তলত সংজ্ঞায়িত অনুসৰি) ইয়াক প্ৰকাশ আৰু প্ৰচাৰ কৰা হ’ব।

ইণ্ডোষ্টাৰ কেপিটেল ফাইনেঞ্চ লিমিটেড (ইয়াৰ পিছত “আইচিএফ” বা “কোম্পানী” বুলি কোৱা হ’ব) হৈছে এক পাব্লিক লিমিটেড কোম্পানী, যি 1956 ৰ বিধানৰ অধীনত নিগমিত আৰু কোম্পানী আইন, 2013 ৰ অধীনত বৈধভাৱে বিদ্যমান আৰু ই এটা নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী - মিডল লেয়াৰ, আৰবিআইত পঞ্জীকৃত।

আইচিএফে কৰ্পোৰেট ঋণ, বাহন বিত্তীয় সাহায্য আৰু ক্ষুদ্ৰ আৰু মজলীয়া উদ্যোগক ঋণ দিয়াৰ ব্যৱসায়ত জড়িত। ইয়াৰ উপৰিও আইচিএফে প্ৰয়োজনীয় অনুমোদন লাভ কৰাৰ পিছত সময়ে সময়ে এনবিএফচি - য়ে কৰিবলৈ অনুমতি পোৱা অন্যান্য ব্যৱসায় চলাব পাৰে। এই ন্যায্য অনুশীলন কোড (“কোড”) কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা সকলো শ্ৰেণীৰ পণ্য আৰু সেৱাৰ বাবে প্ৰযোজ্য হ’ব (বৰ্তমান আগবঢ়োৱা বা যিবোৰ ভৱিষ্যতে প্ৰৱৰ্তন কৰা হ’ব পাৰে)।

II. কোডৰ উদ্দেশ্যসমূহ

- গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত নূন্যতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি ন্যায্য আৰু স্বচ্ছ পদ্ধতিৰ প্ৰসাৰ কৰা ;
- গ্ৰাহকৰ আত্মবিশ্বাস গঢ়ি তোলা ;
- গ্ৰাহকৰ আন্তঃপৃষ্ঠৰ ক্ষেত্ৰত নিয়ন্ত্ৰণমূলক প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ মানি চলাটো নিশ্চিত কৰা ;
- গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ প্ৰতিকাৰৰ ব্যৱস্থা শক্তিশালী কৰা।

III. ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

- (ক) কোম্পানীটোৰ ভিতৰত বা তৃতীয় পক্ষৰ সৈতে হোৱা সকলো যোগাযোগৰ বাবে চৰকাৰী ভাষা ইংৰাজী হ’ব।
- (খ) ঋণগ্ৰহণকাৰীলৈ সকলো যোগাযোগ ইংৰাজী বা স্থানীয় ভাষাত / ঋণ লোৱাজনে বুজা ভাষাত হ’ব লাগিব।
- (গ) আইচিএফে সন্ভাৰ্য ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা নিশ্চিতকৰণ ল’ব যে তেওঁ তেওঁক কৰা সকলো যোগাযোগ তেওঁৰ জনা আৰু তেওঁ বুজি পোৱা ভাষাত দিয়া হৈছে।
- (ঘ) আইচিএফৰ ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰত প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ’ব যিয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ স্বাৰ্থক প্ৰভাৱিত কৰে, যাতে অন্যান্য এনবিএফ চিয়ে আগবঢ়োৱা চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পৰা যায় আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল’ব পাৰে। ঋণৰ আবেদন প্ৰপত্ৰত ঋণৰ আবেদন প্ৰপত্ৰৰ সৈতে জমা দিবলগীয়া নথি-পত্ৰসমূহ উল্লেখ কৰিব লাগিব।



ন্যায্য অনুশীলন কোড

- (ঙ) আইচিএফে সম্ভাৰ্য ঋণগ্রহণকাৰীক ঋণৰ আবেদন গ্রহণৰ বাবে স্বীকৃতি প্ৰদান কৰিব লাগিব। ঋণৰ আবেদন সকলো দিশতে সম্পূৰ্ণ হোৱা সময়সীমাৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি কৰা হ'ব, স্বীকাৰোক্তি উল্লেখ কৰা হ'ব। কোম্পানীয়ে ঋণৰ আবেদনসমূহ যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত পৰীক্ষা কৰিব আৰু যদি অতিৰিক্ত বিৱৰণ / নথি-পত্ৰৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে ই ঋণ লোৱাসকলক তৎক্ষণাত অৱগত কৰিব।

IV. নিয়মসমূহ / চৰ্তসমূহ আৰু ঋণৰ মূল্যায়ন

- (ক) আইচিএফে ঋণ গ্রহণকাৰীক ইংৰাজী বা স্থানীয় ভাষাত / ঋণ গ্রহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা আৰু নিশ্চিত কৰা ভাষাটো, অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে ঋণৰ আবেদনৰ ভাগ্য, [অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ] বা অন্য কোনোধৰণে লিখিতভাৱে প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব। ঋণ অনুমোদনৰ ক্ষেত্ৰত অনুমোদন পত্ৰত [আৰু আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ] বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতিকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ থাকিব লাগিব।
- (খ) ঋণগ্রহণকাৰীয়ে জনোৱা চৰ্ত আৰু চৰ্তসমূহৰ গ্রহণযোগ্যতা আইচিএফে নিজৰ ৰেকৰ্ডত সংৰক্ষণ কৰিব লাগিব আৰু ইয়াৰ প্ৰতিলিপি ঋণগ্রহণকাৰীক প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- (গ) আইচিএফে পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে লোৱা চাৰ্জসমূহ [শাস্তিমূলক চাৰ্জসমূহ] গাঢ় ৰঙেৰে, অনুমোদন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- (ঘ) আই চি এফে ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত প্ৰতিটো এনক্লোজাৰৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি নিৰৱচ্ছিন্নভাৱে সকলো ঋণগ্রহণকাৰীক ইংৰাজী বা স্থানীয় ভাষাত / ঋণ গ্রহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত ঋণ অনুমোদন / বিতৰণৰ সময়ত নিৰৱচ্ছিন্নভাৱে প্ৰদান কৰিব।

V. নিয়ম আৰু চৰ্তসমূহৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি ঋণৰ বিতৰণ

- (ক) আইচিএফে ঋণগ্রহণকাৰীক ইংৰাজী আৰু স্থানীয় ভাষাত / ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা ভাষাত, বিতৰণৰ সময়সূচী, সুতৰ হাৰ, সেৱাৰ চাৰ্জ, প্ৰিপেমেণ্ট চাৰ্জ আদিকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ জাননী দিব লাগিব। সুতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জৰ পৰিৱৰ্তন সম্ভাৰ্যভাৱে প্ৰভাৱিত হ'ব আৰু এই সম্পৰ্কে এটা উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।
- (খ) চুক্তিৰ অধীনত ধন পৰিশোধ বা পুনৰ আহ্বান / ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব লাগিব।
- (গ) কোম্পানীয়ে বাহনৰ বিত্তীয় সাহায্য প্ৰদানৰ ক্ষেত্ৰত ঋণ চুক্তিত আইনগতভাৱে বলবৎ কৰিব পৰা পুনৰ দখল থাকিব লাগিব আৰু দখল লোৱাৰ পূৰ্বে জাননীৰ সময়সীমা, জাননীৰ সময়সীমা ৰেহাই দিব পৰা পৰিস্থিতি, নিৰাপত্তাৰ দখল লোৱাৰ পদ্ধতি, সম্পত্তি বিক্ৰী/ নিলামৰ পূৰ্বে ঋণ পৰিশোধৰ বাবে ঋণগ্রহণকাৰীক দিয়া চূড়ান্ত সুযোগ সম্পৰ্কীয় ব্যৱস্থা, ঋণগ্রহণকাৰীক পুনৰ দখল দিয়াৰ পদ্ধতি আৰু সম্পত্তি বিক্ৰী / নিলামৰ পদ্ধতি থাকিব লাগিব।



ন্যায় অনুশীলন কোড

- (ঘ) সকলো বাবদ ধন পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বা ঋণৰ বাকী থকা ধনৰাশি উপলব্ধি কৰাৰ পিছত আইচিএফে ঋণগ্ৰহণৰ বিৰুদ্ধে আইচিএফ-ৰ আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েনৰ অধীনত সকলো ছিকিউৰিটি মুকলি কৰিব। যদি ছেট অফৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে, তেন্তে ঋণগ্ৰহণকাৰীক বাকী থকা দাবী সমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু সংশ্লিষ্ট দাবী নিষ্পত্তি / পৰিশোধ নোহোৱালৈকে আইচিএফ সমূহে ছিকিউৰিটিসমূহ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তসমূহৰ সৈতে একেখিনিৰ বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব।

VI. ঋণ পৰিশোধ / নিষ্পন্ন কৰাৰ সময়ত চলনশীল / অচল সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰা, য'তেই প্ৰযোজ্য হয়

- (ক) আইচিএফে ঋণ একাউন্ট সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ / নিষ্পত্তি কৰাৰ পিছত 30 (ত্ৰিশ) দিন ভিতৰত যিকোনো পঞ্জীয়নত পঞ্জীয়ন কৰা সকলো মূল চলনশীল / অচল সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ মুকলি কৰিব আৰু আঁতৰাব লাগিব।
- (খ) ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণ একাউন্টৰ চাৰ্ভিচ কৰা আউটলেট / শাখাৰ পৰা বা আইচিএফৰ আন যিকোনো কাৰ্যালয়ৰ পৰা য'ত নথিপত্ৰ উপলব্ধ, ঋণ লোৱাৰ পছন্দ অনুসৰি, মূল চলনশীল / অস্থায়ী সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ সংগ্ৰহ কৰাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰা হ'ব।
- (গ) মূল চলনশীল / অস্থায়ী সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান আইচিএফে ঋণগ্ৰহণকাৰীক প্ৰদান কৰা অনুমোদন পত্ৰত উল্লেখ কৰিব লাগিব, য'তেই প্ৰযোজ্য হয়।
- (ঘ) একক ঋণগ্ৰহণকাৰী বা যৌথ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ মৃত্যুৰ আকস্মিক পৰিস্থিতিত আইচিএফে পৃথকে নিৰ্ধাৰণ কৰা ব্যৱস্থা বা প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰি ঋণগ্ৰহণকাৰী(সকল)ৰ আইনী উত্তৰাধিকাৰীসকলক মূল চলনশীল / অস্থায়ী সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰসমূহ ঘূৰাই দিব লাগিব। আইচিএফে গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ বাবে অন্যান্য অমুৰূপ নীতি আৰু পদ্ধতিৰ সৈতে উক্ত পদ্ধতিটো নিজৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব।
- (ঙ) ঋণ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ / নিষ্পত্তি কৰাৰ 30 (ত্ৰিশ) দিনৰ পিছত মূল স্থায়ী / অস্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰাত পলম হ'লে বা প্ৰাসঙ্গিক পঞ্জীয়নত চাৰ্জ সন্তুষ্টি প্ৰ-পত্ৰৰ দাখিল নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত বা মূল স্থায়ী সম্পত্তিৰ ক্ষতি / মূল চলনশীল ক্ষতিৰ ক্ষেত্ৰত / স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ, আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণৰূপে, আইচিএফে ন্যায় পদ্ধতিৰ ওপৰত আৰ বি আইয়ে জাৰী কৰা নিৰ্দেশনাত উল্লেখ কৰা প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰিব লাগিব।

VII. ইকুৱেটেড মাল্চলী ইন্টলমেণ্ট (“ইএমআই”) ভিত্তিক ঋণৰ ওপৰত ভাসমান সুতৰ হাৰ পুনৰায় চেট কৰা হয়, য'তেই প্ৰযোজ্য হয়

- (ক) ইএমআই ভিত্তিক ফ্লটিং ৰেট ব্যক্তিগত ঋণ বা বিভিন্ন সময়কালীন সমান কিস্তি ভিত্তিক ঋণ অনুমোদনৰ সময়ত আইচিএফে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক ইএমআইৰ পৰিৱৰ্তনৰ সূচনা কৰা ঋণৰ ওপৰত বেঞ্চমাৰ্ক সুতৰ হাৰৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ সম্ভাৱ্য প্ৰভাৱৰ বিষয়ে স্পষ্টভাৱে যোগাযোগ কৰিব লাগিব আৰু / বা টেন'ৰ বা দুয়োটা। ওপৰৰ কথাখিনিৰ বাবে ইএমআই আৰু / বা টেন'ৰ পৰৱৰ্তী যিকোনো বৃদ্ধিৰ বিষয়ে ঋণ লোৱাসকলক তৎক্ষণাত উপযুক্ত চেনেলৰ জৰিয়তে অৰ্থাৎ

ক্রমে পঞ্জীয়নভুক্ত ম'বাইল নম্বৰ, ইমেইল ঠিকনা আৰু ডাক ঠিকনালৈ বাৰ্তা, ইমেইল আৰু চিঠি প্ৰেৰণৰ জৰিয়তে জনোৱা হ'ব।

- (খ) সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ সময়ত আইচিএফে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক নীতি অনুসৰি নিৰ্দিষ্ট হাৰলৈ সলনি কৰাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰিব, যিটো এই সন্দৰ্ভত পৰিচালনা সমিতিৰ অনুমোদন হ'ব পাৰে।
- (গ) ঋণ লোৱাসকলক (i) ইএমআই বৃদ্ধি বা টেন'ৰৰ বৃদ্ধি বা দুয়োটা বিকল্পৰ সংমিশ্ৰণৰ বাবেও বাছনি কৰা হ'ব; আৰু (ii) ঋণৰ সময়সীমাৰ যিকোনো সময়তে আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণৰূপে আগতীয়াকৈ পৰিশোধ কৰা হ'ব। এই ক্ষেত্ৰত আৰবিআইৰ বিদ্যমান নিৰ্দেশনাৰ অধীনত ফোৰক্ল'জাৰ চাৰ্জ / প্ৰিপেমেণ্ট জৰিমনা আৰোপ কৰা হ'ব।
- (ঘ) ঋণ ফ্লটিঙৰ পৰা নিৰ্দিষ্ট হাৰলৈ সলনি কৰাৰ বাবে সকলো প্ৰযোজ্য চাৰ্জ আৰু ওপৰৰ বিকল্পসমূহৰ ব্যৱহাৰৰ লগত জড়িত অন্য যিকোনো সেৱা চাৰ্জ / প্ৰশাসনিক খৰচ অনুমোদন পত্ৰত আৰু এনে চাৰ্জ / খৰচ পুনৰীক্ষণৰ সময়তো সময়ে সময়ে আইচিএফ-ৰ দ্বাৰা স্বচ্ছভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব।
- (ঙ) ফ্লটিং ৰেট ঋণৰ ক্ষেত্ৰত টেন'ৰ দীঘলীয়া হোৱাৰ ফলত ঋণাত্মক ক্ষয়সাধন নহ'ব।
- (চ) আইচিএফে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ বাবে প্ৰতিটো ত্ৰৈমাসিকৰ শেষত এটা বিবৃতি শ্বেয়াৰ কৰিব / সুদৃশ কৰিব লাগিব য'ত, [এতিয়ালৈকে আদায় কৰা মূল আৰু সুতৰ পৰিমাণ, ইএমআইৰ পৰিমাণ, বাকী থকা ইএমআইৰ 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।

VIII. লোন একাউন্টত শাস্তিমূলক চাৰ্জ

- (ক) ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ পালন নকৰাৰ বাবে লোৱা জৰিমনা 'শাস্তিৰ চাৰ্জ' হিচাপে লোৱা হ'ব আৰু সুতৰ ৰূপত আৰোপ কৰা নহ'ব, যিটো অগ্ৰিম ধনৰ ওপৰত লোৱা সুতৰ হাৰৰ সৈতে যোগ কৰা হয়। ঋণ লোৱা সকলৰ পৰা আৰোপ কৰা শাস্তিমূলক চাৰ্জসমূহ মূলধনীকৃত নহ'ব, অৰ্থাৎ এনে শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ ওপৰত আৰু সুঅত গণনা কৰা নহ'ব। আইচিএফ এ বৰ্ডৰ সঞ্চালকসকলে অনুমোদন কৰা সুঅতৰ হাৰৰ নীতি স্থাপন কৰিছে। আইচিএফৰ দ্বাৰা শাস্তিমূলক চাৰ্জ আৰোপ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত আইচিএফ উক্ত নীতিৰ দ্বাৰা পৰিচালিত হ'ব।

IX. সাধাৰণ

- (ক) আইচিএফে ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব, যদিহে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য তেওঁলোকৰ দৃষ্টিগোচৰ নহয়।
- (খ) ঋণ লোৱাজনৰ পৰা ঋণগ্ৰহণৰ ঋণ একাউন্ট হস্তান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত আইচিএফৰ সন্মতি বা অন্যথা অৰ্থাৎ আপত্তি, যদি আছে, অনুৰোধ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21

(একৈশ) দিনৰ ভিতৰত প্ৰেৰণ কৰিব লাগে । এনে হস্তান্তৰ ঋণ গ্ৰহণৰ সৈতে কৰা স্বচ্ছ চুক্তিবদ্ধ চৰ্ত অনুসৰি আৰু সময়ে সময়ে প্ৰযোজ্য হ'ব পৰা বিধি, নিয়ম, নিয়মাৱলী আৰু নিৰ্দেশনাৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব লাগিব । (ৰেজি. 45.7.2 চাওক)

- (গ) ঋণ আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত আইচিএফ এ কেৱল এনে প্ৰতিকাৰৰ আশ্ৰয় ল'ব লাগিব যিবোৰ ইয়াৰ বাবে আইনী আৰু বৈধভাৱে উপলব্ধ আৰু অযথা হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় লোৱা নহ'ব অৰ্থাৎ অদ্ভুত সময়ত ঋণ লোৱাসকলক অহৰহ আমনি কৰা, ঋণ আদায়ৰ বাবে পেশীৰ শক্তিৰ ব্যৱহাৰ আদি কৰা নহ'ব ।
- (ঘ) আইচিএফৰ কৰ্মচাৰীসকলক গ্ৰাহকৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে মোকাবিলা কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব ।
- (ঙ) আইচিএফে ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে অনুমোদিত কোনো ফ্লটিং ৰেট টাৰ্ম ঋণৰ ওপৰত ফোৰক্ল'জাৰ চাৰ্জ / প্ৰি-পেমেন্ট পেনাল্টি ল'ব নোৱাৰিব, সহ-বাধ্যকাৰী(সকল)ৰ সৈতে বা অবিহনে ।

X. অত্যাধিক সুত আদায় কৰাৰ নিয়ন্ত্ৰণ

- (ক) আইচিএফে ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে ল'বলগীয়া সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰিবলৈ ধনৰ খৰচ, মার্জিন আৰু ৰিস্ক প্ৰিমিয়ামৰ দৰে প্ৰাসংগিক কাৰকসমূহৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি সুতৰ হাৰৰ আৰ্হি গ্ৰহণ কৰিছে । সুতৰ হাৰ আৰু বিপদৰ গ্ৰেডেচনৰ বাবে পদ্ধতি আৰু বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ পৰা বিভিন্ন হাৰত সুতৰ হাৰ লোৱাৰ যুক্তি আবেদন প্ৰপত্ৰত ঋণগ্ৰহণকাৰী বা গ্ৰাহকক প্ৰকাশ কৰিব লাগিব আৰু অনুমোদন পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব ।
- (খ) সুতৰ হাৰ আৰু বিপদৰ গ্ৰেডেচনৰ পদ্ধতিও আইচিএফৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত হ'ব আৰু / বা সংশ্লিষ্ট বাতৰি কাকতত প্ৰকাশ কৰিব লাগিব । ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা বা অন্যথা প্ৰকাশ কৰা তথ্যসমূহ যেতিয়াই সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তন হ'ব তেতিয়াই আপডেট কৰা হ'ব ।
- (গ) সুতৰ হাৰ বাৰ্ষিক হাৰ হ'ব যাতে ঋণ লোৱাজনে একাউন্টৰ পৰা লোৱা হ'বলগীয়া সঠিক হাৰসমূহৰ বিষয়ে সচেতন হয় ।

XI. শাৰীৰিক / দৃশ্যগতভাৱে প্ৰত্যাহ্বানজনক লোকসকলক ঋণৰ সুবিধা

আইচিএফে অক্ষমতাৰ দোষত শাৰীৰিক / দৃশ্যগতভাৱে প্ৰত্যাহ্বানজনক আবেদনকাৰীসকলক ঋণৰ সুবিধাকে ধৰি পণ্য আৰু সুবিধাসমূহ সম্প্ৰসাৰণৰ ক্ষেত্ৰত বৈষম্য নকৰিব । আইচিএফৰ সকলো শাখাই এনে ব্যক্তিক বিভিন্ন ব্যৱসায়িক সুবিধা লাভৰ বাবে সকলো ধৰণৰ সহায় আগবঢ়াব । আইএছএফে 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, আইচিএফে অনুচ্ছেদ (X) ত উল্লেখ কৰা অনুসৰি, ইতিমধ্যে স্থাপন কৰা অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ অধীনত বিশেষভাৱে সক্ষম ব্যক্তিসকলৰ অভিযোগৰ সমাধান নিশ্চিত কৰিব লাগিব ।



ন্যায্য অনুশীলন কোড

XII. পৰিচালক মণ্ডলীৰ দায়িত্ব - অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা

উপযুক্ত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা স্থাপনৰ অংশ হিচাপে পৰিচালনা সমিতিয়ে অভিযোগ নিৰাময় সমিতি (“জিআৰচি”) গঠন কৰিছে। জিআৰচিক দায়িত্ব অৰ্পণ কৰা হৈছে (i) ঋণ লোৱা আৰু ক্লায়েন্টৰ অভিযোগৰ সমাধানৰ 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। অভিযোগ নিৰাময় সমিতিয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে আইচিএফৰ কৰ্মীসকলৰ সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সকলো বিবাদৰ শুনানি আৰু নিষ্পত্তি অন্ততঃ পৰৱৰ্তী উচ্চ পৰ্যায়ত কৰা হয়।

আইচিএফে ইয়াৰ ৱেবছাইটত আৰু ইয়াৰ শাখা বা ব্যৱসায়ৰ লেনদেন হোৱা স্থানত অভিযোগ নিৰাময়ৰ বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ তথ্য, আৰ বি আই, 2021ৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা সংহত ন্যায়াধীশ আঁচনিৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানী আৰু ন্যায়াধীশৰ ন’ডেল বিষয়াৰ সবিশেষ প্ৰদৰ্শন কৰিব, যাৰ সৈতে কোম্পানীটোৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে যোগাযোগ কৰিব পাৰি।

আইচিএফে ইয়াৰ শাখা বা ব্যৱসায়িক লেনদেন কৰা স্থানৰ আৰবিআইৰ নন-বেংকিং তত্ত্বৱধান বিভাগৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ যোগাযোগৰ তথ্যও প্ৰদৰ্শন কৰিব, যাৰ অধীনস্থ আইচিএফৰ পঞ্জীয়নভুক্ত কাৰ্যালয় পৰে, যাৰ কাষ চাপিব পাৰি যদিহে অভিযোগ / বিবাদ আইচিএফৰ দ্বাৰা এমাহৰ ভিতৰত সমাধান কৰা নহয়।

যদি কোনো গ্ৰাহকে আইচিএফে প্ৰদান কৰা ৰিজ’লিউচনত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কোম্পানীটোৰ অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাত উল্লেখ কৰা সবিশেষ অনুসৰি কোম্পানীসমূহৰ অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া আৰু প্ৰধান ন’ডেল বিষয়ালৈ অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে।

XIII. সময়ে সময়ে পৰ্যালোচনা

আইচিএফৰ পৰিচালনা সমিতিয়ে সময়ে সময়ে (বছৰত অন্ততঃ এবাৰ) ন্যায্য অনুশীলন কোড আৰু অভিযোগ নিৰাময় সমিতিৰ কাৰ্যকলাপৰ অনুসৰণ পৰ্যালোচনা কৰিব। এনে পৰ্যালোচনাৰ এক সমন্বিত প্ৰতিবেদন নিয়মীয়াকৈ ব’ৰ্ডক দাখিল কৰিব লাগিব, যিটো ইয়াৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰণ কৰা হ’ব পাৰে।

টোকা : ‘ন্যায্য অনুশীলন কোড’ৰ নিৰ্দেশনা মানি চলি আইচিএফে কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত ন্যায্য অনুশীলন কোড প্ৰকাশ আৰু প্ৰচাৰ কৰিব আৰু একেখিনি আমাৰ সকলো শাখাতে উপলব্ধ হ’ব।