

সংস্করণ নিয়ন্ত্রণ:

সংস্করণ	তারিখ দত্তক	পরিবর্তন রেফারেন্স	মালিক	কাস্টডিয়ান	অনুমোদন করছে কর্তৃপক্ষ
1.0	16-এপ্রিল- 2014	মেলা অনুশীলন করা কোড(FPC) খসড়া এবং দ্বারা অনুমোদিত বোর্ড	সম্মতি	সম্মতি	বোর্ড পরিচাল কদের
1.1	18- ফেব্রুয়ারি- 2016	FPC পর্যালোচনা এবং অনুযায়ী আপডেট করা হয়েছে ওস্তাদ দিকনির্দেশ এর আরবিআই	সম্মতি	সম্মতি	বোর্ড পরিচাল কদের
1.2	08-মে-2019	FPC পর্যালোচনা এবং অনুযায়ী আপডেট করা হয়েছে ওস্তাদ দিকনির্দেশ এর আরবিআই	সম্মতি	সম্মতি	বোর্ড পরিচাল কদের
1.3	22-জুন-2021	FPC পর্যালোচনা এবং অনুযায়ী আপডেট করা হয়েছে ওস্তাদ দিকনির্দেশ এর আরবিআই	সম্মতি	সম্মতি	বোর্ড পরিচাল কদের
1.4	05-মে-2022	FPC পর্যালোচনা এবং অনুযায়ী আপডেট করা হয়েছে ওস্তাদ দিকনির্দেশ এর আরবিআই	সম্মতি	সম্মতি	বোর্ড পরিচাল কদের
1.5	29-মে-2023	FPC পর্যালোচনা এবং অনুযায়ী আপডেট করা হয়েছে ওস্তাদ দিকনির্দেশ এর আরবিআই	সম্মতি	সম্মতি	বোর্ড পরিচাল কদের
1.6	02-নভেম্বর- 2023	FPC পর্যালোচনা এবং অনুযায়ী আপডেট করা হয়েছে ওস্তাদ দিকনির্দেশ এর আরবিআই।	সম্মতি	সম্মতি	বোর্ড পরিচাল কদের

1.7	06- ফেব্রুয়ারি- 2024	অভিযোগ কর্মকর্তা/প্রধান নোডাল অফিসারের বিবরণ আপডেট করা হয়েছে	সম্মতি	সম্মতি	বোর্ড পরিচাল কদের
-----	-----------------------------	---	--------	--------	-------------------------

**গুরুত্বপূর্ণবিঃদ্রঃ**

যদি এ যেকোনো সময় ক সংঘর্ষ এর ব্যাখ্যা / তথ্য মধ্যে এই নীতি এবং যেকোনো আইন, নিয়ম, নির্দেশিকা, বিজ্ঞপ্তি, স্পষ্টীকরণ, সার্কুলার, ওস্তাদ সার্কুলার/ দিকনির্দেশ জারি দ্বারা সংচিতি ব্যাংক এর ভারত, থেকে সময় প্রতি সময়, উঠা তারপর ব্যাখ্যা এর যেমন আইন, নিয়ম, নির্দেশিকা, বিজ্ঞপ্তি, স্পষ্টীকরণ, সার্কুলার, মাস্টার সার্কুলার/ ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা জারি করা নির্দেশাবলী, থেকে সময় প্রতি সময়, হবে বিরাজ করা.

**টেবিল এর বিষয়বস্তু:**

ভূমিকা .....	3
FAIR অনুশীলন কোড .....	3
1. আবেদন এর দ্য FPC .....	3
2. উদ্দেশ্য এর দ্য FPC .....	3
3. অ-বৈষম্য নীতি .....	4
4. তথ্য .....	4
5. অ্যাপ্লিকেশন জন্য ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ .....	4
6. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী .....	4
7. লোন একাউন্ট পেনাল চার্জ .....	৫
8. বিতরণ এর ঋণ সহ পরিবর্তন ভিতরে শর্তাবলী এবং শর্ত .....	5
9. সাধারণ .....	5-6
10. অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া .....	6-7
11. দ্য সংচিতি ব্যাংক- সমন্বিত ন্যায়পাল পরিকল্পনা, 2021 .....	7
12. পোস্টিং চালু ওয়েবসাইট .....	8
13. নীতি জন্য নির্ধারণ স্বার্থ হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ .....	8
14. পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা .....	8
15. সংযুক্তি ক .....	9

### **ভূমিকা:**

অশভ ফাইন্যান্স লিমিটেড একটি নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (NBFC) হচ্ছে মাস্টার ডিরেকশন - রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক রেগুলেশন) নির্দেশাবলী, 2023 অনুযায়ী ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের নির্দেশিকা তৈরি করেছে।

দ্য মেলা অভ্যাস কোড হয় লক্ষ্য প্রতি প্রদান প্রতি দ্য গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা একটি কার্যকর ওভারভিউ এর দ্য আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবার ক্ষেত্রে কোম্পানি অনুসরণ করবে এমন অনুশীলনগুলি এটি তার গ্রাহকদের / ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা অফার করা হয়। কোড গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের নিতে সুবিধা করবে আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবার বিষয়ে অবহিত সিদ্ধান্তগুলি তাদের এবং ইচ্ছার দ্বারা নেওয়া হবে আবেদন প্রতি যেকোনো ঋণ যে প্রতিষ্ঠান হতে পারে অনুমোদন এবং বিতরণ

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড, সংশোধিত RBI নির্দেশিকা সম্পর্কিত RBI নির্দেশিকাগুলিতে পরবর্তী কোনো সংশোধন বর্তমান ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড যতখানি তা আপডেটের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ নয় নির্দেশিকা / নির্দেশাবলী

### **FAIR অনুশীলন কোড:**

#### **1. আবেদন এর দ্য FPC:**

দ্য এফপিসি প্রয়োজ্য প্রতি সব পণ্য দেওয়া দ্বারা দ্য প্রতিষ্ঠান. দ্য প্রতিষ্ঠান ইচ্ছাশক্তি চালিয়ে যান মূল্যায়নের একাধিক পণ্য তার গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের অর্থায়নের প্রয়োজনীয়তা পূরণ করতে। এফপিসি করবে চালিয়ে যান প্রতি আবেদন প্রতি যেকোনো পণ্য যে হয় উন্নত এবং প্রদান করা হয় দ্বারা কোম্পানি প্রতি এর গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা।

#### **2. উদ্দেশ্য এর দ্য FPC:**

দ্য এফপিসি আছে হয়েছে উন্নত সঙ্গে দ্য অনুসরণ উদ্দেশ্য:

- প্রচার করুন ন্যায্য অনুশীলন দ্বারা বিন্যাস সর্বনিম্ন মান ভিতরে লেনদেন সঙ্গে গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা;
- বৃদ্ধি স্বচ্ছতা মাধ্যম প্রয়োজনীয় প্রকাশ দ্বারা দ্য প্রতিষ্ঠান হিসাবে হতে পারে থাকা প্রাসঙ্গিক প্রতিগ্রাহক/ঋণগ্রহীতা এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI) দ্বারা নির্ধারিত সময়ে সময়ে সময়
- পালক গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা আত্মবিশ্বাস ভিতরে দ্য প্রতিষ্ঠান.
- দান মৌখিক তথ্য সম্পর্কিত দ্য আর্থিক স্কিম ভিতরে ইংরেজি এবং/অথবা একটি স্থানীয় আঞ্চলিকভাষা হিসাবে বোঝা যায় দ্বারা গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা;
- নিশ্চিত করেছে যে আমাদের বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক সাহিত্য হয় পরিষ্কার এবং না বিভ্রান্তিকর
- ব্যখ্যা করেছে আর্থিক প্রভাব এর দ্য লেনদেন
- ডিল দ্রুত এবং পদ্ধতিগতভাবে সঙ্গে জিনিস যে যাওয়া ভুল, দ্বারা সংশোধন ভুল, হ্যান্ডলিং এবং সমাধান গ্রাহকের অভিযোগ দক্ষতার সাথে এবং পথপ্রদর্শক তাদের

### 3. অ-বৈষম্য নীতি:

আমরা হবে না বৈষম্য মধ্যে আমাদের গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা বা তাদের প্রতিনিধি চালু দ্য ভিত্তিএর লিঙ্গ জাতি ধর্ম, বয়স, জাত, বৈবাহিক অবস্থা বা অক্ষমতা

### 4. তথ্য:

- গাইড গ্রাহক নির্বাচন এর পণ্য, যা সম্মেলন তাদের প্রয়োজন এবং দিতে তাদের পরিষ্কারতথ্য ব্যাখ্যা দ্য চাবি বৈশিষ্ট্য এর দ্য সেবা এবং পণ্য তারা হয় আগ্রহী ভিতরে.
- কোম্পানির কাছ থেকে প্রয়োজনীয় নথি এবং তথ্য সম্পর্কে গ্রাহকদের জানান তাদের প্রতি প্রতিষ্ঠা গ্রাহকের সত্য পরিচয় এবং ঠিকানা এবং অন্যান্য নথি প্রতি মেনে চলা সঙ্গে নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা

### 5. অ্যাপ্লিকেশন জন্য ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ:

- গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ক ভাষা যেমন বোঝা যায় দ্বারা দ্য গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা;
- ঋণের আবেদনপত্র ইংরেজিতে পাওয়া যায়/আদেশীয় ভাষায় ব্যাখ্যা করা হয় এবং তৈরি করা হয় বোঝা যায় ভিতরে দ্য আঞ্চলিক ভাষা এর দ্য প্রার্থী জন্য সহজ পরীক্ষা/বোঝা দ্বারা দ্য সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা
- কোম্পানি কর্তৃক জারি করা ঋণের আবেদনপত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য থাকতে হবে যা গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে এর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় শর্তাবলী এবং শর্তাবলী দেওয়া দ্বারা অন্যান্য প্রতিষ্ঠান করতে পারা থাকা তৈরি এবং অবগত সিদ্ধান্ত করতে পারা থাকা গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার দ্বারা নেওয়া। ঋণের আবেদনপত্রে নথিগুলি নির্দেশ করতে হবে প্রয়োজনীয় প্রতি থাকা জমা সঙ্গে দ্য আবেদন ফর্ম
- কোম্পানি সমস্ত ঋণ আবেদন প্রাপ্তির জন্য একটি স্বীকৃতি জারি করবে। সময় ফ্রেম মধ্যে যা ঋণ অ্যাপ্লিকেশন ইচ্ছাশক্তি থাকা নিষ্পত্তি এর হবে থাকা জ্ঞাপিত ভিতরে দ্য স্বীকৃতি
- কোম্পানি একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণ আবেদন যাচাই করবে এবং যদি অতিরিক্ত বিশদ/নথিপত্র হয় প্রয়োজন, এটা ইচ্ছাশক্তি সেই অনুযায়ী অন্তরঙ্গ দ্য গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা।

### 6. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী:

- দ্য প্রতিষ্ঠান হবে পরিচালনা ক বাকি অধ্যবসায় চালু দ্য ঋণযোগ্যতা এর দ্য গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতা, যা সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ প্যারামিটার হবে আবেদন মূল্যায়ন কোম্পানির ক্রেডিট নীতি, নিয়ম এবং সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ হবে পদ্ধতি ভিতরে সম্মান তার
- কোম্পানি গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় লিখিতভাবে জানাবে বোঝা যায় দ্বারা দ্য গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা দ্বারা মানে এর ক অনুমোদন চিঠি/মেয়াদ শীট বা অন্যথায়, শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ সহ বার্ষিক হার এর স্বার্থ এবং পদ্ধতি এর আবেদন তার এটা হবে রাখা দ্য গ্রহণযোগ্যতা এর এইগুলো শর্তাবলী এবং শর্তাবলী দ্বারা দ্য গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা চালু এর রেকর্ড
- কোম্পানি ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি ইংরেজি বা স্থানীয় ভাষায় প্রদান করবে হিসাবে বোঝা যায় দ্বারা দ্য গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা বরাবর সঙ্গে ক অনুলিপি প্রতিটি এর সব ঘের উদ্ধৃত ভিতরে দ্য ঋণ চুক্তি প্রতি সব দ্য গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা এ দ্য সময় এর অনুমোদন / বিতরণ এর ঋণ আরও, কোম্পানি দেহিতে পরিশোধের জন্য চার্জ করা জরিমানা উল্লেখ করবে সাহসী ভিতরে দ্য ঋণ চুক্তি.

## 7. লোন অ্যাকাউন্টে পেনাল চার্জ :

- অর্থদণ্ড, যদি ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদি এবং শর্তাদি না মেনে চলার জন্য চার্জ করা হয় তবে তা 'দণ্ডনীয় চার্জ' হিসাবে বিবেচিত হবে এবং চার্জ করা সুদের হারের সাথে যোগ করা 'দণ্ডনীয় সুদ' আকারে ধার্য করা হবে না। অগ্রগতির উপর পেনাল চার্জের কোন ক্যাপিটলাইজেশন থাকবে না অর্থাৎ, এই ধরনের চার্জের উপর আর কোন সুদ গণনা করা হবে না। যাইহোক, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের চক্রবৃদ্ধির স্বাভাবিক প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত করবে না।
- কোম্পানি সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান প্রবর্তন করবে না এবং উভয় ক্ষেত্রেই সম্মতি নিশ্চিত করবে।
- কোম্পানি যে নামেই ডাকা হোক না কেন পেনাল চার্জ বা ঋণের অনুরূপ চার্জের বিষয়ে একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি প্রণয়ন করবে।
- পেনাল চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হবে এবং একটি নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদি ও শর্তাবলীর অ-সম্মতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- পেনাল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ কোম্পানির গ্রাহকদের কাছে ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করতে হবে এবং সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জের অধীনে কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত ছাড়াও সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী।
- যখনই ঋণ গ্রহীতাদের বস্তুগত শর্তাদি ও শর্তাবলীর অ-সম্মতির জন্য অনুস্মারক পাঠানো হয়, প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জগুলি জানানো হবে। তদুপরি, পেনাল চার্জ ধার্যের যে কোন উদাহরণ এবং তার কারণও জানাতে হবে।

## 8. বিতরণ এর ঋণ সহ পরিবর্তন ভিতরে শর্তাবলী এবং শর্ত:

- কোম্পানি নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি তৈরি করেছে এবং সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ অত্যধিক নয় তা নিশ্চিত করা। দ্য প্রতিষ্ঠান হবে, এ দ্য সময় এর বিতরণ, নিশ্চিত করা যে এইগুলো হার এবং চার্জ হয় ভিতরে কঠোর আনুগত্য প্রতি দ্য উল্লিখিত নীতি এবং পদ্ধতি
- কোম্পানি গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় নোটিশ দেবে গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতার দ্বারা বোঝা যায় যে সহ শর্তাবলীর কোন পরিবর্তন বিতরণ সময়সূচী, স্বার্থ হার, সেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, ইত্যাদি দ্য কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র কার্যকর হয় সম্ভাব্যভাবে এটি কেবলমাত্র পূর্ববর্তীভাবে করা যেতে পারে যখন (i) তাদের দ্বারা গৃহীত হয় গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা লিখিতভাবে (ii) তারা গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার অনুকূল। উপযুক্ত অবস্থা ভিতরে এই সম্মান হবে থাকা অন্তর্ভুক্ত ভিতরে দ্য ঋণ চুক্তি.
- ঋণ চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কর্মক্ষমতা প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার কোনো সিদ্ধান্ত হবে থাকা ব্যঞ্জনা সঙ্গে দ্য ঋণ চুক্তি.
- দ্য প্রতিষ্ঠান হবে মুক্তি সব সিকিউরিটিজ দেওয়া দ্বারা দ্য গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা চালু পরিশোধ এর সব বকেয়া বা চালু উপলব্ধি এর দ্য অসামান্য পরিমাণ এর ঋণ বিষয় প্রতি যেকোনো বৈধ অধিকার বা lien জন্য যেকোনো অন্যান্য দাবি দ্য প্রতিষ্ঠান হতে পারে আছে বিরুদ্ধে দ্য গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা। যদি যেমন অধিকার সেট অফ ব্যবহার করতে হবে, গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাকে সেই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে অবশিষ্ট দাবি এবং কোম্পানির শর্তাবলী সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ অধিকারী প্রতি ধরে রাখা দ্য সিকিউরিটিজ পর্যন্ত দ্য প্রাসঙ্গিক দাবি হয় নিষ্পত্তি/প্রদত্ত।

## 9. সাধারণ:

- গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ ইংরেজি ভাষা বা একটি ভাষায় হতে হবে বোঝা যায় দ্বারা দ্য গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা।
- দ্য প্রতিষ্ঠান হবে বিরত থাকা থেকে হস্তক্ষেপ ভিতরে দ্য বিষয় এর দ্য গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা ছাড়া

- ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্যে (নতুন না হলে তথ্য, গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, এর নজরে এসেছেপ্রতিষ্ঠান).
- ধার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, 21-এর মধ্যে জানানো হবে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে দিন। এই ধরনের স্থানান্তর হবে স্বচ্ছ চুক্তি অনুযায়ী শর্তাবলী ভিতরে ব্যঞ্জনা আইনের সাথে
  - ভিতরে দ্য ব্যাপার এর পুনরুদ্ধার এর ঋণ, দ্য প্রতিষ্ঠান উচিত না অবলম্বন প্রতি অনুচিত হয়রানি যেমন ক্রমাগত বিরক্তিকর দ্য গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা এ অস্বাভাবিক ঘন্টার, ব্যবহার এর পেশী ক্ষমতা জন্য পুনরুদ্ধার এর ঋণ ইত্যাদি কোম্পানি হবে নিশ্চিত করা যে কর্মী হয় পর্যাপ্ত প্রশিক্ষিত প্রতি চুক্তি সঙ্গে দ্য গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা একটি মধ্যে যথাযথ পদ্ধতি দ্য কোম্পানি অপরাধী কল করবেগ্রাহক/ঋণগ্রহীতা মধ্যে 0800 ঘন্টা এবং 1900 ঘন্টা যদি না বিশেষ পরিস্থিতি এর দ্য গ্রাহকের/ঋণগ্রহীতার ব্যবসা প্রয়োজন প্রতি কল তাদের বাইরে দ্য ঘন্টার উল্লিখিত.
  - দ্য প্রতিষ্ঠান হবে দত্তক একটি স্বার্থ হার মডেল গ্রহণ মধ্যে অ্যাকাউন্ট প্রাসঙ্গিক কারণ যেমন হিসাবে, খরচ এর তহবিল, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম, ইত্যাদি এবং নির্ধারণ দ্য হার এর স্বার্থ প্রতি থাকা চার্জ করাজন্য ঋণ এবং অগ্রগতি
  - কোম্পানি কোনো ভাসমান হারে ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি চার্জ করবে না মেয়াদী ঋণ ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে অনুমোদিত, সঙ্গে বা গ্রাহক সুরক্ষার পরিমাপ হিসাবে সহ-বাধ্যতা ছাড়াই এবং আনতেও অভিন্নতা সঙ্গে সম্মান প্রতি প্রিপেমেন্ট এর বিভিন্ন ঋণ প্রদান করা হয় দ্বারা দ্য প্রতিষ্ঠান.

#### 10. অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধতি:

- কোম্পানির প্রাপ্তি, নিবন্ধন এবং নিষ্পত্তি করার জন্য একটি সিস্টেম এবং একটি পদ্ধতি রয়েছে অভিযোগ এবং অভিযোগ। অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থাও মোকাবেলা করবে সমস্যা/অভিযোগ/অভিযোগ সম্পর্কিত প্রতি সেবা প্রদান করা হয় দ্বারা দ্য আউটসোর্স সংস্থাগুলি নিযুক্ত দ্বারা দ্য প্রতিষ্ঠান.
- সব বিবাদ ভিতরে সম্পর্ক প্রতি দ্য পণ্য এবং সেবা হবে থাকা শুনেছি এবং নিষ্পত্তি এর মধ্যে 30 দিন থেকে দ্য তারিখ এর রসিদ এর দ্য সম্পূর্ণ বিস্তারিত ভিতরে সম্মান এর দ্য অভিযোগ
- কোম্পানির যোগাযোগের একাধিক চ্যানেল রয়েছে এবং এর মাধ্যমে মোডগুলি অনুসরণ করা হয়েছে যা গ্রাহকদের করতে পারা বাড়াতে সঙ্গে অভিযোগ আমাদের:
  - ইমেইল: ক্রেতা করতে পারা লিখুন প্রতি আমাদের এ [customersupport@ashvfinance.com](mailto:customersupport@ashvfinance.com)
  - টেলিফোন: ক্রেতা করতে পারা কল আমাদের এ 022 6249 2700
  - পোস্ট: গ্রাহক আমাদের কাছে লিখতে পারেন Ashv Finance Limited, 12B, 3rd Floor , TechniPLEX-II IT Park, Off-এ। বীর সাতারকর ফ্লাইওভার, গোরেগাঁও (পশ্চিম), মুম্বাই - 400062, মহারাষ্ট্র, ভারত।
- গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতা আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/প্রধান নোডাল অফিসারের সাথেও যোগাযোগ করতে পারেন, দ্য বিস্তারিত এর কাকে হয় উল্লিখিত নিচে পরিষ্কারভাবে বিবৃতি দ্য প্রকৃতি এর তাদের অভিযোগ বরাবরসঙ্গে প্রয়োজনীয় দলিল, যদি কোন.

নাম এর দ্য অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা/অধ্যক্ষ নোডাল অফিসার: শ্রীশ্রী পাদিয়া

ঠিকানা: অশ্ব অর্থায়ন লিমিটেড 12B, 3<sup>য়</sup> ফ্লোর, টেকনিপ্লেক্স-২

আইটি পার্ক, বন্ধ বীর সাতারকর ফ্লাইওভার, গোরেগাঁও (পশ্চিম),

মুম্বাই - 400062। ফোন: 022-62492700;

ইমেইল আইডি: grievanceofficer@ashvfinance.com

- e. ভিতরে মামলা অভিযোগ / বিতর্ক হয় না প্রতিকার মধ্যে ক সময়কাল এর এক মাস বা যদি দ্য ঋণগ্রহীতা / ক্রেতা হয় না সম্ভূষ্ট সঙ্গে দ্য সিদ্ধান্ত এর দ্য অভিযোগ প্রতিকার অফিসার, দ্য ঋণগ্রহীতা / ক্রেতা হতে পারে আপিল প্রতি দ্য ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা এর দ্য আঞ্চলিক দপ্তর এর ডিএনবিএস এর সংচিতিব্যাংক এর ভারত এ দ্য নিচে ঠিকানা:

ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা  
 সংচিতি ব্যাংক এর  
 ভারত  
 বিভাগ এর তত্ত্বাবধান,  
 ৪র্থ মেঝে, বাইকুল্লা দপ্তর ভবন,  
 বিপরীত মুম্বাই সেন্ট্রাল স্টেশন,  
 বাইকুল্লা, মুম্বাই - 400 008  
 ফোন: 022 23028140  
 ফ্যাক্স নং: 022 23022024  
 ইমেইল আইডি: [nbfcomumbai@rbi.org.in](mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in)

ক একত্রিত রিপোর্ট এর সাময়িক পুনঃমূল্যায়ন এর সম্মতি এর ন্যায্য অনুশীলন করা কোড এবং কার্যকারিতা ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা জমা দেওয়া যেতে পারে দ্য বোর্ড/কমিটি এর পরিচালকদের এ নিয়মিত বিরতি হিসাবে হতে পারে থাকা নির্ধারিত দ্বারা এটা

#### 11. দ্য সংচিতি ব্যাংক- সমন্বিত ন্যায়পাল পরিকল্পনা 2021:-

12 নভেম্বর তারিখের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক- ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম 2021 অনুসারে, 2021 ("স্কিম"), কোম্পানিকে একজন প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিয়োগ করতে হবে। সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ প্রয়োজনীয়তা, দ্য প্রতিষ্ঠান আছে মনোনীত মাইক্রোসফট. সৃষ্টি পাদিয়া, প্রতিষ্ঠান সচিব এবং সম্মতি অফিসার হিসাবে দ্য অভিযোগ প্রতিকার অফিসার কাম অধ্যক্ষ নোডাল অফিসার("PNO") একটি ন্যায্যভাবে অভিযোগ গ্রহণ এবং সমাধানের জন্য কোম্পানির সমস্ত অবস্থানের জন্য এবং দ্রুত পদ্ধতি। প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিশদ বিবরণ এবং এর প্রধান বৈশিষ্ট্য দ্য পরিকল্পনা হয় সংযুক্ত প্রতি এই কোড হিসাবে **সংযুক্তি ক**.

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব এবং গৃহসজ্জার জন্য দায়ী থাকবেন তথ্য চালু পক্ষ থেকে এর দ্য প্রতিষ্ঠান ভিতরে সম্মান এর অভিযোগ দায়ের করা বিরুদ্ধে দ্য প্রতিষ্ঠান.

দ্য প্রতিষ্ঠান হতে পারে নিয়োগ অন্যান্য নোডাল অফিসাররা প্রতি সাহায্য দ্য অধ্যক্ষ নোডাল অফিসার জন্য কর্মক্ষম দক্ষতা.

দ্য প্রতিষ্ঠান হবে প্রদর্শন বিশিষ্টভাবে জন্য দ্য সুবিধা এর এর গ্রাহকদের এ শাখা/স্থান কোথায় দ্য ব্যবসা হয় লেনদেন, দ্য নাম এবং যোগাযোগ বিস্তারিত (টেলিফোন / মুঠোফোন সংখ্যা এবং ই-মেইল প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের আইডি) অভিযোগ দায়েরের পোর্টালের বিবরণ সহ ন্যায়পাল (<https://cms.rbi.org.in>)। দ্য উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য এর দ্য পরিকল্পনা ইচ্ছাশক্তি থাকা প্রদর্শিত প্রধানত ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায় এর সমস্ত অফিস, শাখা এবং স্থান যেখানে ব্যবসাসিটি এমনভাবে লেনদেন করা হয় যে অফিসে বা শাখায় আসা একজন ব্যক্তির পর্যাপ্ত পরিমাণ থাকে প্রকল্পের তথ্য। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে স্কিমের একটি অনুলিপি পাওয়া যাচ্ছে সব এর শাখা হতে প্রদান করা হয় প্রতি দ্য ক্রেতা জন্য রেফারেন্স উপর অনুরোধ

দ্য উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য এর দ্য পরিকল্পনা বরাবর সঙ্গে দ্য অনুলিপি এর দ্য পরিকল্পনা এবং দ্য যোগাযোগ বিস্তারিত এর দ্য অধ্যক্ষ নোডাল অফিসার হবে থাকা প্রদর্শিত এবং আপডেট করা হয়েছে চালু দ্য ওয়েবসাইট এর দ্য প্রতিষ্ঠান.

#### 12. পোস্টিং চালু ওয়েবসাইট:

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড, ইংরেজি এবং আঞ্চলিক ভাষার ওয়েবসাইটে দেওয়া হবে প্রতিষ্ঠান জন্য দ্য তথ্য এর দ্য বিভিন্ন অংশীদারদের.

#### 13. নীতি জন্য নির্ধারণ স্বার্থ হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ:

প্রতি নিশ্চিত করা যে দ্য গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা হয় না চার্জ করা অত্যধিক স্বার্থ হার এবং চার্জ চালুঋণ এবং কোম্পানির অগ্রগতি, কোম্পানির বোর্ড একটি নীতি গ্রহণ করেছে জন্য নির্ধারণ দ্য স্বার্থ হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ ("স্বার্থ হার নীতি") এবং দ্য একই কোম্পানির ওয়েবসাইট [www.ashvfinance.com](http://www.ashvfinance.com) এ রাখা হয়েছে। কোম্পানির বোর্ড সুদের হার নীতির পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা করে, এবং যে কোনো পরিবর্তন করা হবে আপলোড চালু দ্য কোম্পানির ওয়েবসাইট নিয়মিত

#### 14. পর্যায়ক্রমিক পুনঃমূল্যায়ন:

কোম্পানী এই ন্যায্য অনুশীলন কোড মেনে চলবে কোডের স্পিরিট অনুসরণ করে এবং পদ্ধতি, এটা হতে পারে থাকা প্রযোজ্য প্রতি এর ব্যবসা দ্য প্রতিষ্ঠান হবে এছাড়াও পুনঃমূল্যায়ন এবং পরিমার্জন দ্য FPC, বার্ষিক - তার নিজস্ব অভিজ্ঞতা এবং তাজা নির্দেশিকা উপর ভিত্তি করে, যদি থাকে, হতে হবেজারি দ্বারা আরবিআই ভিতরে এই সম্মান

XXXXXXXXXX

## সংযুক্তি ক মুখ্য বৈশিষ্ট্য এর সমন্বিত ন্যায়পাল পরিকল্পনা, 2021

**প্রযোজ্যতা:** - এর বিধানের অধীনে নিয়ন্ত্রিত সত্তা (আরই) দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলিতে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এর ভারত আইন, 1934, দ্য ব্যাংকিং প্রবিধান আইন, 1949, এবং দ্য পেমেন্ট এবং বসতি সিস্টেম, আইন, 2007। নিয়ন্ত্রিত সত্তা মানে ক ব্যাংক বা ক নন-ব্যাংকিং আর্থিক প্রতিষ্ঠান বা ক পদ্ধতি অংশগ্রহণকারী হিসাবে সংজ্ঞায়িত ভিতরে দ্য পরিকল্পনা বা যেকোনো অন্যান্য সত্তা হিসাবে হতে পারে নির্দিষ্ট করা দ্বারা সংচিতি ব্যাংক থেকে সময় প্রতি সময় প্রতি পরিমাণ না ছাঁটা অধীন দ্য পরিকল্পনা.

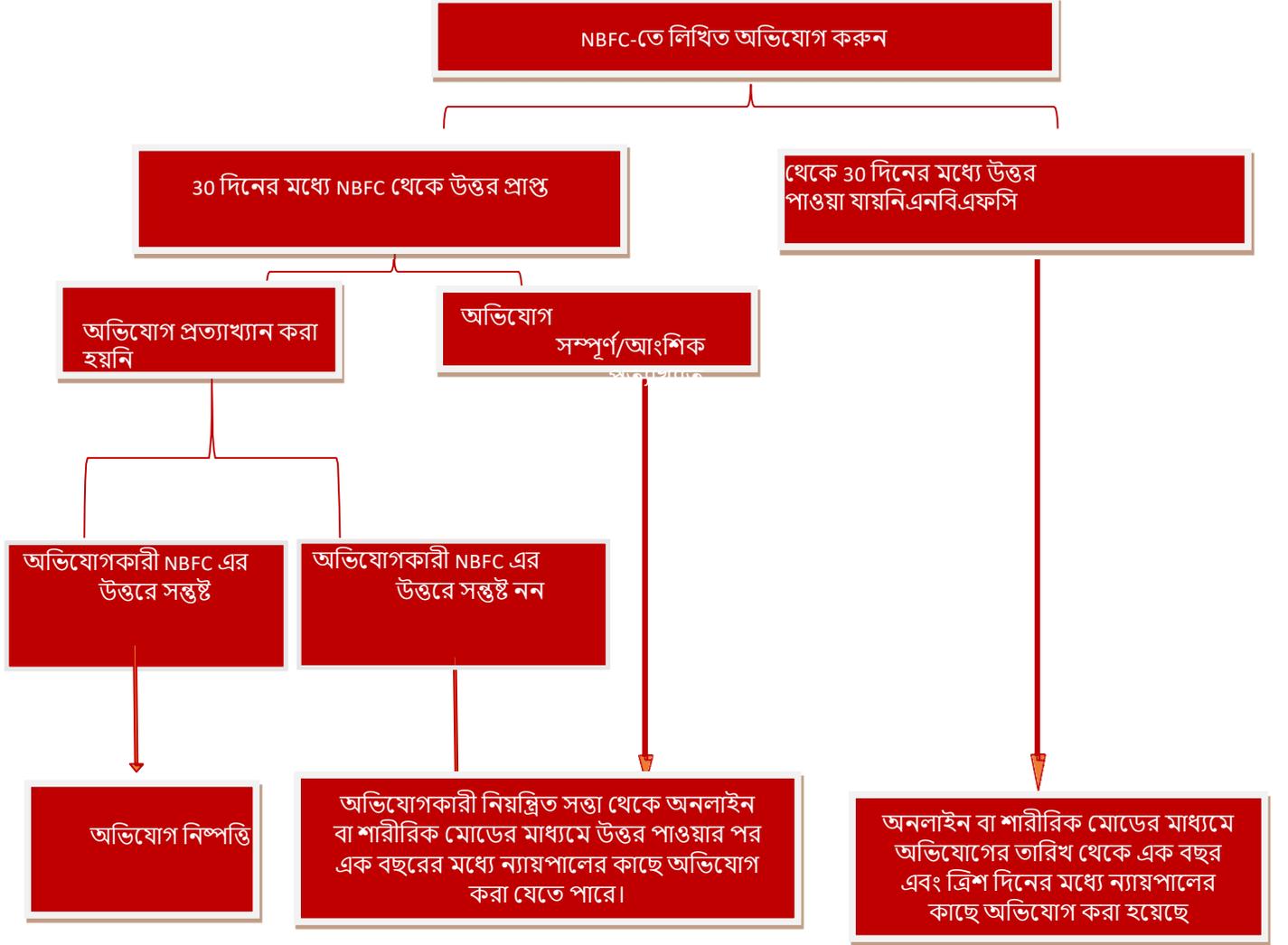
### প্রকল্পের অধীনে বিবেচনা করা হয় না বিষয়গুলি: -

- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার বাণিজ্যিক বিচার/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত (RE)।
- আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত বিক্রোতা এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধ।
- অভিযোগ সরাসরি ন্যায়পালের কাছে সম্বোধন করা হয় না।
- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ।
- যে বিবাদে একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে নিয়ন্ত্রিত সত্তা দ্বারা পদক্ষেপ নেওয়া হয়।
- পরিষেবা রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রক পূর্বরূপের মধ্যে নয়।
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিবাদ।
- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার নিয়োগকর্তা-কর্মচারী সম্পর্ক জড়িত বিবাদ।
- বিবাদ যার জন্য ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (নিয়ন্ত্রণ) আইন, 2005 এর ধারা 18-এ একটি প্রতিকার দেওয়া হয়েছে।
- নিয়ন্ত্রিত সত্তার গ্রাহকদের সাথে সম্পর্কিত বিবাদ স্কিমের অধীনে অন্তর্ভুক্ত নয়।

### স্কিমের অধীনে অভিযোগ মিথ্যা হবে না যদি না:

- স্কিমের অধীনে অভিযোগ করার আগে অভিযোগকারী, নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন এবং-
  - a. অভিযোগ সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নন বা নিয়ন্ত্রিত সত্তা অভিযোগ পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী উত্তর পাননি এবং
  - b. অভিযোগকারী নিয়ন্ত্রিত সত্তা থেকে উত্তর পাওয়ার পরে 1 বছরের মধ্যে ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ করা হয় বা যেখানে অভিযোগের তারিখ থেকে 1 বছর এবং 30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর পাওয়া যায় না।
- অভিযোগটি ইতিমধ্যে কর্মের একই কারণের ক্ষেত্রে নয় -
  - a. ন্যায়পালের সামনে বিচারাধীন বা ন্যায়পাল দ্বারা নিষ্পত্তি বা মেধার ভিত্তিতে মোকাবেলা করা হয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা 1 বা ততোধিক অভিযোগকারী বা সংশ্লিষ্ট পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক।
  - b. যেকোন আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসের সামনে বিচারাধীন বা যেকোন আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারীর দ্বারা মেধার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা মোকাবেলা করা হয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা 1 বা ততোধিক অভিযোগকারী বা পক্ষের সাথে প্রাপ্ত হোক বা না হোক।
  - c. কর্মের একই কারণের বিষয়ে অভিযোগের মধ্যে আদালত বা ট্রাইব্যুনালের সামনে বিচারাধীন বা ফৌজদারি কার্যধারা বা ফৌজদারি অপরাধে শুরু হওয়া কোনো পুলিশ তদন্ত অন্তর্ভুক্ত নয়।
- অভিযোগ অপমানজনক বা তুচ্ছ বা উদ্বেগজনক নয়।
- এই ধরনের দাবির জন্য সীমাবদ্ধতা আইন, 1963-এর অধীনে সীমাবদ্ধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে অভিযোগ করা হয়েছিল।
- অভিযোগকারী স্কিমের 11 ধারা অনুযায়ী সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করে।
- অভিযোগটি অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা অভিযোগকারীর মাধ্যমে উকিল ব্যতীত ব্যক্তিগতভাবে দায়ের করা হয় যদি না অভিযোগকারী নিজেই একজন অ্যাডভোকেট হন।

পদ্ধতি প্রতি থাকা অনুসরণ দ্বারা দ্য ক্রেতা প্রতি ফাইল ক অভিযোগ:



## পদ্ধতি প্রতি ফাইল অভিযোগ:

ক অভিযোগ করতে পারা থাকা দায়ের করা হয় অনলাইন মাধ্যম দ্য পোর্টাল <https://cms.rbi.org.in> বা মাধ্যম ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোড (যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত) কেন্দ্রীভূত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে নিচে ঠিকানা:

কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র,  
সংচিতি ব্যাংক এর ভারত,  
৪র্থ তলা, সেক্টর 17,  
চণ্ডীগড় - 160017 ইমেইল  
- CRPC@rbi.org.in

## কিভাবে করে ন্যায়পাল গ্রহণ করা দ্য সিদ্ধান্ত?

- ন্যায়পাল/ডেপুটি ন্যায়পাল অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য সুবিধা বা সমঝোতার মাধ্যমে অভিযোগকারী এবং RE-এর মধ্যে চুক্তি বা মধ্যস্থতা
- ন্যায়পালের সামনে কার্যধারা সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির এবং কোনো নিয়ম দ্বারা আবদ্ধ হবে নাপ্রমাণ
- অভিযোগ হয় গণ্য প্রতি থাকা সমাধান করা কখন:-
- এটা হয় নিষ্পত্তি দ্বারা আর.ই উপর দ্য হস্তক্ষেপ এর দ্য ন্যায়পাল বা
- অভিযোগকারী আছে সম্মত ভিতরে লেখা বা অন্যথায় (রেকর্ড করা) যে দ্য পদ্ধতি এবং পরিমাণ এর দ্য রেজোলিউশন এর দ্য অভিযোগ হয় সন্তোষজনক বা
- অভিযোগকারী আছে প্রত্যাহার অভিযোগ স্বৈচ্ছায়
- স্কিমের ধারা 16 এর অধীনে অভিযোগ প্রত্যাখ্যান না করা হলে, ন্যায়পাল একটি পাস করবে পুরস্কার

## আপিল আগে আপীল কর্তৃপক্ষ

যদি অভিযোগকারী এই স্কিমের 15(1) ধারার অধীনে পুরস্কারের মাধ্যমে সন্তুষ্ট না হন বা এই স্কিমের অধীনে 16(2)(c) থেকে 16(2)(f) ধারার অধীনে অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করেন।



অভিযোগকারী পুরস্কার/প্রত্যাখ্যানের তারিখের ত্রিশ দিনের মধ্যে আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল করতে পারেন।

## নাম এবং যোগাযোগ বিস্তারিত এর অধ্যক্ষ নোডাল অফিসার/ অভিযোগ প্রতিকার অফিসার:

নাম	মাইক্রোসফট. সৃষ্টি পাদিয়া
ঠিকানা	৩য় তলা, ১২বি, টেকনিপ্লেক্স-২ আইটি পার্ক, বন্ধ বীর সাভারকর ফ্লাইওভার, গোরেগাঁও (পশ্চিম), মুম্বাই - 400 062, মহারাষ্ট্র, ভারত
যোগাযোগ না.	+91 22 6249 2700
ই-মেইল আইডি	<a href="mailto:grievanceofficer@ashvfinance.com">grievanceofficer@ashvfinance.com</a>