

ন্যায্য অনুশীলন কোডের উপর
নীতি

নথি নং:

সংস্করণ নং: 1.5

জারী করার তারিখ: 29.11.2024

কার্যকর হওয়ার তারিখ: 29.11.2024

লিখিত সূচী

প্রস্তুত করছেন	পর্যালোচনা করছেন		অনুমোদন করছেন
মিঃ সঞ্জয় রাওয়ান চফি কমপ্লায়ন্স অফিসার	নাম	পদ	পর্যালোচনা করছেন
	রবি ভ্যালিয়া	সিআরও	
	অমল দহেরেকর	সিপিও	
	দীপক গোস্বামী	সিএফও	
	মনমীত সাহা	সিবিও	
	যোগেশ নাথওয়া	ইভিপি, অপারেশন্স	
	বিকাশ কোরতালওয়ার	এসভিপি, এইচআর	
	বাসুধা চৌধুরী	এসভিপি, ক্রেডিট	
	গৌরী শাহ	এসভিপি, ঝুঁকি	

সংশোধনের ইতিহাস

জারী করার তারিখ	সংস্করণ নং	সংশোধিত ধারা
13 সেপ্টেম্বর'19	1.0	প্রথম ইস্যু
11 জানুয়ারি'21	1.1	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা / নোডাল অফিসারের ঠিকানায় সংশোধন
01 মার্চ'24	1.2	শুধুমাত্র হফোজত সচিবালয় থেকে সম্মতিতে পরিবর্তিত হয়েছে (এসইসি > সিএমপি)
06-04-24	1.3	নীতিমালাটি নিম্নতরক (আরবিআই) নির্দেশিকায় উল্লিখিত ন্যায্য অনুশীলন কোড সম্পর্কিত সমস্ত প্রাসঙ্গিক প্রয়োজনীয়তাগুলি কভার করার জন্য সংশোধিত হয়েছে, যা নিম্নরূপ: a) মাস্টার নির্দেশনা - রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কলে ভিত্তিক নিম্নতরক) নির্দেশিকা, 2023, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়েছে। b) ন্যায্য ঋণদান অনুশীলন - 18 আগস্ট, 2023 তারিখে ঋণ অ্যাকাউন্টে শাস্তিমূলক চার্জ

		c) দায়িত্বশীল ঋণদান আচরণ - 13 সেপ্টেম্বর, 2023 তারিখে ব্যবহৃত ঋণ পরিশোধ/নষ্পত্তির সময় স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ
26-06-24	1.4	প্রধান কার্যালয়ে স্থানান্তরিত ঠিকানা এবং নবনযুক্ত অভ্যোগ নষ্পত্তি কর্মকর্তার বিবরণ অন্তর্ভুক্ত করার জন্য নীতিমালা সংশোধন করা হয়েছে।
29-11-24	1.5	নীতিমালার আওতাধীন পরমাণ বৃদ্ধি করা হয়েছে: <ul style="list-style-type: none"> i. ন্যায্য অনুশীলন কোড সম্পর্কিত প্রাসঙ্গিক নষ্পত্তি প্রয়োজনীয়তাগুলি অন্তর্ভুক্ত করা, যার মধ্যে রয়েছে মূলত আরবআই সার্কুলার "ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস)" অনুসারে কেএফএস প্রয়োজনীয়তাগুলি অন্তর্ভুক্ত করা। ii. আরবআই সার্কুলার "ঋণদাতাদের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড - সুদে চার্জিং" অনুসারে ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদ চার্জ করার সময় গৃহীত ন্যায্য অনুশীলন পদ্ধতির উল্লেখ করা। iii. অন্যান্য ছোটখাটো পরিবর্তন।

গুরুত্বপূর্ণ নোট:

যদি কোনও সময়ে এই নীতি এবং ভারতীয় রজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক জারী করা কোনও প্রবিধান, নিয়ম, নর্দশেকা, বিজ্ঞপ্তি, স্পষ্টীকরণ, সার্কুলার, মাস্টার সার্কুলার/নর্দশেনার মধ্যে ব্যাখ্যা/তথ্যের দ্বন্দ্ব দখো দয়ে, তাহলে ভারতীয় রজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক জারী করা এই ধরনের প্রবিধান, নিয়ম, নর্দশেকা, বিজ্ঞপ্তি, স্পষ্টীকরণ, সার্কুলার, মাস্টার নর্দশেকার ব্যাখ্যা প্রাধান্য পাবে।

সূচনা

বহুদিন সময়ান্তরে সংশোধিত আরবআই মাস্টার নির্দেশনা – ভারতীয় রজিার্ড ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি – স্কেলে ভিত্তিক রগুলেশন) নির্দেশাবলী, 2023” ন্যায্য অনুশীলনের উপর বিস্তৃত নির্দেশিকা নির্ধারণ করেছে যা সকল নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা প্রণয়ন এবং অনুমোদিত হবে।

ন্যায্য অনুশীলন কোড-এর লক্ষ্য গ্রাহকদের অনুশীলনের একটি কার্যকর ওভারভিউ প্রদান করা, যা কোম্পানি তার গ্রাহকদের দেওয়া আর্থিক সুবিধা এবং পরিশোধের ক্ষেত্রে কোম্পানি অনুসরণ করবে। কোডটি গ্রাহকদের তাদের দ্বারা ব্যবহার করা আর্থিক সুবিধা এবং পরিশোধগুলির বিষয়ে জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করবে এবং কোম্পানি অনুমোদন ও বিতরণ করতে পারে এমন কোনও ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

ন্যায্য অনুশীলন কোড সম্পর্কিত আরবআই-এর নির্দেশিকাগুলিতে পরবর্তী যে কোনও সংশোধন, সংশোধিত আরবআই নির্দেশিকাগুলি বর্তমান ন্যায্য অনুশীলন কোডটিকে ততটাই ছাড়িয়ে যাবে যতটা এটি আপডেট করা নির্দেশিকা / নির্দেশাবলীর সাথে সঙ্গতিপূর্ণ নয়।

ন্যায্য অনুশীলন কোড

ভারতীয় রজিার্ড ব্যাঙ্কের দ্বারা সমস্ত নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্স কোম্পানিগুলিকে (NBFC) জারী করা উল্লিখিত মাস্টার নির্দেশের রফোরেন্সে, NeoGrowth কর্তৃক প্রাইভেট লিমিটেড ("NeoGrowth" / "কোম্পানি"), একটি NBFC, তার FPC প্রণয়ন করেছে যা অন্যান্য বিষয়গুলির সাথে, সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে ঋণের আবেদন প্রাপ্তি এবং তার প্রক্রিয়াকরণ, অনুমোদন, নীরীক্ষণ এবং ঋণ এবং অন্যান্য আর্থিক পণ্য পুনরুদ্ধার এবং এটির দ্বারা প্রদত্ত অন্যান্য আর্থিক পণ্য, অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা প্রভৃতি সম্পর্কিত শর্তাবলী প্রকাশের নীতিগুলিও কভার করে।

জাতি, বর্ণ, বর্ণ, ধর্ম, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, বয়স বা শারীরিক অক্ষমতা ইত্যাদির ভিত্তিতে কোনোরকম বৈষম্য ছাড়াই কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত আর্থিক পণ্য, যোগ্য আবেদনকারীদের কাছে উপলব্ধ করা NeoGrowth -এর বর্তমান নীতি এবং ভবিষ্যতে তা থাকবে।

সংক্ষেপে, কোম্পানির ব্যবসা পরিচালনা করা হবে বিদ্যমান সংবিধিবিধ এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে, দক্ষতা, গ্রাহক-অভিযোগ এবং কর্পোরেট শাসন নীতির উপর যথাযথ মনোযোগ দিয়ে।

এছাড়া, কোম্পানি তার কার্যপ্রণালীতে ন্যায্য অনুশীলন কোড মনে চলবে, যার মূল উপাদানগুলি হল নিম্নরূপ:

1. ঋণ এবং ঋণ প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন:

- কোম্পানি পণ্যের প্রকৃতির উপর নির্ভর করে তার গ্রাহকদের দেওয়া সমস্ত পণ্যের জন্য একটি ঋণ আবেদন ফর্ম তৈরি করেছে। ঋণের আবেদনপত্রের মধ্যে গ্রাহকদের সম্পর্কে প্রয়োজনীয় তথ্য, পণ্যের বৈশিষ্ট্য এবং ঋণ প্রক্রিয়াকরণের জন্য জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথি অন্তর্ভুক্ত থাকে।
- ঋণের আবেদনের ফর্মগুলি ইংরেজিতে পাওয়া যায় / স্থানীয় ভাষায় ব্যাখ্যা করা হয় এবং সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের সহজ পরীক্ষা/বোঝার জন্য আবেদনকারীর স্থানীয় ভাষায় বোঝানো হয়।
- NeoGrowth-এর ঋণের আবেদনে প্রয়োজনীয় তথ্য রয়েছে যা সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে যাতো অন্যান্য ঋণদাতাদের দেওয়া শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং আবেদনকারীর দ্বারা গৃহীত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা যায়।
- ঋণের আবেদন ফর্মটি RBI-এর KYC নির্দেশিকাগুলির অধীনে প্রয়োজনীয় নথিগুলি সহ জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথিগুলিকে নির্দেশ করে।
- NeoGrowth ঋণের আবেদন প্রাপ্তির জন্য সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে স্বীকৃতি প্রদান করে। যা সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে তা এই ধরনের স্বীকৃতিতে উল্লেখ করা হয়েছে।

2. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী:

- কোম্পানি ঋণগ্রহীতার ক্রেডিটযোগ্যতার উপর যথাযথ পরিশ্রম করবে, যা আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ প্যারামিটার হবে। মূল্যায়ন কোম্পানির ক্রেডিট নীতি, নিয়ম এবং পদ্ধতির সাথে সঙ্গতপূর্ণ হবে।
- NeoGrowth সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে একটি অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে বা অন্যথায় ঋণের আবেদনের ভাগ্য লিখিতভাবে জানায়। একটি ঋণ অনুমোদনের ক্ষেত্রে, অনুমোদন পত্রে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এবং শর্তাবলী সহ বার্ষিক সুদের হার এবং তার আবেদনের পদ্ধতি রয়েছে।

ন্যায্য অনুশীলন কোডের উপর নীতি

- ঋণগ্রহীতার দ্বারা যোগাযোগ করা শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা NeoGrowth তার রেকর্ডে, প্রযোজ্য ডিজিটাল বা ফিজিক্যাল মোডে সংরক্ষিত থাকে এবং এর একটি অনুলিপি ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হয়।
- কোম্পানি যদি থাকে তবে প্রযোজ্য করার সাথে ঋণ চুক্তিতে দেরিতে পরিশোধের জন্য শাস্তিমূলক চার্জ মোটা অক্ষরে উল্লেখ করবে।
- NeoGrowth ঋণ বতিরগরে সময় সমস্ত ক্লায়নেটকে ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতীতি এনক্লোজারের একটি অনুলিপি সহ ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি সরবরাহ করে, ঋণগ্রহীতা যত্নে বোঝাবে।

3. ক্রেফএস-এর প্রযোজনীয়তা

- আরবিআই-এর মাস্টার ডিরেকশন অফ কেওয়াইসি-এর [সংযোজন এ](#)-তে প্রদত্ত স্ট্যান্ডার্ডাইজড ফর্ম্যাট অনুসারে, ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে একটি অবগত দৃষ্টিভঙ্গি নীতি সাহায্য করার জন্য কোম্পানি সকল সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের একটি ক্রেফএস প্রদান করবে। (লিঙ্ক – পরিশিষ্ট এ: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/CIRCULARKFS1504242_A.pdf)
- ঋণগ্রহীতাদের বোধগম্য ভাষায় ক্রেফএস লেখা হবে। ঋণগ্রহীতাকে ক্রেফএস-এর বিষয়বস্তু ব্যাখ্যা করতে হবে এবং একটি স্বীকৃতি গ্রহণ করতে হবে যে তিনি এটি বুঝতে পেরেছেন।
- এছাড়াও ক্রেফএস-কে একটি অনন্য প্রস্তাব নম্বর প্রদান করা হবে এবং সাত দিন বা তার বেশি ম্যাদের ঋণের জন্য কমপক্ষে তিন কার্যদিবসের ম্যাদ থাকবে এবং সাত দিনের কম ম্যাদের ঋণের জন্য এক কার্যদিবসের ম্যাদ থাকবে।
 - ব্যাখ্যা
 - ম্যাদকাল বলতে ঋণগ্রহীতাকে কোম্পানি কর্তৃক ক্রেফএস প্রদানের পর ঋণের শর্তাবলীতে সম্মত হওয়ার জন্য উপলব্ধ সময়কালকে বোঝায়। বধিতার সময়কালে ঋণগ্রহীতা যদি সম্মত হন তবে কোম্পানি ক্রেফএস-এ নরিদশেতি ঋণের শর্তাবলী দ্বারা আবদ্ধ থাকবে।
- ক্রেফএস-এ বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর) এবং ঋণের ম্যাদের উপর ঋণের পরিশোধের সময়সূচীর একটি গণনা পত্রও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। এপিআর-এ কোম্পানি কর্তৃক আরোপিত সমস্ত চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকবে। একটি কাল্পনিক ঋণের জন্য এপিআর গণনা এবং পরিশোধের সময়সূচী প্রকাশের উদাহরণ [যথাক্রমে পরিশিষ্ট বি এবং সি](#)-তে দেওয়া হল।

ন্যায্য অনুশীলন কোডের উপর নীতি

(লঙ্কি – পরশিষ্টি বি-

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/CIRCULARKFS1504242_B.pdf

(লঙ্কি – পরশিষ্টি সি-

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/CIRCULARKFS1504242_C.pdf)

- v. তৃতীয় পক্ষের পরষিবো প্রদানকারীদের পক্ষ থেকে কোম্পানি কর্তৃক ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে প্রকৃত ভিত্তিতে আদায় করা চার্জ, যমেন বীমা চার্জ, আইনি চার্জ ইত্যাদি, এপিআর-এর অংশ হবো এবং আলাদাভাবে প্রকাশ করা হবো। কোম্পানি যখনই এই ধরনের চার্জ আদায়ের সাথে জড়িত থাকুক না কেন, প্রতিটি পেমেন্টের জন্য রসদি এবং সম্প্রকৃতি নথিপত্র যুক্তিসিঙগত সময়ের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে সরবরাহ করতে হবো।
- vi. ঋণগ্রহীতার স্পষ্ট সম্মতি ছাড়া ঋণের ম্যোদকালে কোনও পর্যায়ে ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণগ্রহীতার স্পষ্ট সম্মতি ছাড়া কোনও ফি, চার্জ ইত্যাদি কোম্পানি কর্তৃক আদায় করা যাবো না।
- vii. ঋণ চুক্তির অংশ হিসাবে প্রদর্শনের জন্য একটি সারসংক্ষেপে বাক্স হিসাবেও কেএফএস অন্তর্ভুক্ত করা হবো।

4. লোন অ্যাকাউন্টে পনোল চার্জ*:

- যদি ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদি না মনে চলার জন্য অর্থদণ্ড চার্জ করা হয় তবে তা 'দণ্ডনীয় চার্জ' হিসাবে গণ্য হবো এবং সুদের হারে যোগ করা 'দণ্ডনীয় সুদ' আকারে ধার্য করা হবো না যা ঋণের উপর চার্জ করা হয়।
- পনোল চার্জের কোন ক্যাপিটালাইজেশন থাকবো না অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর আর কোন সুদ গণনা করা হবো না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের চক্রবৃদ্ধির স্বাভাবিক প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত করবো না।
- NeoGrowth সুদের হারে কোনও অতিরিক্ত উপাদান প্রবর্তন করবো না এবং কোম্পানি এই নির্দেশিকাগুলি কথায় ও কাজে উভয়ই সাথেই সম্মতি নিশ্চিত করবো।
- পনোল চার্জের পরিমাণ যুক্তিসিঙগত এবং একটি নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক হবো না। ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদি এবং শর্তাবলীর অ-সম্মতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবো।
- 'ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে' ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ঋণের মঞ্জুরির ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জ, বস্তুগত শর্তাদি এবং শর্তাবলীর অনুরূপ অ-সম্মতির জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবো না।
- কোম্পানি লোন চুক্তিতে গ্রাহকদের কাছ থেকে পনোল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ প্রকাশ

ন্যায্য অনুশীলন কোডের উপর নীতি

নথি নং:

সংস্করণ নং: 1.5

জারী করার তারিখ: 29.11.2024

কার্যকর হওয়ার তারিখ: 29.11.2024

করবে

এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণভাবে প্রযোজ্য শর্তাদি / কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS) চার্জের শডিউলরে অধীনে কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেখানোর পাশাপাশি

- যখনই ঋণ গ্রহীতাদের বস্তুগত শর্তাদি ও শর্তাবলীর অ-সম্মতির জন্য রমাইন্ডার পাঠানো হয়, প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জগুলি জানানো হবে। তদুপরি, পনোল চার্জ ধার্যের যে কোনো উদাহরণ এবং এর কারণও জানাতে হবে।

কোম্পানি পনোল চার্জ সংক্রান্ত বর্ধমান বোর্ড-অনুমোদিত নীতি আপডেট করেছে এবং এটি ওয়েবসাইটে উপলব্ধ।

5. দায়িত্বশীল ঋণদানের আচার-ব্যবহৃত ঋণ পরিশোধ/নষ্পিত্তরি বিষয়ে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করা

ভবিষ্যতে গ্রাহকদের অভযোগ এবং বরিোধ এড়াত কোম্পানি সম্পূর্ণ পরিশোধ এবং ঋণ অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার পরে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশের ক্ষেত্রে সর্বোত্তম অনুশীলন গ্রহণ করবে। ঋণগ্রহীতাদের সমস্যা সমাধানের জন্য এবং দায়িত্বশীল ঋণ প্রদানের জন্য, নমিনলিথি নর্দশোবলী অনুসরণ করা হবে:

A. স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপিত্ত্র প্রকাশ:

- কোম্পানি সমস্ত স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করবে এবং ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নষ্পিত্তরি তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে যেকোনো রজেষ্ট্রিতে নবিন্ধতি চার্জগুলি সরিয়ে দেবে।
- ঋণগ্রহীতাকে যে শাখা থেকে ঋণ অ্যাকাউন্টটি পরষিবো দেওয়া হয়েছিল বা কোম্পানির অন্য কোনো অফিসি যখনে নথিগুলি পাওয়া যায়, তার পছন্দ অনুযায়ী মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপিত্ত্র সংগ্রহ করার বকিল্প দেওয়া হবে।
- আসল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার সময়সীমা এবং স্থান কার্যকর তারিখে বা তার পরে জারী করা ঋণ অনুমোদনের চর্চিতে উল্লেখ করা উচিত।
- একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর আনুষঙ্গিক ঘটনার মোকাবিলা করার জন্য, কোম্পানির বর্ধে উত্তরাধিকারীদের কাছে আসল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার জন্য একটি সুশৃঙ্খল পদ্ধতি থাকতে হবে। এই ধরনের পদ্ধতি গ্রাহককে

ন্যায্য অনুশীলন কোডের উপর নীতি

নথি নং:

সংস্করণ নং: 1.5

জারী করার তারিখ: 29.11.2024

কার্যকর হওয়ার তারিখ: 29.11.2024

তথ্যের জন্য অন্যান্য অনুরূপ নীতি এবং পদ্ধতির সাথে একযোগে NBFC-এর ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবো।

B. স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশে বলিম্বরে জন্য ক্ষতপূরণ:

- মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশে বলিম্বরে ক্ষতের বা ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির তারিখ থেকে 30 দিনের পরে প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে চার্জ সনতুষ্টা ফর্ম ফাইল করতে ব্যর্থ হলে, কোম্পানি এই বলিম্বরে কারণগুলি ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ করবে। যে ক্ষতের বলিম্বরে জন্য কোম্পানি দায়ী, সে ক্ষতের বলিম্বরে প্রতিটি দিনের জন্য ₹5,000 হারে ঋণগ্রহীতাকে ক্ষতপূরণ দিতে হবে।
- মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ক্ষয়/ক্ষতি হলে, আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তি নথি নকল/প্রত্যয়িত কপি পতে সহায়তা করবে এবং এর সাথে সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে। উপরে ধারা (ii) এ নির্দেশিত হিসাবে ক্ষতপূরণ প্রদান। তবে, এই ধরনের ক্ষতের, এই প্রক্রিয়াটি সম্পূর্ণ করার জন্য কোম্পানির কাছে 30 দিনের অতিরিক্ত সময় পাওয়া যাবে এবং বলিম্বতি সময়ের জরিমানা তারপরে গণনা করা হবে (অর্থাৎ, মোট 60 দিনের পরে)।
- এই নির্দেশাবলীর অধীনে প্রদত্ত ক্ষতপূরণ কোন প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী অন্য কোন ক্ষতপূরণ পাওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতার অধিকারের প্রতি কোনও ক্ষতি না করাই দেওয়া হবে।

C. প্রযোজ্যতা:

- উপরে অনুচ্ছেদে B-এর নির্দেশাবলী সেই সমস্ত ক্ষতের প্রযোজ্য হবে যখন 01 ডিসেম্বর, 2023-এর পরে বা তার পরে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করা হবে।

6. শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বতিরণ:

- NeoGrowth ঋণগ্রহীতাকে ইংরেজিতে বা স্থানীয় ভাষায় / ঋণগ্রহীতার বোঝার ভাষায় নোটিশ দেয়, বতিরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরমিবে চার্জ, প্রপিমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তনের জন্য। সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি হল সম্ভাব্যভাবে কার্যকর এবং এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
- চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্তটি ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ।

- NeoGrowth সমস্ত বক্যো পরিশোধের পরে বা ঋণের বক্যো পরমাণের আদায়ের উপর সমস্ত সিকিউরিটিজ রলিজি করবে যে কোনও বধৈ অধিকার বা ঋণগ্রহীতার বরীদুধে অন্য কোনও দাবরি জন্য লয়িনে সাপক্ষে। ঋণগ্রহীতাকে বক্যো দাবি এবং শর্তাবলী সম্পর্কে সম্পূর্ণ ববিরণ সহ যথায়থ নোটশি দেওয়া হবে যার অধীনে কোম্পানি সিকিউরিটিজ ধরে রাখার অধিকারী হবে/ সটে-অফরে অধিকার প্রয়োগ করা হবে।

7. সাধারণ:

- NeoGrowth ঋণের নথরি শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত ঋণ গ্রহীতার বযিয়ে হস্তক্ষেপে করা থেকে বরিত থাকে, যদি না নতুন তথ্য পূর্বে ইচ্ছাকৃতভাবে প্রকাশ না করা হয় বা অন্যভাবে ঋণগ্রহীতার নজরে না আসে।
- অন্য NBFC, ব্যাঙ্ক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানে একটি ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরে জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে একটি অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষত্রে, NeoGrowth -এর সম্মতি বা অন্যথায়, যদি থাকে, এই ধরনের অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের হস্তান্তর ঋণগ্রহীতার সাথে চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে এবং সময়ে সময়ে প্রযোজ্য আইন, বধি, প্রবধিান এবং নর্দিশেকাগুলরি সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- ঋণ পুনরুদধারের ক্ষত্রে, NeoGrowth শুধুমাত্র সেইসব প্রতিকারের আশ্রয় নবে যা তার কাছের আইনত এবং বধৈভাবে উপলবধ এবং অযথা হযরানরি অবলম্বন করবে না যমেন করমাগতভাবে ঋণগ্রহীতাদের অসময়ে বরিক্ত করা, ঋণ পুনরুদধারের জন্য পশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি যহেতু গ্রাহকদের অভয়িগরে মধ্যে কোম্পানির কর্মীদের অভদ্র আচরণও অন্তর্ভুক্ত, তাই কোম্পানি নশিচতি করবে যে কর্মীরা গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশকিষতি।
- ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনও উদ্দেশ্যে অনুমোদতি কোনও ফলোটিং রটে টার্ম লেনের উপর, কো-অবলগিয়ান্ট (দের) সহ বা ছাড়াই, কোম্পানি ফোরকলোজার চার্জ/প্রিপমেন্টে জরমিানা ধর্য করবে না।
- NeoGrowth একটি সুদের হার নীতি গ্রহণ করেছে প্রাসংগিক কারণগুলি যমেন তহবলিরে খরচ, মার্জনি এবং ঝুঁকি প্রমিয়াম ইত্যাদিকে ববিচেনা করে ঋণ এবং অগ্রমিরে জন্য বার্ষিক ভিত্তিতে সুদের হার নর্ধারণ করত। এবং এটি ঋণ গ্রহীতার কাছের ঋণের আবদেনপত্রের প্রকাশ করা হয় এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটেও প্রদর্শতি হয়।

8. অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা:

- কোম্পানি এই বিষয়ে উদ্ভূত বিরোধ নিষ্পত্তি করার জন্য সংস্থার মধ্যে উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা স্থাপন করেছে। এই ধরনের ব্যবস্থা নিশ্চিতি করে যে কার্যকরতাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়।
- NeoGrowth তার ক্লায়েন্টদেরে গাইড করে যারা অভিযোগ জানাতে চায় এবং ক্লায়েন্ট ফলাফলে অসন্তুষ্ট হলে কী করতে হবে সে বিষয়েও নির্দেশনা প্রদান করে।
- বিষয়টি পরীক্ষা করার পর, NeoGrowth যত তাড়াতাড়ি সম্ভব একটি প্রতিক্রিয়া পাঠায়।
- ব্যবসায়িক অনুশীলন, ঋণের সিদ্ধান্ত, ঋণ ব্যবস্থাপনা এবং পুনরুদ্ধারের সাথে সম্পর্কিত যে কোনও বিষয়ে NeoGrowth গ্রাহকদেরে অভিযোগের প্রতিকারের জন্য একজন কর্মকর্তাকে মনোনীত করে এবং এটি অনুমোদনের চর্চিতে নির্দেশিত হয়।

কোম্পানি তার গ্রাহকদেরে সুবিধার জন্য, তার শাখায়/স্থানে যেখানে ব্যবসায়িক লেনদেন করা হয়, নমিনলিথিত তথ্যগুলি বিশিষ্টভাবে প্রদর্শন করবে:

- কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য জনসাধারণের কাছে অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল ঠিকানা)।
- প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল ঠিকানা) যার সাথে কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য জনসাধারণের কাছে যোগাযোগ করা যতে পারবে।
- রজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্ট্রিটেডে অম্বডসম্যান স্কিম, 2021 ('স্কিম')
- ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায় স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্য
- যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তি করা না হয়, তাহলে গ্রাহক অভিযোগ দায়ের পোর্টালের মাধ্যমে রজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া'র কাছে আবেদন করতে পারেন: <https://cms.rbi.org.in/>

- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণ নমিনরূপ:

মিঃ যোগেশ নাথওয়া

প্রধান নোডাল অফিসার

NEOGROWTH

Lending simplified. Growth amplified.

ন্যায্য অনুশীলন কোডের উপর
নীতি

নথি নং:

সংস্করণ নং: 1.5

জারী করার তারিখ: 29.11.2024

কার্যকর হওয়ার তারিখ: 29.11.2024

NeoGrowth Credit Private Limited

টাইমস স্কয়ার, টাওয়ার ই, 9ম তল, আন্ধরো কুরলা রোড, মারোল, আন্ধরো ইস্ট – 400059।

ইমহেল আইডি: nodalofficer@neogrowth.in

মসিসে বজিল পাটওয়া

অভিযোগ নষ্পত্তি অফসিার

NeoGrowth Credit Private Limited

টাইমস স্কয়ার, টাওয়ার ই, 9ম তল, আন্ধরো কুরলা রোড, মারোল, আন্ধরো ইস্ট – 400059।

ইমহেল আইডি: grievanceofficer@neogrowth.in

কর্মীদের ক্লায়েন্টদের সাথে আচরণ করার সময়, বশিষে করে, শারীরিকভাবে প্রতবিন্ধী
ব্যক্তি এবং মহল্লাদের ক্ষত্রে কর্মীদের সতর্কতা ও বনিয়ী হওয়ার জন্য সংবদনশীল
হতে হবে।

9. রজিার্ত ব্যাঙ্ক- ইন্টগ্ৰিটেডে ওম্বুডস্ম্যান স্কমি 2021:

- ওম্বুডস্ম্যান স্কমিরে অধীনে, কোম্পানি একজন প্রনিসপাল নোডাল অফসিার (PNO) নযুক্ত করছে যনি কোম্পানির প্রতনিধিত্ব করার জন্য এবং কোম্পানির বিরুদ্ধে দায়রে করা অভিযোগরে বশিষে ন্যায্যপালকে তথ্য প্রদানরে জন্য দায়ী থাকবনো।
- গ্রাহকদের সুবধির জন্য, যসেব শাখায়/স্থানে ব্যবসা লনেদনে করা হয়, সখোনে PNO-এর নাম ও যোগাযোগরে ববিরণ (টলেফিোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমলে) এবং ওম্বুডস্ম্যান-এর অভিযোগ দায়রে পরটালরে বশিদ ববিরণ সহ ([https:// cms.rbi.org.in](https://cms.rbi.org.in)) প্রদর্শতি হবে।
- স্কমিটির প্রধান বশেষিট্য়গুলি সমস্ত অফসি এবং শাখাগুলতি ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্জলিকি ভাষায় এমনভাবে প্রদর্শতি হবে যাতে কোনও ব্যক্তি অফসি বা শাখায় পরদির্শন করে স্কমিরে বশিষে পর্যাপ্ত তথ্য পান।
- ওম্বুডস্ম্যান স্কমিরে প্রধান বশেষিট্য়গুলি এবং স্কমিরে একটি অনুলপি এবং প্রধান নোডাল অফসিাররে যোগাযোগরে বশিদগুলি ওয়েবসাইটে বশিষিটভাবে প্রদর্শতি এবং আপডটে করা হবে।

10. ন্যায্য অনুশীলন কোড যোগাযোগের ভাষা এবং মডেল:

ন্যায্য অনুশীলন কোড (যা অগ্রাধিকারমূলকভাবে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো একটি ভাষা হতে হবে)। এটি বিভিন্ন স্ট্রাকচারের তথ্যের জন্য ওয়েবসাইটে দেওয়া হবে।

11. অতিরিক্ত সুদ চার্জ করা নিষিদ্ধতা:

- তহবিলের খরচ, মার্জনি এবং ঝুঁকির প্রিমিয়াম ইত্যাদির মতো প্রাসঙ্গিক কারণগুলি বিবেচনায় নিয়ে ঋণ এবং অগ্রিম, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জের উপর সুদে হার নির্ধারণের জন্য পর্যালোচনা পরে একটি সুদে হার মডেল/নীতি গ্রহণ করেছে। সুদে হার এবং ঝুঁকির গ্রুপে জন্ম পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের সুদে হারের জন্য ভিন্ন ভিন্ন হার চার্জ করার জন্য যৌক্তিকতা আবেদনপত্রের ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনপত্রের স্পষ্টভাবে জানানো হবে।
- সুদে হার এবং ঝুঁকির গ্রুপে জন্ম পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে যখনই সুদে হার পরিবর্তন হবে।
- সুদে হার বার্ষিক হার হতে হবে যাতা ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।

অধিকন্তু, ঋণ অ্যাকাউন্টের উপর সুদ ধার্য করার সময় একটি ন্যায্য অনুশীলন পদ্ধতি গ্রহণ করা হবে যখন, গ্রাহককে তহবিল বিতরণের তারিখ থেকে সুদ ধার্য করা হবে, গ্রাহককে ঋণ মঞ্জুর করার তারিখ থেকে নয়।

12. শারীরিক/ দৃষ্টি পরতবিন্দীর জন্য ঋণ সুবিধা:

অক্ষমতার কারণে শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে পরতবিন্দী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধা সহ পণ্য ও সুবিধার প্রসারে কোম্পানি বৈষম্য করবে না। সমস্ত শাখা এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা পাওয়ার জন্য সম্ভাব্য সব ধরনের সহায়তা প্রদান করবে। সকল স্তরের কর্মীদের জন্য পর্যালোচনা সকল প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে, কোম্পানি আইন এবং আন্তর্জাতিক কনভেনশন দ্বারা নিশ্চিত পরতবিন্দী ব্যক্তিদের অধিকার সম্বলিত একটি উপযুক্ত মডেল অন্তর্ভুক্ত করবে। এছাড়াও, কোম্পানি তাদের দ্বারা ইতিমধ্যেই প্রত্যাশিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার অধীনে পরতবিন্দী ব্যক্তিদের অভিযোগের প্রতিকার নিশ্চিত করবে।

13. ডিজিটাল ঋণ প্রদান এবং ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে ন্যায্য অনুশীলন কোড মনে চলা:

ন্যায্য অনুশীলন কোডের উপর নীতি

নথি নং:

সংস্করণ নং: 1.5

জারী করার তারিখ: 29.11.2024

কার্যকর হওয়ার তারিখ: 29.11.2024

কোম্পানি, তার নিজস্ব ডিজিটাল লেনদেনে প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে বা আউটসোর্সড ল্যান্ডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ঋণ দেওয়া হোক না কেন, যথাযথ অনুশীলন কোড নির্দেশিকাগুলি অক্ষরে অক্ষরে মেনে চলবে।

রকিভারি এজেন্টেরা কোম্পানির ন্যায্য অনুশীলন কোড এবং সেইসাথে পাওনা আদায় এবং নিরাপত্তা পুনরুদ্ধারের জন্য তাদের নিজস্ব কোড মেনে চলবে।

14. পরায়ুক্তমকি পর্যালোচনা:

ন্যায্য অনুশীলন কোডের সাথে সম্মতির একটি পরায়ুক্তমকি পর্যালোচনা এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগের প্রতিকার প্রক্রিয়ার কার্যকারিতার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বরিতিতে বোর্ডে জমা দিতে হবে যা এটি দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে।