



SATIN Creditcare Network Limited

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC) - Assamese
Document Reference Number	17
Version Number	6.3
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra
Reviewed by	Vikas Umrao
Approved by	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Kumar Gupta
Effective From	01/04/2025

Revision History

Date	Version	Description (First Release/Revision)	Created By	Reviewed by	Approved by	Board Approval
10/12/2024	6.3	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Gupta	12/03/2025
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

গোপনীয়তাৰ বিবৃতি

এই নথিখন গোপনীয় প্ৰকৃতিৰ আৰু ইয়াত চেটিন ক্রেডিটকেয়াৰ নেটৱৰ্ক লিমিটেডৰ (এছচিএনএল) স্বত্বাধিকাৰী আৰু গোপনীয় তথ্য থাকে যাক ইয়াৰ উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে সম্পূৰ্ণ বা আংশিকভাৱে ব্যৱহাৰ কৰা এছচিএনএলৰ বাহিৰত প্ৰকাশ, প্ৰেৰণ কৰা বা নকল কৰা নহ'ব। চেটিন ক্রেডিটকেয়াৰ নেটৱৰ্ক লিমিটেডৰ স্পষ্ট লিখিত অনুমতি অবিহনে সম্পূৰ্ণ বা আংশিক এই তথ্যৰ যিকোনো ব্যৱহাৰ বা প্ৰকাশ নিষিদ্ধ।

পৰিচয়

ভাৰতীয় বিজাৰ্ড বেংকে (আৰবিআই) চাৰ্কুলাৰ নং. আৰবিআই/2011-12/470 26 মাৰ্চ 2012 তাৰিখে জাৰী কৰিছে, ঋণ দিয়াত নিয়োজিত সকলো অনা-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ (এনবিএফচি) বাবে ন্যায় অনুশীলনী কোড (এফপিচি) নিৰ্ধাৰণ কৰি। এফপিচি নথিখন আৰবিআইৰ মাষ্টাৰ ডাইৰেকশ্বন ডিএনবিআৰ পিডি 008/03.10.119/2016-17 তাৰিখ 1 ছেপ্টেম্বৰ 2016 ৰ সৈতে সংগতি ৰাখি আপডেট কৰা হৈছিল, আৰু প্ৰণালীগতভাৱে গুৰুত্বপূৰ্ণ এনবিএফচিৰ বাবে 2016 ৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি অধিক সংশোধন কৰা হৈছে।

মাইক্ৰ ফাইনেঞ্চ ঋণৰ বাবে নিয়ামক ফ্ৰেমৱৰ্ক (2022) ৰ শেহতীয়া আৰবিআই চাৰ্কুলাৰ অনুসৰি, মাইক্ৰ ফাইনেঞ্চ ঋণ লওঁতাসকলৰ বাবে আচৰণৰ বাবে অতিৰিক্ত নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰা হৈছে। আৰবিআইয়ে 2023 চনত স্কেল আধাৰিত নিয়মাবলী (এছবিআৰ) ফ্ৰেমৱৰ্ক প্ৰৱৰ্তন কৰিছে, আকাৰ, কাৰ্যকলাপ, আৰু অধিক অনুকূলিত নিয়ামক পদ্ধতিৰ বাবে বিপদাশংকা প্ৰফাইলৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি এনবিএফচিক শ্ৰেণীবদ্ধ কৰিছে।

চেটিন ক্ৰেডিটকেয়াৰ নেটৱৰ্ক লিমিটেডে (কোম্পানী) এই নিৰ্দেশনাবোৰ পালন কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ। তলত চেটিন ক্ৰেডিটকেয়াৰ নেটৱৰ্ক লিমিটেডে (এছচিএনএল) গ্ৰহণ কৰা ন্যায় অনুশীলনী কোডবোৰ দিয়া হৈছে:

1. ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

- **ঋণ আবেদন তথ্য:** ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰত সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব যি ঋণ লওঁতাৰ সূত্ৰত প্ৰভাৱিত কৰে। ই নিশ্চিত কৰে যে ঋণ লওঁতাই আন এনবিএফচিৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলীৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰে আৰু অৱগত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। প্ৰপত্ৰখনে আবেদনৰ সৈতে দাখিল কৰিব লগা নথিপত্ৰসমূহো নিৰ্দিষ্ট কৰিব।
- **স্বীকৃতি প্ৰণালী:** এছচিএনএলয়ে সকলো ঋণ আবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ স্বীকাৰ কৰাৰ বাবে এক প্ৰণালী ৰূপায়ণ কৰিব। স্বীকৃতিটোৱে ঋণৰ আবেদনবোৰ প্ৰক্ৰিয়া কৰাৰ সময়সীমাও সূচিত কৰিব।
- **মূল্য নিৰ্ধাৰণ প্ৰকাশ:** এছচিএনএলয়ে এক মানক, সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰত সম্ভাৱ্য ঋণ লওঁতাসকলক মূল্য নিৰ্ধাৰণ সম্পৰ্কীয় তথ্য প্ৰদান কৰিব। এছচিএনএল আৰু/বা ইয়াৰ অংশীদাৰ/এজেন্টৰ দ্বাৰা আদায় কৰিব লগা যিকোনো মাচুল তথ্যপত্ৰত (কেএফএছ) স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব। ঋণ লওঁতাক এনে কোনো পৰিমাণ আদায় কৰা নহ'ব যিটো তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা হোৱা নাই।

2. ঋণ মূল্যায়ন আৰু চৰ্তাৱলী/নিয়মাবলী

- **ঋণৰ চৰ্তাৱলীৰ যোগাযোগ:** এছচিএনএলয়ে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ আৰু ইয়াৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলী, বাৰ্ষিক সূত্ৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ আবেদন পদ্ধতি সহ, ঋণ লওঁতাক স্থানীয় ভাষাত বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত লিখিতভাৱে জনাব। এইটো অনুমোদন পত্ৰ বা অন্যান্য উপায়েৰে কৰা হ'ব, আৰু ঋণ লওঁতাই এই চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলী গ্ৰহণ কৰাটো নথিভুক্ত কৰা হ'ব।
- **দণ্ডনীয় সূত্ৰ আৰু জৰিমনা:** এছচিএনএলয়ে বিলম্বিত পৰিশোধৰ ওপৰত দণ্ডনীয় সূত্ৰ আদায় নকৰে। বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে যিকোনো জৰিমনা কেৱল অতিৰিক্ত পৰিমাণত প্ৰয়োগ কৰা হ'ব, সম্পূৰ্ণ ঋণৰ পৰিমাণত নহয়। ঋণ চুক্তিৰ ভিতৰত ঋণ লওঁতাসকলক বন্ড লেটাৰত এই বিষয়ে জনোৱা হ'ব।

- **ঋণ চুক্তি নথিপত্ৰ:** এছচিএনএলয়ে ঋণ চুক্তিৰ এখন প্রতিলিপি প্রদান কৰিব, বিশেষকৈ স্থানীয় ভাষাত বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত, লগতে চুক্তিত উল্লেখ কৰা সকলো বেণ্টনী, ঋণ অনুমোদন/বিতৰণৰ সময়ত।

3. ঋণ বিতৰণ আৰু চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিৱৰ্তন

- **পৰিৱৰ্তনৰ অধিসূচনা:** এছচিএনএলয়ে ঋণ লওঁতাক স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লওঁতাই বিতৰণ অনুসূচী, সূতৰ হাৰ, সেৱা মাচুল, পূৰ্ব পৰিশোধ মাচুল আদি সহ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে বুজি পোৱা ভাষাত অৱগত কৰিব। এই পৰিৱৰ্তনবোৰ সম্ভাৱ্যভাৱে কাৰ্যকৰী কৰা হ'ব, আৰু এই চৰ্তটো ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব। চুক্তিৰ অধীনত পৰিশোধ বা প্রদৰ্শন পুনৰ মনত পেলোৱা বা স্থগিত কৰাৰ যিকোনো সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী অনুসৰি হ'ব।
- **সুৰক্ষা মুকলি:** যদি এছচিএনএলয়ে ঋণৰ বাবে কোনো সুৰক্ষা গ্ৰহণ কৰে, ইয়াক সকলো দেয় পৰিমাণ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ বা বকেয়া ঋণৰ পৰিমাণ নিষ্পত্তি কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত ঘূৰাই দিয়া হ'ব। এয়া ঋণ লওঁতাৰ বিৰুদ্ধে এছচিএনএলৰ আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা অধিগ্ৰহণ সাপেক্ষ। যদি ছেট-অফৰ অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰিব লগা হয়, ঋণ লওঁতাক বাকী থকা দাবীবোৰৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু প্ৰাসঙ্গিক দাবী নিষ্পত্তি বা পৰিশোধ নোহোৱালৈকে এছচিএনএলৰ চিকিউৰিটিবোৰ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তবোৰৰ সৈতে অৱগত কৰা হ'ব। বৰ্তমানে এছচিএনএলয়ে কোনো ঋণৰ বিপৰীতে কোনো জামানত/সুৰক্ষা মাৰ্জিন গ্ৰহণ নকৰে।

4. সাধাৰণ

- **হস্তক্ষেপ নকৰা:** ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত প্রদান কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে, এছচিএনএলয়ে ঋণ লওঁতাৰ কামত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব। ইয়াত অন্তৰ্ভুক্ত থাকে এনে পৰিস্থিতি যত ঋণ লওঁতাই আগতে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য আমাৰ দৃষ্টিগোচৰ হয়।
- **একাউন্ট ট্ৰান্সফাৰ অনুৰোধ:** ঋণ লওঁতাৰ পৰা তেওঁলোকৰ একাউন্ট ট্ৰান্সফাৰ কৰিবলৈ অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত, অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত এছচিএনএলয়ে ইয়াৰ সন্মতি বা আপত্তি জনাব। আইন অনুসৰি স্বচ্ছ চুক্তিগত চৰ্তাৱলী অনুসৰি এনে ট্ৰান্সফাৰ কৰা হ'ব।
- **দায়বদ্ধতা আৰু জবাবদিহিতা:** এক নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থা হিচাপে, এছচিএনএল ইয়াৰ কৰ্মচাৰী আৰু যিকোনো আউটচাৰ্চ এজেন্সিৰ কাৰ্য, ব্যৱহাৰ আৰু আচৰণৰ বাবে দায়বদ্ধ আৰু জবাবদিহিতা হ'ব। এছচিএনএলয়ে সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি নিশ্চিত কৰিব আৰু সকলো কৰ্মচাৰীক গ্ৰাহকৰ সৈতে সঠিকভাৱে বাৰ্তালাপ কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়।
- **পূৰ্বপৰিশোধ আৰু জৰিমনা:** গ্ৰাহকসকলক সুৰক্ষিত কৰিবলৈ আৰু বেংক আৰু অন্যান্য এনবিএফচিৰ সৈতে একতা নিশ্চিত কৰিবলৈ, এছচিএনএলয়ে ব্যক্তিগত ঋণ লওঁতাসকলক অনুমোদিত সকলো ক্লেডিং ৰেট ম্যাদী ঋণৰ ওপৰত ফৰক্কাৰ মাচুল বা প্ৰাক-পৰিশোধ জৰিমনা আদায় নকৰিব। এছচিএনএলৰ দ্বাৰা প্রদান কৰা ঋণৰ ওপৰত কোনো পূৰ্ব-পৰিশোধ জৰিমনা নাথাকিব। বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে যিকোনো জৰিমনা কেৱল অতিৰিক্ত পৰিমাণত প্ৰয়োগ কৰা হ'ব, সম্পূৰ্ণ ঋণৰ পৰিমাণত নহয়।

5. পৰিচালক মণ্ডলীৰ দায়িত্ব

- **অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী স্থাপন:** এছচিএনএলৰ পৰিচালক মণ্ডলীয়ে বিবাদ নিষ্পত্তিৰ বাবে সংগঠনটোৰ ভিতৰত এক কাৰ্যকৰী অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী স্থাপন কৰিব। এই প্ৰণালীয়ে নিশ্চিত

কৰিব যে এছচিএনএল কৰ্মকৰ্তাসকলৰ সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ধৰ হোৱা সকলো বিবাদৰ শুনানি হয় আৰু কমেও পৰৱৰ্তী উচ্চ স্তৰত সমাধান কৰা হয়।

- **অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া:** গ্ৰাহকৰ লাভালাভৰ বাবে সকলো শাখা আৰু ব্যৱসায়িক স্থানত অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ (টেলিফোন/ম'বাইল নম্বৰ আৰু ইমেইল ঠিকনা) উচ্চতৰ ভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব। যদি এমাহৰ ভিতৰত কোনো অভিযোগ বা বিবাদ নিষ্পত্তি নহয়, গ্ৰাহকসকলে সম্পূৰ্ণ যোগাযোগৰ বিৱৰণ প্ৰদান কৰি আৰবিআইৰ ডিএনবিএছৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়াৰ ওচৰত আপীল কৰিব পাৰে।
- **প্ৰধান নোডেল বিষয়া/নোডেল বিষয়া:** অনা-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ বাবে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ একত্ৰিত লোকপাল আঁচনিৰ অধীনত, এছচিএনএলয়ে আঁচনিখনৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি এজন মুখ্য নোডেল বিষয়া/নোডেল বিষয়া নিয়োগ কৰিব, এই নিযুক্তি পৰিচালক মণ্ডলীয়ে অনুমোদন জনাব।
- **পৰ্যাবৃত্ত পৰ্যালোচনা আৰু প্ৰতিবেদন:** পৰিষদে ন্যায়্য অনুশীলনী কোড অনুসৰণ আৰু বিভিন্ন ব্যৱস্থাপনা পৰ্যায়ত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ কাৰ্যপ্ৰণালীৰ কাৰ্যকলাপৰ পৰ্যালোচনাও কৰিব। নিৰ্ধাৰিত অনুসৰি, নিয়মীয়া ব্যৱধানত এই সমীক্ষাবোৰৰ এক একত্ৰিত প্ৰতিবেদন পৰিষদৰ ওচৰত দাখিল কৰা হ'ব।

6. অত্যধিক সূত আৰু অভিযোগৰ নিয়ন্ত্ৰণ

- **সূতৰ হাৰৰ মডেল:** এছচিএনএলয়ে পুঁজিৰ ব্যয়, মাৰ্জিন, আৰু বিপদাশংকা প্ৰিমিয়ামৰ দৰে কাৰকৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি এক বোৰ্ড-অনুমোদিত সূতৰ হাৰৰ মডেল সৃষ্টি কৰিব। এই মডেলটোৱে ঋণৰ সূতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰিব। বিভিন্ন ঋণ লওঁতাৰ বাবে সূতৰ হাৰ আৰু বিভিন্ন হাৰৰ কাৰণবোৰ আবেদন পত্ৰ আৰু অনুমোদন পত্ৰত স্বেয়াৰ কৰা হ'ব।
- **সূতৰ হাৰত স্বচ্ছতা:** সূতৰ হাৰ আৰু বিভিন্ন হাৰ আৰু মাচুলৰ কাৰণ এছচিএনএলৰ ৱেবছাইট বা বাতৰি কাকতত উপলব্ধ হ'ব। যেতিয়াই পৰিৱৰ্তন হয় এই তথ্য আপডেট কৰা হ'ব।
- **বাৰ্ষিক সূতৰ হাৰ:** সূতৰ হাৰ বাৰ্ষিক কৰা হ'ব যাতে ঋণ লওঁতাই সঠিক হাৰ জানে। সূতৰ হাৰ বা মাচুলৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন আগতীয়াকৈ জনোৱা হ'ব আৰু কেৱল আগলৈ হে প্ৰযোজ্য হ'ব।
- **ন্যায়্য সূতৰ হাৰ:** এছচিএনএলয়ে অত্যধিক হাৰ আদায় নকৰে। হাৰে বজাৰৰ স্থিতি, পুঁজিৰ ব্যয়, আৰু নিয়ামক চৰ্ত প্ৰতিফলিত কৰিব। বোৰ্ডে সূতৰ হাৰ, মাচুল আৰু চাৰ্জ নিৰ্ধাৰণ, স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰাৰ বাবে আন্তঃসীমা নিয়ম নিৰ্ধাৰণ কৰিব।

7. সাধাৰণ ন্যায়্য অনুশীলন

- **এফপিচিৰ প্ৰদৰ্শন:** সকলো এছচিএনএল কাৰ্যালয়ত আৰু অফিচিয়েল ৱেবছাইটত স্থানীয় ভাষাত ন্যায়্য অনুশীলন কোড (এফপিচি) প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।
- **স্বচ্ছতাৰ প্ৰতি প্ৰতিশ্ৰুতি:** কাৰ্যালয়ৰ চৌহদ আৰু ঋণ কাৰ্ডত স্থানীয় ভাষাত এক বিবৃতি প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব, যি স্বচ্ছতা আৰু ন্যায়্য ঋণ প্ৰণালীৰ প্ৰতি প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰদৰ্শন কৰিব।
- **কৰ্মচাৰী প্ৰশিক্ষণ:** ঋণ লওঁতাৰ উপাৰ্জন, ব্যয় আৰু বিদ্যমান ঋণ পৰীক্ষা কৰিবলৈ ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব। ঋণ লওঁতাসকলৰ বাবে যিকোনো প্ৰশিক্ষণ বিনামূলীয়া হ'ব, তেওঁলোকে ঋণ প্ৰক্ৰিয়াবোৰ বুজি পোৱাটো নিশ্চিত কৰিব।
- **সূতৰ হাৰ আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰদৰ্শন:** কাৰ্যকৰী সূতৰ হাৰ আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী সকলো কাৰ্যালয়, সাহিত্য (স্থানীয় ভাষাত), আৰু ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত হ'ব।

- **দায়বদ্ধতা ঘোষণা:** এছচিএনএলয়ে অনুপযুক্ত কৰ্মচাৰীৰ আচৰণ প্ৰতিৰোধ কৰা আৰু কাৰ্যালয়ত প্ৰদৰ্শিত ঋণ চুক্তি আৰু একপিচিত সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি নিশ্চিত কৰাৰ দায়িত্ব ঘোষণা কৰিব।
- **কেৱাইচি অনুপালন:** আৰবিআইৰ কেৱাইচি নিৰ্দেশনা অনুসৰণ কৰিব লাগিব। ঋণ লওঁতাসকলৰ পৰিশোধ ক্ষমতা মূল্যাঙ্কন কৰিবলৈ যথাযথ পৰিশ্ৰম কৰা হ'ব।
- **অনা-ক্রেডিট সামগ্ৰী:** অনা-ক্রেডিট সামগ্ৰী জাৰী কৰাৰ বাবে ঋণ লওঁতাৰ সন্মতিৰ প্ৰয়োজন হ'ব, আৰু মাচুলৰ গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।
- **কেন্দ্ৰীভূত ঋণ বিতৰণ:** সকলো ঋণ অনুমোদন আৰু বিতৰণ এক কেন্দ্ৰীয় স্থানত কৰা হ'ব য'ত একাধিক লোক জড়িত থাকিব, নিকট তথ্যৰধান নিশ্চিত কৰিব।
- **দক্ষ ঋণ আবেদন প্ৰক্ৰিয়া:** এছচিএনএলয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ঋণ আবেদন প্ৰক্ৰিয়া সৰল হয় আৰু বিতৰণ সময়মতে কৰা হয়।

8. অনুমোদন পত্ৰ তথা প্ৰমিছৰী নোট/ ঋণ কাৰ্ডত প্ৰকাশ

- **মানক ঋণ চুক্তি:** এছচিএনএলৰ ঋণ চুক্তিৰ এক বোৰ্ড-অনুমোদিত, মানক প্ৰকাৰ থাকিব। ঋণ চুক্তিটো সম্ভৱতঃ স্থানীয় ভাষাত হ'ব।
- **ঋণ চুক্তি আৰু অনুমোদন পত্ৰৰ বিৱৰণ:** ঋণ চুক্তিত ঋণৰ সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী, মুখ্য তথ্য বিবৃতি (কেএফএছ), এছচিএনএল মূল্য নিৰ্ধাৰণ নীতিত নিৰ্ধাৰিত মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ বিৱৰণ, আৰু বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে জৰিমনা বিৱৰণ অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব, যি কেৱল অতিৰিক্ত পৰিমাণত প্ৰয়োগ কৰা হ'ব, সম্পূৰ্ণ ঋণৰ পৰিমাণত নহয়। ই লগতে নিশ্চিত কৰিব যে ঋণ লওঁতাৰ পৰা কোনো সুৰক্ষা জমা/মার্জিন সংগ্ৰহ কৰা নহয়, ঋণ বিতৰণ আৰু প্ৰথম পৰিশোধৰ নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ মাজত স্থগিতাদেশ ম্যাদ নিৰ্ধাৰণ কৰিব, আৰু ঋণ লওঁতাৰ তথ্যৰ গোপনীয়তা নিশ্চিত কৰিব।
- **ঋণ কাৰ্ডৰ বিৱৰণ:** ঋণ কাৰ্ডখনে আৰোপ কৰা কাৰ্যকৰী সুতৰ হাৰ (আৰঅআই) প্ৰতিফলিত কৰিব, ঋণৰ সৈতে সংলগ্ন সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী, আৰু ঋণ লওঁতাক চিনাক্ত কৰা তথ্যৰ লগতে কিস্তি আৰু চূড়ান্ত ডিচচাৰ্জ সহ সকলো পৰিশোধৰ স্বীকৃতি প্ৰতিফলিত কৰিব। এছচিএনএলয়ে মুখ্য নোডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগ নম্বৰ সহ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীটো গুৰুত্বপূৰ্ণভাৱে উল্লেখ কৰিব। জাৰী কৰা যিকোনো অনা-ক্রেডিট সামগ্ৰীৰ বাবে ঋণ লওঁতাৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতিৰ প্ৰয়োজন হ'ব, আৰু মাচুলৰ গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডত জনোৱা হ'ব। ঋণ কাৰ্ডৰ সকলো প্ৰবিষ্টি স্থানীয় ভাষাত হ'ব।

9. পুনৰুদ্ধাৰৰ অ-বলপূৰ্বক পদ্ধতি

- **কেন্দ্ৰীভূত পুনৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়া:** পুনৰুদ্ধাৰ সাধাৰণতে এক নিৰ্ধাৰিত কেন্দ্ৰীয় স্থানত কৰা হ'ব। ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলে ঋণ লওঁতাৰ বাসগৃহ বা কৰ্মস্থানত পৰিশোধ সংগ্ৰহ কৰিব পাৰে যদিহে ঋণ লওঁতাই একেৰাহে দুটা বা অধিক সময়ত কেন্দ্ৰীয় স্থানত উপস্থিত হ'বলৈ বিফল হয়।
- **আচৰণ আৰু প্ৰশিক্ষণ বিধি:** কোম্পানীয়ে ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ বাবে আচৰণ বিধি সম্পৰ্কে এক বোৰ্ড-অনুমোদিত নীতি বজাই ৰাখিব, যাৰ ভিতৰত আছে তেওঁলোকৰ নিযুক্তি, প্ৰশিক্ষণ, আৰু তথ্যৰধান। ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীৰ বাবে নিম্নতম অৰ্হতা স্থাপন কৰা হ'ব, আৰু উপযুক্ত প্ৰশিক্ষণ সঁজুলি চিনাক্ত কৰা হ'ব। প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচীবোৰে ঋণ লওঁতাসকলৰ প্ৰতি সন্মানজনক আচৰণ বৃদ্ধি কৰা আৰু যিকোনো আপত্তিজনক বা বলপূৰ্বক ঋণ সংগ্ৰহৰ পদ্ধতি পৰিহাৰ কৰাৰ ওপৰত গুৰুত্ব দিব।
- **কৰ্মচাৰী ক্ষতিপূৰণ আৰু জৰিমনা:** কৰ্মচাৰীৰ ক্ষতিপূৰণে সংগ্ৰহ কৰা ঋণৰ সংখ্যা আৰু পুনৰুদ্ধাৰ হাৰতকৈ সেৱাৰ মানদণ্ড আৰু ঋণ লওঁতাৰ সন্তুষ্টিক অগ্ৰাধিকাৰ দিব। আচৰণ বিধি অনুসৰণ

নকৰাৰ বাবে জৰিমনা আৰোপ কৰা হ'ব। সাধাৰণতে, কেৱল কৰ্মচাৰীসকলক, আউটচৰ্চ কৰা পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্ট নহয়, সংবেদনশীল এলেকাবোৰত পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা হ'ব।

- **অসুবিধাৰ সন্মুখীন হোৱা ঋণ লওঁতাসকলৰ বাবে সমৰ্থন:** পৰিশোধৰ অসুবিধাৰ সন্মুখীন হোৱা ঋণ লওঁতাসকলক চিনাক্ত কৰা, তেওঁলোকৰ সৈতে জড়িত হোৱা, আৰু উপলব্ধ আশ্ৰয়ৰ ওপৰত প্ৰয়োজনীয় নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰাৰ বাবে এছচিএনএলৰ এক প্ৰণালী আছে। ঋণ বিতৰণৰ সময়ত ঋণ লওঁতাসকলক এই প্ৰণালীৰ বিৱৰণ প্ৰদান কৰা হ'ব।
- **ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে নিৰ্দেশনা:** ঋণ লওঁতা আৰু পুনৰুদ্ধাৰ কাৰ্যবাহীৰ (আৰই) সৈতে পাৰস্পৰিকভাৱে সন্মত হোৱা কেন্দ্ৰীয়ভাৱে নিৰ্ধাৰিত স্থানত পুনৰুদ্ধাৰ হ'ব। যদি ঋণ লওঁতাই দুটা বা ততোধিক ক্ৰমাগত সময়ত কেন্দ্ৰীয় স্থানত উপস্থিত হ'বলৈ বিফল হয়, তেওঁলোকৰ দুৱাৰমুখত পুনৰুদ্ধাৰ কৰিব পাৰি। এছচিএনএল কঠোৰ পুনৰুদ্ধাৰ পদ্ধতিত জড়িত নহ'ব। নিম্নলিখিত পদ্ধতিবোৰ কঠোৰ বুলি গণ্য কৰা হয় আৰু নিষিদ্ধ:
 - ক) ভাবুকি দিয়া বা আপত্তিজনক ভাষা ব্যৱহাৰ কৰা আৰু ঋণ লওঁতাৰ নাম প্ৰকাশ কৰা
 - খ) ঋণ লওঁতাৰ নিৰন্তৰ কল, বা ৰাতিপুৱা 9:00 বজাৰ আগতে আৰু সন্ধিয়া 6:00 বজাৰ পিছত ফোন কৰা
 - গ) ঋণ লওঁতাৰ আত্মীয়, বন্ধুবান্ধৱ বা সহকৰ্মীসকলক হাৰাশাস্তি কৰা
 - ঘ) ঋণ লওঁতা বা তেওঁলোকৰ পৰিয়াল/সম্পত্তি/খ্যাতি ক্ষতি কৰিবলৈ হিংসা বা অন্যান্য উপায় ব্যৱহাৰ কৰা বা ভাবুকি দিয়া
 - ঙ) ঋণৰ পৰিমাণ বা পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণামৰ বিষয়ে ঋণ লওঁতাক বিপথে পৰিচালিত কৰা

10. গ্ৰাহক সুৰক্ষা প্ৰচেষ্টা

- **জেএলজি গঠন আৰু সশক্তিকৰণৰ:** এছচিএনএলয়ে 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।
- **দায়িত্বশীল ঋণ আৰু ঋণ লওঁতা শিক্ষা:** এছচিএনএলয়ে দায়িত্বশীলভাৱে ধন ধাৰ দিব আৰু ঋণ লওঁতাসকলক অপ্ৰয়োজনীয় ব্যয়ৰ বিপদাশংকাৰ বিষয়ে শিক্ষিত কৰিব, তেওঁলোকক জ্ঞানী বিত্তীয় সিদ্ধান্ত ল'বলৈ উৎসাহিত কৰিব।

ওপৰোক্ত নীতিৰ পৰা যিকোনো বিচ্যুতিৰ ফলত জড়িত কৰ্মচাৰীৰ বিৰুদ্ধে কঠোৰ অনুশাসনমূলক ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰা হ'ব।

Approval Authorities Details & Signature		
Anil Kwatra	Dhiraj Jha	Gaurav Gupta
Chief Business Officer	Chief Risk Officer	Head- Process & Policy

সমাপ্ত ***