



SATIN Creditcare Network Limited

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC)
Document Reference Number	19
Version Number	6.2
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra, Binayak Lenka
Reviewed by	Vikas Umrao
Approved by	Anil Kwatra, Dhiraj Jha
Date of Board Approval	22/03/2024
Effective From	01/04/2024

Revision History

Date	Version	Description (First Release/Revision)	Created by	Reviewed by	Approved by	Board Approval
15/02/2024	6.2	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh, Binayak	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha	22/03/2024
23/03/2023	6.1	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Shalini	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha	27/03/2023
21/03/2022	6.0	Policy on Fair Practices Code	Bhawna, Shalini, Prashant	Divyam Gupta	K Thangaraju, Divakar Jha, Anil Kwatra	23/03/2022



Statement of Confidentiality

This document is confidential in nature and contains information that is proprietary and confidential to Satin Creditcare Network Limited (SCNL) which shall not be disclosed outside SCNL, transmitted, or duplicated, used in whole or in part for any purpose other than its intended purpose. Any use or disclosure in whole or in part of this information without explicit written permission of Satin Creditcare Network Ltd is prohibited.

Classification | INTERNAL



চেটিন ক্রেডিটকেয়াৰ নেটৱৰ্ক লিমিটেডৰ ফেয়াৰ প্ৰ্যাকটিছ কোড (এফপিচি)

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক্ৰে ঋণ দিয়াৰ ব্যৱসায় কৰোঁতে সকলো এন.বি.এফ.চি.-য়ে গ্ৰহণ কৰিবলগা ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচেছ কোড (এফ.পি.চি.) সম্পৰ্কে 26 মাৰ্চ, 2012 তাৰিখে এটা চাৰ্কুলাৰ জাৰী কৰিছিল, নং (RBI/2011-12/470

DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12)। আমি চেটিন ক্রেডিটকেয়াৰ নেটৱৰ্ক লিমিটেড (কোম্পানী)ত নিয়ন্ত্ৰকে জাৰী কৰা নিৰ্দেশনা অনুসৰি উক্ত ন্যায্য পদ্ধতিবোৰ পালন কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ। ফেয়াৰ প্ৰ্যাকটিছ কোড ডকুমেণ্টখন (আৰবিআই/ডিএনবিআৰ/2016-17/45) অনুসৰি অধিক আপডেট কৰা হৈছিল মাষ্টাৰ ডাইৰেকশ্বন DNBR 01 ছেপ্টেম্বৰ, 2016 তাৰিখৰ PD 008/03.10.119/2016-17 অনুসৰি,

নন-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানী - প্ৰণালীগতভাৱে গুৰুত্বপূৰ্ণ অনা-জমা লোৱা কোম্পানী আৰু জমা লোৱা কোম্পানী (ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক) নিৰ্দেশনা, 2016 অনুসৰি ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা অধিক আপডেট কৰা হৈছিল।

শেহতীয়া আৰ.বি.আই. চাৰ্কুলাৰ অনুসৰি, মাষ্টাৰ ডাইৰেকশ্বন - ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক (মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণৰ বাবে নিয়ামক ফ্ৰেমৱৰ্ক) নিৰ্দেশনা, 2022 চাৰ্কুলাৰ নং RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণ লণ্ডতাসকলৰ প্ৰতি আচৰণৰ ওপৰত অতিৰিক্ত নিৰ্দেশনা উল্লেখ কৰিছে।

কোম্পানীয়ে গ্ৰহণ কৰা ন্যায্য অনুশীলনী কোড তলত দিয়া হৈছে:

A (I) ঋণ আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে আবেদন

a) ঋণ লণ্ডতাৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লণ্ডতাই বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব।

b) ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰত প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব যি ঋণ লণ্ডতাৰ সূত্ৰ প্ৰভাৱিত কৰে, যাতে অন্যান্য এনবিএফচি-ৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে এক অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰি আৰু ঋণ লণ্ডতাই অৱগত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। ঋণ আবেদন পত্ৰখনে আবেদন প্ৰপত্ৰৰ সৈতে দাখিল কৰিব লগা নথিপত্ৰবোৰ সূচিত কৰিব।

c) কোম্পানীয়ে সকলো ঋণৰ আবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে স্বীকৃতি দিয়াৰ এক প্ৰণালী প্ৰস্তুত কৰিব। সম্ভৱতঃ, ঋণৰ আবেদনবোৰ নিষ্পত্তি কৰাৰ সময়সীমাও স্বীকৃতিত উল্লেখ কৰা হ'ব।

d) এছ.চি.এন.এল.-য়ে এক মানক সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰত এজন সম্ভাৰ্য ঋণ লগুঁতাক মূল্য নিৰ্ধাৰণ সম্পৰ্কীয় তথ্য প্ৰকাশ কৰিব। এছ.চি.এন.এল. আৰু/বা ইয়াৰ অংশীদাৰ/এজেণ্টৰ দ্বাৰা ঋণ লগুঁতাক আদায় কৰিব লগা যিকোনো মাচুল তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব। ঋণ লগুঁতাক এনে কোনো পৰিমাণ আদায় কৰা নহ'ব যিটো তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা হোৱা নাই।

(II) ঋণমূল্যায়ন আৰু চৰ্তাৱলী/চৰ্তাৱলী

কোম্পানীয়ে ঋণ লগুঁতাই অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে বুজি পোৱা অনুসৰি স্থানীয় ভাষাত ঋণ লগুঁতাক লিখিতভাৱে জনাব বা অন্যথা, বাৰ্ষিক সূতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতি সহ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ আৰু ঋণ লগুঁতাই ইয়াৰ ৰেকৰ্ডত এই চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী গ্ৰহণ কৰি ৰাখিব। কোম্পানীয়ে ইয়াৰ ঋণ লগুঁতাসকলৰ পৰা বিলম্বিত পৰিশোধৰ ওপৰত কোনো শাস্তিমূলক সূত আদায় নকৰে। বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে জৰিমনা, যদি থাকে, অতিৰিক্ত পৰিমাণৰ ওপৰত প্ৰয়োগ কৰা হ'ব, সম্পূৰ্ণ ঋণৰ পৰিমাণৰ ওপৰত নহয়, আৰু ঋণ চুক্তিত বন্দ আখৰৰ জৰিয়তে ঋণ লগুঁতাসকলক সেইবোৰ জনোৱা হ'ব। ঋণ মঞ্জুৰ/বিতৰণৰ সময়ত ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা সকলো বেটনীৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ লগুঁতাই বুজি পোৱা অনুসৰি ঋণ চুক্তিৰ এটা প্ৰতিলিপি মুখ্যতঃ স্থানীয় ভাষাত প্ৰদান কৰিব।

(III) চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিৱৰ্তন সহ ঋণ বিতৰণ

a) কোম্পানীয়ে ঋণ বিতৰণৰ সময়সূচী, সূতৰ হাৰ, সেৱা মাচুল, পূৰ্বপৰিশোধ মাচুল আদিসহ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে বুজি পোৱা অনুসৰি স্থানীয় ভাষাত ঋণ লগুঁতাক জাননী দিব। কোম্পানীয়ে এইটোও নিশ্চিত কৰিব যে সূতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৰ্যভাৱে প্ৰভাৱিত হয়। এই সন্দৰ্ভত এটা উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।

b) চুক্তিৰ অধীনত পৰিশোধ বা ঘুৰাই লোৱা/ ত্ৰুৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।

c) যদি কোম্পানীয়ে কৰা ঋণৰ বিপৰীতে কোনো সুৰক্ষা গ্ৰহণ কৰে, তেনেহ'লে সকলো দেয় পৰিমাণ পৰিশোধ বা বকেয়া পৰিমাণৰ ঋণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত, কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাৰ বিৰুদ্ধে কৰিব পৰা আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা অধিগ্ৰহণ সাপেক্ষে ইয়াক মুকলি কৰা হ'ব। যদি ছেট অফৰ এনে অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰিব লগা হয়, ঋণ লওঁতাক বাকী থকা দাবীবোৰ আৰু প্ৰাসংগিক দাবীনিষ্পত্তি/পৰিশোধ নোহোৱালৈকে কোম্পানীয়ে চিকিউৰিটিবোৰ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তবোৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণৰ সৈতে একেটা বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব।

(IV) সাধাৰণ

a) ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত প্ৰদান কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাৰ বিষয়ত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব (যদিহে ঋণ লওঁতাই আগতে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য আমাৰ দৃষ্টিগোচৰ নহয়)।

b) ঋণ লওঁতাৰ একাউণ্ট স্থানান্তৰৰ বাবে ঋণ লওঁতাৰ পৰা অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত কোম্পানীৰ সন্মতি বা অন্যথা, কোম্পানীৰ আপত্তি জনোৱা হ'ব। এনে স্থানান্তৰ আইনৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি স্বচ্ছ চুক্তিগত চৰ্তাৱলী অনুসৰি হ'ব।

c) এছ.চি.এন.এল. কৰ্মচাৰী বা আউটচৰ্চ এজেন্সিৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ দ্বাৰা যিকোনো অনুপযুক্ত আচৰণৰ বাবে এছ.চি.এন.এল. দায়বদ্ধ হ'ব (যদি থাকে) আৰু আমাৰ গ্ৰাহকসকলক সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰদান কৰিব। কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে কৰ্মচাৰীসকলক উপযুক্ত প্ৰকাৰে গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়।

d) d) গ্ৰাহক সুৰক্ষাৰ এক পৰিমাণ হিচাপে আৰু লগতে বেঙ্ক আৰু এন.বি.এফ.চি.-ৰ ঋণ লওঁতাসকলৰ দ্বাৰা বিভিন্ন ঋণ পৰিশোধকৰাৰ সন্দৰ্ভত একতা অনাৰ বাবে, এয়া পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে যে এন.বি.এফ.চি.-য়ে ব্যক্তিগত ঋণ লওঁতাসকলক অনুমোদিত সকলো ফ্লোটিং ৰেট ম্যাদী ঋণৰ ওপৰত ফৰক্লোজাৰ মাচুল/প্ৰাক-পৰিশোধ জৰিমনা আদায় নকৰিব। এছ.চি.এন.এল.-ৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা ঋণৰ ওপৰত কোনো পূৰ্ব-পৰিশোধ জৰিমনা নাথাকিব। বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে জৰিমনা, যদি থাকে, অতিৰিক্ত পৰিমাণৰ ওপৰত প্ৰয়োগ কৰা হ'ব, সম্পূৰ্ণ ঋণৰ পৰিমাণৰ ওপৰত নহয়।



(V) পৰিচালক মণ্ডলীৰ দায়িত্ব

কোম্পানীৰ পৰিচালক মণ্ডলীয়ে এই সন্দৰ্ভত উদ্ভৱ হোৱা বিবাদসমাধানৰ বাবে সংগঠনটোৰ ভিতৰত উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী নিৰ্ধাৰণ কৰিব। এনে প্ৰণালীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে কোম্পানীৰ কৰ্মকৰ্তাসকলৰ সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সকলো বিবাদশুনা আৰু নিষ্পত্তি কৰা হয়, কমেও পৰৱৰ্তী উচ্চ স্তৰত। পৰিচালক মণ্ডলীয়ে ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা 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।

(VI) অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া

কাৰ্যকৰী স্তৰত, কোম্পানীয়ে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ সুবিধাৰ বাবে, ইয়াৰ শাখা/স্থানত য'ত ব্যৱসায় লেনদেন কৰা হয়, নিম্নলিখিত তথ্যবোৰ গুৰুত্বপূৰ্ণভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব:

a) নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ (টেলিফোন / ম'বাইল নম্বৰ) লগতে অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ ইমেইল ঠিকনা) যাক কোম্পানীৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগনিষ্পত্তিৰ বাবে ৰাইজে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

b) যদি অভিযোগ/ বিবাদটো এমাহৰ ভিতৰত পুনৰ সমাধান কৰা নহয়, গ্ৰাহকে আৰ.বি.আই.-ৰ ডি.এন.বি.এছ.-ৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়াৰ ওচৰত আপীল কৰিব পাৰে (সম্পূৰ্ণ যোগাযোগৰ বিৱৰণৰ সৈতে), যাৰ অধিকাৰক্ষেত্ৰত কোম্পানীৰ পঞ্জীভুক্ত কাৰ্যালয় টো পৰে।

(VII) নোডেল বিষয়া/ প্ৰধান নোডেল বিষয়া

যিহেতু অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানীবোৰৰ বাবে আৰ.বি.আই.-ৰ লোকপাল আঁচনিৰ অধীনত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে, 2018 কোম্পানীয়ে আৰ.বি.আই. লোকপাল আঁচনিৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত নিৰ্দেশনা অন্তৰ্ভুক্ত কৰিবলৈ ইয়াৰ গ্ৰাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী উন্নীত কৰিব আৰু আঁচনিখনৰ অধীনত প্ৰদান কৰা নিৰ্দেশনা অনুসৰি নোডেল বিষয়া/ মুখ্য নোডেল বিষয়া নিয়োগ কৰিব। কোম্পানীৰ পৰিচালক মণ্ডলীৰ দ্বাৰা একেটা অনুমোদিত হ'ব।

(VIII) এন.বি.এফ.চি.-ৰ দ্বাৰা আৰোপ কৰা অত্যাধিক সূতৰ নিয়ন্ত্ৰণ

(a) কোম্পানীৰ বোৰ্ডে পুঁজিৰ ব্যয়, মার্জিন আৰু বিপদাশংকা প্ৰিমিয়ামৰ দৰে প্ৰাসঙ্গিক কাৰকবোৰ বিবেচনা কৰি সূতৰ হাৰৰ মডেল এটা গ্ৰহণ কৰিব আৰু ঋণ আৰু অগ্ৰিমৰ বাবে আদায় কৰিব লগা সূতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰিব। বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণ লঙুতাসকলক বিভিন্ন সূতৰ হাৰ আদায় কৰাৰ বাবে সূতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ গ্ৰেডেচনৰ পদ্ধতি আৰু আৱেদন প্ৰপত্ৰত ঋণ লঙুতা বা গ্ৰাহকক প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু অনুমোদন পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।

(b) সূতৰ হাৰ আৰু বিভিন্ন হাৰৰ সূত আৰু অন্যান্য মাচুল আদায় কৰাৰ বাবে বিপদাশংকাৰ গ্ৰেডেচন আৰু যুক্তিৰ বাবে পদ্ধতি, কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব বা প্ৰাসঙ্গিক বাতৰি কাকতত প্ৰকাশ কৰা হ'ব। যেতিয়াই সূতৰ হাৰত পৰিৱৰ্তন হয় তেতিয়াই প্ৰকাশিত তথ্য আপডেট কৰা হ'ব।

(c) সূতৰ হাৰ বাৰ্ষিক হাৰৰ আধাৰত হ'ব যাতে ঋণ লঙুতাই একাউণ্টত আদায় কৰা সঠিক হাৰৰ বিষয়ে অৱগত হয়। সূতৰ হাৰৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন বা আন যিকোনো মাচুল ঋণ লঙুতাক আগতীয়াকৈ অৱগত কৰা হ'ব আৰু এই পৰিৱৰ্তনবোৰ কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱে কাৰ্যকৰী হ'ব।

(IX) এন.বি.এফ.চি.-ৰ দ্বাৰা আৰোপ কৰা অত্যাধিক সূতৰ বিষয়ে অভিযোগ

কোম্পানীয়ে অত্যাধিক হাৰ আদায় নকৰিব আৰু কোম্পানীয়ে ইয়াৰ ঋণ লঙুতাসকলৰ পৰা লোৱা হাৰ বোৰ বজাৰৰ প্ৰচলিত স্থিতি, পুঁজিৰ ব্যয়, পৰিচালনা ব্যয় আৰু নিয়ন্ত্ৰকৰ পৰা নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী সাপেক্ষে হ'ব। কোম্পানীৰ বোৰ্ডে সূতৰ হাৰ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য মাচুল নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ বাবে উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু প্ৰক্ৰিয়া নিৰ্ধাৰণ কৰিব। এই সন্দৰ্ভত ঋণৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ ক্ষেত্ৰত স্বচ্ছতাৰ বিষয়ে ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশনাবোৰ লক্ষ্য ৰাখিব লাগিব।

B. ওপৰৰ দৰে সাধাৰণ নীতিবোৰৰ উপৰিও, কোম্পানীয়ে ইয়াৰ ঋণ দিয়া ব্যৱসায় আৰু নিয়ামক ফ্ৰেমৱৰ্ক বাবে নিৰ্দিষ্ট নিম্নলিখিত ন্যায্য পদ্ধতিবোৰ গ্ৰহণ কৰিব।

i. সাধাৰণ:

- a. স্থানীয় ভাষাত এফ.পি.চি. কোম্পানীয়ে কৰ্পোৰেট কাৰ্যালয়, আঞ্চলিক আৰু শাখা চৌহদকে ধৰি ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়ত প্ৰদৰ্শন কৰিব। বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত একেটা স্থাপন কৰা হ'ব।
- b. স্থানীয় ভাষাত এটা বিবৃতি দিয়া হ'ব আৰু কোম্পানীয়ে ইয়াৰ চৌহদত আৰু ঋণ কাৰ্ডত স্বচ্ছতা আৰু ন্যায্য ঋণ প্ৰণালীৰ প্ৰতি ইয়াৰ প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰকাশ কৰি প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব,
- c. ঋণ লওঁতাসকলৰ উপাৰ্জন, ব্যয় আৰু বিদ্যমান ঋণৰ সন্দৰ্ভত প্ৰয়োজনীয় অনুসন্ধান কৰিবলৈ ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব।

d. ঋণ লওঁতাসকলক আগবঢ়োৱা প্ৰশিক্ষণ বিনামূলীয়া হ'ব। ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক এনে প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰিবলৈ প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব আৰু লগতে ঋণ লওঁতাসকলক ঋণ/ অন্যান্য সামগ্ৰীৰ সৈতে সম্পৰ্কিত প্ৰক্ৰিয়া আৰু প্ৰণালীৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণভাৱে অৱগত কৰা হ'ব।

e. আৰোপ কৰা সূতৰ কাৰ্যকৰী হাৰ আৰু কোম্পানীয়ে স্থাপন কৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়ত আৰু ইয়াৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা সাহিত্যত (স্থানীয় ভাষাত) আৰু ইয়াৰ ৱেবছাইটত মুখ্যভাৱে প্ৰদৰ্শিত হ'ব,

f. অনুপযুক্ত কৰ্মচাৰীৰ আচৰণ প্ৰতিৰোধ কৰাৰ বাবে কোম্পানী দায়বদ্ধ হ'ব বুলি ঘোষণা কৰা হ'ব আৰু ঋণ চুক্তিত আৰু ইয়াৰ কাৰ্যালয়/শাখা চৌহদত প্ৰদৰ্শিত এফপিচিতো কৰা হ'ব।

g. ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ কেৱাইচি নিৰ্দেশনাসমূহ পালন কৰা হ'ব। ঋণ লওঁতাসকলৰ পৰিশোধ ক্ষমতা নিশ্চিত কৰাৰ বাবে যথাযথ পৰিশ্ৰম কৰা হ'ব,

h. ঋণ লওঁতাৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতিৰ সৈতে অনা-ক্ৰেডিট সামগ্ৰী জাৰী কৰা হ'ব আৰু এনে সামগ্ৰীৰ বাবে মাচুল গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডত ঋণ লওঁতাক স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।

i. সকলো নিষেধাজ্ঞা আৰু ঋণ বিতৰণ কেৱল কেন্দ্ৰীয় স্থানত কৰা হ'ব আৰু এই কাৰ্যত একাধিক ব্যক্তি অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব। ইয়াৰ উপৰিও, বিতৰণ কাৰ্যৰ নিকট তত্ত্বাৱধান থাকিব,

j. ঋণ প্ৰয়োগৰ প্ৰক্ৰিয়াটো যাতে জটিল নহয় আৰু ঋণ বিতৰণ পূৰ্ব-নিৰ্ধাৰিত সময় গাঁথনি অনুসৰি কৰা হয় তাৰ বাবে পৰ্যাপ্ত পদক্ষেপ লোৱা হ'ব।

ii. গোট ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰ / ঋণ কাৰ্ডত প্ৰকাশ

a. কোম্পানীৰ ঋণ চুক্তিৰ এক বোৰ্ড অনুমোদিত, মানক প্ৰকাৰ থাকিব। ঋণ চুক্তিটো সন্তুৰতঃ স্থানীয় ভাষাত হ'ব।

b. ঋণ চুক্তিত নিম্নলিখিতবোৰ প্ৰকাশ কৰা হ'ব।

1. ঋণৰ সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী,
2. মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ নীতিত ঋণৰ মূল্য পৃথকে প্ৰদান কৰা হৈছে।
3. বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে জৰিমনা, যদি থাকে, অতিৰিক্ত পৰিমাণৰ ওপৰত প্ৰয়োগ কৰা হ'ব, সম্পূৰ্ণ ঋণৰ পৰিমাণৰ ওপৰত নহয়,
4. ঋণ লওঁতাৰ পৰা কোনো সুৰক্ষা জমা/মাৰ্জিন সংগ্ৰহ কৰা হোৱা নাই,
5. ঋণ প্ৰদান আৰু প্ৰথম কিস্তি পৰিশোধৰ নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ মাজত স্থগিতাদেশৰ ম্যাদ।
6. ঋণ লওঁতাৰ তথ্যৰ গোপনীয়তাক সন্মান কৰা হ'ব বুলি এক আশ্বাস।

c. ঋণ কাৰ্ডখনে নিম্নলিখিত বিৱৰণবোৰ প্ৰতিফলিত কৰিব:

1. আৰোপ কৰা সূতৰ কাৰ্যকৰী হাৰ (আৰ.ও.আই.)
2. ঋণৰ সৈতে সংলগ্ন আন সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী
3. প্ৰাপ্ত কিস্তি আৰু চূড়ান্ত ডিচচাৰ্জসহ সকলো পৰিশোধৰ কোম্পানীৰ দ্বাৰা ঋণ লওঁতা আৰু স্বীকৃতি পৰ্যাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰা তথ্য।
ঋণ কাৰ্ডখনত কোম্পানীয়ে স্থাপন কৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীটো গুৰুত্বপূৰ্ণভাৱে উল্লেখ কৰা হ'ব
আৰু লগতে নোডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগ নম্বৰ
4. জাৰী কৰা অনা-ক্রেডিট সামগ্ৰীবোৰ ঋণ লওঁতাৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতিৰ সৈতে হ'ব আৰু মাচুলৰ গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডত হে জনোৱা হ'ব।
5. ঋণ কাৰ্ডৰ সকলো প্ৰবিষ্টি স্থানীয় ভাষাত হ'ব।

iii. পুনৰুদ্ধাৰৰ অ-বলপূৰ্বক পদ্ধতি

a. পুনৰুদ্ধাৰ সাধাৰণতে কেৱল কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত কৰা হ'ব। ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক কেৱল ঋণ লওঁতাৰ বাসস্থান বা কামৰ স্থানত পুনৰুদ্ধাৰ কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব যদিহে ঋণ লওঁতাই 2 বা অধিক ক্ৰমান্বয়ে কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত উপস্থিত হ'বলৈ বিফল হয়।

b. কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰী আৰু প্ৰণালীৰ দ্বাৰা তেওঁলোকৰ নিযুক্তি, প্ৰশিক্ষণ আৰু তহ্বাৱধানৰ বাবে আচৰণ বিধিৰ সন্দৰ্ভত এখন বোৰ্ড অনুমোদিত নীতি প্ৰস্তুত কৰা হৈছে। কোম্পানীয়ে ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নিম্নতম অৰ্হতা নিৰ্ধাৰণ কৰিব আৰু গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰিবলৈ তেওঁলোকৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় প্ৰশিক্ষণ সঁজুলি চিনাক্ত কৰিব লাগিব। ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণ দিয়াত কোনো আপত্তিজনক বা বলপূৰ্বক ঋণ সংগ্ৰহ মই



পুনৰুদ্ধাৰ পদ্ধতি গ্ৰহণ নকৰাকৈ ঋণ লওঁতাসকলৰ প্ৰতি উপযুক্ত আচৰণ গঢ়ি তোলাৰ কাৰ্যসূচী অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।

c. কৰ্মচাৰীসকলৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ পদ্ধতিবোৰত কেৱল সংগ্ৰহ কৰা ঋণৰ সংখ্যা আৰু পুনৰুদ্ধাৰৰ হাৰতকৈ সেৱা আৰু ঋণ লওঁতাৰ সন্তুষ্টিৰ ক্ষেত্ৰত অধিক গুৰুত্ব দিয়া হ'ব। আচৰণ বিধিৰ সৈতে ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰী অনুপালন নকৰাৰ ক্ষেত্ৰতো জৰিমনা আৰোপ কৰা হ'ব। সাধাৰণতে, সংবেদনশীল এলেকাবোৰত পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে কেৱল কৰ্মচাৰী আৰু নট আউট উৎসৰ পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্ট ব্যৱহাৰ কৰা হ'ব।

d. পৰিশোধ সম্পৰ্কীয় অসুবিধাৰ সন্মুখীন হোৱা ঋণ লওঁতাসকলৰ চিনাক্তকৰণ, এনে ঋণ লওঁতাৰ সৈতে সম্পৰ্ক স্থাপন আৰু উপলব্ধ আশ্ৰয়ৰ বিষয়ে তেওঁলোকক প্ৰয়োজনীয় নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰাৰ বাবে এছ.চি.এন.এল.-ৰ এক প্ৰণালী আছে। ঋণ বিতৰণৰ সময়ত ঋণ লওঁতাক এই প্ৰণালীৰ বিৱৰণ প্ৰদান কৰা হ'ব।

e. এছচিএনএলে ঋণ পুনৰুদ্ধাৰ সম্পৰ্কীয় নিৰ্দেশনা তলত দিয়া ধৰনে অনুসৰণ কৰিব। ঋণ লওঁতা আৰু আৰ.ই.-ৰ সৈতে পাৰস্পৰিকভাৱে সন্মত হোৱা কেন্দ্ৰীয় ভাৱে নিৰ্ধাৰিত স্থানত পুনৰুদ্ধাৰ হ'ব (যদি ঋণ লওঁতাই দুটা বা অধিক ক্ৰমাগত সময়ত কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত উপস্থিত হ'বলৈ বিফল হয় তেন্তে পুনৰুদ্ধাৰ দুৱাৰৰ পদক্ষেপত কৰিব পাৰিব)। এছচিএনএল পুনৰুদ্ধাৰৰ দিশত কোনো কঠোৰ পদ্ধতিত জড়িত নহ'ব। পূৰ্ববৰ্তী ৰ সাধাৰণ প্ৰয়োগ সীমিত নকৰাকৈ, নিম্নলিখিত প্ৰথাবোৰ কঠোৰ বুলি গণ্য কৰা হ'ব:

- ভাবুকি বা আপত্তিজনক ভাষা ব্যৱহাৰ কৰা
- ঋণ লওঁতাক নিৰন্তৰ ফোন কৰা আৰু/ বা ঋণ লওঁতাক পুৱা 9:00 বজাৰ আগতে আৰু সন্ধিয়া 6:00 বজাৰ পিছত ফোন কৰা
- ঋণ লওঁতাৰ আত্মীয়, বন্ধু বা সহকৰ্মীসকলক হাৰাশাস্তি কৰা
- ঋণ লওঁতাৰ নাম প্ৰকাশ কৰা
- ঋণ লওঁতা বা ঋণ লওঁতাৰ পৰিয়াল/ সম্পত্তি/ খ্যাতি ক্ষতি কৰাৰ বাবে হিংসা বা আন একে ধৰণৰ উপায় ব্যৱহাৰ বা ভাবুকি
- ঋণৰ পৰিমাণ বা পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণামৰ বিষয়ে ঋণ লওঁতাক বিপথে পৰিচালিত কৰা

iv. গ্ৰাহক সুৰক্ষা পদক্ষেপ

a. কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে গোটগঠনৰ পিছত ক্ষমতা নিৰ্মাণ আৰু সৱলীকৰণৰ বাবে জেএলজি গঠনত পেছাদাৰী ইনপুট আৰু উপযুক্ত প্ৰশিক্ষণ আৰু দক্ষতা বিকাশ কাৰ্যকলাপৰ বাবে অধিক সম্পদ সমৰ্পিত কৰা হয়।



b. কোম্পানীটোৱে ইয়াৰ ঋণ প্ৰদান কাৰ্যকলাপত বিচক্ষণ আৰু দায়বদ্ধ হ'ব আৰু ইয়াৰ ঋণ লওঁতাসকলক অপব্যয়ী সুস্পষ্ট ব্যৱহাৰৰ বিপদৰ বিষয়ে শিক্ষিত কৰিব।

ওপৰোক্ত প্ৰক্ৰিয়াটোত যিকোনো ত্ৰুটিৰ ফলত সংশ্লিষ্ট কৰ্মচাৰীৰ বিৰুদ্ধে গুৰুতৰ অনুশাসনমূলক ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰা হ'ব।

Name	Designation	Signature
Anil Kwatra	Head-Operational Excellence & Innovation	
Dhiraj Jha	Chief Risk Officer	