ন্যায্য আচৰণ সংহিতা
(Fair Practices Code – FPC)

সূচীপত্ৰ

1. প্ৰস্তাৱনা ... 3
2. উদ্দেশ্য ... 3
3. সংহিতাৰ লক্ষ্য ... 3
4. সংজ্ঞা ... 4
5. মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ ... 4
6. ন্যায্য আচৰণ সংহিতাৰ প্ৰযোজ্যতা ... 5
7. ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ ... 5
8. ঋণ মূল্যাংকন আৰু চৰ্ত/নিয়মাৱলী ... 5
9. ঋণ বিতৰণ আৰু চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলীত পৰিৱৰ্তন ... 6
10. বিতৰণৰ পিছৰ তত্ত্বাৱধান ... 6
11. ঋণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তি (Settlement) হোৱাৰ পিছত অস্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ মুকলি কৰা, য'ত প্ৰযোজ্য ... 6
12. ঋণ একাউণ্টত দণ্ডমূলক মাচুল (Penal Charges): ... 7
13. অন্যান্য সাধাৰণ বিধান: ... 8
14. অত্যধিক সুত আদায়ৰ নিয়ন্ত্ৰণ ... 8
15. কোম্পানীয়ে বিত্তপোষণ কৰা হাইপোথিকেটেড (Hypothecated) সম্পদৰ পুনৰ দখল (Repossession) ... 9
16. শাৰীৰিক/দৃষ্টিগতভাৱে বিশেষভাৱে সক্ষম ব্যক্তিসকলৰ বাবে ঋণ সুবিধা ... 9
17. ঋণৰ আগতীয়া পৰিশোধ (Pre-payment) মাচুল ... 9
18. কৰ্মচাৰী আৰু ৰিকভাৰী এজেণ্টৰ (Recovery Agents) প্ৰশিক্ষণ ... 9
19. প্ৰক্ৰিয়াকৰণ / নথিভুক্তকৰণ আৰু অন্যান্য মাচুল ... 10
20. গোপনীয়তা আৰু ৰহস্যৰক্ষা (Privacy and Confidentiality) ... 11
21. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা (Grievance Redressal Mechanism) ... 11
22. অনিবাৰ্য পৰিস্থিতি (Force Majeure) ... 12
23. সময়ে সময়ে পৰ্যালোচনা ... 12
24. নিয়ন্ত্ৰক অনুপালন (Regulatory Compliance) আৰু অগ্ৰাধিকাৰ ... 12
25. নীতিৰ পৰ্যালোচনা ... 12

ন্যায্য আচৰণ সংহিতা

1. প্ৰস্তাৱনা

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে (“RBI”) ন্যায্য আচৰণৰ ওপৰত বহল নিৰ্দেশনা নিৰ্ধাৰণ কৰিছে, যিবোৰ সকলো অ-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ (“NBFCs”) সঞ্চালক পৰিষদে (Board of Directors) প্ৰস্তুত আৰু অনুমোদন কৰাটো আৱশ্যক আৰু বিভিন্ন অংশীদাৰৰ (stakeholders) অৱগতিৰ বাবে কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ আৰু প্ৰচাৰ কৰা হ'ব।

এই ন্যায্য আচৰণ সংহিতাৰ লক্ষ্য হৈছে কোম্পানীয়ে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক আগবঢ়োৱা বিত্তীয় সুবিধা আৰু সেৱাসমূহৰ সম্পৰ্কত কোম্পানীয়ে অনুসৰণ কৰা আচৰণসমূহৰ এক ফলপ্ৰসূ আভাস সকলো অংশীদাৰক, বিশেষকৈ গ্ৰাহকসকলক প্ৰদান কৰা।

মুফিন গ্ৰীন ফাইনেন্স লিমিটেড (Mufin Green Finance Limited) (“কোম্পানী”)য়ে RBI-য়ে জাৰি কৰা নিৰ্দেশনাৰ ভিত্তিত এতদ্বাৰা ন্যায্য আচৰণ সংহিতা (“FPC”) দাখিল কৰিছে। RBI-য়ে সময়ে সময়ে নিৰ্ধাৰণ কৰিব পৰা মানদণ্ডসমূহৰ সৈতে সংগতি ৰাখিবলৈ কোম্পানীয়ে সময়ে সময়ে FPC-ত উপযুক্ত সংশোধনো কৰিব। তলত গ্ৰহণ কৰা ন্যায্য আচৰণ সংহিতাখন ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে NBFC-সমূহৰ বাবে নিৰ্ধাৰণ কৰা ন্যায্য আচৰণ সংহিতা সম্পৰ্কীয় নিৰ্দেশনাৰ সৈতে সংগতিপূৰ্ণ।

কোম্পানীৰ ব্যৱসায় দক্ষতা, গ্ৰাহক-কেন্দ্ৰিকতা (customer-orientation) আৰু কৰ্পʼৰেট গৱৰ্নেন্সৰ নীতিসমূহৰ প্ৰতি যথোচিত গুৰুত্ব দি, প্ৰচলিত বিধিবদ্ধ আৰু নিয়ন্ত্ৰক (regulatory) প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি পৰিচালনা কৰা হ'ব।

2. উদ্দেশ্য

কোম্পানীয়ে যেতিয়া ইয়াৰ অংশীদাৰসকল, যেনে গ্ৰাহক, কৰ্মচাৰী, বিক্ৰেতা (vendors) আদিৰ সৈতে লেনদেন কৰে, তেতিয়া শ্ৰেষ্ঠ আচৰণসমূহৰ (best practices) সমন্বয় সাধনৰ প্ৰচেষ্টাৰে কোম্পানীয়ে FPC প্ৰৱৰ্তন কৰিছে। কোম্পানীৰ ন্যায্য ঋণদান আচৰণ (Fair lending practices) বিপণন, ঋণ উৎপত্তি (loan origination), প্ৰক্ৰিয়াকৰণ, আৰু সেৱা প্ৰদান (servicing) আৰু সংগ্ৰহ (collection) কাৰ্যকলাপকে ধৰি ইয়াৰ কাৰ্যকলাপৰ সকলো দিশতে প্ৰযোজ্য হ'ব। FPC-ৰ প্ৰতি কোম্পানীৰ প্ৰতিশ্ৰুতি কৰ্মচাৰীৰ দায়বদ্ধতা, নিৰীক্ষণ আৰু লেখাপৰীক্ষা (auditing) কাৰ্যসূচী, প্ৰশিক্ষণ আৰু প্ৰযুক্তিৰ জৰিয়তে প্ৰদৰ্শিত হ'ব।

কোম্পানীৰ কাৰ্যকলাপে ন্যায্য ঋণদানৰ প্ৰতি এক দৃঢ় প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰতিফলিত কৰে আৰু সকলো কৰ্মচাৰী সেই প্ৰতিশ্ৰুতিৰ বিষয়ে অৱগত হয় বুলি নিশ্চিত কৰিবলৈ প্ৰস্তুত কৰা আচৰণসমূহ প্ৰতিষ্ঠা কৰাৰ দায়িত্ব কোম্পানীৰ সঞ্চালক পৰিষদ আৰু পৰিচালনা কৰ্তৃপক্ষৰ।

3. সংহিতাৰ লক্ষ্য

(a) গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে লেনদেনত নূন্যতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি ন্যায্য আৰু স্বচ্ছ আচৰণ প্ৰসাৰিত কৰা;

(b) গ্ৰাহকৰ আস্থা গঢ়ি তোলা;
(c) গ্ৰাহক ইণ্টাৰফেচৰ সম্পৰ্কত নিয়ন্ত্ৰক প্ৰয়োজনীয়তাৰ অনুপালন (compliance) নিশ্চিত কৰা;
(d) গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ব্যৱস্থা শক্তিশালী কৰা।

4. সংজ্ঞা

(a) **"পৰিষদ" ("Board")** মানে কোম্পানীৰ সঞ্চালক পৰিষদ।
(b) **"কোম্পানী" ("Company")** মানে মুফিন গ্ৰীন ফাইনেন্স লিমিটেড (Mufin Green Finance Limited) (MGFL)।
(c) **"সঞ্চালক" ("Directors")** মানে কোম্পানীৰ পৰিষদত থকা ব্যক্তিগত সঞ্চালক বা সঞ্চালকসকল।
(d) **"FPC"** মানে ন্যায্য আচৰণ সংহিতা (Fair Practice Code)

5. মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

FPC-ৰ সাৰমৰ্ম নিম্নলিখিত দিশসমূহত নিহিত আছে, যিবোৰ কোম্পানীয়ে আক্ষৰিক আৰু মৰ্মগতভাৱে (in spirit and in letter) অনুসৰণ কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব:

(a) নিম্নলিখিত বিষয়সমূহ নিশ্চিত কৰি ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ সৈতে সকলো লেনদেনত ন্যায্য আৰু যুক্তিসংগতভাৱে কাৰ্য কৰা:
  a. কোম্পানীৰ সেৱা, প্ৰক্ৰিয়া আৰু আচৰণসমূহে FPC-ত থকা বহল প্ৰয়োজনীয়তা আৰু মানদণ্ডসমূহ পূৰণ কৰিব;
  b. কোম্পানীৰ সেৱাসমূহ বৰ্তমান বলবৎ থকা প্ৰাসংগিক আইন আৰু প্ৰবিধান (regulations) অনুসৰি হ'ব;
  c. কোম্পানীৰ ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ সৈতে লেনদেন সততা, সত্যনিষ্ঠা (integrity) আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতিৰ ওপৰত প্ৰতিষ্ঠিত হ'ব।

(b) কোম্পানীৰ বিত্তীয় সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহৰ বহল বৈশিষ্ট্যসমূহ কি আৰু সেইবোৰ গ্ৰহণ কৰোঁতে কি কি সুবিধা আৰু বিপদাশংকা (risks) জড়িত আছে, সেয়া বুজাত কোম্পানীয়ে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক নিম্নলিখিত উপায়েৰে সহায় কৰিব:
  a. সেৱাসমূহৰ বিষয়ে সহজ ধৰণে তথ্য প্ৰদান কৰি;
  b. সেৱাসমূহ ব্যৱহাৰৰ বিত্তীয় প্ৰভাৱসমূহ ব্যাখ্যা কৰি।

(c) কোম্পানীৰ সৈতে লেনদেন কৰোঁতে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলে যাতে কোনো অসুবিধাহীন অভিজ্ঞতা লাভ কৰে, তাক নিশ্চিত কৰিবলৈ কোম্পানীয়ে সকলো প্ৰচেষ্টা কৰিব। কিন্তু, কৃত ভুল (commission) আৰু/বা ত্ৰুটি (omissions)ৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে:
  a. ভুলসমূহ তৎক্ষণাত আৰু ফলপ্ৰসূভাৱে সমাধান কৰিব;
  b. অভিযোগ নিষ্পত্তি দ্ৰুত আৰু দক্ষতাৰে আৰু গ্ৰাহকসকলৰ সন্তুষ্টি অনুসৰি সমাধান কৰিব;
  c. অভিযোগসমূহ তৎক্ষণাত নিষ্পত্তি কৰিব;

d. ঋণগ্ৰহীতাৰ অভিযোগ(সমূহ) নিষ্পত্তিত তেওঁ অসন্তুষ্ট হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত এস্কেলেচন (Escalation) প্ৰক্ৰিয়া ৰাখিব;

6. ন্যায্য আচৰণ সংহিতাৰ প্ৰযোজ্যতা

FPC নিম্নলিখিত বহল ক্ষেত্ৰসমূহত প্ৰযোজ্য হ'ব:

(i) ঋণৰ আবেদন আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ
(ii) ঋণ মূল্যাংকন আৰু চৰ্ত/নিয়মাৱলী
(iii) চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলীত পৰিৱৰ্তন, যদি থাকে, তাকে ধৰি ঋণ বিতৰণ
(iv) বিতৰণৰ পিছৰ তত্ত্বাৱধান/নিৰীক্ষণ
(v) অন্যান্য সাধাৰণ বিধান

7. ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

(a) কোম্পানীৰ ভিতৰত বা তৃতীয় পক্ষৰ (third parties) সৈতে সকলো যোগাযোগৰ চৰকাৰী ভাষা ইংৰাজী হ'ব।
(b) ঋণগ্ৰহীতালৈ কৰা সকলো যোগাযোগ ইংৰাজীত বা স্থানীয় ভাষাত / ঋণগ্ৰহীতাই বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব।
(c) কোম্পানীয়ে সম্ভাব্য ঋণগ্ৰহীতাৰ পৰা এই নিশ্চিতি ল'ব যে তেওঁ জনা আৰু বুজি পোৱা ভাষাত তেওঁলৈ কৰা সকলো যোগাযোগ তেওঁ বুজি পাইছে।
(d) কোম্পানীৰ ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰত ঋণগ্ৰহীতাৰ স্বাৰ্থক প্ৰভাৱিত কৰা প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব, যাতে অন্যান্য NBFC-সমূহে আগবঢ়োৱা চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে এক অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰি আৰু ঋণগ্ৰহীতাই এক অৱগত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰৰ সৈতে দাখিল কৰিবলগীয়া নথি-পত্ৰসমূহ ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰত উল্লেখ কৰা হ'ব।
(e) কোম্পানীয়ে সম্ভাব্য ঋণগ্ৰহীতাক ঋণ আবেদন প্ৰাপ্তিৰ স্বীকৃতি পত্ৰ (acknowledgement) প্ৰদান কৰিব। সকলো দিশৰ পৰা সম্পূৰ্ণ ঋণ আবেদন যি সময়সীমাৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি কৰা হ'ব, সেই সময়সীমা স্বীকৃতি পত্ৰত উল্লেখ কৰা হ'ব। কোম্পানীয়ে এক যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত ঋণ আবেদনসমূহ সত্যাপন কৰিব আৰু যদি অতিৰিক্ত বিৱৰণ / নথি-পত্ৰৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে ঋণগ্ৰহীতাসকলক তৎক্ষণাত জনাব।

8. ঋণ মূল্যাংকন আৰু চৰ্ত/নিয়মাৱলী

(a) কোম্পানীয়ে গ্ৰহণ কৰা বিপদাশংকা-ভিত্তিক (risk-based) মূল্যাংকন প্ৰক্ৰিয়াসমূহ মনত ৰাখি সকলো ঋণ আবেদন বিবেচনা কৰিব আৰু
(b) কোম্পানীয়ে ঋণ মঞ্জুৰ কৰাৰ আগতে ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ সামৰ্থ্য মূল্যাংকন কৰিব আৰু তদনুসৰি যোগ্যতাৰ (merit) ভিত্তিত তাক অনুমোদন কৰিব।
(c) ঋণ মঞ্জুৰীৰ বিষয়ে ঋণগ্ৰহীতাসকলক লিখিতভাৱে ইংৰাজী আৰু/বা স্থানীয় ভাষাত/ঋণগ্ৰহীতাই বুজি পোৱা ভাষাত মঞ্জুৰী পত্ৰৰ (Sanction Letter) জৰিয়তে বা অন্য প্ৰকাৰে জনোৱা হ'ব, য'ত অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণৰ লগতে বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ (annualized rate of interest) আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগ পদ্ধতিকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী উল্লেখ থাকিব।

(d) ঋণগ্ৰহীতাসকলে ঋণ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী গ্ৰহণ কৰাৰ চিন হিচাপে লিখিতভাৱে তেওঁলোকৰ স্বীকৃতি প্ৰদান কৰিব।
(e) ঋণ চুক্তি (loan agreement) আৰু ইয়াৰ পৰিশিষ্টসমূহকে (annexures) ধৰি ঋণ নথি-পত্ৰৰ এটা প্ৰতিলিপি ঋণগ্ৰহীতাক উপলব্ধ কৰা হ'ব।

9. ঋণ বিতৰণ আৰু চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলীত পৰিৱৰ্তন

(a) ঋণ নথি-পত্ৰ সম্পাদন (execution) কৰাকে ধৰি সকলো আনুষ্ঠানিকতা সম্পূৰ্ণ হোৱা সাপেক্ষে, মঞ্জুৰীকৃত ঋণৰ পৰিমাণৰ বিতৰণ দাবী অনুসৰি ঋণগ্ৰহীতাসকলক উপলব্ধ কৰিব পৰা যাব।
(b) কোম্পানীয়ে ইয়াৰ সকলো ঋণগ্ৰহীতাক বিতৰণ অনুসূচী, সুতৰ হাৰ, সেৱা মাচুল, আগতীয়া পৰিশোধ মাচুল আদিকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলীত হোৱা যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে ইংৰাজী আৰু/বা স্থানীয় ভাষাত/ঋণগ্ৰহীতাই বুজি পোৱা ভাষাত জাননী দিব।
(c) কোম্পানীয়ে এইটোও নিশ্চিত কৰিব যে সুতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ পৰিৱৰ্তনসমূহ কেৱল ভৱিষ্যতৰ পৰা (prospectively) কাৰ্যকৰী কৰা হয়। এই সম্পৰ্কত ঋণ চুক্তিত এক উপযুক্ত বিধান অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে।

10. বিতৰণৰ পিছৰ তত্ত্বাৱধান

(a) ঋণৰ পৰিশোধ বা সম্পাদন ঘূৰাই বিচৰা (recall)/ত্বৰান্বিত কৰা (accelerate) সম্পৰ্কীয় কোম্পানীৰ সিদ্ধান্ত, যদি থাকে, ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী অনুসৰি হ'ব।
(b) ঋণ চুক্তি আৰু অন্যান্য সম্পৰ্কীয় নথি-পত্ৰত থকা চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী সাপেক্ষে, ঋণ ঘূৰাই বিচৰাৰ বা পৰিশোধ বা সম্পাদন ত্বৰান্বিত কৰিবলৈ দাবী কৰাৰ আগতে কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহীতাসকলক যুক্তিসংগত সময় দিব।
(c) ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ বিৰুদ্ধে কোম্পানীৰ থাকিব পৰা যিকোনো অন্য দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েন (lien) সাপেক্ষে, কোম্পানীয়ে ইয়াৰ সম্পূৰ্ণ প্ৰাপ্য পৰিশোধ হোৱাৰ পিছত বা সুতসহ ঋণৰ বকেয়া পৰিমাণ আদায় হোৱাৰ পিছত সকলো জামিন (securities) মুকলি কৰি দিব। যদি এনে ছেট অফ (set off)ৰ অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰিবলগীয়া হয়, তেন্তে ঋণগ্ৰহীতাক বাকী থকা দাবীসমূহৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু যি চৰ্তৰ অধীনত সংশ্লিষ্ট দাবী নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নোহোৱালৈকে কোম্পানীয়ে জামিনসমূহ ৰাখিবলৈ অধিকাৰী, সেই চৰ্তসমূহৰ সৈতে এই বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব।

11. ঋণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তি (Settlement) হোৱাৰ পিছত অস্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ মুকলি কৰা, য'ত প্ৰযোজ্য

(a) ঋণ একাউণ্টৰ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ পিছত 30 (ত্ৰিশ) দিনৰ সময়সীমাৰ ভিতৰত কোম্পানীয়ে সকলো মূল অস্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ মুকলি কৰি দিব আৰু যিকোনো ৰেজিষ্ট্ৰীত পঞ্জীয়ন কৰা চাৰ্জ (charges) আঁতৰাব।
(b) ঋণগ্ৰহীতাৰ পছন্দ অনুসৰি, ঋণ একাউণ্টৰ সেৱা প্ৰদান কৰা আউটলেট/শাখাৰ পৰা বা নথি-পত্ৰ উপলব্ধ থকা MGFL-ৰ অন্য যিকোনো কাৰ্যালয়ৰ পৰা মূল অস্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ সংগ্ৰহ কৰাৰ বিকল্প ঋণগ্ৰহীতাক প্ৰদান কৰা হ'ব।

(c) মূল অস্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান MGFL-এ ঋণগ্ৰহীতালৈ জাৰি কৰা মঞ্জুৰী পত্ৰত উল্লেখ কৰা হ'ব।

(d) একমাত্ৰ ঋণগ্ৰহীতা বা যুটীয়া ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ মৃত্যুৰ আকস্মিক পৰিস্থিতিত, MGFL-এ পৃথকভাৱে নিৰ্ধাৰণ কৰা ব্যৱস্থা বা প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰি কোম্পানীয়ে মূল অস্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ ঋণগ্ৰহীতা(সকল)ৰ আইনী উত্তৰাধিকাৰীসকলক ঘূৰাই দিব। গ্ৰাহকৰ অৱগতিৰ বাবে কোম্পানীয়ে উক্ত প্ৰক্ৰিয়া অন্যান্য একে ধৰণৰ নীতি আৰু প্ৰক্ৰিয়াৰ সৈতে ইয়াৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰিব

(e) ঋণৰ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ পিছত 30 (ত্ৰিশ) দিনতকৈ অধিক সময়লৈ মূল অস্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ মুকলি কৰাত পলম হ'লে বা সংশ্লিষ্ট ৰেজিষ্ট্ৰীত চাৰ্জ সন্তুষ্টি প্ৰপত্ৰ (charge satisfaction form) দাখিল কৰাত বিফল হ'লে, MGFL-এ ঋণগ্ৰহীতাক পলমৰ কাৰণসমূহ জনাব। যিবোৰ ক্ষেত্ৰত পলমৰ বাবে কোম্পানী দায়ী, সেইবোৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে পলমৰ প্ৰতিদিনৰ বাবে ₹5,000 হাৰত ঋণগ্ৰহীতাক ক্ষতিপূৰণ দিব।

(f) মূল অস্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ আংশিক বা সম্পূৰ্ণভাৱে হেৰুৱা/ক্ষতিগ্ৰস্ত হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত, ওপৰৰ দফা (e)ত উল্লেখ কৰা ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰাৰ উপৰিও, কোম্পানীয়ে অস্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰৰ প্ৰতিলিপি/প্ৰমাণিত প্ৰতিলিপি লাভ কৰাত ঋণগ্ৰহীতাক সহায় কৰিব আৰু সংশ্লিষ্ট খৰচ বহন কৰিব। কিন্তু, এনে ক্ষেত্ৰত, এই প্ৰক্ৰিয়া সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ কোম্পানীক 30 (ত্ৰিশ) দিনৰ অতিৰিক্ত সময় উপলব্ধ হ'ব আৰু পলম হোৱা সময়ৰ জৰিমনা তাৰ পিছত (অৰ্থাৎ, মুঠ 60 (ষাঠি) দিনৰ সময়সীমাৰ পিছত) গণনা কৰা হ'ব।

12. ঋণ একাউণ্টত দণ্ডমূলক মাচুল (Penal Charges):

(a) ঋণগ্ৰহীতাই ঋণ চুক্তিৰ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে আৰোপ কৰা জৰিমনা 'দণ্ডমূলক মাচুল' ('penal charges') হিচাপে আৰোপ কৰা হ'ব আৰু অগ্ৰিমৰ ওপৰত আদায় কৰা সুতৰ হাৰত যোগ কৰা দণ্ডমূলক সুত (penal interest)ৰ ৰূপত আৰোপ কৰা নহ'ব। ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ ওপৰত আৰোপ কৰা দণ্ডমূলক মাচুল মূলধনীকৰণ (capitalise) কৰা নহ'ব, অৰ্থাৎ এনে দণ্ডমূলক মাচুলৰ ওপৰত কোনো অতিৰিক্ত সুত গণনা কৰা নহ'ব। কিন্তু, ইয়াৰ দ্বাৰা ঋণ একাউণ্টত সুতৰ চক্ৰবৃদ্ধিকৰণ (compounding)ৰ সাধাৰণ প্ৰক্ৰিয়াসমূহ প্ৰভাৱিত নহ'ব।

(b) দণ্ডমূলক মাচুলৰ পৰিমাণ যুক্তিসংগত হ'ব আৰু ঋণ চুক্তিৰ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী পালন নকৰাৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব, আৰু কোনো নিৰ্দিষ্ট ঋণ / সামগ্ৰী শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক নহ'ব।

(c) 'ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহীতাসকলক' মঞ্জুৰ কৰা ঋণৰ ক্ষেত্ৰত দণ্ডমূলক মাচুল, গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী একে ধৰণে পালন নকৰাৰ বাবে অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ ওপৰত প্ৰযোজ্য দণ্ডমূলক মাচুলতকৈ অধিক নহ'ব।

(d) দণ্ডমূলক মাচুলৰ পৰিমাণ আৰু কাৰণ MGFL-এ ঋণ চুক্তি আৰু প্ৰযোজ্য হিচাপে মুখ্য তথ্য বিবৃতি (Key Fact Statement – KFS)ত গ্ৰাহকসকলৰ আগত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব, লগতে কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত সুতৰ হাৰ নীতি (Interest Rate Policy)ৰ অধীনত প্ৰদৰ্শন কৰিব।

(e) যেতিয়াই ঋণৰ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে ঋণগ্ৰহীতাসকললৈ সোঁৱৰণী (reminders) পঠোৱা হ'ব, তেতিয়াই প্ৰযোজ্য দণ্ডমূলক মাচুলৰ বিষয়ে জনোৱা হ'ব। ইয়াৰ উপৰিও, দণ্ডমূলক মাচুল আৰোপ কৰাৰ যিকোনো ঘটনা আৰু তাৰ কাৰণো জনোৱা হ'ব।

(f) MGFL-এ সুতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান (component) অন্তৰ্ভুক্ত নকৰে।

(g) MGFL-ত সঞ্চালক পৰিষদে অনুমোদন কৰা সুতৰ হাৰ নীতি (Interest Rate Policy) বলবৎ আছে। MGFL-এ দণ্ডমূলক মাচুল আৰোপ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত MGFL উক্ত নীতিৰ দ্বাৰা পৰিচালিত হ'ব।

13. অন্যান্য সাধাৰণ বিধান:

(a) ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলীত উল্লেখ থকা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে (যদিহে গ্ৰাহকে পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা কোনো নতুন তথ্য কোম্পানীৰ দৃষ্টিগোচৰ হোৱা নাই), কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহীতাৰ বিষয়ত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব।

(b) কোম্পানীয়ে লিংগ, জাতি আৰু ধৰ্মৰ ভিত্তিত ঋণ আবেদনসমূহৰ প্ৰতি বৈষম্য নকৰে।

(c) ঋণগ্ৰহীতাৰ একাউণ্ট হস্তান্তৰৰ (transfer) বাবে ঋণগ্ৰহীতাৰ পৰা অনুৰোধ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীৰ সন্মতি বা অন্যথা – অৰ্থাৎ, আপত্তি, যদি থাকে – অনুৰোধ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 (একৈশ) দিনৰ ভিতৰত ঋণগ্ৰহীতাক জনোৱা উচিত। এনে হস্তান্তৰ আইনৰ সৈতে সংগতি ৰাখি স্বচ্ছ চুক্তিভিত্তিক চৰ্ত অনুসৰি হ'ব।

(d) ঋণ আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত, আমাৰ কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰীসকল গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰিবলৈ পৰ্যাপ্তভাৱে প্ৰশিক্ষিত আৰু তেওঁলোকে কোনো ধৰণৰ হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় নলয় – যেনে অসময়ত ঋণগ্ৰহীতাসকলক অবিৰতভাৱে আমনি কৰা, ঋণ আদায়ৰ বাবে বাহুবল প্ৰয়োগ কৰা আদি। RBI-ৰ নিৰ্দেশনা (RBI Directions) অনুসৰি সংগ্ৰহ এজেণ্টসকলৰ (Collection Agents) সম্পৰ্কত এক আচৰণ বিধি (Code of Conduct) প্ৰৱৰ্তন কৰা হৈছে।

(e) কোম্পানীয়ে সুতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল আৰু অন্যান্য মাচুল নিৰ্ধাৰণত উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু প্ৰক্ৰিয়া নিৰ্ধাৰণ কৰিছে। ঋণ আৰু অগ্ৰিমৰ ওপৰত বাৰ্ষিক ভিত্তিত আদায় কৰিবলগীয়া সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰিবলৈ পুঁজিৰ ব্যয় (cost of funds), মাৰ্জিন, বিপদাশংকা প্ৰিমিয়াম (risk premium) আদিৰ দৰে প্ৰাসংগিক কাৰকসমূহ বিবেচনা কৰি কোম্পানীয়ে এক সুতৰ হাৰ নীতি (Interest rate policy) গ্ৰহণ কৰিছে আৰু সেয়া ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰ আৰু মঞ্জুৰী পত্ৰত ঋণগ্ৰহীতাৰ আগত প্ৰকাশ কৰা হয় আৰু কোম্পানীৰ ৱেবছাইটতো উপলব্ধ কৰা হয়।

14. অত্যধিক সুত আদায়ৰ নিয়ন্ত্ৰণ

(a) ঋণ আৰু অগ্ৰিমৰ ওপৰত আদায় কৰিবলগীয়া সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰিবলৈ পুঁজিৰ ব্যয়, মাৰ্জিন আৰু বিপদাশংকা প্ৰিমিয়ামৰ দৰে প্ৰাসংগিক কাৰকসমূহ বিবেচনা কৰি কোম্পানীয়ে এক সুতৰ হাৰ আৰ্হি (interest rate model) গ্ৰহণ কৰিছে। সুতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ শ্ৰেণীবিভাজন (gradations of risk)ৰ পদ্ধতি আৰু বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণগ্ৰহীতাৰ ওপৰত বেলেগ বেলেগ সুতৰ হাৰ আদায় কৰাৰ যুক্তি আবেদন প্ৰপত্ৰত ঋণগ্ৰহীতা বা গ্ৰাহকৰ আগত প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু মঞ্জুৰী পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।

(b) সুতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ শ্ৰেণীবিভাজনৰ পদ্ধতি কোম্পানীৰ ৱেবছাইটতো প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব আৰু/বা সংশ্লিষ্ট বাতৰি কাকতত প্ৰকাশ কৰা হ'ব। ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা বা অন্য প্ৰকাৰে প্ৰকাশ কৰা তথ্য সুতৰ হাৰত পৰিৱৰ্তন হ'লেই হালনাগাদ (update) কৰা হ'ব।

(c) সুতৰ হাৰ বাৰ্ষিক হাৰ হ'ব, যাতে ঋণগ্ৰহীতাই একাউণ্টত আদায় কৰা সঠিক হাৰসমূহৰ বিষয়ে অৱগত হয়।

15. কোম্পানীয়ে বিত্তপোষণ কৰা হাইপোথিকেটেড (Hypothecated) সম্পদৰ পুনৰ দখল (Repossession)

ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ সৈতে কৰা ঋণ চুক্তিত কোম্পানীৰ এটা অন্তৰ্নিহিত পুনৰ দখল (re-possession) দফা আছে, যিটো আইনগতভাৱে বলবৎযোগ্য। অধিক স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিবলৈ, ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলীত নিম্নলিখিত বিষয়সমূহৰ সম্পৰ্কত বিধান আছে:

i. দখল লোৱাৰ আগতে জাননীৰ সময়সীমা;
ii. যি পৰিস্থিতিত জাননীৰ সময়সীমা ৰেহাই দিব পৰা যায়;
iii. জামিন (security)ৰ দখল লোৱাৰ প্ৰক্ৰিয়া;
iv. জামিনৰ বিক্ৰী/নিলামৰ আগতে ঋণ পৰিশোধৰ বাবে ঋণগ্ৰহীতাক দিবলগীয়া অন্তিম সুযোগ সম্পৰ্কীয় বিধান;
v. ঋণগ্ৰহীতাক পুনৰ দখল (repossession) ঘূৰাই দিয়াৰ প্ৰক্ৰিয়া; আৰু
vi. সম্পত্তিৰ বিক্ৰী / নিলামৰ প্ৰক্ৰিয়া।

16. শাৰীৰিক/দৃষ্টিগতভাৱে বিশেষভাৱে সক্ষম ব্যক্তিসকলৰ বাবে ঋণ সুবিধা

কোম্পানীয়ে শাৰীৰিক/দৃষ্টিগতভাৱে বিশেষভাৱে সক্ষম (physically/visually challenged) আবেদনকাৰীসকলক ঋণ সুবিধাকে ধৰি সামগ্ৰী আৰু সুবিধাসমূহ প্ৰদান কৰোঁতে অক্ষমতাৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰে। বিভিন্ন ব্যৱসায়িক সুবিধা লাভ কৰাত MGFL-ৰ সকলো শাখাই এনে ব্যক্তিসকলক সম্ভাব্য সকলো সহায় প্ৰদান কৰিব। MGFL-এ সকলো স্তৰৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ বাবে অনুষ্ঠিত কৰা সকলো প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচীত, আইন আৰু আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় সন্ধি (international conventions)ৰ দ্বাৰা অক্ষমতা থকা ব্যক্তিসকলক নিশ্চিত কৰা অধিকাৰসমূহ সন্নিৱিষ্ট এক উপযুক্ত মডিউল অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব। ইয়াৰ উপৰিও, কোম্পানীয়ে ইতিমধ্যে স্থাপন কৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ অধীনত অক্ষমতা থকা ব্যক্তিসকলৰ অভিযোগৰ নিষ্পত্তি নিশ্চিত কৰিব।

17. ঋণৰ আগতীয়া পৰিশোধ (Pre-payment) মাচুল

(a) য'ত MGFL-ৰ উদ্যোগত আগতীয়া পৰিশোধ কৰা হয়, তাত কোম্পানীয়ে কোনো মাচুল আৰোপ নকৰে।
(b) আগতীয়া পৰিশোধ মাচুলৰ প্ৰযোজ্যতা বা অন্যথা মঞ্জুৰী পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব। ইয়াৰ উপৰিও, য'ত মুখ্য তথ্য বিবৃতি (Key Facts Statement – KFS) প্ৰদান কৰিবলগীয়া হয়, এনে ঋণ আৰু অগ্ৰিমৰ ক্ষেত্ৰত, সেয়া KFS-তো উল্লেখ কৰা হ'ব। ইয়াত নিৰ্দিষ্ট কৰা ধৰণে প্ৰকাশ নকৰা কোনো আগতীয়া পৰিশোধ মাচুল MGFL-এ আদায় নকৰে।
(c) MGFL-এ পূৰ্বে ৰেহাই দিয়া (waive off) কোনো মাচুল / মাচুল-ধন (fees) কোম্পানীয়ে ঋণৰ আগতীয়া পৰিশোধৰ সময়ত পূৰ্বৱৰ্তী প্ৰভাৱেৰে (retrospectively) আৰোপ নকৰে।

18. কৰ্মচাৰী আৰু ৰিকভাৰী এজেণ্টৰ (Recovery Agents) প্ৰশিক্ষণ

(a) কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ আচৰণ আৰু তেওঁলোকৰ নিযুক্তি, প্ৰশিক্ষণ আৰু নিৰীক্ষণৰ ব্যৱস্থা সঞ্চালক পৰিষদে সময়ে সময়ে অনুমোদন কৰা নীতি অনুসৰি হ'ব। এনে নীতিয়ে, অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে, কৰ্মচাৰীসকলৰ বাবে নূন্যতম যোগ্যতা নিৰ্ধাৰণ কৰিব আৰু গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰিবলৈ প্ৰয়োজনীয়

প্ৰশিক্ষণৰ সঁজুলি প্ৰদান কৰিব। কৰ্মচাৰীসকলৰ প্ৰশিক্ষণত গ্ৰাহকৰ প্ৰতি উপযুক্ত আচৰণ গঢ় দিয়াৰ কাৰ্যসূচী অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব। গ্ৰাহকৰ প্ৰতি কৰ্মচাৰীসকলৰ আচৰণ তেওঁলোকৰ পাৰিশ্ৰমিক মেট্ৰিক্স (compensation matrix)তো উপযুক্তভাৱে অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।

(b) ঋণগ্ৰহীতা আৰু কোম্পানীয়ে পাৰস্পৰিকভাৱে নিৰ্ধাৰণ কৰা এক নিৰ্দিষ্ট/কেন্দ্ৰীয় নিৰ্দিষ্ট স্থানত MGFL-এ আদায় কৰিব। কিন্তু, যদি ঋণগ্ৰহীতাই পৰ্যায়ক্ৰমে দুই বা ততোধিক উপলক্ষত নিৰ্দিষ্ট / কেন্দ্ৰীয় নিৰ্দিষ্ট স্থানত উপস্থিত হোৱাত বিফল হয়, তেন্তে ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক (field staff) ঋণগ্ৰহীতাৰ বাসস্থান বা কৰ্মস্থানত আদায় কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব।

(c) MGFL বা ইয়াৰ এজেণ্টে আদায়ৰ বাবে কোনো কঠোৰ পদ্ধতি অৱলম্বন নকৰে। ওপৰত উল্লেখ কৰা বিষয়ৰ সাধাৰণ প্ৰয়োগ সীমিত নকৰাকৈ, নিম্নলিখিত আচৰণসমূহক কঠোৰ বুলি গণ্য কৰা হ'ব:s

   a. ভাবুকিপূৰ্ণ বা অপমানজনক ভাষা ব্যৱহাৰ
   b. ঋণগ্ৰহীতাক অবিৰতভাৱে ফোন কৰা আৰু/বা পুৱা 9:00 বজাৰ আগতে আৰু সন্ধিয়া 6:00 বজাৰ পিছত ঋণগ্ৰহীতাক ফোন কৰা
   c. ঋণগ্ৰহীতাৰ আত্মীয়, বন্ধু বা সহকৰ্মীসকলক হাৰাশাস্তি কৰা
   d. ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ নাম প্ৰকাশ কৰা
   e. ঋণগ্ৰহীতা বা ঋণগ্ৰহীতাৰ পৰিয়াল/সম্পদ/সুনামৰ ক্ষতি কৰিবলৈ হিংসা বা অন্য একে ধৰণৰ উপায় ব্যৱহাৰ বা ব্যৱহাৰৰ ভাবুকি
   f. ঋণৰ পৰিমাণ বা পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণতিৰ বিষয়ে ঋণগ্ৰহীতাক বিভ্ৰান্ত কৰা।

(d) কোম্পানীয়ে ৰিকভাৰী এজেণ্ট নিযুক্তিৰ বাবে এক যথোচিত সতৰ্কতা (due diligence) প্ৰক্ৰিয়া বৰ্তাই ৰাখিব, যিয়ে, অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে, আদায় প্ৰক্ৰিয়াত জড়িত ব্যক্তিসকলকো সামৰি ল'ব। কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে তেওঁলোকে নিযুক্তি দিয়া ৰিকভাৰী এজেণ্টসকলে তেওঁলোকৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ পূৰ্ব-বৃত্তান্ত (antecedents)ৰ সত্যাপন কৰে, য'ত আৰক্ষী সত্যাপনো অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব। পূৰ্ব-বৃত্তান্তৰ পুনৰ সত্যাপন কিমান সময়ৰ অন্তৰে অন্তৰে কৰা হ'ব, সেয়াও কোম্পানীয়ে নিৰ্ধাৰণ কৰিব।

(e) আদায়ৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰম্ভ কৰোঁতে কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহীতাক ৰিকভাৰী এজেণ্টসকলৰ বিৱৰণ প্ৰদান কৰিব। এজেণ্টজনে MGFL বা এজেন্সীয়ে তেওঁলৈ জাৰি কৰা পৰিচয় পত্ৰৰ লগতে জাননীৰ এটা প্ৰতিলিপি আৰু MGFL-ৰ পৰা কৰ্তৃত্ব পত্ৰ (authorisation letter)ও সৈতে ৰাখিব।

(f) আদায় প্ৰক্ৰিয়াৰ সময়ত MGFL-এ ৰিকভাৰী এজেন্সী সলনি কৰিলে, MGFL-এ ঋণগ্ৰহীতাক পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে জনোৱাৰ উপৰিও, নতুন এজেণ্টজনে তেওঁৰ পৰিচয় পত্ৰৰ লগতে জাননী আৰু কৰ্তৃত্ব পত্ৰ সৈতে ৰাখিব।

(g) জাননী আৰু কৰ্তৃত্ব পত্ৰত, অন্যান্য বিৱৰণৰ লগতে, ৰিকভাৰী এজেন্সী আৰু MGFL-ৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণো অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।

(h) MGFL-এ নিযুক্তি দিয়া ৰিকভাৰী এজেন্সীসমূহৰ হালনাগাদ বিৱৰণ MGFL-ৰ ৱেবছাইটতো উপলব্ধ কৰা হ'ব।

19. প্ৰক্ৰিয়াকৰণ / নথিভুক্তকৰণ আৰু অন্যান্য মাচুল

(a) আদায় কৰা সকলো প্ৰক্ৰিয়াকৰণ / নথিভুক্তকৰণ আৰু অন্যান্য মাচুল ঋণ নথি-পত্ৰত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা থাকে। এইবোৰ ঋণ সামগ্ৰী, ভৌগোলিক অৱস্থান, গ্ৰাহক শ্ৰেণী (customer segment)ৰ ভিত্তিত বেলেগ বেলেগ হয় আৰু সাধাৰণতে গ্ৰাহকসকলক সেৱা প্ৰদান কৰোঁতে হোৱা ব্যয়ক প্ৰতিফলিত কৰে।

(b) প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল প্ৰতিটো ক্ষেত্ৰৰ ভিত্তিত (case to case basis) আদায় কৰা হ'ব।
(c) সেৱা কৰ (Service Tax) আৰু অন্যান্য প্ৰযোজ্য কৰ চৰকাৰে সময়ে সময়ে জাৰি কৰা নিৰ্দেশনা অনুসৰি আদায় কৰা হ'ব।

20. গোপনীয়তা আৰু ৰহস্যৰক্ষা (Privacy and Confidentiality)

ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ সকলো ব্যক্তিগত তথ্য (Personal Information) ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব আৰু ই নিম্নলিখিত মূলনীতি আৰু নীতিসমূহৰ (principles & policies) দ্বাৰা পৰিচালিত হ'ব। আমি ঋণগ্ৰহীতাৰ একাউণ্ট সম্পৰ্কীয় তথ্য বা ডাটা, সেয়া গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা হওক বা অন্য প্ৰকাৰে, নিম্নলিখিত ব্যতিক্ৰমী ক্ষেত্ৰসমূহৰ বাহিৰে, আমাৰ সহযোগী প্ৰতিষ্ঠান (affiliates)কে ধৰি কাৰো আগত প্ৰকাশ নকৰোঁ:

(a) যদি কোম্পানীয়ে কোনো বিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্ৰক সংস্থা বা সংস্থাসমূহক তথ্য প্ৰদান কৰিবলগীয়া হয় বা যিকোনো আইনৰ অধীনত অন্য প্ৰকাৰে প্ৰয়োজনীয় হয়;
(b) যদি ঋণগ্ৰহীতাই কোম্পানীক এনে তথ্য ইয়াৰ গোট / সহযোগী (associate) / সত্তা বা কোম্পানীসমূহক বা বিশেষভাৱে সন্মত হোৱা এনে কোনো ব্যক্তি/সত্তাক প্ৰদান কৰিবলৈ কৰ্তৃত্ব প্ৰদান কৰিছে;
(c) আমাৰ ওচৰত থকা তেওঁৰ বিষয়ে ব্যক্তিগত নথি-পত্ৰ লাভ কৰাৰ বাবে বৰ্তমানৰ আইনী কাঠামোৰ অধীনত তেওঁৰ অধিকাৰৰ পৰিসৰৰ বিষয়ে ঋণগ্ৰহীতাক অৱগত কৰা হ'ব।

21. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা (Grievance Redressal Mechanism)

কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহীতাৰ অভিযোগৰ দ্ৰুত নিষ্পত্তিত বিশ্বাস কৰে আৰু অভিযোগ দাখিল কৰিব বিচৰা ইয়াৰ ঋণগ্ৰহীতাসকলক পথ প্ৰদৰ্শন কৰে, লগতে ফলাফলত ঋণগ্ৰহীতা অসন্তুষ্ট হ'লে কি কৰিব লাগে সেই বিষয়েও পথ প্ৰদৰ্শন কৰে।

বিষয়টো পৰীক্ষা কৰাৰ পিছত, কোম্পানীয়ে যিমান সোনকালে সম্ভৱ উত্তৰ পঠিয়ায়;
কোম্পানীয়ে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ অভিযোগ/আপত্তিৰ দ্ৰুত নিষ্পত্তি/প্ৰতিকাৰৰ বাবে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা/অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি (Grievance Redressal Mechanism/ Grievance Redressal Policy) নিৰ্ধাৰণ কৰিছে।

যদি কোনো গ্ৰাহক কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কোম্পানীৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাত উল্লেখ কৰা বিৱৰণ অনুসৰি অভিযোগটো কোম্পানীৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া (grievance redressal officer) আৰু মুখ্য নোডেল বিষয়া (principal nodal officer)লৈ এস্কেলেট (escalate) কৰিব পাৰে।

ডিজিটেল ঋণদান (digital lending) সম্পৰ্কীয় গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে MGFL-এ নিযুক্তি দিয়া ঋণদান সেৱা প্ৰদানকাৰীসকলৰ (Lending Service Providers – LSP) ঋণগ্ৰহীতাসকলে উত্থাপন কৰা ডিজিটেল ঋণদান সম্পৰ্কীয় অভিযোগ/সমস্যাসমূহ নিষ্পত্তি কৰিবলৈ উপযুক্ত নোডেল অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া থাকে। এনে অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াই তেওঁলোকৰ সংশ্লিষ্ট ডিজিটেল ঋণদান এপ (Digital Lending Apps – DLA)ৰ বিৰুদ্ধে হোৱা অভিযোগসমূহো নিষ্পত্তি কৰিব। অভিযোগ নিষ্পত্তি

বিষয়াসকলৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ কোম্পানী, ইয়াৰ LSP-সমূহৰ ৱেবছাইটত আৰু DLA-সমূহত, লগতে ঋণগ্ৰহীতাক প্ৰদান কৰা মুখ্য তথ্য বিবৃতি (KFS)তো বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব। ইয়াৰ উপৰিও, ওপৰত উল্লেখ কৰা ধৰণে অভিযোগ দাখিল কৰাৰ সুবিধা DLA আৰু ৱেবছাইটতো উপলব্ধ কৰা হ'ব। পুনৰ স্পষ্ট কৰা হয় যে অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ দায়িত্ব কোম্পানীৰ ওপৰতে বৰ্তি থাকিব।

22. অনিবাৰ্য পৰিস্থিতি (Force Majeure)

কোম্পানীয়ে উল্লেখ কৰা আৰু দিয়া বিভিন্ন প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ সাধাৰণ কাৰ্যকৰী পৰিৱেশত প্ৰযোজ্য হ'ব। যিকোনো অনিবাৰ্য পৰিস্থিতিৰ (Force Majeure) ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহীতা, অংশীদাৰ আৰু সাধাৰণ ৰাইজৰ সম্পূৰ্ণ সন্তুষ্টি অনুসৰি FPC-ৰ অধীনত লক্ষ্যসমূহ পূৰণ কৰিবলৈ অক্ষম হ'ব পাৰে।

23. সময়ে সময়ে পৰ্যালোচনা

কোম্পানীৰ সঞ্চালক পৰিষদে সময়ে সময়ে (বছৰত অন্ততঃ এবাৰ) সংহিতাৰ অনুপালন আৰু GRC-ৰ কাৰ্যকলাপ পৰ্যালোচনা কৰিব। এনে পৰ্যালোচনাৰ এখন একত্ৰিত প্ৰতিবেদন সঞ্চালক পৰিষদে নিৰ্ধাৰণ কৰা নিয়মীয়া ব্যৱধানত পৰিষদৰ আগত দাখিল কৰা হ'ব।

টোকা: 'ন্যায্য আচৰণ সংহিতা' ('Fair Practices Code') সম্পৰ্কীয় নিৰ্দেশনাৰ অনুপালনত, MGFL-এ সংহিতাখন কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ আৰু প্ৰচাৰ কৰিব আৰু ইয়াৰ সকলো শাখাতো সেয়া উপলব্ধ হ'ব।

24. নিয়ন্ত্ৰক অনুপালন (Regulatory Compliance) আৰু অগ্ৰাধিকাৰ

এই নীতিৰ বিধানসমূহ আৰু ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (RBI) বা অন্য যিকোনো উপযুক্ত কৰ্তৃপক্ষই জাৰি কৰা প্ৰযোজ্য আইন, নিয়ম, প্ৰবিধান (regulations), জাননী (notifications), চাকুলাৰ বা নিৰ্দেশনাৰ মাজত কোনো সংঘাত বা অসংগতি হ'লে, প্ৰযোজ্য আইন বা নিয়ন্ত্ৰক প্ৰয়োজনীয়তাৰ বিধানসমূহ প্ৰাধান্য পাব।

25. নীতিৰ পৰ্যালোচনা

এই নীতিখন সময়ে সময়ে, আৰু প্ৰতি বছৰে অন্ততঃ এবাৰ, বা প্ৰযোজ্য আইন, প্ৰবিধান, RBI-ৰ নিৰ্দেশনা (RBI Directions) বা কোম্পানীৰ ব্যৱসায়িক প্ৰয়োজনীয়তাত কোনো পৰিৱৰ্তনৰ বাবে প্ৰয়োজন হ'লে তাৰ আগতেই, পৰ্যালোচনা কৰা হ'ব। নীতিৰ যিকোনো সংশোধন পৰ্যালোচনা আৰু অনুমোদনৰ বাবে উপযুক্ত কৰ্তৃপক্ষৰ আগত দাখিল কৰা হ'ব।

*****