

সংস্করণ নিয়ন্ত্রণ:

সংস্করণ	তারিখ দত্তক	পরিবর্তন রেফারেন্স	মালিক	কাস্টডিয়ান	অনুমোদন করছে কর্তৃপক্ষ
1.0	16-এপ্রিল- 2014	মেলা অনুশীলন করুন 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 পরিচালকদের
1.7	06-ফেব্রুয়ারি-2024	অভিযোগ কর্মকর্তা/প্রধান নোডাল অফিসারের বিবরণ আপডেট করা হয়েছে	সম্মতি	সম্মতি	বোর্ড পরিচালকদের
1.8	12-নভেম্বর-2024	<ol style="list-style-type: none"> ডকুমেন্টেশন এবং রিপোর্টিং রক্ষণাবেক্ষণ চোকানো. ন্যায়পাল স্কিমের অধীনে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য টাইমলাইন সন্নিবেশ করা হয়েছে 	সম্মতি	সম্মতি	বোর্ড পরিচালকদের

গুরুত্বপূর্ণ দ্রষ্টব্য:

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

টেবিল এর বিষয়বস্তু:

ভূমিকা	3
FAIR অনুশীলন কোড	3
1. আবেদন এর দ FPC	3
2. উদ্দেশ্য এর দ 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 একাউন্টে পেনাল চার্জ	৫
8. বিতরণ এর ঋণ সহ পরিবর্তন মধ্যে শর্তাবলী এবং শর্ত	5
9. সাধারণ	5-6
10. অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া	6-7
11. দ রিজার্ভ ব্যাংক- সমন্বিত ন্যায়পাল স্কিম, 2021	7
12. পোস্টিং অন ওয়েবসাইট	8
13. নীতি জন্য নির্ধারণ সুদ হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ	8
14. পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা	8
15. সংযোজন 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।

দ মেলা অভ্যাস কোড হয় লক্ষ্য থেকে প্রদান থেকে দ গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা একটি কার্যকর ওভারভিউ এর দ 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 থেকে যেকোনো ঋণ যে কোম্পানি 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 দ FPC:

দ এফপিসি প্রয়োজ্য থেকে সব পণ্য দেওয়া দ্বারা দ কোম্পানি.দি কোম্পানি হবে চালিয়ে যান মূল্যায়ন করতে একাধিক পণ্য তার গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের অর্থায়নের প্রয়োজনীয়তা পূরণ করতে। এফপিসি করবে চালিয়ে যান থেকে আবেদন থেকে যেকোনো পণ্য যে হয় উন্নত এবং প্রদান করা হয় দ্বারা কোম্পানি থেকে এর গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা।

2. উদ্দেশ্য এর দ FPC:

দ এফপিসি আছে হয়েছে উন্নত সঙ্গে দ অনুসরণ উদ্দেশ্য:

- প্রচার করুন ন্যায্য অনুশীলন দ্বারা সেটিং সর্বনিম্ন মান মধ্যে লেনদেন সঙ্গে গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা;
- বৃদ্ধি স্বচ্ছতা মাধ্যমে প্রয়োজনীয় প্রকাশ দ্বারা দ কোম্পানি হিসাবে হতে পারে হতে প্রাসঙ্গিক থেকে গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI) দ্বারা নির্ধারিত সময়ে সময়ে সময়
- পালক গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা আত্মবিশ্বাস মধ্যে দ কোম্পানি।
- দান মৌখিক তথ্য সম্পর্কে দ আর্থিক স্কিম মধ্যে ইংরেজি এবং/অথবা একটি স্থানীয় আঞ্চলিক ভাষা হিসাবে বোঝা যায় দ্বারা গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা;
- নিশ্চিত করেছে যে আমাদের বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক সাহিত্য হয় পরিষ্কার এবং না বিভ্রান্তিকর
- ব্যখ্যা করেছে আর্থিক প্রভাব এর দ লেনদেন
- ডিল দ্রুত এবং পদ্ধতিগতভাবে সঙ্গে জিনিস যে যাও 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 অন দ ভিত্তিএর লিঙ্গ জাতি ধর্ম, বয়স, জাত, বৈবাহিক অবস্থা বা অক্ষমতা

4. তথ্য:

- গাইড গ্রাহক নির্বাচন এর পণ্য, যা দেখা তাদের প্রয়োজন এবং দিতে তাদের পরিষ্কারতথ্য ব্যাখ্যা দ চাবি বৈশিষ্ট্য এর দ সেবা এবং পণ্য তারা হয় আগ্রহী মধ্যে
- কোম্পানির কাছ থেকে প্রয়োজনীয় নথি এবং তথ্য সম্পর্কে গ্রাহকদের জানানতাদের থেকে প্রতিষ্ঠা গ্রাহকের সত্য পরিচয় এবং ঠিকানা এবং অন্যান্য নথি থেকে মেনে চলা সঙ্গেনিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা

5. অ্যাপ্লিকেশন জন্য ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ:

- গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ক ভাষা যেমন বোঝা যায় দ্বারা দ গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা;
- ঋণের আবেদনপত্র ইংরেজিতে পাওয়া যায়/আদেশীয় ভাষায় ব্যাখ্যা করা হয় এবং তৈরি করা হয় বোঝা যায় মধ্যে দ আঞ্চলিক ভাষা এর দ আবেদনকারী জন্য সহজ পরীক্ষা/বোঝা দ্বারা দ 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 কোম্পানি পারে হতে তৈরি এবং অবহিত সিদ্ধান্ত পারে হতেগ্রাহক/ঋণগ্রহীতার দ্বারা নেওয়া। ঋণের আবেদনপত্রে নথিগুলি নির্দেশ করতে হবে প্রয়োজনীয় থেকে হতে জমা সঙ্গে দ আবেদন ফর্ম
- কোম্পানি সমস্ত ঋণ আবেদন প্রাপ্তির জন্য একটি স্বীকৃতি জারি করবে। সময় ফ্রেম ভিতরে যা ঋণ অ্যাপ্লিকেশন হবে হতে নিষ্পত্তি এর হবে হতে নির্দেশিত মধ্যে দ স্বীকৃতি
- কোম্পানি একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণ আবেদন যাচাই করবে এবং যদি অতিরিক্ত বিশদ/নথিপত্র হয় প্রয়োজন, এটা হবে সেই অনুযায়ী অন্তরঙ্গ দ গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা।

6. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী:

- দ কোম্পানি হবে আচার ক বকেয়া অধ্যবসায় অন দ ঋণযোগ্যতা এর দ গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতা, যা সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ প্যারামিটার হবে আবেদন মূল্যায়ন কোম্পানির ক্রেডিট নীতি, নিয়ম এবং সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ হবেপদ্ধতি মধ্যে সম্মান তার
- কোম্পানি গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় লিখিতভাবে জানাবে বোঝা যায় দ্বারা দ গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা দ্বারা মানে এর ক অনুমোদন চিঠি/মেয়াদ শীট বা অন্যথায়, শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ সহ বার্ষিক হার এর আগ্রহ , যোগাযোগের বিবরণ এবং পদ্ধতি এর আবেদন তার এটা হবে রাখা দ গ্রহণএর এই শর্তাবলী এবং শর্তাবলী দ্বারা দ গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা অন এর রেকর্ড
- কোম্পানি ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি ইংরেজি বা স্থানীয় ভাষায় প্রদান করবে হিসাবে বোঝা যায় দ্বারা দ গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা বরাবর সঙ্গে ক অনুলিপি প্রতিটি এর সব ঘের উদ্ধৃত মধ্যেদ ঋণ চুক্তি থেকে সব দ গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা এ দ সময় এর অনুমোদন / বিতরণ এরঋণ আরও, কোম্পানি দেহিতে পরিশোধের জন্য চার্জ করা জরিমানা উল্লেখ করবেসাহসী মধ্যে দ 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 ক্যাপিটালাইজেশন 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 মধ্যে 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। দ কোম্পানি হবে, এ দ সময় এর বিতরণ, নিশ্চিত করা যে এই হার এবং চার্জ হয় মধ্যে কঠোরআনুগত্য থেকে দ উল্লেখ করা হয়েছে নীতি এবং পদ্ধতি
- কোম্পানি গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় নোটিশ দেবে গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতার দ্বারা বোঝা যায় যে সহ শর্তাবলীর কোন পরিবর্তনবিতরণ সময়সূচী, সুদ হার, সেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, ইত্যাদি দ 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। একটি উপযুক্ত অবস্থা মধ্যে এই সম্মান হবে হতে নিগমিত মধ্যে দ ঋণ চুক্তি
- ঋণ চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কর্মক্ষমতা প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার কোনো সিদ্ধান্ত হবেহতে ব্যঞ্জনা সঙ্গে দ ঋণ চুক্তি
- দ কোম্পানি হবে মুক্তি সব সিকিউরিটিজ দেওয়া দ্বারা দ গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা অন পরিশোধ এর সব বকেয়া বা অন উপলব্ধি এর দ অসামান্য পরিমাণ এর ঋণ বিষয় থেকে যেকোনো বৈধ অধিকার বা lien জন্য যেকোনো অন্যান্য দাবি দ কোম্পানি হতে পারে আছে বিরুদ্ধে দ গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা। যদি যেমন অধিকারসেট অফ ব্যবহার করতে হবে, গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাকে সেই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে অবশিষ্ট দাবি এবং কোম্পানির শর্তাবলী সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ এনটাইটেলড থেকে ধরে রাখা দ সিকিউরিটিজ পর্যন্ত দ প্রাসঙ্গিক দাবি হয় নিষ্পত্তি/প্রদত্ত।

9. সাধারণ:

- গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ ইংরেজি ভাষা বা একটি ভাষায় হতে হবেবোঝা যায় দ্বারা দ গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা।
- দ কোম্পানি হবে বিরত থাকা থেকে হস্তক্ষেপ মধ্যে দ বিষয় এর দ গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা ছাড়াঋণ

- চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্যে (নতুন না হলে তথ্য, গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, এর নজরে এসেছেকোম্পানি)।
- 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 মধ্যে ব্যঞ্জনা আইনের সাথে
 - ইন দ ব্যাপার এর পুনরুদ্ধার এর ঋণ, দ কোম্পানি উচিত না অবলম্বন থেকে অনুচিত হয়রানি যেমন ক্রমাগত বিরক্তিকর দ গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা এ অদ্ভুত ঘন্টা, ব্যবহার এর পেশী ক্ষমতা জন্য পুনরুদ্ধার এর ঋণ ইত্যাদি কোম্পানি হবে নিশ্চিত করা যে কর্মী হয় পর্যাপ্ত প্রশিক্ষিত থেকে চুক্তিসঙ্গে দ গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা একটি মধ্যে উপযুক্ত পদ্ধতি দ কোম্পানি অপরাধী কল করবেগ্রাহক/ঋণগ্রহীতা মধ্যে 0800 ঘন্টা এবং 1900 ঘন্টা যদি না বিশেষ পরিস্থিতি এর দ গ্রাহকের/ঋণগ্রহীতার ব্যবসা প্রয়োজন থেকে কল তাদের বাইরে দ ঘন্টা উল্লেখ করা হয়েছে
 - দ কোম্পানি হবে দত্তক একটি সুদ হার মডেল গ্রহণ মধ্যে অ্যাকাউন্ট প্রাসঙ্গিক কারণ যেমন হিসাবে, খরচ এর তহবিল, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম, ইত্যাদি এবং নির্ধারণ দ হার এর সুদ থেকে হতে চার্জ করা জন্য 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 থেকে প্রিপেমেন্ট এর বিভিন্ন ঋণ প্রদান করা হয় দ্বারা দ কোম্পানি।

10. গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া:

- 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 থেকে সেবা প্রদান করা হয় দ্বারা দ আউটসোর্স সংস্থাগুলি নিযুক্ত দ্বারা দ কোম্পানি।
- সব বিবাদ মধ্যে সম্পর্ক থেকে দ পণ্য এবং সেবা হবে হতে শুনেছি এবং নিষ্পত্তি এর ভিতরে 30 দিন থেকে দ তারিখ এর রসিদ এর দ সম্পূর্ণ বিস্তারিত মধ্যে সম্মান এর দ অভিযোগ
- কোম্পানির যোগাযোগের একাধিক চ্যানেল রয়েছে এবং এর মাধ্যমে মোডগুলি অনুসরণ করা হয়েছে যা গ্রাহকদের পারে বাড়াতে সঙ্গে অভিযোগ আমাদের:
 - ইমেইল: গ্রাহক পারে লিখুন থেকে আমাদের এ customersupport@ashvfinance.com
 - টেলিফোন: গ্রাহক পারে কল আমাদের এ 022 6249 2700
 - পোস্ট: গ্রাহক আমাদেরকে Ashv Finance Limited, 12B, 3rd Floor, Techniplex-II IT Park, অফ-এ লিখতে পারেন। বীর সাভারকর ফ্লাইওভার, গোরগাঁও (পশ্চিম), মুম্বাই - 400062, মহারাষ্ট্র, ভারত।
- গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতা আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/প্রধান নোডাল অফিসারের সাথেও যোগাযোগ করতে পারেন, দ বিস্তারিত এর কাকে হয় উল্লেখ করা হয়েছে নীচে স্পষ্টভাবে বিবৃতি দ প্রকৃতি এর তাদের অভিযোগ বরাবর সঙ্গে প্রয়োজনীয় দলিল, যদি থাকে

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

ঠিকানা: অশ্ব অর্থ লিমিটেড 12B, 3^{য়} ফ্লোর, টেকনিপ্লেক্স-২ আইটি

পার্ক,

বন্ধ বীর সাভারকর ফ্লাইওভার,

গোরেগাঁও (পশ্চিম), মুম্বাই - 400062।
 ফোন: 022-62492700;
 ইমেইল আইডি: grievanceofficer@ashvfinance.com

- e. ইন মামলা অভিযোগ / বিবাদ হয় না প্রতিকার ভিতরে ক সময়কাল এর এক মাস বা যদি দ ঋণগ্রহীতা /গ্রাহক হয় না সন্তুষ্ট সঙ্গে দ সিদ্ধান্ত এর দ অভিযোগ প্রতিকার অফিসার, দ ঋণগ্রহীতা /গ্রাহক হতে পারে আপিল থেকে দ অফিসার ইনচার্জ এর দ আঞ্চলিক অফিস এর ডিএনবিএস এর রিজার্ভ ব্যাংক এর ভারত এ দ নীচে ঠিকানা:

অফিসার ইনচার্জ
 রিজার্ভ ব্যাংক এর
 ভারত
 বিভাগ এর তত্ত্বাবধান,
 ৪র্থ মেঝে, বাইকুল্লা অফিস ভবন,
 বিপরীত মুম্বাই সেন্ট্রাল স্টেশন,
 বাইকুল্লা, মুম্বাই - 400 008
 ফোন: 022 23028140
 ফ্যাক্স নং: 022 23022024
 ইমেইল আইডি: nbfcomumbai@rbi.org.in

ক একত্রিত রিপোর্ট এর সাময়িক পর্যালোচনা এর সম্মতি এর ন্যায্য অনুশীলন কোড এবং কার্যকারিতাব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা জমা দেওয়া যেতে পারে দ বোর্ড/কমিটি এর পরিচালকদের এ নিয়মিত বিরতি হিসাবে হতে পারে হতে নির্ধারিত দ্বারা এটা

ডকুমেন্টেশন এবং রিপোর্টিং

গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি কমিটি প্রাপ্ত অভিযোগ, তার তদন্ত এবং তার সমাধানের সম্পূর্ণ এবং সঠিক নথিপত্র বজায় রাখবে। বছরে দায়ের করা অভিযোগের সংখ্যা, নিষ্পত্তি করা অভিযোগের সংখ্যা এবং মূলতুবি থাকা অভিযোগের সংখ্যা একটি ক্যালেন্ডার বছরের ভিত্তিতে রক্ষণাবেক্ষণ করা হবে।

11. দ রিজার্ভ ব্যাংক- সমন্বিত ন্যায়পাল স্কিম 2021:-

12 নভেম্বর তারিখের রিজার্ভ ব্যাংক- ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম 2021 অনুসারে, 2021 ("স্কিম), কোম্পানিকে একজন প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিয়োগ করতে হবে। সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ প্রয়োজনীয়তা, দ কোম্পানি আছে মনোনীত সুশ্রী সৃষ্টি পাদিয়া, কোম্পানি সচিব এবং সম্মতি অফিসার হিসাবে দ অভিযোগ প্রতিকার অফিসার কাম প্রিন্সিপাল 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 দ স্কিম হয় সংযুক্ত থেকে এই কোড হিসাবে **সংযোজন ক**.

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব এবং গৃহসজ্জার জন্য দায়ী থাকবেন তথ্য অন পক্ষ থেকে এর দ কোম্পানি মধ্যে সম্মান এর অভিযোগ দায়ের করা বিরুদ্ধে দ কোম্পানি।

দ কোম্পানি হতে পারে নিয়োগ অন্যান্য নোডাল অফিসাররা থেকে সাহায্য দ প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার জন্য কর্মক্ষম দক্ষতা

দ কোম্পানি হবে প্রদর্শন বিশিষ্টভাবে জন্য দ সুবিধা এর এর গ্রাহকদের এ শাখা/স্থান যেখানেদ ব্যবসা হয় লেনদেন, দ নাম এবং যোগাযোগ বিস্তারিত (টেলিফোন / মোবাইল সংখ্যা এবং ই-মেইল প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের আইডি) অভিযোগ দায়েরের পোর্টালের বিবরণ সহ ন্যায্যপাল (<https://cms.rbi.org.in>)। দ উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য এর দ স্কিম হবে হতে প্রদর্শিতপ্রধানত ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায় এর সমস্ত অফিস, শাখা এবং স্থান যেখানে ব্যবসাটি এমনভাবে লেনদেন করা হয় যে অফিসে বা শাখায় আসা একজন ব্যক্তির পর্যাপ্ত পরিমাণ থাকে প্রকল্পের তথ্য। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে স্কিমের একটি অনুলিপি পাওয়া যাচ্ছেসব এর শাখা হতে প্রদান করা হয় থেকে দ গ্রাহক জন্য রেফারেন্স উপর অনুরোধ

দ উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য এর দ স্কিম বরাবর সঙ্গে দ অনুলিপি এর দ স্কিম এবং দ যোগাযোগ বিস্তারিত এরদ প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার হবে হতে প্রদর্শিত এবং আপডেট করা হয়েছে অন দ ওয়েবসাইট এর দ কোম্পানি।

12. পোস্টিং অন ওয়েবসাইট:

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড, ইংরেজি এবং আঞ্চলিক ভাষার ওয়েবসাইটে দেওয়া হবে কোম্পানি জন্য দ তথ্য এর দ বিভিন্ন স্টেকহোল্ডার

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

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

14. পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা:

কোম্পানী এই ন্যায্য অনুশীলন কোড মেনে চলবে কোডের স্পিরিট অনুসরণ করে এবং পদ্ধতি, এটা হতে পারে হতে প্রযোজ্য থেকে এর ব্যবসা দ কোম্পানি হবে এছাড়াও পর্যালোচনা এবং পরিমার্জন দ FPC, বার্ষিক - তার নিজস্ব অভিজ্ঞতা এবং তাজা নির্দেশিকা উপর ভিত্তি করে, যদি থাকে, হতে হবেজারি দ্বারা আরবিআই মধ্যে 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

প্রকল্পের অধীনে বিবেচনা করা হয় না বিষয়গুলি: -

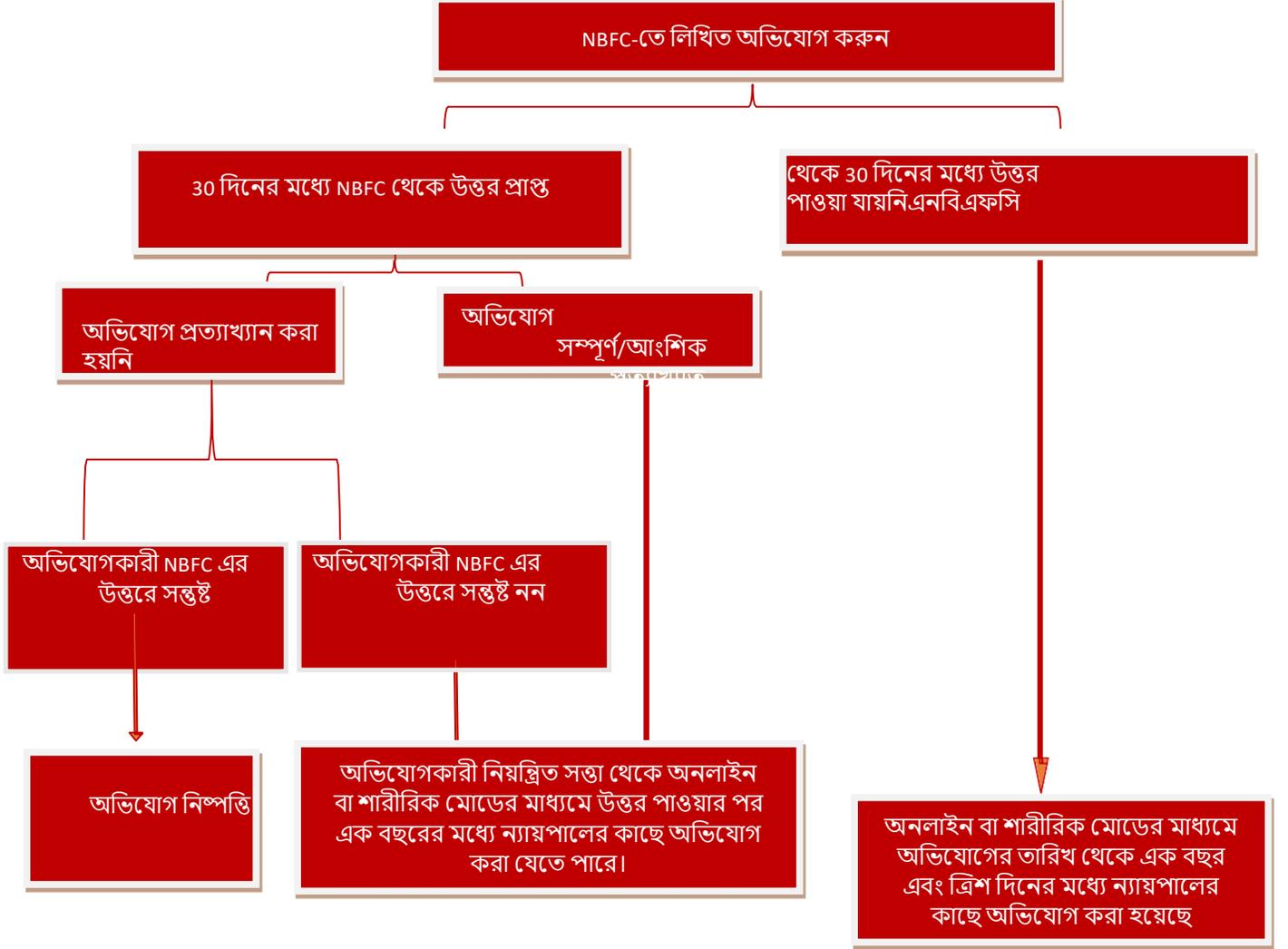
- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার বাণিজ্যিক বিচার/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত (RE)।
- আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত বিক্রেতা এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধ।
- অভিযোগ সরাসরি ন্যায়পালের কাছে সম্বোধন করা হয় না।
- একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ।
- যে বিবাদে একটি সংবিধিবদ্ধ 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।

দ্বারা সংচিতি ব্যাংক থেকে সময় প্রতি সময় প্রতি পরিমাণ না ছাঁটা অধীন দ্য পরিকল্পনা.

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

কোম্পানী, অভিযোগ প্রাপ্তির পর, সমাধানের জন্য ন্যায়পালের সামনে 15 দিনের মধ্যে, তার উপর নির্ভরশীল নথিগুলির কপিগুলি সংযুক্ত করে অভিযোগের বিরোধিতার উত্তরে তার লিখিত সংস্করণ ফাইল করে।

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 না প্রমাণ
- 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 স্বেচ্ছায়
- স্কিমের ধারা 16 এর অধীনে অভিযোগ প্রত্যাহ্যান 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 প্রত্যাহ্যান করেন।



অভিযোগকারী পুরস্কার/প্রত্যাহ্যানের 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, গোরগাঁও (পশ্চিম), মুম্বাই - 400 062, মহারাষ্ট্র, ভারত
যোগাযোগ না.	+91 22 6249 2700
ই-মেইল আইডি	grievanceofficer@ashvfinance.com