

Fair Practice Code



Operations

Fair Practice Code

Version: 4.0

Document No:

BACL_Fair Practice Code_v4.0

17 March 2026

Internal

Fair Practice Code

Version History:

Organization Area	Document Type	Version
OPERATIONS	FAIR PRACTICE CODE	VERSION 4.0

Version 1.0 Approved by the Board of Directors on **15 DECEMBER 2021**.

Version 2.0 Approved by the Board of Directors on **22 DECEMBER 2023**.

Version 3.0 Reviewed and Approved by the Board of Directors on **28 APRIL 2025**.

Version 4.0 Reviewed and Approved by the Board of Directors on **17 MARCH 2026**.

বাজাজ অটো ক্রেডিট লিমিটেড
পূৰ্বতে বাজাজ অটো কনজিউমাৰ ফাইনেন্স লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন কোড

1. পৰিচয়

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (“RBI”)ত নন-বেঙ্কিং ফাইনেন্সিয়েল নন-ডিপ’জিট টেকিং কোম্পানী হিচাপে পঞ্জীয়নভুক্ত বাজাজ অটো ক্রেডিট লিমিটেড (পূৰ্বতে বাজাজ অটো কনজিউমাৰ ফাইনেন্স লিমিটেড) (“কোম্পানী”) এ বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ ঋণ প্ৰদান কৰাৰ ব্যৱসায় কৰাৰ প্ৰস্তাৱ আগবঢ়াইছে য’ত বিশেষকৈ কোম্পানী আৰু ইয়াৰ সহযোগী কোম্পানী আৰু সহায়কসকলৰ বিভিন্ন গ্ৰাহকক অটোমোবাইল বাহন ঋণ অন্তৰ্ভুক্ত আছে। এনে ঋণৰ সুবিধাসমূহ গ্ৰাহকলৈ সম্প্ৰসাৰিত কৰিব পাৰে, য’ত ব্যক্তি, অংশীদাৰিত্ব ফাৰ্ম, কোম্পানী আৰু অন্যান্য আইনী সত্তাসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।

কোম্পানীটোৱে RBI-ৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি ন্যায্য অনুশীলন কোড (FPC বা কোড) স্থাপন কৰিছে আৰু 15 ডিচেম্বৰ 2021 তাৰিখে হোৱা বৈঠকত পৰিচালক মণ্ডলীয়ে ইয়াক যথাযথভাৱে অনুমোদন জনাইছিল। ইয়াৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰোঁতে ন্যায্য অনুশীলন/মানদণ্ডৰ বাবে নীতিবোৰ ন্যায্য অনুশীলন কোডে নিৰ্ধাৰণ কৰে।

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ (নন-বেঙ্কিং ফাইনেন্সিয়েল কোম্পানী –স্কেল আধাৰিত নিয়ন্ত্ৰণ) নিৰ্দেশনা, 2023 হিচাপে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক জাৰী কৰা 19 অক্টোবৰ, 2023 তাৰিখৰ মাপ্তাৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি, গ্ৰাহকৰ লগত লেনদেন কৰা NBFCৰ বাবে কোডত কিছুমান পৰিৱৰ্তন প্ৰয়োজনীয় হৈ পৰিছে আৰু সেই অনুসৰি, 22 ডিচেম্বৰ 2023 তাৰিখে অনুষ্ঠিত ইয়াৰ বৈঠকত নিম্নলিখিত এই সংশোধিত কোড পৰিচালক মণ্ডলীয়ে যথাযথভাৱে অনুমোদন জনাইছে:

2. মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি কোম্পানীৰ মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ:

- i. গ্ৰাহকৰ সৈতে তেওঁলোকৰ সকলো লেনদেনত ন্যায্য আৰু যুক্তিসংগতভাৱে কাম কৰে যাতে:
 - কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহৰ বাবে আৰু, ইয়াৰ কৰ্মচাৰীসকলে অনুসৰণ কৰা পদ্ধতি আৰু অনুশীলন কোডত নিৰ্দিষ্ট কৰা প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু মানদণ্ডসমূহ পূৰণ হৈছে
 - কোম্পানীটোৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহে প্ৰাসংগিক আইন আৰু নিয়মসমূহ পূৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰা হৈছে
 - গ্ৰাহকৰ সৈতে কোম্পানীৰ লেনদেন সততা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰাটো নিশ্চিত কৰা হৈছে

- ii. কোম্পানীৰ সামগ্ৰীবোৰে কেনেদৰে কাম কৰে গ্ৰাহকসকলক বুজাত সহায় কৰি:
 - তেওঁলোকৰ আৰ্থিক প্ৰভাৱৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰি
- iii. ভুল হোৱা বস্তুবোৰৰ সৈতে দ্ৰুত আৰু সহানুভূতিৰে মোকাবিলা কৰি:
 - ভুলবোৰ সংশোধন কৰা
 - গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা
 - গ্ৰাহক তেতিয়াও সন্তুষ্ট নহ'লে তেওঁলোকৰ অভিযোগ কেনেকৈ পৰৱৰ্তী পৰ্যায়লৈ আগুৱাই নিব লাগে সেই বিষয়ে কোৱা
- iv. কোডখন প্ৰচাৰ কৰা, কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত ৰখা আৰু গ্ৰাহকে অনুৰোধ কৰিলে গ্ৰাহকৰ বাবে কপি উপলব্ধ কৰা.

3. তথ্য

- a) গ্ৰাহকসকলক সামগ্ৰী আৰু সেৱা বাছনি কৰাত সহায় কৰা, যি তেওঁলোকৰ প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰে আৰু তেওঁলোকে আগ্ৰহী সেৱা আৰু সামগ্ৰীৰ মূল বৈশিষ্ট্যসমূহ ব্যাখ্যা কৰি স্পষ্ট তথ্য দিয়া।
- b) গ্ৰাহকৰ প্ৰকৃত পৰিচয় আৰু ঠিকনা জানিবলৈ কোম্পানীয়ে তেওঁলোকৰ পৰা প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰ আৰু তথ্য আৰু আইনী আৰু নিয়ন্ত্ৰণমূলক প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ মানি চলিবলৈ অন্যান্য নথিপত্ৰসমূহৰ বিষয়ে গ্ৰাহকসকলক অৱগত কৰা।

4. ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

- a) ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ লগত সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণলগুঁতাগৰাকীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব লাগিব।
- b) কোম্পানীৰ ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰত প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব লাগিব যি ঋণ লগুঁতাৰ স্বার্থপ্ৰভাৱিত কৰে, যাতে অন্যান্য NBFCCয়ে আগবঢ়োৱা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে এক অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰি আৰু ঋণ লগুঁতাই অৱগত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰখনে আবেদন প্ৰপত্ৰৰ সৈতে দাখিল কৰিব লগা নথিপত্ৰবোৰৰ বিষয়ে সূচিত কৰিব।
- c) কোম্পানীৰ ঋণৰ আবেদন প্ৰাপ্তকৰাৰ বাবে স্বীকৃতি দিয়াৰ এক প্ৰণালী থাকিব। ঋণৰ আবেদনবোৰ নিষ্পত্তি কৰাৰ সময়সীমা স্বীকৃতিত উল্লেখ কৰা।

5. ঋণমূল্যায়ন আৰু চৰ্তাৱলী/ নিয়মাৱলী

কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক লিখিতভাৱে অনুমোদন পত্ৰ বা অন্যথা ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত, বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতিকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ জনাব আৰু ঋণ লোৱাজনে এই চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ স্বীকাৰ

কৰাটো নিজৰ ৰেকৰ্ডত ৰাখিব। কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিত গাঢ় ৰঙেৰে উল্লেখ কৰিব যে পলমকৈ পৰিশোধ কৰা আৰু/বা গ্ৰাহকৰ ফালৰ পৰা আন যিকোনো ডিফল্টৰ বাবে দণ্ডমূলক সুত লোৱা হ'ব।

কোম্পানীয়ে ঋণ অনুমোদন / প্ৰদানৰ সময়ত সকলো ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি, ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা স্থানীয় ভাষাত আৰু লগতে ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত সকলো সংলগ্ন থকা নথিৰ প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব।

6. ঋণ একাউণ্টত দণ্ডমূলক মাচুল

- ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ পালন নকৰাৰ বাবে জৰিমনা, যদি আদায় কৰা হয়, তেন্তে ইয়াক 'দণ্ডমূলক চাৰ্জ' হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব আৰু আৰোপ কৰা সুতৰ হাৰৰ সৈতে যোগ কৰা 'দণ্ডমূলক সুত'ৰ ৰূপত আৰোপ কৰা নহ'ব অগ্ৰিম ধনৰ ওপৰত। শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ কোনো মূলধনীকৰণ নহ'ব অৰ্থাৎ এনে চাৰ্জৰ ওপৰত আৰু সুত গণনা কৰা নহ'ব। কিন্তু ইয়াৰ ফলত ঋণ একাউণ্টত সুতৰ কম্পাউণ্ড কৰাৰ স্বাভাৱিক পদ্ধতিত কোনো প্ৰভাৱ নপৰিব।
- NBFC-য়ে সুতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান প্ৰৱৰ্তন নকৰিব আৰু এই নিৰ্দেশনাবোৰ আৰু আৰোপ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।
- NBFC-য়ে ঋণৰ ওপৰত দণ্ডমূলক চাৰ্জ বা অনুরূপ চাৰ্জৰ ওপৰত ব'ৰ্ডৰ অনুমোদিত নীতি প্ৰণয়ন কৰিব লাগিব, যি নামেৰেই নহওক কিয়।
- এক নিৰ্দিষ্ট ঋণ/সামগ্ৰী শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক নোহোৱাকৈ ঋণ চুক্তিৰ সামগ্ৰীচৰ্তাৱলী আৰু চৰ্তাৱলী পালন নকৰাৰ সৈতে দণ্ডমূলক চাৰ্জৰ পৰিমাণ যুক্তিসঙ্গত আৰু সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব লাগিব।
- ব্যক্তিগত ঋণ লণ্ডতাসকলক, ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত শাস্তিমূলক মাচুল, একেধৰণৰ সামগ্ৰীৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে অ-ব্যক্তিগত ঋণ লণ্ডতাসকলৰ বাবে শাস্তিমূলক মাচুলতকৈ অধিক নহ'ব।
- NBFC-ৰ দ্বাৰা ঋণ চুক্তি আৰু আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্তাৱলী / মুখ্য তথ্য বিবৃতি (KFS) গ্ৰাহকসকলক দণ্ডনীয় মাচুলৰ পৰিমাণ আৰু কাৰণ স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব, ইয়াৰ উপৰিও সুতৰ হাৰ আৰু সেৱা মাচুলৰ অধীনত NBFC-ৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত হ'ব।
- যেতিয়াই ঋণৰ চৰ্তাৱলী আৰু ঋণৰ নিয়মাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে ঋণ লণ্ডতাসকললৈ স্মাৰক প্ৰেৰণ কৰা হয়, দণ্ডমূলক মাচুলবোৰ জনোৱা হ'ব। লগতে, দণ্ডমূলক মাচুল আৰোপ কৰাৰ যিকোনো উদাহৰণ আৰু ইয়াৰ কাৰণো জনোৱা হ'ব।
- ইয়াত উল্লেখিত নিৰ্দেশনাবোৰ 1 জানুৱাৰী, 2024-ৰ পৰা কাৰ্যকৰী কৰা হ'ব। কোম্পানীয়ে আঁচনিৰ পৰিকাঠামোত উপযুক্ত সংশোধন কৰিব পাৰে আৰু কাৰ্যকৰী তাৰিখৰ পৰা প্ৰাপ্ত/নৱীকৰণ কৰা সকলো নতুন ঋণৰ সন্দৰ্ভত নিৰ্দেশনাবোৰ ৰূপায়ণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব পাৰে। বিদ্যমান ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, পৰৱৰ্তী পৰ্যালোচনা বা নৱীকৰণ তাৰিখত বা এই নিৰ্দেশনাবোৰ কাৰ্যকৰী হোৱা তাৰিখৰ পৰা ছয় মাহৰ ভিতৰত নতুন দণ্ডমূলক মাচুল ব্যৱস্থালৈ সলনি কৰাটো নিশ্চিত কৰা হ'ব, যিটোৱেই আগতে হ'ব।

7. চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিৱৰ্তন সহ ঋণ বিতৰণ

- কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা ভাষাত জাননী দিব যেনে বিতৰণৰ সময়সূচী, সুতৰ হাৰ, সেৱাৰ চাৰ্জ, প্ৰিপেমেন্ট চাৰ্জ আদিকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন। কোম্পানীয়ে এইটোও নিশ্চিত কৰিব যে সুতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱেহে প্ৰভাৱিত হয়। এই সন্দৰ্ভত এটা উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।
- চুক্তিৰ অধীনত ধন পৰিশোধ বা পৰিৱেশন পুনৰ আহ্বান/ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তি অনুসৰি হ'ব।

8. দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদানৰ আচৰণ - ব্যক্তিগত ঋণ পৰিশোধ/ নিষ্পত্তিৰ সময়ত অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰা

ঋণ লোৱাসকলে সন্মুখীন হোৱা সমস্যাসমূহৰ সমাধানৰ বাবে আৰু NBFCসমূহৰ মাজত দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদানৰ আচৰণক প্ৰসাৰিত কৰাৰ দিশত, সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ লাভ কৰাৰ পিছত অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰসমূহ মুকলি কৰা আৰু গ্ৰাহকৰ অভিযোগ আৰু বিবাদৰ সৃষ্টি কৰা ঋণ একাউন্ট বন্ধ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, নিম্নলিখিত নিৰ্দেশনাবোৰ অনুসৰণ কৰা হ'ব:

- অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ মুকলি কৰা
 - NBFC-য়ে ঋণ একাউন্ট সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তি কৰাৰ পিছত 30 দিনৰ ভিতৰত যিকোনো পঞ্জীয়নত পঞ্জীয়ন কৰা সকলো অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ মূল নথি-পত্ৰ মুকলি কৰিব লাগিব আৰু কোনো পঞ্জীয়নত পঞ্জীয়ন কৰা চাৰ্জ আঁতৰাব লাগিব।
 - ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণ একাউন্টৰ চাৰ্ভিচ কৰা বেংকিং আউটলেট/শাখাৰ পৰা বা কোম্পানীটোৰ আন যিকোনো কাৰ্যালয়ৰ পৰা য'ত নথিপত্ৰ উপলব্ধ, তেওঁৰ পছন্দ অনুসৰি, অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ মূল নথিপত্ৰ সংগ্ৰহ কৰাৰ বিকল্প দিয়া হ'ব।
 - কাৰ্যকৰী তাৰিখত বা তাৰ পিছত জাৰি কৰা ঋণ অনুমোদন পত্ৰত অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ মূল নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান উল্লেখ কৰিব লাগিব।
 - একমাত্ৰ ঋণগ্ৰহণকাৰী বা যৌথ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ মৃত্যুৰ আকস্মিক পৰিঘটনাক সমাধান কৰিবলৈ কোম্পানীয়ে আইনী উত্তৰাধিকাৰীসকলক অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ মূল নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ বাবে এক সুনিৰ্দিষ্ট পদ্ধতি থাকিব লাগিব। এনে পদ্ধতি কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত হ'ব লাগিব, লগতে গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ বাবে অন্যান্য অনুৰূপ নীতি আৰু পদ্ধতিবোৰো।

- অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰাত পলম হোৱাৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ

- (i) অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ মূল নথি-পত্ৰ মুকলি কৰাত পলম হ'লে বা ঋণ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/ নিষ্পত্তি কৰাৰ 30 দিনৰ পিছত প্ৰাসংগিক পঞ্জীয়নত চাৰ্জ সন্তুষ্টি প্ৰ-পত্ৰ দাখিল নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে এনে পলমৰ কাৰণ ঋণগ্ৰহণকাৰীক জনাই দিব লাগিব। য'ত পলম কোম্পানীটোৰ বাবেই হয়, তেন্তে ই ঋণগ্ৰহণকাৰীক পলমৰ প্ৰতিটো দিনৰ বাবে ₹ 5000 হাৰত ক্ষতিপূৰণ দিব লাগিব।
- (ii) অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰৰ হেৰুৱাৰ/ক্ষতিৰ ক্ষেত্ৰত, আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণৰূপে, কোম্পানীয়ে স্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰৰ নকল/প্ৰমাণিত কপি লাভ কৰাত ঋণগ্ৰহণকাৰীক সহায় কৰিব লাগিব আৰু ওপৰৰ দফা (ii)ত উল্লেখ কৰা ধৰণে ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ উপৰিও ইয়াৰ লগত জড়িত খৰচ বহন কৰিব লাগিব। কিন্তু এনে ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে এই পদ্ধতি সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ 30 দিনৰ অতিৰিক্ত সময় উপলব্ধ হ'ব আৰু তাৰ পিছত (অৰ্থাৎ মুঠ 60 দিনৰ পিছত) বিলম্বিত সময়ৰ জৰিমনা গণনা কৰা হ'ব।
- (iii) এই নিৰ্দেশনাৰ অধীনত প্ৰদান কৰা ক্ষতিপূৰণ যিকোনো প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি আন যিকোনো ক্ষতিপূৰণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ঋণ লগুঁতাৰ অধিকাৰৰ প্ৰতি পক্ষপাতিত্ব নকৰাকৈ হ'ব।

c) প্ৰযোজ্যতা

ইয়াত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশনাসমূহ সকলো ক্ষেত্ৰতে প্ৰযোজ্য হ'ব য'ত অস্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ মূল নথিপত্ৰ মুকলি কৰাৰ সময়সীমা 2023 চনৰ 01 ডিচেম্বৰ বা তাৰ পিছত হয়।

9. সাধাৰণ

- a) ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাজনৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব (যদিহে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য কোম্পানীৰ দৃষ্টিগোচৰ নহয়)।
- b) ঋণ লগুঁতাৰ একাউণ্ট স্থানান্তৰৰ বাবে ঋণ লগুঁতাৰ পৰা অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, সন্মতি বা অন্যথা, কোম্পানীৰ আপত্তি, যদি থাকে, অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত জনোৱা হ'ব। এনে স্থানান্তৰ আইনৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি স্বচ্ছ চুক্তিগত চৰ্তাৱলী অনুসৰি হ'ব।
- c) ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে অযথা হাৰাশাস্তি নকৰিব যেনে ঋণ লগুঁতাসকলক অদ্ভূত সময়ত নিৰন্তৰ আমনি কৰা, ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে পেশীয় শক্তি ব্যৱহাৰ কৰা ইত্যাদি। কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰীৰ অভদ্ৰ আচৰণ পৰিহাৰ কৰিবলৈ, কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে কৰ্মচাৰীসকলক উপযুক্ত প্ৰকাৰে গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়।

গ্ৰাহক সুৰক্ষাৰ এক পৰিমাণ হিচাপে আৰু লগতে ইয়াৰ সৈতে সমতা অনাৰ বাবে বেঙ্ক আৰু NBFC-ৰ ঋণ লগুঁতাসকলৰ দ্বাৰা বিভিন্ন ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ সন্দৰ্ভত, কোম্পানীয়ে সহ-বাধ্যতাকাৰীৰ সৈতে বা অবিহনে ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে অনুমোদিত যিকোনো ফ্লেটিং হাৰম্যাডী ঋণৰ ওপৰত ফৰক্লোজাৰ মাচুল/ প্ৰাক-পৰিশোধ জৰিমনা আদায় কৰিব নোৱাৰিব।

10. পৰিচালক মণ্ডলীৰ দায়িত্ব

- 1) কোম্পানীৰ পৰিচালক মণ্ডলীয়ে সংগঠনটোৰ ভিতৰত উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীও নিৰ্ধাৰণ কৰিব। এনে প্ৰণালীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ঋণ প্ৰদান কাৰী প্ৰতিষ্ঠানৰ কৰ্মকৰ্তাসকলৰ সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সকলো বিবাদৰ শুনানী আৰু নিষ্পত্তি অন্ততঃ পৰৱৰ্তী উচ্চ পৰ্যায়ত কৰা হয়।
- 2) পৰিচালক মণ্ডলীয়ে ন্যায্য অনুশীলন কোড অনুসৰণ আৰু পৰিচালনাৰ বিভিন্ন স্তৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ কাৰ্যপ্ৰণালীৰ সাময়িক পৰ্যালোচনাকৰাৰ ব্যৱস্থা কৰিব। এনে সমীক্ষাৰ এক একত্ৰিত প্ৰতিবেদন নিয়মীয়া ব্যৱধানত পৰিষদৰ ওচৰত দাখিল কৰা হ'ব, যিটো ইয়াৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব পাৰে।

11. অভিযোগৰ নিষ্পত্তি

- a) ন্যায্য অনুশীলনী কোড অনুসৰণ আৰু পৰিচালনাৰ বিভিন্ন স্তৰত অভিযোগৰ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ কাৰ্যপ্ৰণালীৰ এক সাময়িক সমীক্ষা। এনে পৰ্যালোচনাৰ এক একত্ৰিত প্ৰতিবেদন নিয়মীয়া ব্যৱধানত পৰিষদৰ ওচৰত দাখিল কৰা হ'ব।
- b) তলৰ তথ্যসমূহ গ্ৰাহকৰ সুবিধাৰ বাবে কোম্পানীটোৰ সকলো শাখা/স্থানত, য'ত ব্যৱসায়ৰ লেনদেন হয়, বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শিত হ'ব:
 - i. কোম্পানীটোৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে যোগাযোগ কৰিব পৰা অভিযোগ নিৰাময় বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ (টেলিফোন / মোবাইল নং আৰু ইমেইল ঠিকনাও);
 - ii. যদি অভিযোগ / বিবাদ এমাহৰ ভিতৰত সমাধান কৰা নহয়, গ্ৰাহকে RBI-ৰ DNBS-ৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়াৰ ওচৰত আপীল কৰিব পাৰে যাৰ অধিকাৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীৰ পঞ্জীভুক্ত কাৰ্যালয়টো পৰে।

ৰাজহুৱা জাননীখনে গ্ৰাহকসকলক কোম্পানীয়ে অনুসৰণ কৰা অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ লগতে অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া আৰু RBI-ৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ সবিশেষ আলোকপাত কৰিব।

12. অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ বাবে লোকপাল আঁচনি, 2018 - নোডেল বিষয়া/ প্রধান নোডেল বিষয়াৰ নিযুক্তি

লোকপাল আঁচনিৰ অধীনত, কোম্পানীৰ বিৰুদ্ধে দাখিল কৰা অভিযোগৰ সন্দৰ্ভত কোম্পানীক প্রতিনিধিত্ব কৰা আৰু লোকপালক তথ্য প্রদান কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ ন'ডেল বিষয়া (NO) কোম্পানীৰ থাকিব।

আঁচনিখনৰ অধীনত লোকপাল আৰু আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ সন্মুখত কোম্পানীক প্রতিনিধিত্ব কৰাৰ বাবে মুখ্য নোডেল বিষয়া (PNO) দায়বদ্ধ হ'ব। মুখ্য নোডেল বিষয়া গ্রাহক শিক্ষা আৰু সুৰক্ষা বিভাগ (CEPD), RBI, কেন্দ্ৰীয় কাৰ্যালয়ৰ সৈতে সমন্বয় আৰু যোগাযোগৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব।

গ্রাহকৰ সুবিধাৰ বাবে, ব্যৱসায় লেনদেন কৰা শাখা/স্থানত, PNO/NO/GROৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ (টেলিফোন/ ম'বাইল নম্বৰ আৰু লগতে ইমেইল ঠিকনা) আৰু লোকপালৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ, যিসকলক গ্রাহকে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

আঁচনিখনৰ মুখ্য বিশেষত্ববোৰ (ইংৰাজী, হিন্দী আৰু স্থানীয় ভাষাত) তেওঁলোকৰ সকলো কাৰ্যালয় আৰু শাখাত এনেদৰে প্রদৰ্শন কৰা হ'ব যাতে কাৰ্যালয় বা শাখালৈ অহা ব্যক্তি এজনে এই তথ্য সহজে প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে।

লোকপাল আঁচনিৰ বিৱৰণ, নোডেল বিষয়া আৰু প্রধান বিষয়া ৱেবছাইটত বিশিষ্টভাৱে প্রদৰ্শন কৰা হ'ব।

ৰিজার্ভ বেঙ্ক – Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 (RBIOS, 2021))ৰ অধীনত অন্তৰ্ভুক্ত NBFC-য়ে উক্ত আঁচনিৰ অধীনত প্রদান কৰা নিৰ্দেশনাবোৰ পালন কৰিব।

13. **ন্যায্য অনুশীলন কোডৰ ভাষা আৰু যোগাযোগৰ ধৰণ** ওপৰত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশনাৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি ন্যায্য অনুশীলন কোড (ষিটো সম্ভৱতঃ স্থানীয় ভাষাত হ'ব, বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষা) সকলো NBFC-য়ে তেওঁলোকৰ বোৰ্ডৰ অনুমোদনৰ সৈতে স্থাপন কৰিব। NBFC-ৰ ন্যায্য অনুশীলনী কোড প্রস্তুত কৰাৰ স্বাধীনতা থাকিব, নিৰ্দেশনাবোৰৰ পৰিসৰ বৃদ্ধি কৰিব, কিন্তু ওপৰোক্ত নিৰ্দেশনাবোৰৰ অন্তৰ্নিহিত মনোভাৱক কোনো প্ৰকাৰে ত্যাগ নকৰিব। বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত ৰখা হ'ব।

14. Posting on Website ৱেবছাইটত পোষ্ট কৰা

বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে মুখ্য স্থানীয় ভাষাবোৰত ন্যায্য অনুশীলনী কোড কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত পোষ্ট কৰা হ'ব।

15. অত্যধিক সূত আৰোপৰ নিয়ন্ত্ৰণ Regulation of excessive interest charged

- পৰিচালক মণ্ডলীয়ে ঋণ আৰু অগ্ৰিম, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য মাচুলৰ ওপৰত আৰোপ কৰিব লগা সূতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ বাবে এক সূতৰ হাৰৰ আৰ্হি প্ৰস্তুত কৰিব লাগিব যেনে, পুঁজিৰ ব্যয়, মাৰ্জিন আৰু বিপদাশংকা প্ৰিমিয়াম ইত্যাদি। বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণ লণ্ডতাসকলক বিভিন্ন সূতৰ হাৰ আদায় কৰাৰ বাবে সূতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ গ্ৰেডেচনৰ পদ্ধতি আৰু আবেদন পত্ৰত ঋণ লণ্ডতা বা গ্ৰাহকক প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু অনুমোদন পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।
- সূতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ শ্ৰেণীকৰণৰ পদ্ধতিও কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব। যেতিয়াই সূতৰ হাৰত পৰিৱৰ্তন হয় তেতিয়া ৱেবছাইটত প্ৰকাশিত বা অন্যথা প্ৰকাশিত তথ্য আপডেট কৰা হ'ব।
- সূতৰ হাৰ বাৰ্ষিক হ'ব যাতে ঋণ লণ্ডতাই একাউণ্টত আদায় কৰিব লগা সঠিক হাৰৰ বিষয়ে অৱগত হয়।

16. NBFC-য়ে লোৱা অত্যধিক সূতৰ অভিযোগ

- ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে NBFC-ৰ দ্বাৰা কিছুমান ঋণ আৰু অগ্ৰিমৰ ওপৰত অত্যধিক সূত আৰু মাচুল আৰোপ কৰাৰ সন্দৰ্ভত কেইবাটাও অভিযোগ লাভ কৰি আহিছে। যদিও সূতৰ হাৰ ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত নহয়, এক নিৰ্দিষ্ট স্তৰৰ বাহিৰত সূতৰ হাৰ অত্যধিক হোৱা দেখা যাব পাৰে আৰু বহনক্ষম হ'ব নোৱাৰে বা স্বাভাৱিক বিত্তীয় অনুশীলনৰ সৈতে খাপ খাব নোৱাৰে।
- কোম্পানীৰ পৰিচালক মণ্ডলীয়ে সূতৰ হাৰ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য মাচুল নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ বাবে উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু প্ৰক্ৰিয়া নিৰ্ধাৰণ কৰিব। এই সন্দৰ্ভত, ঋণৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সন্দৰ্ভত স্বচ্ছতাৰ বিষয়ে ন্যায্য অনুশীলন কোডত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশনাবোৰৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখিব লাগিব।

17. বিত্তীয় সাহায্যপ্ৰাপ্ত বাহনসমূহ পুনৰ দখল

কোম্পানীয়ে ঋণ লোৱাজনৰ সৈতে হোৱা ঋণ চুক্তিত এটা বিল্ট-ইন ৰি-প'ছেছন ক্ল'জ অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব যিটো আইনগতভাৱে বলবৎ হ'ব। স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিবলৈ ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত নিম্নোক্ত বিষয়সমূহৰ বিষয়েও বিধান থাকিব লাগিব:

- দখল লোৱাৰ আগতে জাননীৰ সময়সীমা
- এনে পৰিস্থিতি যাৰ অধীনত সময়সীমা ৰেহাই দিব পাৰি;
- চিকিউৰিটিৰ দখল লোৱাৰ পদ্ধতি;
- সম্পত্তিৰ বিক্ৰী / নিলামৰ আগতে ঋণ পৰিশোধৰ বাবে ঋণ লণ্ডতাক দিয়াৰ চূড়ান্ত সুযোগ সম্পৰ্কে এক ব্যৱস্থা;

- e. ঋণ লগুঁতাক পুনৰ অধিকাৰ দিয়াৰ প্ৰক্ৰিয়া, আৰু
- f. সম্পত্তি বিক্ৰী / নিলামৰ প্ৰক্ৰিয়া।

ঋণ লগুঁতাসকলৰ বাবে এনে চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ এটা প্ৰতিলিপি উপলব্ধ কৰা হ'ব।

18. NBFC-ৰ দ্বাৰা শাৰীৰিকভাৱে অক্ষম /দৃষ্টিশক্তিৰ বাবে ঋণৰ সুবিধা

কোম্পানীয়ে অক্ষমতাৰ ভিত্তিত শাৰীৰিক/দৃষ্টিহীন আৱেদনকাৰীসকলক ঋণসুবিধা সহ সামগ্ৰী আৰু সুবিধাবোৰ সম্প্ৰসাৰিত কৰাত বৈষম্য নকৰিব। কোম্পানীৰ সকলো শাখাই বিভিন্ন ব্যৱসায়িক সুবিধা প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে এনে ব্যক্তিসকলক সকলো সম্ভৱ সহায় আগবঢ়াব। কোম্পানীয়ে আইন আৰু আন্তৰ্জাতিক সন্মিলনৰ দ্বাৰা নিশ্চিত কৰা প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ অধিকাৰ থকা এক উপযুক্ত মডিউল অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব, সকলো স্তৰত তেওঁলোকৰ কৰ্মচাৰীৰ বাবে আধাৰিত সকলো প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচীত। লগতে, কোম্পানীয়ে ইতিমধ্যে ইয়াৰ দ্বাৰা স্থাপিত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ অধীনত প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ অভিযোগনিষ্পত্তি নিশ্চিত কৰিব।

19. ন্যায্য অনুশীলনী কোডৰ সমীক্ষা

কোম্পানীটোৰ অধ্যক্ষ আৰু মুখ্য কাৰ্যবাহী বিষয়াৰ (CEO) পূৰ্ব অনুমোদনৰ সৈতে সময়ে সময়ে এই কোড পৰ্যালোচনাৰ আওতাত থাকে।

পুনে

17 March 2026

অধ্যক্ষ

* * *