ইনক্রেড ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড ('ইনক্রেড')

(পূর্বে কেকেআর ইন্ডিয়া ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড নামে পরিচিত)

ন্যায্য অনুশীলন কোড

অনুমোদন/সংশোধনের তারিখ: 27শে অক্টোবর, 2023

অনুমোদন করেছেন: বোর্ড অফ ডিরেক্টরস

পলিসির মালিক: কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট

সংস্করণ নিয়ন্ত্রণ: 3

পলিসি পর্যালোচনা সাইকেল: বার্ষিক

শেষ রিভিউ –এর তারিখ: 27শে অক্টোবর, 2023

ইনক্রেড ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলনের রীতিমালা

ইনক্রেড ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড ('আইএফএসএল' বা 'কোম্পানি') হল রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই)-এর সঙ্গে নিবন্ধিত একটি নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি (এনবিএফসি)। কোম্পানি ন্যায্য অনুশীলনের রীতিমালার বিধি ("রীতিমালা") প্রণয়ন ও গ্রহণ করেছে, যা স্বতন্ত্র গ্রাহক ও আইনসম্মত সত্ত্বার সঙ্গে লেনদেন করার সময় ন্যায্য অনুশীলনের রীতিমালার মানদণ্ড গঠন করেছে। আরবিআই-এর প্রধান নির্দেশনা – ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি – স্কেলভিত্তিক বিধান) নির্দেশনা, 2023, RBI/ DoR/ 2023-24/ 105n DoR. FIN. REC. No.45 /03. 10. 119/ 2023-24 তারিখ 19শে অক্টোবর, ইত্যাদির ভিত্তিতে রীতিমালাটি প্রস্তুত করা হয়েছে।

বিভিন্ন সময়ে আরবিআই-এর প্রস্তাবিত সকল সেরা রীতিমালা কোম্পানি গ্রহণ করবে এবং প্রস্তাবনা অনুসারে মানদণ্ডের অনুরূপ হওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় যথোপযুক্ত সংশোধন, যদি প্রযোজ্য হয়, তা সম্পন্ন করবে। সকল গ্রাহকের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ ও ন্যায্যভাবে আচরণ করাই কোম্পানির নীতি। কোম্পানির কর্মচারীরা ন্যায্য, ন্যায়সঙ্গত ও সামঞ্জস্যপূর্ণ উপায়ে সহায়তা, উৎসাহ ও পরিষেবা প্রদান করবেন। কোম্পানি সুনিশ্চিত করবে যে, রীতিমালাটি বাস্তবায়ন করা সম্পূর্ণরূপে প্রতিষ্ঠানের দায়িত্ব। কোম্পানির ন্যায্য ঋণ প্রদানের রীতিমালাটি এটির কর্মপরিচালনার সকল আঙ্গিকের মধ্যে, বিপণন, ঋণের সূত্রপাত, প্রক্রিয়াকরণ, ও পরিষেবা প্রদান ও সংগ্রহ করার কাজকর্ম সহ, প্রযোজ্য হবে।

1. ন্যায্য অনুশীলনের রীতিমালার উদ্দেশ্য

এই রীতিমালা গ্রহণ করা হয়েছে:

a) গ্রাহকের সঙ্গে লেনদেনে ন্যূনতম মানদণ্ড স্থির করে উত্তম ও ন্যায্য রীতিমালা প্রচার করার জন্য
b) স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করার জন্য, যেন গ্রাহকেরা আরও ভালভাবে বুঝতে পারেন যে, তাঁরা পরিষেবাগুলি থেকে যৌক্তিকভাবে কি প্রত্যাশা করতে পারেন;
c) উচ্চতর কর্মচালনার মানদণ্ড অর্জনের জন্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বিপণন কর্মীবলকে উৎসাহ প্রদান করার জন্য;
d) গ্রাহক ও কোম্পানির মধ্যে ন্যায্য ও আন্তরিক সম্পর্ক প্রচার করার জন্য;

2. প্রযোজ্যতা

রীতিমালাটি কোম্পানিটির সকল কর্মচারী, এর এজেন্ট / প্রতিনিধি / থার্ড-পার্টি ভেন্ডর / পরিষেবা প্রদানকারী ও এর কাজকর্মের সময়কালে এটি উপস্থাপন করার জন্য অন্যান্য অনুমোদিত ব্যক্তিদের প্রতি প্রযোজ্য হবে।

3. বৈষম্যহীনতার নীতি

কোম্পাটি লিঙ্গ, শারীরিক সামর্থ্য, জাতি বা ধর্মের ভিত্তিতে এর গ্রাহকদের মধ্যে বৈষম্য করবে না। পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি প্রদানের জন্য দৃষ্টিশক্তি দুর্বল বা শারীরিক প্রতিবন্ধীদের ক্ষেত্রে অক্ষমতার ভিত্তিতেও কোম্পানি বৈষম্য করবে না। যদিও, সমাজের বিভিন্ন বিভাগের জন্য প্রণয়ন করা স্কিমগুলি প্রবর্তন বা অংশগ্রহণের জন্য এটি কোম্পানিকে নিবারণ করবে না।

4. যোগাযোগের ভাষা

ঋণগ্রহীতার সঙ্গে কোম্পানির সকল আবশ্যকীয় যোগাযোগ ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষাতে (ইংরেজি বা স্বদেশীয় ভাষাতে) করা হবে।

5. ঋণের জন্য আবেদন ও সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ

a) ঋণের আবেদনপত্রে প্রাসঙ্গিক তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যেটি ঋণগ্রহীতার পক্ষে প্রভাব ফেলবে, যাতে ঋণগ্রহীতা অবহিত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারেন। ঋণের আবেদনপত্রের সঙ্গে জমা দেওয়ার জন্য আবশ্যক নথিপত্রের তালিকাটিও আবেদনপত্রে নির্দেশিত থাকবে।

b) সম্পূর্ণ করা আবেদনপত্রের রসিদ কোম্পানি যথাযথভাবে স্বীকার করবে এবং গ্রাহকের ঋণের আবেদন প্রসঙ্গে কোম্পানির কাছ থেকে অবহিত হওয়ার আনুমানিক সময়সীমাও নির্দেশ করবে।

6. ঋণের মূল্য নির্ধারণ ও শর্তাবলী

a) সকল ঋণের আবেদন কোম্পানির অভ্যন্তরীণ ক্রেডিট নীতিমালা ও মূল্য নির্ধারণ প্রক্রিয়া অনুযায়ী মূল্যায়ন করা হবে;

b) ঋণের অনুমোদন হওয়ার পর, অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, প্রযোজ্য বার্ষিক সুদের হার, এটি প্রয়োগের পদ্ধতি ও সেই সঙ্গে অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী উল্লেখ করে একটি অনুমোদন পত্র লিখিতভাবে ঋণগ্রহীতাকে সরবরাহ করা হবে;

c) কোম্পানি বিলম্বিত পেমেন্টের জন্য চার্জ করা দণ্ডনীয় মূল্য ঋণের চুক্তিতে মোটা হরফে উল্লেখ করবে। এই সম্পর্কিত একটি উপযুক্ত অনুবিধি ঋণের চুক্তিতে সংযুক্ত করা হয়েছে;

d) ঋণের চুক্তি নির্বাহের পর, সকল ঋণগ্রহীতাকে ঋণের চুক্তির একটি প্রতিলিপি ও সেই সঙ্গে ঋণের চুক্তিতে উল্লেখিত সকল সংযুক্ত নথির প্রত্যেকটির একটি প্রতিলিপি সরবরাহ করা হবে।

7. শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

a) সুদের হার, পরিষেবার চার্জ, অগ্রিম পেমেন্টের চার্জ, পুনরায় পেমেন্ট / বিতরণ সময়সূচী ইত্যাদি সহ শর্তাবলীতে কোন পরিবর্তন হলে (যেগুলি ঋণগ্রহীতার উপর প্রভাব ফেলবে) ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে জানানো হবে;

b) সুদের হার ও অন্যান্য চার্জের পরিবর্তন (যেগুলি ঋণগ্রহীতার প্রতিকূল) কেবলমাত্র ভবিষ্যতের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে;

c) কোন ঋণ অনুস্মরণ / পেমেন্ট দ্রুততর করার সিদ্ধান্ত ঋণের চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী করা হবে;

d) ঋণের চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী এবং কোন লিয়েন / সেট অফের স্বত্ব নির্বাহের শর্তসাপেক্ষে, যার জন্য সম্পূর্ণ বিবরণে ঋণগ্রহীতাকে একটি বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে, ঋণ ও অন্যান্য সকল চার্জ সম্পূর্ণ পরিশোধ করার পর, ঋণগ্রহীতার অনুরোধ অনুসারে, সকল অন্তর্নিহিত জামিনগুলি মুক্ত করা হবে।

8. গোপনীয়তা ও বিশ্বস্ততা

1. ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি / ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (সিআইসি)

   a) প্রযোজ্য নির্দেশাবলী বা কোম্পানির অভ্যন্তরীণ নীতি অনুযায়ী কোম্পানি এর ঋণগ্রহীতাদের ঋণ ও পরিশোধের ট্র্যাক রেকর্ডের বিবরণ ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলিকে জানাতে পারে।

   b) কোম্পানি ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলিকে গ্রাহকের ঋণ নেওয়া ব্যক্তিগত দেনা সম্বন্ধে তথ্য জানাতে পারে, যদি:

      i. গ্রাহক তাঁর পেমেন্ট পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন
      ii. ঋণ নেওয়া অর্থ নিয়ে কোন বিরোধিতায় না থাকে
      iii. বকেয়া পরিশোধের জন্য আমাদের নিয়মমাফিক দাবির পর গ্রাহক পেমেন্ট না করে।

c) একইসময়ে, সিআইসি-এর ভূমিকা ও সেগুলির প্রদত্ত তথ্য গ্রাহকের ক্রেডিট স্কোর ও ক্রেডিট পাওয়ার সামর্থ্যে কীভাবে প্রভাবিত করে সেটি কোম্পানির প্রতিনিধিরা গ্রাহকদের ব্যাখ্যা করবেন।
d) সিআইসি-কে গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সম্বন্ধে তথ্য কোম্পানি সরবরাহ করবে, যদি গ্রাহক সেটির অনুমতি দেন বা রীতিমালা / নিয়ামক আবশ্যকতা সেইরূপ পরামর্শ দেয়।
e) যদি গ্রাহক দাবি করেন, তবে সিআইসি-কে প্রদত্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য কোম্পানি প্রদান করবে।

2. তথ্য সহভাগ করা
a) সেইরূপ তথ্য কোম্পানি এর গ্রুপ / সহযোগী সত্ত্বা বা কোম্পানিগুলিকে প্রদান করতে পারে, যার জন্য সেটির গ্রাহকের কাছ থেকে ঋণের আবেদন / অনুমোদন পত্র / সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী / ঋণের চুক্তির আওতায় সম্মতি / অনুমতি গৃহীত হয়েছে।
b) গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য কোম্পানি গোপনীয় রাখবে, এমনকি যখন কোন ব্যক্তি আর গ্রাহক থাকবেন না। উপরোক্ত ও নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ঘটনা ব্যতীত গ্রাহকের তথ্য বা ডেটা আমরা কারও কাছে প্রকাশ করব না:

i. আইনত আবশ্যক;
ii. তথ্য প্রকাশ করা জনসাধারণের প্রতি কর্তব্য;
iii. কোম্পানির স্বার্থে তথ্য দেওয়া আবশ্যক;
iv. কোম্পানি গ্রাহকের কাছ থেকে সম্মতি / অনুমতি নিয়েছে;

c) গ্রাহকের সম্বন্ধে কোম্পানির সংগ্রহ করা ব্যক্তিগত রেকর্ড অ্যাকসেস করার জন্য ভারতের আইনের অধীনে তাঁর অধিকার/ দায়বদ্ধতা সম্বন্ধে কোম্পানির প্রতিনিধি গ্রাহককে জানাবেন;
d) কোম্পানি বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করবে না, যদি সেইরূপ করার জন্য গ্রাহক আমাদের নির্দিষ্টভাবে অনুমোদন না করেন।

9. সাধারণ রীতিমালা

a) ঋণের চুক্তির শর্তাবলীর আওতায় ছাড়া ঋণগ্রহীতার কার্যকলাপে হস্তক্ষেপ করা থেকে কোম্পানি বিরত থাকবে (যদি কোন নতুন তথ্য, যা ঋণগ্রহীতা পূর্বে প্রকাশ না করেন, কোম্পানির নজরে না আসে);
b) যদি ঋণগ্রহীতা ঋণ, সম্মতি বা অন্যভাবে আপত্তি, যদি থাকে, স্থানান্তর করতে অনুরোধ করেন, তাহলে ঋণগ্রহীতার সেইরূপ অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। আইনের প্রতি সঙ্গতি রেখে ঋণের শর্তাবলী অনুযায়ী সেইরূপ স্থানান্তর করা হবে;
c) ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য কোম্পানি অন্যায্য হয়রানি করবে না এবং প্রযোজ্য আইনি কাঠামোর মধ্যে কোম্পানির অভ্যন্তরীণভাবে গৃহীত পদ্ধতি অনুসরণ করবে;
d) স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের ব্যবসা ব্যতীত অন্যান্য উদ্দেশ্যে অনুমোদিত কোন ফ্লোটিং হারের মেয়াদী ঋণের উপর কোম্পানি ফোরক্লোজার চার্জ/ অগ্রিম পেমেন্টের জরিমানা ধার্য করবে না, কোম্পানি সুনিশ্চিত করবে যে, গ্রাহকদের সঙ্গে যথোপযুক্ত উপায়ে আচরণ করার জন্য কর্মীরা পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত হয়েছেন।

10. অভিযোগ পুনুরুদ্ধারের পদ্ধতি

কোম্পানির প্রদত্ত পণ্য ও পরিষেবা প্রসঙ্গে কোন গ্রাহকের কোন অভিযোগ/নালিশ/মতামত থাকলে তিনি নিম্নলিখিত যেকোন পদ্ধতির মাধ্যমে কোম্পানির গ্রাহক পরিষেবা/পরিচর্যা বিভাগে লিখতে পারেন:

✓ 18001022192-এ কল করুন
✓ ইমেল করুন- care@incred.com
✓ এই ঠিকানায় কোন পত্র লিখুন - ইনক্রেড ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড, 1203, 12তম ফ্লোর, বি উইং, দ্য ক্যাপিটাল, বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স, মুম্বাই - 400 051

- ✓ ওয়েবসাইট – www.incred.com

কীভাবে কোন অভিযোগ জানাতে হবে:
গ্রাহকদের অনুরোধ জানানো হচ্ছে কোম্পানির সঙ্গে যোগাযোগ করার সময় ঋণের প্রয়োজনীয় বিবরণ আবশ্যকভাবে প্রদান করতে হবে, অর্থাৎ ঋণের অ্যাকাউন্ট নম্বর, মতামত/ পরামর্শ/ অভিযোগের বিবরণ এবং ফোন নং ও ইমেল আইডি সহ যোগাযোগের বৈধ তথ্য উল্লেখ করতে হবে।

কখন উত্তরের প্রত্যাশা করবেন
যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে সকল অনুসন্ধানের/অভিযোগের প্রতি মনোযোগ/উত্তর দেওয়ার জন্য কোম্পানি সচেষ্ট থাকবে এবং গ্রাহকের অভিযোগের অবস্থা সম্বন্ধে তাঁকে জানাবে। গ্রাহকের প্রতিটি অনুসন্ধান/ অভিযোগ স্বাভাবিকভাবে অনন্য প্রকৃতির হয়, ফলে অনুসন্ধানের পর সম্পূর্ণ সমাধানের জন্য ত্রিশ দিন পর্যন্ত লাগতে পারে।

অভিযোগের জন্য কাকে জানাতে হবে:
গ্রাহকদের অনুরোধ করা হচ্ছে উপরোক্ত যেকোন পদ্ধতির মাধ্যমে তাঁদের সমস্যাগুলি প্রথমে উত্থাপন করবেন। আর, যদি সেটি 5 দিনের মধ্যে সমাধান না করা হয় বা যদি গ্রাহক পরিচর্যা পরিষেবার প্রদত্ত সমাধানে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি তাঁর অভিযোগের সমাধান পাওয়ার জন্য পরবর্তী ধাপে নিম্নলিখিত ব্যক্তির সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন

কুমারী রোজি ডিসুজা
যোগাযোগ: 022-42117799
ইমেল আইডি care@incred.com

যদি অভিযোগটি পাঁচ দিনের মধ্যে সমাধান না করা হয় বা যদি কুমারী রোজি ডিসুজা প্রদত্ত সমাধানে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি নিম্নলিখিত বিবরণ অনুযায়ী পরবর্তী 2য় ধাপে যোগাযোগ করতে পারেন:

নোডাল অফিসার
যোগাযোগ: 022-42117777
ইমেল আইডি: West.Nodal@incred.com

দ্বিতীয় স্তর

যদি অভিযোগটি পাঁচ দিনের মধ্যে সমাধান না করা হয় বা যদি নোডাল অফিসারের প্রদত্ত সমাধানে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি অভিযোগ পুনুরুদ্ধার অফিসারের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন। অভিযোগ পুনুরুদ্ধার অফিসারের নাম ও যোগাযোগের বিবরণ নীচে দেওয়া হল:

গ্রিভেন্স রিড্রেসাল অফিসার/প্রিন্সিপ্যাল নোডাল অফিসার (পিএনও) নাম: শ্রীমান বিদ্যানাথন রামমূর্তি
ইমেল আইডি: incred.grievance@jncred.com
টেলিফোন নং 022-42117777
ঠিকানা: ইনক্রেড ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড, 1203, 12তম ফ্লোর, বি উইং, দ্য ক্যাপিটাল, বান্দ্রা কুরলা
কমপ্লেক্স, মুম্বাই - 400 051

তৃতীয় স্তর

গ্রাহক যদি প্রদত্ত সমাধান সম্পর্কে সন্তুষ্ট না হন অথবা গ্রাহক যদি 30 দিনের মধ্যে আমাদের কাছ থেকে সমাধান না পান, তাহলে তিনি আরবিআই সিএমএস পোর্টাল - https://cms.rbi.org.in অথবা ই-মেল আইডি- crpc@rbi.org.in এ অভিযোগ জানাতে পারবেন অথবা কমপ্লায়েন্ট ফর্ম (সমন্বিত ওম্বাডসমান যোজনা 2022 এর অধীনে ওয়েবসাইটে উপলব্ধ ফরম্যাট) নীচের ঠিকানায় পাঠাতে পারবেন:

ভারপ্রাপ্ত অফিসার,
সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার,
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, 4র্থ তল,
সেক্টর 17, চণ্ডীগড় – 160017
সেন্টারে যোগাযোগ করতে নিঃশুল্ক নম্বর – 14448 (সময় – সকাল 9:30টা থেকে বিকাল 5:15টা) এ কল করুন

11. সুদের চার্জ

a) কোম্পানির ঋণ ও অগ্রিমের উপর গ্রাহকদের অত্যধিক সুদের হার ও চার্জ ধার্য না করা সুনিশ্চিত করার জন্য, সুদের হার নির্ধারণ বিষয়ক সুদের আদর্শ হার এবং নীতি ও পদ্ধতি সম্বন্ধে কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস একটি নীতি গ্রহণ করেছে, গ্রাহকদের উপযোগিতার জন্য যেটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেওয়া হয়েছে।
b) আবেদনপত্র ও অনুমোদন পত্রেও কোম্পানির সুদের আদর্শ হার সম্বন্ধে তথ্য প্রকাশিত হবে।

12. পুনরুদ্ধার, যদি যানবাহনের জন্য কোম্পানি আর্থিক সহায়তা করে

কোম্পানি ঋণগ্রহীতার সঙ্গে ঋণের চুক্তিতে পুনরুদ্ধারের একটি অনুচ্ছেদ যোগ করবে, যেটি আইনত বলবৎ হবে। স্বচ্ছতা সুনিশ্চিত করার জন্য ঋণের চুক্তিতে নিম্নলিখিত শর্তাবলী প্রদান করা হবে:
a) পুনরুদ্ধারের পূর্বে বিজ্ঞপ্তির সময়কাল;
b) যেসব পরিস্থিতিতে বিজ্ঞপ্তির সময়কাল পরিত্যাগ করা হতে পারে;
c) জামিনের অধিকার নেওয়ার পদ্ধতি;
d) বিক্রয়/ নিলামের পূর্বে ঋণ পরিশোধ করার জন্য ঋণগ্রহীতাকে প্রদত্ত চূড়ান্ত সুযোগ সম্বন্ধে একটি রীতিমালা;
e) ঋণগ্রহীতাকে পুনরুদ্ধার প্রদানের পদ্ধতি;
f) সম্পত্তিটি বিক্রয় / নিলামের পদ্ধতি।

13. লোন অ্যাকাউন্টের দণ্ডনীয় মূল্য

এই কোম্পানি আরবিআই-এর 18ই আগস্ট, 2023 তারিখের ন্যায্য ঋণদান ব্যবস্থা- লোন অ্যাকাউন্টের দণ্ডনীয় মূল্য বিষয়ক সার্কুলার মেনে চলবে।

14. ইকুয়েটেড মান্থলি ইন্সটলমেন্ট (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যাক্তিগত ঋণের ক্ষেত্রে ফ্লোটিং সুদের হার পুনঃস্থাপন

এই কোম্পানি আরবিআই-এর 18ই আগস্ট, 2023 তারিখের ইকুয়েটেড মান্থলি ইন্সটলমেন্ট (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যাক্তিগত ঋণের ক্ষেত্রে ফ্লোটিং সুদের হার পুনঃস্থাপন বিষয়ক সার্কুলার মেনে চলবে।

15. দায়িত্বপূর্ণ ঋণদান - ব্যক্তিগত ঋণের মূল্য ফেরত/ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তি খালাস করা

এই কোম্পানি আরবিআই-এর 13ই সেপ্টেম্বর, 2023 তারিখের দায়িত্বপূর্ণ ঋণদান – ব্যক্তিগত ঋণের মূল্য ফেরত/ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তি খালাস করা বিষয়ক সার্কুলার মেনে চলবে।

16. পর্যালোচনা

ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে ন্যায্য রীতিমালার প্রতি আনুগত্য ও অভিযোগ প্রতিবিধানের পদ্ধতির ক্রিয়াকলাপের পর্যাবৃত্ত পর্যালোচনার মাধ্যমে বোর্ডকে আপডেট করা হবে, এবং যখন ও যেমনি আবশ্যক, সেইরূপ পর্যালোচনার একত্রিত প্রতিবেদন নিয়মিত সময়ান্তরে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে। বোর্ড অফ ডিরেক্টরস রীতিমালাটি বার্ষিকভাবে পর্যালোচনা করবে, এবং এই সম্বন্ধে কোন অন্যান্য নিয়ামক পরিবর্তন সময়ে সময়ে রীতিমালাটি আপডেট করা হবে।

ডকুমেন্টের অতীত সংশোধনসমূহ

সংশোধন	রচয়িতা	তারিখ	বিবরণ
1.0	কোম্পানি সেক্রেটারি ও কমপ্লায়েন্স অফিসার	09ই আগস্ট, 2022	বিচ্ছিন্নকরণ অনুযায়ী ন্যায্য পরিচালনা বিধি গ্রহণ
2.0	চীফ কমপ্লায়েন্স অফিসার	02রা আগস্ট, 2023	বার্ষিক পর্যালোচনার পরে সংস্করণে পরিবর্তন
3.0	চীফ কমপ্লায়েন্স অফিসার	27শে অক্টোবর, 2023	আরবিআই-এর বিজ্ঞপ্তির কারণে সংস্করণে সংশোধন – a) 19শে অক্টোবর, 2023 তারিখের প্রধান নির্দেশিকা- ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি – স্কেলভিত্তিক বিধান) নির্দেশনা, b) 18ই আগস্ট, 2023 তারিখের ন্যায্য ঋণদান ব্যবস্থা- লোন অ্যাকাউন্টের দণ্ডনীয় মূল্য c) 13ই সেপ্টেম্বর, 2023 তারিখের দায়িত্বপূর্ণ ঋণদান – ব্যক্তিগত ঋণের মূল্য ফেরত/ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তি খালাস করা d) 18ই আগস্ট, 2023 তারিখের ইকুয়েটেড মান্থলি ইন্সটলমেন্ট (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যাক্তিগত ঋণের ক্ষেত্রে ফ্লোটিং সুদের হার পুনঃস্থাপন নোডাল অফিসার ও প্রিন্সিপ্যাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগের তথ্য পরিবর্তন।