আধাৰ ইণ্ডিয়া ফিনভেষ্ট লিমিটেড

ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচ কোড

দস্তাবেজৰ শিৰোনাম	ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচ কোড
কাৰ্যকৰী তাৰিখ	01.04.2026
পৰ্যালোচনাৰ সঘনতা[সম্পাদনা কৰক]	বাৰ্ষিক/যেতিয়াই প্ৰয়োজন হয়
দস্তাবেজৰ গৰাকী	কোম্পানীৰ অনুপালন বিভাগ
দস্তাবেজ অনুমোদনকাৰী	সঞ্চালক মণ্ডলী
পৰ্যালোচনাৰ তাৰিখ	15.10.2026

আধাৰ ইণ্ডিয়া ফিনভেষ্ট লিমিটেড

ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচ কোড

প্ৰস্তাৱনা

এই ন্যায্য আচৰণ সংহিতাৰ ("এফপিচি") উদ্দেশ্য হৈছে আধাৰ ইণ্ডিয়া ফিনভেষ্ট লিমিটেডে ("কোম্পানী") ইয়াৰ ঋণ আৰু গ্ৰাহক সেৱা কাৰ্যকলাপ চলাই থাকোতে অনা-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীবোৰৰ ("এনবিএফচি") বাবে প্ৰযোজ্য ৰিজাৰ্ভ বেংক ("আৰবিআই") ৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা নিৰ্দেশনা অনুসৰি ইয়াৰ ঋণ আৰু গ্ৰাহক সেৱা কাৰ্যকলাপ পৰিচালনা কৰাৰ সময়ত অনুসৰণ কৰিব। সংগঠনটোৱে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত নিৰপেক্ষ ব্যৱসায়িক অনুশীলন স্থাপন কৰিবলৈ আৰবিআইয়ে নিৰ্ধাৰণ কৰা নীতি নিৰ্দেশনাবোৰ সমীক্ষা আৰু অনুসৰণ কৰিবলৈ চেষ্টা কৰে। সেইমতে, এই ন্যায্য অনুশীলন কোড ("এফপিচি" বা "কোড") আৰবিআই/ডিঅ'আৰ/2025-26/362 মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন ডিঅ'আৰ অনুসৰি প্ৰস্তুত কৰা হৈছে। এমচিএছ। REC. No.281/01-01-039/2025-26-ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং ফাইনেন্সিয়েল কোম্পানী-ৰেচপন্সিবল বিজনেছ কণ্ডাক্ট) নিৰ্দেশনা, 2025 ("নিৰ্দেশনা"), তাৰিখ 28 নৱেম্বৰ, 2025 ("নিৰ্দেশনা"), যি সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হ'ব পাৰে।

এই সংহিতাই ন্যায্য ব্যৱসায় আৰু গ্ৰাহক সেৱা অনুশীলনৰ নিম্নতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰে যাক কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ সৈতে ইয়াৰ সকলো লেনদেনত অনুসৰণ কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ। ই স্বচ্ছতা, নিৰপেক্ষতা, নৈতিক আচৰণ, আৰু দায়বদ্ধতাৰ নীতিৰ ৰূপৰেখা প্ৰদান কৰে যি কোম্পানীৰ ঋণ প্ৰদান কাৰ্য আৰু গ্ৰাহকৰ বাৰ্তালাপ নিয়ন্ত্ৰণ কৰিব।

সেয়েহে, উল্লিখিত নিৰ্দেশনাবোৰ পালন কৰি, এই সংহিতাখন কোম্পানীৰ ব'ৰ্ডে সময়ে সময়ে প্ৰস্তুত কৰিছে, অনুমোদন কৰিছে আৰু সমীক্ষা কৰিছে। কোম্পানীয়ে সকলো সময়তে সময়ে সময়ে সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ ব্যৱসায়িক আৰু গ্ৰাহক সেৱা অনুশীলন গ্ৰহণ কৰিব আৰু এই সংহিতাৰ প্ৰয়োজন অনুসৰি উপযুক্ত সংশোধন কৰিব।

এই সংহিতাৰ উদ্দেশ্য হৈছে গ্ৰাহকসকলক কোম্পানীৰ বিত্তীয় সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহৰ বিষয়ে স্পষ্ট, শুদ্ধ আৰু সময়মতে তথ্য প্ৰদান কৰাটো নিশ্চিত কৰা, যাৰ ফলত তেওঁলোকে ঋণৰ সুবিধা লাভ কৰাৰ সময়ত অৱগত সিদ্ধান্ত ল'বলৈ সক্ষম হয়। এই সংহিতাৰ ব্যৱস্থাসমূহ কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা সকলো ঋণ সামগ্ৰী আৰু অন্যান্য বিত্তীয় সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব, যদিহে প্ৰযোজ্য আইন বা নিয়ামক নিৰ্দেশনাৰ অধীনত অন্যথা নিৰ্ধাৰিত কৰা নহয়। ন্যায্য ঋণ প্ৰদানৰ অনুশীলন বিপণন, ঋণৰ উৎস, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ, আৰু সেৱা আৰু সংগ্ৰহ কাৰ্যকলাপকে ধৰি ইয়াৰ সমগ্ৰ ব্যৱসায়িক কাৰ্যকলাপত প্ৰযোজ্য হ'ব। কৰ্মচাৰীৰ দায়বদ্ধতা, প্ৰশিক্ষণ, পৰামৰ্শ, নিৰীক্ষণ, অডিটিং

কার্যসূচী, আভ্যন্তৰীণ নিয়ন্ত্রণ, প্রযুক্তিৰ অনুকূল ব্যৱহাৰ আৰু ইয়াৰ গ্রাহকসকলৰ প্রয়োজনীয়তা পূৰণ কৰাৰ বাবে সহানুভূতিৰ ক্ষেত্রত এফপিচিৰ প্রতি ইয়াৰ প্রতিশ্রুতি প্রদর্শন কৰা হ'ব। একে সময়তে, আমি আমাৰ গ্রাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্যৰ বাবে গোপনীয়তা আৰু গোপনীয়তাৰ প্রয়োজনীয়তাৰ বিষয়ে অৱগত থাকিম।

এই ন্যায্য আচৰণ সংহিতা হৈছে এক গতিশীল দস্তাবেজ আৰু সময়ে সময়ে বা যেতিয়াই প্রযোজ্য আইন, ভাৰতীয় ৰিজার্ভ বেঙ্কৰ নির্দেশনা, বা কোম্পানীৰ ব্যৱসায়িক অনুশীলনৰ পৰিৱর্তনৰ দ্বাৰা প্রয়োজন হয় তেতিয়াই সমীক্ষা আৰু আপডেট কৰা হ'ব। কোম্পানীৰ ন্যায্য ঋণ প্রদানৰ অনুশীলনক প্রভাৱিত কৰা নিয়ামক পৰিকাঠামোৰ যিকোনো সংশোধন এই সংহিতাত সঠিকভাৱে সন্নিৱিষ্ট কৰা হ'ব।

সংহিতাৰ প্রয়োগ:

এই উচিত আচৰণ সংহিতা আমি আগবঢ়োৱা নিম্নলিখিত শ্রেণীৰ আঁচনি আৰু সেৱাবোৰৰ বাবে প্রযোজ্য (বর্তমানে আগবঢ়োৱা বা যিবোৰ ভৱিষ্যতে আগবঢ়োৱা হ'ব পাৰে):

1. বিত্তীয় সম্পদৰ প্রকৃতিৰ ঋণ আৰু অন্যান্য সামগ্রী; আৰু
2. কোম্পানীৰ এজেণ্ট বা অংশীদাৰৰ যোগেৰে আগবঢ়োৱা তৃতীয় পক্ষৰ আঁচনি।

ওপৰোক্ত সামগ্রী আৰু সেৱাবোৰ যি প্রকাৰে আগবঢ়োৱা বা প্রদান কৰা হয় সেয়া নির্বিশেষে ন্যায্য আচৰণ সংহিতা প্রযোজ্য হ'ব, যাৰ ভিতৰত আছে ভৌতিক চেনেল, টেলিফোনিক যোগাযোগ, ইণ্টাৰনেট-আধা�ৰিত প্লেটফর্ম, ডিজিটেল চেনেল, বা আন যিকোনো মজুত থকা বা ভৱিষ্যতৰ প্রকাৰৰ বিতৰণৰ প্রকাৰ।

উচিত আচৰণ সংহিতাৰ (এফ.পি.চি.) উদ্দেশ্য:

নিম্নলিখিত উদ্দেশ্যবোৰৰ সৈতে উচিত আচৰণ সংহিতা প্রস্তুত কৰা হৈছে:

- গ্রাহকৰ সৈতে সকলো লেনদেনত অনুসৰণ কৰিবলগা নিম্নতম মানদণ্ড নির্ধাৰণ কৰি নিৰপেক্ষ, স্বচ্ছ, নৈতিক, আৰু গ্রাহক-কেন্দ্রিক প্রণালী স্থাপন আৰু প্রচাৰ কৰা।
- গ্রাহকসকলক কোম্পানীৰ বিত্তীয় আঁচনি, সেৱা, চর্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী সম্পর্কে স্পষ্ট, শুদ্ধ আৰু সময়মতে তথ্য প্রদান কৰি স্বচ্ছতা বৃদ্ধি কৰা, এনেদৰে তেওঁলোকক অৱগত সিদ্ধান্ত ল'বলৈ সক্ষম কৰা।
- কোম্পানীৰ ঋণ, সেৱা প্রদান আৰু পুনৰুদ্ধাৰ প্রক্রিয়াবোৰ প্রযোজ্য আইনী আৰু নিয়ামক প্রয়োজনীয়তা অনুসৰি সম্পাদন কৰা নিশ্চিত কৰিবলৈ, ভাৰতীয় ৰিজার্ভ বেঙ্কে জাৰী কৰা নির্দেশনা সহ।

- সকলো গ্ৰাহকৰ বাৰ্তালাপত নিৰপেক্ষতা, সততা, আৰু পেছাদাৰী মনোভাৱ নিশ্চিত কৰি গ্ৰাহকৰ বিশ্বাস বৃদ্ধি আৰু বাহাল ৰখা।
- বিত্তীয় সম্পৰ্কৰ সমগ্ৰ জীৱনচক্ৰত কোম্পানী আৰু ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ মাজত পাৰস্পৰিক বিশ্বাস, সন্মান আৰু সহযোগিতাৰ সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলা।
- গ্ৰাহকৰ অভিযোগ আৰু আশংকাৰ তাৎক্ষণিক আৰু নিৰপেক্ষ সমাধানৰ বাবে এক কাৰ্যকৰী, সহজলভ্য আৰু স্বচ্ছ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী স্থাপন কৰা।
- দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদানৰ পদ্ধতিত উদগনি দিয়া আৰু কোম্পানীৰ কাৰ্যকলাপৰ সকলো দিশত দায়বদ্ধতা, বৈষম্যহীনতা, আৰু নৈতিক ব্যৱসায়িক আচৰণৰ নীতি বাহাল ৰখা।

ঋণৰ বাবে আৱেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ:

কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ঋণ আৱেদন আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ প্ৰক্ৰিয়াবোৰ স্বচ্ছ, নিৰপেক্ষ আৰু গ্ৰাহক-কেন্দ্ৰিক হয়। নিম্নলিখিত নীতিবোৰে ঋণ আৱেদনৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ নিয়ন্ত্ৰণ কৰিব:

- ঋণ লওঁতাৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষাত বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে সাম্ভাব্য ঋণ লওঁতাসকলক ঋণ আঁচনি সম্পৰ্কে সামগ্ৰিক তথ্য প্ৰদান কৰিব, যাৰ ভিতৰত আছে প্ৰস্তাৱিত ঋণ সুবিধাটো নিয়ন্ত্ৰণ কৰা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী আৰু ঋণ লওঁতাৰ সিদ্ধান্ত প্ৰভাৱিত কৰিব পৰা আন সকলো বস্তুগত তথ্য।
- সকলো ঋণ আৱেদন প্ৰপত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত ঋণৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰ আৰু তথ্য স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰিব লাগিব যাতে আন ঋণদাতাসকলৰ সৈতে এক অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰি আৰু গ্ৰাহকে অৱগত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। কোম্পানীয়ে, ইয়াৰ আভ্যন্তৰীণ ক্ৰেডিট মূল্যায়ন আৰু আণ্ডাৰৰাইটিং প্ৰয়োজনীয়তাৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি, য'ত প্ৰয়োজন বুলি বিবেচনা কৰা হয় আবেদনকাৰীৰ পৰা অতিৰিক্ত নথিপত্ৰ বা তথ্য বিচাৰিব পাৰে।
- ঋণ চুক্তিত সকলো বস্তুগত চৰ্তাৱলী আৰু চৰ্তাৱলী থাকিব, যাৰ ভিতৰত আছে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ, বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ, মাচুল আৰু মাচুল (য'ত প্ৰযোজ্য প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল সহ), পৰিশোধৰ সময়সূচী, ম্যাদ, কিস্তিৰ দেয় তাৰিখ, জৰিমনা মাচুল, সুৰক্ষাৰ বিৱৰণ (য'ত প্ৰযোজ্য হয়), আৰু আন যিকোনো তথ্য যি ঋণ লওঁতাৰ অধিকাৰ বা দায়বদ্ধতাক প্ৰভাৱিত কৰিব পাৰে। এনে প্ৰকাশে ঋণ লওঁতাক এক অৱগত সিদ্ধান্ত ল'বলৈ সক্ষম কৰিব আৰু আন ঋণদাতাসকলে আগবঢ়োৱা একে ধৰণৰ বিত্তীয় আঁচনিৰ সৈতে তুলনা কৰাত সহায় কৰিব।
- কোম্পানীয়ে ঋণ আৱেদনবোৰ প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰিব আৰু ইঙ্গিতবাহী সময়সীমা অৱগত কৰিব যাৰ ভিতৰত এনে আৱেদনবোৰ সংসাধিত আৰু নিষ্পত্তি কৰা হ'ব বুলি আশা কৰা হৈছে।

ঋণ মূল্যাঙ্কন আৰু চর্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী:

কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে সকলো অনুমোদিত ঋণ সুবিধা ঋণ লওঁতাসকলক এক স্বচ্ছ, নিৰপেক্ষ আৰু বোধগম্য প্ৰকাৰে জনোৱা হয়। নিম্নলিখিত নীতিবোৰে ঋণ মূল্যায়ন আৰু অনুমোদন প্ৰক্ৰিয়া নিয়ন্ত্ৰণ কৰিব:

- কোম্পানীয়ে আবেদনকাৰীয়ে দাখিল কৰা তথ্য আৰু নথিপত্ৰ, ইয়াৰ আভ্যন্তৰীণ ক্ৰেডিট মূল্যায়ন নীতি, আৰু প্ৰযোজ্য নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি প্ৰতিটো ঋণ আৱেদন মূল্যায়ন কৰিব। আৱেদনকাৰীৰ ঋণযোগ্যতা আৰু অন্যান্য প্ৰাসংগিক কাৰকৰ মূল্যায়নৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি যিকোনো ঋণ আৱেদন অনুমোদন বা প্ৰত্যাখ্যান কৰাৰ অধিকাৰ কোম্পানীয়ে সংৰক্ষিত ৰাখে।
- কোম্পানীয়ে ঋণৰ অনুমোদনৰ বিষয়ে ঋণ লওঁতাক লিখিতভাৱে, এখন অনুমোদন পত্ৰ বা যোগাযোগৰ আন যিকোনো উপযুক্ত মাধ্যমৰ জৰিয়তে, স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত অৱগত কৰিব। যোগাযোগত অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ আৰু ঋণৰ সকলো বস্তুগত চর্তাৱলী স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা হ'ব, যাৰ ভিতৰত আছে বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ, সুতৰ আৱেদনৰ পদ্ধতি, পৰিশোধৰ সময়সূচী, ম্যাদ, মাচুল আৰু মাচুল, সুৰক্ষাৰ বিৱৰণ (য'ত প্ৰযোজ্য), আৰু ঋণ সুবিধা পৰিচালনা কৰা আন যিকোনো চর্ত।
- কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাই আৱণ্টিত চর্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী গ্ৰহণ কৰাৰ বিষয়ে নথিভুক্ত কৰিব আৰু নথিভুক্ত কৰিব।
- ঋণ চুক্তিখনে ঋণ লওঁতাৰ বাবে প্ৰযোজ্য সকলো মাচুল আৰু দায়বদ্ধতা স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব। ডিফল্ট বা পৰিশোধত পলম হোৱাৰ বাবে জৰিমনা মাচুল সম্পৰ্কীয় যিকোনো ব্যৱস্থা প্ৰযোজ্য নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তা আৰু জৰিমনা মাচুলৰ ওপৰত কোম্পানীৰ নীতি অনুসৰি ঋণ চুক্তিত বিশেষভাৱে আলোকপাত কৰা হ'ব।
- ঋণটো কার্যকৰী কৰা আৰু/বা বিতৰণৰ সময়ত, কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাক সম্পাদন কৰা ঋণ চুক্তিৰ এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব, লগতে ইয়াৰ এক অবিচ্ছেদ্য অংশ গঠন কৰা সকলো নথিপত্ৰ, অনুসূচী আৰু সংলগ্নৰ প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব। এনে নথিপত্ৰবোৰ স্থানীয় ভাষাত বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত, ভৌতিক বা ইলেক্ট্ৰনিক ৰূপত, প্ৰযোজ্য অনুসৰি, প্ৰদান কৰিব লাগিব, যাতে ঋণ লওঁতাক চুক্তিৰ বাধ্যবাধকতা আৰু ঋণটো পৰিচালনা কৰা চর্তাৱলীৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণভাৱে অৱগত কৰা হয়।
- কোম্পানীয়ে এক যুক্তিসঙ্গত সময়ৰ ভিতৰত আবেদনকাৰীক ঋণৰ আৱেদন অনুমোদন বা নাকচ কৰাৰ বিষয়ে ইয়াৰ সিদ্ধান্ত জনাবলৈ চেষ্টা কৰিব। অগ্ৰাহ্যৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে এনে প্ৰত্যাখ্যানৰ বহল কাৰণবোৰ অৱগত কৰিব পাৰে, য'ত প্ৰযোজ্য আইন আৰু আভ্যন্তৰীণ নীতিৰ অধীনত উপযুক্ত আৰু অনুমোদিত বুলি বিবেচনা কৰা হয়।

ঋণ বিতৰণ আৰু চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিৱৰ্তন:

কোম্পানীটো ঋণ লওঁতাসকলৰ সৈতে ইয়াৰ সকলো লেনদেনত স্বচ্ছতা আৰু নিৰপেক্ষতা বজাই ৰাখিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ। সেইমতে, নিম্নলিখিত নীতিবোৰে ঋণৰ বিতৰণ আৰু ইয়াৰ চৰ্তাৱলী আৰু চৰ্তাৱলীৰ যিকোনো পৰৱৰ্তী পৰিৱৰ্তন নিয়ন্ত্ৰণ কৰিব:

- ঋণ লওঁতাই গ্ৰহণ কৰা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী অনুসৰি আৰু আৱণ্টন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিপত্ৰত উল্লেখ কৰা অনুসৰি কোম্পানীয়ে ঋণটো বিতৰণ কৰিব।
- কোম্পানীয়ে লগে লগে ঋণ লওঁতাক স্থানীয় ভাষাত বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত, ঋণটো পৰিচালনা কৰা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব, যাৰ ভিতৰত আছে সূতৰ হাৰ, মাচুল আৰু মাচুল, পৰিশোধৰ অনুসূচী, ম্যাদ, সু�ৰক্ষা বা বন্ধকীৰ প্ৰয়োজনীয়তা, বা ঋণ লওঁতাৰ অধিকাৰ বা দায়বদ্ধতা প্ৰভাৱিত কৰা আন যিকোনো বস্তুগত চৰ্তৰ পৰিৱৰ্তন।
- সুত, মাচুল, মাচুল বা অন্যান্য বিত্তীয় চৰ্তাৱলীৰ হাৰৰ যিকোনো সংশোধন কেৱল সম্ভাব্য ভিত্তিতহে ৰূপায়ণ কৰা হ'ব। কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাক এনে পৰিৱৰ্তনৰ আগতীয়া জাননী প্ৰদান কৰিব, য'ত প্ৰযোজ্য আইন বা নিয়ামক নিৰ্দেশনাৰ অধীনত প্ৰয়োজন হয়, ঋণ লওঁতাক সংশোধিত চৰ্তাৱলীৰ প্ৰভাৱ বুজিবলৈ সক্ষম কৰিবলৈ।
- ঋণটো ঘূৰাই লোৱা বা পৰিশোধ ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত, বা যিকোনো সুৰক্ষা বা চুক্তিগত অধিকাৰ বলবৎ কৰাৰ সিদ্ধান্ত, ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী আৰু প্ৰযোজ্য আইন আৰু নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি কঠোৰভাৱে লোৱা হ'ব।

সাধাৰণ দফা:

1. **হস্তক্ষেপ নকৰা:**

- কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলীৰ অধীনত স্পষ্টভাৱে প্ৰদান কৰাৰ বাহিৰে বা প্ৰযোজ্য আইন, নিয়ামক নিৰ্দেশনাৰ অধীনত বা কোম্পানীৰ বৈধ হিতৰ সুৰক্ষাৰ বাবে এনে হস্তক্ষেপৰ প্ৰয়োজন হোৱাৰ বাহিৰে ঋণ লওঁতাৰ কামত হস্তক্ষেপ নকৰিব।
- ঋণ লওঁতাই আগতে প্ৰকাশ নকৰা যিকোনো প্ৰাসঙ্গিক তথ্য, তথ্য বা পৰিস্থিতিৰ বিষয়ে কোম্পানীয়ে অৱগত হ'লে আৰু যাৰ ঋণ, ঋণ লওঁতাৰ ঋণৰ যোগ্যতা, বা ঋণ চুক্তিৰ অধীনত কোম্পানীৰ অধিকাৰৰ ওপৰত প্ৰভাৱ পৰিব পাৰে তেতিয়া ওপৰোক্ত সীমাবদ্ধতা প্ৰযোজ্য নহ'ব।

1. **ঋণ একাউণ্টৰ স্থানান্তৰ:**

ঋণ লওঁতা এজনৰ পৰা আন এক ঋণদাতালৈ ঋণ একাউণ্ট স্থানান্তৰ কৰাৰ অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ

পিছত, কোম্পানীয়ে এনে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰা তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত বা প্ৰযোজ্য আইন বা আইনী নিৰ্দেশনাৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত কৰা সময়ৰ ভিতৰত ইয়াৰ নিৰ্ণয় জনাব।

এনে অনুৰোধৰ গ্ৰহণ বা প্ৰত্যাখ্যান ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী, কোম্পানীৰ আভ্যন্তৰীণ নীতি, আৰু প্ৰযোজ্য আইনী আৰু নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি হ'ব। ঋণ একাউণ্টৰ যিকোনো স্থানান্তৰ এক নিৰপেক্ষ, স্বচ্ছ আৰু বৈষম্যহীন প্ৰকাৰে সম্পন্ন কৰা হ'ব।

1. **পুনৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়া:**

- পুনৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰম্ভ বা সম্পাদন কৰাৰ সময়ত কোম্পানীয়ে নিৰপেক্ষ, আইনী আৰু স্বচ্ছ অনুশীলন গ্ৰহণ কৰিব। ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী, প্ৰযোজ্য আইন, আৰু সময়ে সময়ে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে জাৰি কৰা নিৰ্দেশনা অনুসৰি পুনৰুদ্ধাৰ কাৰ্য কঠোৰভাৱে গ্ৰহণ কৰা হ'ব।
- কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰী আৰু প্ৰাপ্য ধন সংগ্ৰহৰ বাবে নিয়োজিত কৰ্তৃত্বশীল পুনৰুদ্ধাৰকাৰী এজেণ্টসকলে নিজৰ পৰিচয় দিব লাগিব আৰু অনুৰোধ কৰিলে তেওঁলোকৰ পৰিচয় পত্ৰ আৰু কোম্পানীয়ে জাৰী কৰা কৰ্তৃত্ব পত্ৰ দাখিল কৰিব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ঋণ লওঁতাসকলক বকেয়া প্ৰাপ্য আৰু পুনৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়া সম্পৰ্কে সম্পূৰ্ণ আৰু সঠিক তথ্য প্ৰদান কৰা হয়। কৰ্মচাৰী আৰু কৰ্তৃত্বশীল প্ৰতিনিধিসকলক ঋণ লওঁতাসকলৰ সৈতে এক বিনম্ৰ, পেছাদাৰী আৰু সন্মানজনক প্ৰকাৰে বাৰ্তালাপ কৰাৰ বাবে পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব আৰু যিকোনো ব্যক্তিৰ বিৰুদ্ধে তেওঁলোকৰ ঋণ সংগ্ৰহৰ প্ৰচেষ্টাত যিকোনো জোৰ-জবৰদস্তিমূলক, ভাবুকিপূৰ্ণ, বা বেআইনী পুনৰুদ্ধাৰ অনুশীলন অৱলম্বন কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব লাগিব, যাৰ ভিতৰত আছে ৰাজহুৱাভাৱে অপমান কৰা বা ঋণ লওঁতাৰ পৰিয়ালৰ সদস্য, ৰেফাৰী আৰু বন্ধুবৰ্গৰ গোপনীয়তাত হস্তক্ষেপ কৰা আদি, মোবাইল বা চ'ছিয়েল মিডিয়াৰ জৰিয়তে অনুচিত বাৰ্তা প্ৰেৰণ কৰা, ভাবুকিপূৰ্ণ আৰু/বা বেনামী কল কৰা, ঋণ লওঁতাক নিৰন্তৰভাৱে ফোন কৰা আৰু/বা ঋণ লওঁতাক ৰাতিপুৱা 8:00 বজাৰ আগতে আৰু সন্ধিয়া 7:00 বজাৰ পিছত ফোন কৰা, মিছা আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ প্ৰতিনিধিত্ব কৰা, আৰু ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে পেশীশক্তি ব্যৱহাৰ কৰা আদিৰ পৰা বিৰত থাকিব

1. **আৰোপ কৰা অত্যাধিক সূতৰ নিয়ন্ত্ৰণ:**

- কোম্পানীৰ সঞ্চালক মণ্ডলীয়ে সুতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য মাচুল নিৰ্ধাৰণ কৰিবলৈ উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু প্ৰক্ৰিয়া নিৰ্ধাৰণ কৰিব। এই সন্দৰ্ভত ঋণৰ চৰ্তাৱলী আৰু চৰ্তাৱলীৰ সন্দৰ্ভত স্বচ্ছতাৰ বিষয়ে ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচেছ কোডত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশনাবোৰ মনত ৰাখিব লাগিব।

- ঋণ আৰু আগধনৰ বাবে আদায় কৰিবলগা সূতৰ হাৰ নির্ধাৰণ কৰাৰ বাবে বোর্ডে সকলো প্রাসঙ্গিক কাৰক যেনে পুঁজিৰ ব্যয়, মার্জিন আৰু বিপদাশংকা প্রিমিয়াম আদি বিবেচনা কৰি সূতৰ হাৰৰ মডেল এটা গ্রহণ কৰিব।
- সুতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ শ্রেণীবিভাজনৰ বাবে পদক্ষেপ আৰু বিভিন্ন শ্রেণীৰ ঋণ লওঁতাৰ পৰা বিভিন্ন সুতৰ হাৰ আদায় কৰাৰ যুক্তি আৱেদন প্রপত্রত ঋণ লওঁতা বা গ্রাহকক প্রকাশ কৰা হ'ব আৰু অনুমোদন পত্রত স্পষ্টভাৱে অৱগত কৰা হ'ব যি শিক্ষার্থীয়ে কোনটো পাঠ্যক্রম আৰু প্রতিষ্ঠান বাছনি কৰিছে তাৰ ওপৰত নির্ভৰ কৰে।
- সুতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ শ্রেণীবিভাজনৰ পদ্ধতিও কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ হ'ব বা সংশ্লিষ্ট বাতৰি কাকতত প্রকাশ কৰা হ'ব। যেতিয়াই সুতৰ হাৰত পৰিৱর্তন হ'ব তেতিয়াই ৱেবছাইটত প্রকাশিত বা অন্যথা প্রকাশিত তথ্য আপডেট কৰিব লাগে।
- সূতৰ হাৰ হ'ব বার্ষিক হাৰ যাতে ঋণ লওঁতাই একাউণ্টৰ পৰা আদায় কৰিব লগা সঠিক হাৰৰ বিষয়ে অৱগত হয়।

1. **বিবিধ:** -

- কোম্পানীয়ে গ্রাহকসকলক তেওঁলোকৰ প্রাপ্য পৰিমাণ সম্পর্কে সকলো তথ্য প্রদান কৰিব আৰু সেইবোৰ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে যুক্তিসঙ্গত সময় প্রদান কৰিব।
- কোম্পানীয়ে পলমকৈ পৰিশোধৰ বাবে আদায় কৰা জৰিমনা সূতৰ পৰিমাণ, যদি থাকে, আৱণ্টন পত্র / ঋণ চুক্তিপত্রত ডাঠ আখৰেৰে উল্লেখ কৰিব।
- কোম্পানীয়ে বিকলাঙ্গতাৰ ভিত্তিত শাৰীৰিক/দৃষ্টিশক্তিহীন আবেদনকাৰীসকলক ঋণৰ সুবিধা সহ সামগ্রী আৰু সুবিধা প্রদান কৰাত বৈষম্য নকৰিব। লগতে, কোম্পানীয়ে কোম্পানীৰ বিদ্যমান অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রণালীৰ অধীনত প্রতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ অভিযোগৰ কার্যকৰী নিষ্পত্তি নিশ্চিত কৰিব
- ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে গাইগুটীয়া ঋণ লওঁতাক আৱণ্টন কৰা ঋণৰ ক্ষেত্রত জৰিমনা মাচুল একে ধৰণৰ ভৌতিক চর্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে অনা-গাইগুটীয়া ঋণ লওঁতাসকলৰ বাবে প্রযোজ্য জৰিমনা মাচুলতকৈ অধিক নহ'ব।
- যেতিয়াই ঋণৰ বস্তুগত চর্তাৱলী আৰু চর্তাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে স্মাৰক ঋণ লওঁতাসকললৈ প্রেৰণ কৰা হয়, প্রযোজ্য জৰিমনা মাচুলবোৰ অৱগত কৰা হ'ব। লগতে, জৰিমনা মাচুল আৰোপ কৰাৰ যিকোনো উদাহৰণ আৰু সেয়েহে কাৰণো জনোৱা হ'ব।

গোপনীয়তা:

কোম্পানীয়ে ইয়াৰ ঋণ লওঁতাসকলৰ সৈতে সম্পর্কিত সকলো ব্যক্তিগত, বিত্তীয় আৰু লেনদেনৰ তথ্যৰ গোপনীয়তা আৰু গোপনীয়তা বাহাল ৰাখিব আৰু ব্যৱহাৰ কৰিব

এনে তথ্য কেৱল বৈধ ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে আৰু প্ৰযোজ্য আইন আৰু নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি। কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতা বা ঋণ লওঁতাৰ ঋণ একাউণ্ট সম্পৰ্কীয় কোনো তথ্য কোনো তৃতীয় পক্ষক প্ৰকাশ নকৰিব, নিম্নলিখিত পৰিস্থিতিৰ বাহিৰে:

- যেতিয়া যিকোনো প্ৰযোজ্য আইন, বিধি, ন্যায়িক আদেশ, বা যিকোনো আইনী, নিয়ামক বা তত্বাৱধান কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা এনে প্ৰকট কৰাৰ প্ৰয়োজন বা অনুমতি দিয়া হয়।
- য'ত ৰাজহুৱা নীতিৰ স্বাৰ্থত প্ৰকাশৰ প্ৰয়োজন হয়, যাৰ ভিতৰত আছে প্ৰৱঞ্চনা, বিত্তীয় অপৰাধ, বা আন যিকোনো বেআইনী কাৰ্যকলাপৰ প্ৰতিৰোধ, চিনাক্তকৰণ বা অনুসন্ধান।
- য'ত কোম্পানীৰ বৈধ স্বাৰ্থ সু�ৰক্ষিত কৰা বা প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি ঋণ সুবিধাৰ ব্যৱস্থা, প্ৰশাসন, সেৱা, বা পুনৰুদ্ধাৰৰ সুবিধাৰ বাবে এনে প্ৰকাশৰ প্ৰয়োজন হয়।
- য'ত ঋণ লওঁতাই কোম্পানীৰ গোট সত্তা, সহযোগী, ব্যৱসায়িক অংশীদাৰ, সেৱা প্ৰদানকৰ্তা, ক্ৰেডিট তথ্য কোম্পানী, বা আন যিকোনো ব্যক্তি বা সত্তাক এনে তথ্য প্ৰকট কৰাৰ বাবে আগতীয়া সন্মতি বা কৰ্তৃত্ব প্ৰদান কৰিছে, বিত্তীয় সেৱা প্ৰদান কৰাৰ উদ্দেশ্যৰ বাবে বা ঋণ লওঁতাই অন্যথা সন্মতি দিয়া অনুসৰি।

কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ঋণ লওঁতাৰ সকলো তথ্য কঠোৰভাৱে জনাৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ আধাৰত আৰু প্ৰযোজ্য তথ্যৰ গোপনীয়তা, গোপনীয়তা আৰু আইনী প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰণ কৰি কৰা হয়।

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী আৰু গ্ৰাহক সম্পৰ্ক প্ৰৱন্ধন:

কোম্পানীটো দক্ষ, স্বচ্ছ আৰু গ্ৰাহক-কেন্দ্ৰিক সেৱা প্ৰদান কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ। ই স্বীকাৰ কৰে যে গ্ৰাহকৰ বিশ্বাস বজাই ৰখা আৰু সেৱাৰ মানদণ্ডত নিৰন্তৰ উন্নতি নিশ্চিত কৰাৰ বাবে এক কাৰ্যকৰী অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী অপৰিহাৰ্য।

গ্ৰাহকৰ অভিযোগ আৰু অভিযোগৰ তাৎক্ষণিক, নিৰপেক্ষ আৰু স্বচ্ছ সমাধানৰ সুবিধাৰ বাবে কোম্পানীয়ে এক সংগঠিত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী স্থাপন কৰিছে। গ্ৰাহকসকলে ব্যৱসায়িক অনুশীলন, ঋণ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ, ঋণৰ সিদ্ধান্ত, গ্ৰাহক সেৱা, ক্ৰেডিট ব্যৱস্থাপনা, পুনৰুদ্ধাৰ অনুশীলন, আৰু ঋণৰ তথ্য উন্নীতকৰণ বা সংশোধন সম্পৰ্কে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীত নিম্নলিখিত চাৰিটা পৰ্য্যায় থাকিব:

পৰ্য্যায় 1 – গ্ৰাহক সেৱা :

গ্ৰাহকসকলক যিকোনো নিৰ্ধাৰিত যোগাযোগৰ মাধ্যমৰ যোগেৰে তেওঁলোকৰ অভিযোগ বা বিবাদৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে প্ৰথমে গ্ৰাহক সেৱাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিবলৈ উদগনি দিয়া হয়।

গ্ৰাহক সেৱাৰ বিৱৰণ নিম্নলিখিত ধৰণৰ:

ই-মেইল: care@aadharindiafinvest.com

কোম্পানীয়ে অভিযোগটো প্ৰাপ্তিৰ তাৰিখৰ 10 দিনৰ ভিতৰত স্বীকাৰ আৰু নিষ্পত্তি কৰাৰ চেষ্টা কৰিব।

পর্য্যায় 2 – গ্ৰাহক সেৱা মুৰব্বী:

যদি অভিযোগটো প্ৰদত্ত সময়ৰ ভিতৰত সমাধান কৰা নহয় বা গ্ৰাহকজন ওপৰোক্ত চেনেলৰ মাধ্যমেৰে প্ৰদান কৰা সমাধানৰ সৈতে সন্তুষ্ট নহয়, গ্ৰাহকে আগৰ যোগাযোগৰ প্ৰসংগৰ সৈতে নিম্নলিখিত এস্কেলেচন চেনেলৰ ওচৰ চাপিব পাৰে।

গ্ৰাহক সেৱা মুৰব্বী:

ই-মেইল: care.head@aadharindiafinvest.com

কোম্পানীয়ে অভিযোগটো প্ৰাপ্তিৰ তাৰিখৰ 10 দিনৰ ভিতৰত স্বীকাৰ আৰু নিষ্পত্তি কৰাৰ চেষ্টা কৰিব।

পর্য্যায় 3 – অভিযোগ/নোডেল বিষয়া:

যদি গ্ৰাহক সেৱা মুৰব্বীয়ে প্ৰদান কৰা সমাধানত গ্ৰাহকজন সন্তুষ্ট নহয়, বা যদি অভিযোগটো সমাধান নোহোৱা হৈ থাকে, গ্ৰাহকে বিষয়টো কোম্পানীৰ নোডেল বিষয়ালৈ লৈ যাব পাৰে।

নোডেল বিষয়া :

নাম: শ্ৰী সুশীল কুমাৰ পোদ্দাৰ

ঠিকনা: 183, আই.টি. পার্ক, ফেজ-1, উদ্যোগ বিহাৰ, গুৰুগ্ৰাম, হাৰিয়ানা-122016

ই-মেইল: Grievance@aadharindiafinvest.com

নোডেল বিষয়াই বিষয়টো স্বতন্ত্ৰভাৱে সমীক্ষা কৰিব আৰু নিশ্চিত কৰিব যে অভিযোগটো প্ৰযোজ্য নিয়ামক পৰিকাঠামো অনুসৰি এক নিৰপেক্ষ, স্বচ্ছ আৰু সময়সীমাৰ ভিতৰত সমাধান কৰা হয়।

স্তৰ 4 – ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক:

যদি অভিযোগটো কোম্পানীয়ে প্ৰাপ্ত কৰা তাৰিখৰ 30 দিনৰ ভিতৰত গ্ৰাহকক সন্তুষ্ট কৰাকৈ সমাধান কৰা নহয়, বা যদি গ্ৰাহকজন কোম্পানীৰ চূড়ান্ত সঁহাৰিৰ সৈতে অসন্তুষ্ট হয়, গ্ৰাহকে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ উপযুক্ত কার্যালয়ৰ ওচৰ চাপিব পাৰে। গ্ৰাহকে ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক-একত্ৰিত

লোকপাল আঁচনিৰ (আৰবি-আইঅ'এছ) অধীনত https://cms.rbi.org.in নম্বৰত অভিযোগ প্ৰৰন্ধন প্ৰণালী (চিএমএছ) পোৰ্টেলত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে বা নিম্নলিখিত বিৱৰণত শাৰীৰিক অভিযোগ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে:

ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়া, চি.আৰ.পি.চি.

কেন্দ্ৰীভূত প্ৰাপ্তি আৰু সংসাধন কেন্দ্ৰ,

4ৰ্থ মহলা, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক,

চেক্টৰ-17, চেণ্ট্ৰেল ভিষ্টা, চণ্ডীগড় – 1600

ই-মেইল: - crpc@rbi.org.in

যোগাযোগ: -14448 ৰাতিপুৱা 9:30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 5:15 বজাৰ ভিতৰত

কোম্পানীয়ে ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়ত, ইয়াৰ ৱেবছাইটত, আৰু প্ৰযোজ্য আইন আৰু নিয়ামক পৰিকাঠামোৰ অধীনত প্ৰয়োজন হ'ব পৰা আন স্থানত গ্ৰাহক সেৱা, গ্ৰাহক সেৱা মুৰব্বী, নোডেল বিষয়া আৰু ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ স্পষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব।

ব'ৰ্ডৰ পৰ্যবেক্ষণ আৰু সাময়িক পৰ্যালোচনা:

এই উচিত আচৰণ সংহিতাৰ ৰূপায়ণ আৰু কাৰ্যকৰী কাৰ্যকলাপ উচিত আচৰণ সংহিতা সমিতি বা সময়ে সময়ে সঞ্চালক মণ্ডলীয়ে মনোনীত কৰা আন সমিতি/কৰ্তৃপক্ষই তত্ত্বাৱধান কৰিব।

বোৰ্ড বা সমিতিয়ে য'ত নিযুক্ত কৰা হয়, সময়ে সময়ে সংহিতাৰ ৰূপায়ণ আৰু কাৰ্যকৰীতা সমীক্ষা কৰিব, প্ৰযোজ্য নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তাবোৰৰ অনুপালন নিৰীক্ষণ কৰিব, আৰু প্ৰযোজ্য আইন, নিয়ামক নিৰ্দেশনা, বা কোম্পানীৰ ব্যৱসায়িক অনুশীলনৰ পৰিৱৰ্তনৰ পৰিপ্ৰেক্ষিতত প্ৰয়োজনীয় হ'ব পৰা সংশোধন বা সংশোধনৰ পৰামৰ্শ দিব।

সঞ্চালক মণ্ডলীয়ে এনে ব্যৱধানত এই উচিত আচৰণ সংহিতা পৰ্যালোচনা কৰিব যি উপযুক্ত বুলি বিবেচনা কৰিব পাৰি বা প্ৰযোজ্য নিয়ামক পৰিকাঠামোৰ অধীনত প্ৰয়োজন হ'ব পাৰে আৰু ইয়াৰ যিকোনো সংশোধনত অনুমোদন জনাব।

ফোৰ্চ মেজিউৰ:

এই উচিত আচৰণ সংহিতাৰ ("FPC") অধীনত কোম্পানীয়ে নিৰ্ধাৰণ কৰা প্ৰতিশ্ৰুতিবোৰ সাধাৰণ সঞ্চালন পৰিস্থিতিৰ অধীনত প্ৰযোজ্য হ'ব।

অৱশ্যে, কোম্পানীৰ যুক্তিসঙ্গত নিয়ন্ত্রণৰ বাহিৰত যিকোনো অপ্রত্যাশিত জৰুৰী পৰিস্থিতি বা আন পৰিস্থিতিৰ ক্ষেত্রত, গ্রাহক, হিতাধিকাৰী আৰু সামগ্রিকভাৱে ৰাইজৰ সম্পূর্ণ সন্তুষ্টিৰ বাবে এই এফ.পি.চি.-ত সন্নিবিষ্ট সকলো প্রতিশ্রুতি পূৰণ কৰাটো সম্ভৱ নহ'বও পাৰে।

ওপৰোক্ত স্বত্বেও, কোম্পানীয়ে ইয়াৰ সেৱাসমূহ এক নিৰপেক্ষ, স্বচ্ছ, ন্যায়সংগত আৰু সুসংগত প্রকাৰে প্রদান কৰাৰ বাবে সকলো যুক্তিসঙ্গত প্রচেষ্টা অব্যাহত ৰাখিব। কোম্পানীয়ে এই ন্যায্য আচৰণ সংহিতাৰ ৰূপায়ণ সমগ্র সংস্থাটোত এক অবিচ্ছেদ্য দায়িত্ব হৈ থকাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। ইয়াক প্রাপ্ত কৰিবলৈ, কোম্পানীয়ে উপযুক্ত শাসন প্রণালী স্থাপন আৰু বজাই ৰাখিব, যাৰ ভিতৰত আছে কর্মচাৰীৰ দায়বদ্ধতা, সাময়িক প্রশিক্ষণ আৰু সজাগতা কার্যসূচী, পৰামর্শ, নিৰন্তৰ নিৰীক্ষণ, আভ্যন্তৰীণ অডিট প্রক্রিয়া, শক্তিশালী আভ্যন্তৰীণ নিয়ন্ত্রণ, আৰু এই সংহিতাৰ নীতিসমূহ পালন কৰাৰ সুবিধাৰ বাবে প্রযুক্তিৰ কার্যকৰী ব্যৱহাৰ।

ডিজিটেল ঋণ আৰু ডাটাৰ গোপনীয়তা:

কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে:

- যিকোনো ব্যক্তিগত বা বিত্তীয় তথ্য সংগ্রহ কৰাৰ আগতে ঋণ লওঁতাৰ পৰা স্পষ্ট আৰু অৱগত সম্মতি প্রাপ্ত কৰা হয়।
- ঋণ লওঁতাৰ মোবাইল যোগাযোগ, ফটোগ্রাফ, মেডিয়া ফাইল, বা আন যিকোনো ব্যক্তিগত তথ্যৰ প্রৱেশাধিকাৰ বিচৰা নহ'ব যদিহে এনে প্রৱেশাধিকাৰ ঋণ সেৱা প্রদান কৰাৰ বাবে কঠোৰভাৱে প্রয়োজনীয় নহয় আৰু প্রযোজ্য আইন আৰু নিয়ামক নির্দেশনাৰ অধীনত অনুমতি দিয়া নহয়।
- ঋণ লওঁতাৰ তথ্য কেৱল ঋণ লওঁতাৰ ওচৰত স্পষ্টভাৱে প্রকাশ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাবে আৰু প্রযোজ্য তথ্য সুৰক্ষা আৰু গোপনীয়তাৰ প্রয়োজনীয়তা অনুসৰি সংগ্রহ, সংসাধিত, সঞ্চিত আৰু ব্যৱহাৰ কৰা হ'ব।
- কোম্পানীৰ দ্বাৰা নিয়োজিত সকলো ঋণদান সেৱা প্রদানকাৰীয়ে ("এল.এছ.পি.") সময়ে সময়ে ভাৰতীয় ৰিজার্ভ বেঙ্কে ("আৰ.বি.আই.") জাৰী কৰা প্রযোজ্য নির্দেশনাৱলী, নির্দেশনা আৰু নির্দেশনা পালন কৰিব।
- উপযুক্ত প্রশাসনিক, কাৰিকৰী আৰু সাংগঠনিক ব্যৱস্থাৰ জৰিয়তে সকলো সময়তে ঋণ লওঁতাৰ তথ্যৰ গোপনীয়তা, গোপনীয়তা আৰু সুৰক্ষা সুৰক্ষিত কৰা হ'ব।

বিকশিত নিয়ামক প্রয়োজনীয়তা আৰু উদ্যোগৰ সর্বশ্রেষ্ঠ অনুশীলনৰ সৈতে ইয়াৰ নিৰন্তৰ প্রাসঙ্গিকতা আৰু সংৰেখন নিশ্চিত কৰাৰ বাবে, এই উচিত আচৰণ সংহিতা সময়ে সময়ে সমীক্ষা কৰা হ'ব আৰু য'ত প্রযোজ্য হয় সঞ্চালক মণ্ডলী বা উপযুক্ত কর্তৃপক্ষৰ অনুমোদনৰ সৈতে

প্রয়োজন বুলি বিবেচনা কৰা হ'ব পাৰে, উন্নীত কৰা হ'ব।