

**পীৰামল ফাইনেন্স লিমিটেড**  
(পূৰ্বে পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফাইনেন্স লিমিটেড নামেৰে জনাজাত)

**ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা**  
**অক্টোবৰ 2025**

<b>পলিচি গৰাকী:</b>	কম্পাইয়েন্স ফাংচন (কোম্পানী-ব্যাপী)
<b>পলিচি অৱস্থান:</b>	মুম্বাই, ভাৰত
<b>সংস্কৰণ:</b>	V 1.1
<b>অনুমোদিত তাৰিখ:</b>	অক্টোবৰ 17, 2025
<b>অনুমোদিত কৰ্তৃপক্ষ:</b>	পৰিচালনা সমিতি
<b>অধিগ্ৰহণ:</b>	V 1.0 - (পলিচিৰ পৰ্যালোচনা) - PFL (NBFC – ICC হিচাপে)

# ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা

## I. উদ্দেশ্য আৰু বিষয়বস্তু

এই সংহিতা, পীৰামল ফাইনেন্স লিমিটেডে (পূৰ্বতে পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফাইনেন্স লিমিটেড বুলি জনা গৈছিল) (“কোম্পানী/ PFL”) ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক(“RBI”) vide RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 দিনাংক অক্টোবৰ 19, 2023-ত জাৰী কৰা মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন –ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং ফাইনেন্সিয়েল কোম্পানী – স্কেল ভিত্তিক নিয়মারলী) নিৰ্দেশনা, 2023ৰ অধ্যায় VII “ফেয়াৰ প্ৰেকটিছ কোড (FPC)” অনুসৰি প্ৰস্তুত কৰিছে।

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকত পঞ্জীয়নভুক্ত নন-বেংকিং ফাইনেন্স কোম্পানী হোৱাৰ বাবে PFL-য়ে সময়ে সময়ে RBI-য়ে নিৰ্ধাৰণ কৰা সকলো উত্তম অনুশীলন গ্ৰহণ কৰিব লাগিব আৰু এই সংহিতাৰ প্ৰয়োজন হ’লে এনেদৰে নিৰ্ধাৰিত মানদণ্ড অনুসৰি উপযুক্ত পৰিৱৰ্তন কৰিব লাগিব। কোম্পানীটোৰ নীতি হ’ল সকলো ক্লায়েণ্টৰ সৈতে ধাৰাবাহিক আৰু ন্যায্য ব্যৱহাৰ কৰা। কোম্পানীটোৰ কৰ্মচাৰীসকলে ন্যায্য, সমতাপূৰ্ণ আৰু সামঞ্জস্যপূৰ্ণভাৱে সহায়, উৎসাহ আৰু সেৱা আগবঢ়াব।

কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে FPC ৰূপায়ণ সমগ্ৰ সংস্থাটোৰ দায়িত্ব। কোম্পানীটোৰ ন্যায্য ঋণ প্ৰদানৰ পদ্ধতিসমূহ ইয়াৰ সকলো পণ্য আৰু সেৱাৰ ওপৰত প্ৰযোজ্য হ’ব, সেয়া লাগিলে PFL, ইয়াৰ সহযোগী কোম্পানী বা ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মে (স্ব-মালিকানাধীন আৰু/বা আউটচ’ৰ্চিং ব্যৱস্থাৰ অধীনত) সমগ্ৰ কাউণ্টাৰত, ফোনযোগে, ডাকযোগে, ইণ্টাৰেক্টিভ ইলেক্ট্ৰনিক ডিভাইচৰ জৰিয়তে, ইণ্টাৰনেটত বা অন্য যিকোনো পদ্ধতিৰে হওক আৰু বিপণন, ঋণৰ উৎপত্তি, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ, চাৰ্ভিচিং, আৰু সংগ্ৰহকে ধৰি ইয়াৰ কাৰ্যকলাপৰ সকলো দিশতে প্ৰদান কৰাই হওক।

## II. উদ্দেশ্য

এই সংহিতা তলত উল্লেখিত উদ্দেশ্যসমূহৰে প্ৰস্তুত কৰা হৈছে:

- যুক্তিসংগত মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি ভাল, ন্যায্য আৰু স্বচ্ছ ব্যৱসায়িক পদ্ধতি অনুসৰণ কৰা;
- বজাৰ শক্তিসমূহক, ন্যায্য প্ৰতিযোগিতাৰ জৰিয়তে, উচ্চ পৰিচালনা মানদণ্ড লাভ কৰিবলৈ উৎসাহিত কৰা;
- গ্ৰাহকৰ সৈতে এনেদৰে সম্পৰ্ক স্থাপন কৰা যাতে এক ন্যায্য আৰু আন্তৰিক সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলা হয়;
- কোম্পানীটোৰ ওপৰত গ্ৰাহকৰ আস্থা বৃদ্ধি কৰিবলৈ এনে মানদণ্ড আৰু পদ্ধতি নিৰ্ধাৰণ কৰা;
- প্ৰয়োজন সাপেক্ষে আদায় আৰু বলবৎকৰণ আইনৰ যথাযথ প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰি কৰা হয়;
- গ্ৰাহক আৰু কোম্পানীটোৰ মাজত এক ন্যায্য আৰু আন্তৰিক সম্পৰ্ক প্ৰসাৰ কৰা।

## III. ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

- ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ বাবে সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণগ্ৰহণকাৰীজনে বুজি পোৱা ভাষাত হ’ব লাগিব।

- b) ঋণৰ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে প্ৰদান কৰিবলগীয়া মাচুল/চাৰ্জ, ঋণৰ পৰিমাণ অনুমোদিত/ প্ৰদান কৰা নহ'লে ঘূৰাই দিব পৰা মাচুলৰ পৰিমাণ, প্ৰি-পেমেন্ট বিকল্প আৰু চাৰ্জ, যদি আছে, পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে শাস্তিমূলক চাৰ্জ/জৰিমনা, যদি আছে, ঋণক নিৰ্দিষ্ট হাৰ বা বিপৰীতমুখী হাৰলৈ সলনি কৰাৰ বাবে ৰূপান্তৰ চাৰ্জৰ বিষয়ে সকলো তথ্য, যিকোনো সুত পুনৰ নিৰ্ধাৰণ দফা আৰু ঋণ লোৱাজনৰ স্বাৰ্থক প্ৰভাৱিত কৰা অন্য যিকোনো বিষয় স্বচ্ছভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। কোম্পানীয়ে ঋণৰ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াকৰণ/ অনুমোদন দিয়াৰ লগত জড়িত সকলো চাৰ্জকে ধৰি 'সকলো খৰচ' স্বচ্ছভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। ইয়াৰ উপৰিও এনে চাৰ্জ/ মাচুল বৈষম্যহীন হোৱাটোও নিশ্চিত কৰিব লাগিব।
- c) ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত প্ৰয়োজনীয় তথ্য থাকিব লাগে যিয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীজনৰ সুতত প্ৰভাৱ পেলায়, যাতে অন্য বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানে আগবঢ়োৱা চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পৰা যায় আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীজনে জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত আবেদন প্ৰ-পত্ৰৰ সৈতে জমা দিবলগীয়া নথি-পত্ৰৰ তালিকা উল্লেখ থাকিব লাগিব।
- d) কোম্পানীয়ে সম্পূৰ্ণ কৰা ঋণৰ আবেদন গ্ৰহণৰ বাবে স্বীকৃতি প্ৰদান কৰিব লাগিব। কোম্পানীয়ে সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য সম্পূৰ্ণৰূপে লাভ কৰাৰ সময়ৰ পৰা যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত ঋণগ্ৰহণকাৰীক নিজৰ সিদ্ধান্তৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগিব।

**IV. ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে ঋণৰ মূল্যায়ন, চৰ্ত/নিয়মালী আৰু মূল তথ্যৰ বিৱৃতি**

- a) সাধাৰণতে ঋণৰ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় সকলো বিৱৰণ আবেদনৰ সময়ত কোম্পানীয়ে সংগ্ৰহ কৰিব লাগিব। যদি ইয়াৰ কোনো অতিৰিক্ত তথ্য প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে গ্ৰাহকক তৎক্ষণাত ক'ব লাগে যে তেওঁৰ সৈতে পুনৰ যোগাযোগ কৰা হ'ব।
- b) কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক লিখিতভাৱে অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে বা অন্যথা ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত, বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতিকে ধৰি সকলো চৰ্ত আৰু নিয়মালীৰ সৈতে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ প্ৰদান কৰিব লাগিব আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে এই চৰ্ত আৰু নিয়মালীসমূহ গ্ৰহণ কৰাটো নিজৰ ৰেকৰ্ডত ৰাখিব লাগিব।
- c) কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিত পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে শাস্তিমূলক চাৰ্জ ব'ল্ড কৰি উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- d) কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত প্ৰতিটো সংলগ্ন কাকতৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি প্ৰতিজন ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণ অনুমোদন/ প্ৰদানৰ সময়ত, স্বীকৃতিৰ বিপৰীতে প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- e) কোম্পানীয়ে সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা 15 এপ্ৰিল, 2024 তাৰিখৰ 'ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে মূল তথ্য বিৱৃতি (KFS)'ৰ বিজ্ঞপ্তিত থকা নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলিব লাগিব (বিজ্ঞপ্তিটোত দিয়া KFS-ৰ ফমেটটো মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন-ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া (নন-বেংকিং ফাইনেন্সিয়েল কোম্পানী – স্কেল বেছড ৰেগুলেচন) নিৰ্দেশনাৰ পৰিশিষ্ট XXVII, 2023-ত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে)।

**V. চৰ্ত আৰু নিয়মালীৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি ঋণ বণ্টন**

- a) ঋণ চুক্তি/ অনুমোদন পত্ৰত দিয়া বিতৰণৰ সময়সূচী অনুসৰি বণ্টন কৰা হ'ব।
- b) বণ্টনৰ সময়সূচী, সুতৰ হাৰ, শাস্তিমূলক চাৰ্জ (যদি আছে), সেৱা চাৰ্জ, প্ৰিপেমেণ্ট চাৰ্জ, অন্যান্য প্ৰযোজ্য মাচুল/ চাৰ্জ আদিকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মালীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে কোম্পানীয়ে ঋণ গ্ৰহণকাৰীজনক স্থানীয় ভাষা বা ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত জাননী দিব লাগে। কোম্পানীয়ে এইটোও নিশ্চিত কৰিব লাগে যে সুতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱেহে প্ৰভাৱিত হয়। এই ক্ষেত্ৰত এটা উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগে।

- c) চুক্তিৰ অধীনত ধন পৰিশোধ বা পৰিৱেশন পুনৰ আহ্বান / ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত বা অতিৰিক্ত প্ৰতিভূতি বিচৰা, ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব লাগিব।
- d) কোম্পানীয়ে সকলো বাবদ ধন পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বা ঋণৰ বাকী থকা ধনৰাশি উপলব্ধি কৰাৰ পিছত কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণৰ বিৰুদ্ধে হ'ব পৰা আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েনৰ অধীনত সকলো প্ৰতিভূতি মুকলি কৰিব। যদিহে এনে ছেট অফৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে, তেন্তে ঋণগ্ৰহণকাৰীজনক বাকী থকা দাবীসমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু প্ৰাসংগিক দাবী নিষ্পত্তি /পৰিশোধ নকৰালৈকে কোম্পানীয়ে প্ৰতিভূতিসমূহ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তসমূহৰ সৈতে একেখিনিৰ বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব।

**VI. দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদানৰ আচৰণ - ব্যক্তিগত ঋণ পৰিশোধ/ নিষ্পত্তিৰ সময়ত স্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰা**

- a) এইটো সকলো ক্ষেত্ৰতে প্ৰযোজ্য য'ত মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰাৰ সময়সীমা 01 ডিচেম্বৰ, 2023 বা তাৰ পিছত পৰে।
- b) কোম্পানীয়ে সকলো মূল স্থাৱৰ / অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰিব লাগিব আৰু ঋণ একাউন্ট সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ পিছত 30 দিনৰ ভিতৰত যিকোনো পঞ্জীয়নত পঞ্জীয়ন কৰা চাৰ্জ আঁতৰাব লাগিব।
- c) ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণ একাউন্টৰ চাৰ্ভিচ কৰা বেংকিং আউটলেট/শাখাৰ পৰা বা কোম্পানীটোৰ আন যিকোনো কাৰ্যালয়ৰ পৰা য'ত নথিপত্ৰ উপলব্ধ, তেওঁৰ পছন্দ অনুসৰি, মূল স্থাৱৰ/ অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ সংগ্ৰহ কৰাৰ বিকল্প দিয়া হ'ব।
- d) কাৰ্যকৰী তাৰিখ বা তাৰ পিছত জাৰি কৰা ঋণ অনুমোদন পত্ৰত মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- e) স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰাত পলম হোৱাৰ ক্ষতিপূৰণ –
- মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ মুকলি কৰাত পলম হ'লে বা ঋণ সম্পূৰ্ণৰূপে পৰিশোধ/ নিষ্পত্তি কৰাৰ 30 দিনৰ পিছত প্ৰাসংগিক পঞ্জীয়নত চাৰ্জ সন্তুষ্টি প্ৰ-পত্ৰ দাখিল নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে এনে পলমৰ কাৰণ ঋণগ্ৰহণকাৰীক জনাই দিব লাগিব। যদিহে এনে ধৰণৰ পলম কোম্পানীটোৰ বাবেই হয়, তেন্তে ই ঋণগ্ৰহণকাৰীক পলমৰ প্ৰতিটো দিনৰ বাবে ₹5,000 টকাৰ হাৰত ক্ষতিপূৰণ দিব লাগিব।
  - মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰৰ লোকচান/ক্ষতিৰ ক্ষেত্ৰত, আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণৰূপে, কোম্পানীয়ে স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰৰ নকল/প্ৰমাণিত কপি লাভ কৰাত ঋণগ্ৰহণকাৰীক সহায় কৰিব লাগিব আৰু ওপৰৰ দফা (i)ত উল্লেখ কৰা ধৰণে ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ উপৰিও সংশ্লিষ্ট খৰচ বহন কৰিব লাগিব। কিন্তু এনে ক্ষেত্ৰত এই পদ্ধতি সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ কোম্পানীয়ে 30 দিনৰ অতিৰিক্ত সময় উপলব্ধি হ'ব আৰু তাৰ পিছত (অৰ্থাৎ মুঠ 60 দিনৰ সময়ৰ পিছত) বিলম্বিত সময়ৰ জৰিমনা গণনা কৰা হ'ব।
  - এই নিৰ্দেশনাৰ অধীনত প্ৰদান কৰা ক্ষতিপূৰণে কোনো প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ অন্য কোনো ক্ষতিপূৰণ লাভ কৰাৰ অধিকাৰত কোনো ক্ষতি নকৰে।

## VII. ডিজিটেল লেপ্তিং প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে ঋণৰ উৎস

PFL-ৰ দ্বাৰা কোনো কাৰ্যকলাপৰ আউটচাৰ্চিঙে ইয়াৰ বাধ্যবাধকতা হ্রাস নকৰে, কিয়নো নিয়ন্ত্ৰণমূলক নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলাৰ দায়িত্ব কেৱল কোম্পানীটোৰ ওপৰত নিৰ্ভৰশীল। য'তেই PFL-য়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ উৎস আৰু/বা বাবদ ধন আদায় কৰিবলৈ তেওঁলোকৰ এজেণ্ট হিচাপে ডিজিটেল লেপ্তিং প্লেটফৰ্মক নিয়োগ কৰে, ই তলত দিয়া নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলিব লাগিব:

- এজেণ্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল লেপ্তিং প্লেটফৰ্মৰ নাম কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা হ'ব।
- এজেণ্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল লেপ্তিং প্লেটফৰ্মসমূহক গ্ৰাহকসকলৰ কাৰণে আগতীয়াকৈ প্ৰকাশ কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিয়া হ'ব, যে তেওঁলোকে যাৰ হৈ যোগাযোগ কৰি আছে সেই কোম্পানীটোৰ নামত যোগাযোগ কৰি আছে।
- অনুমোদনৰ লগে লগে কিন্তু ঋণ চুক্তি কাৰ্যকৰী হোৱাৰ আগতে কোম্পানীটোৰ পত্ৰ মুৰব্বীত ঋণ লোৱাজনক অনুমোদন পত্ৰ প্ৰদান কৰা হ'ব।
- ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত প্ৰতিটো সংলগ্ন কাকতৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি সকলো ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণ অনুমোদন/ প্ৰদানৰ সময়ত প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে ইয়াৰ দ্বাৰা নিয়োজিত ডিজিটেল লেপ্তিং প্লেটফৰ্মসমূহৰ ওপৰত ফলপ্ৰসূ তদাৰকী আৰু নিৰীক্ষণ নিশ্চিত কৰিব লাগিব।
- অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে সজাগতা সৃষ্টিৰ দিশত পৰ্যাপ্ত প্ৰচেষ্টা চলোৱা হ'ব।
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলে উত্থাপন কৰা ফিনটেক/ডিজিটেল ঋণ সম্পৰ্কীয় অভিযোগ/সমস্যাসমূহৰ সৈতে মোকাবিলা কৰিবলৈ আৰু ইয়াৰ দ্বাৰা নিয়োজিত LSPসমূহে গ্ৰাহকৰ আন্তঃপৃষ্ঠ থকা এজন উপযুক্ত ন'ডেল অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া নিযুক্তি দিয়ে। অভিযোগ নিৰাময় বিষয়াসকলৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইট, ইয়াৰ LSPs আৰু DLAsত আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীক প্ৰদান কৰা KFS-তো বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শিত হ'ব লাগিব। কোম্পানীয়ে অভিযোগ দাখিলৰ সুবিধা DLA আৰু কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰাটোও নিশ্চিত কৰিব লাগিব।
- অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ দায়িত্ব কোম্পানীটোৰ ওপৰত থাকিব।

## VIII. কোম্পানীয়ে লোৱা সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণৰ নীতি

গ্ৰাহকৰ পৰা যাতে অত্যধিক সুত লোৱা নহয়, আৰু কোম্পানীয়ে ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ ওপৰত চাৰ্জ নলয় তাৰ বাবে কোম্পানীয়ে সুতৰ হাৰ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জ (যদি আছে) নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু পদ্ধতি গ্ৰহণ কৰিছে। এই সন্দৰ্ভত ঋণৰ চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলীৰ ক্ষেত্ৰত স্বচ্ছতাৰ বিষয়ে ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাত দিয়া নিৰ্দেশনাসমূহ লক্ষ্য ৰাখিব লাগে। ইয়াৰ উপৰিও কোম্পানীটোৰ ব'ৰ্ড বা ব'ৰ্ডে অনুমোদন জনোৱা উপযুক্ত কৰ্তৃপক্ষই সুতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে উক্ত নীতিৰ সময়ে সময়ে পৰ্যালোচনা কৰিব লাগিব। কোম্পানীয়ে প্ৰক্ৰিয়া আৰু কাৰ্যকলাপ নিৰীক্ষণৰ বাবে এক আভ্যন্তৰীণ ব্যৱস্থাও স্থাপন কৰিব যাতে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ সৈতে যোগাযোগত পৰ্যাপ্ত স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিব পৰা যায়।

## IX. NBFCসমূহে লোৱা অত্যধিক সুতৰ নিয়ন্ত্ৰণ -

- কোম্পানীটোৰ ব'ৰ্ডে প্ৰাসংগিক কাৰক যেনে পুঁজি ব্যয়, মাৰ্জিন আৰু ৰিস্ক প্ৰিমিয়ামৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি সুতৰ হাৰৰ আৰ্হি গ্ৰহণ কৰিব লাগিব আৰু ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে ল'বলগীয়া সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰিব লাগিব। সুতৰ হাৰ আৰু ৰিস্ক গ্ৰেডেচনৰ বাবে পদ্ধতি আৰু বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা বিভিন্ন হাৰত সুতৰ হাৰ লোৱাৰ যুক্তি আবেদন প্ৰপত্ৰত ঋণগ্ৰহণকাৰী বা গ্ৰাহকক প্ৰকাশ কৰিব লাগিব আৰু অনুমোদন পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।
- সুতৰ হাৰ আৰু ৰিস্ক গ্ৰেডেচনৰ পদ্ধতিও কোম্পানীসমূহৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব বা সংশ্লিষ্ট বাতৰি কাকতত প্ৰকাশ কৰা হ'ব। ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা বা অন্যথা প্ৰকাশ কৰা তথ্যসমূহ যেতিয়াই সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তন হ'ব তেতিয়াই আপডেট কৰা হ'ব।
- সুতৰ হাৰ বাৰ্ষিক হাৰ হ'ব লাগিব যাতে ঋণগ্ৰহণকাৰীজনে একাউণ্টত ল'বলগীয়া সঠিক হাৰসমূহৰ বিষয়ে সচেতন হয়।

**X. NBFCৰ দ্বাৰা বিত্তীয় সাহায্য প্ৰদান কৰা বাহনসমূহ পুনৰ দখল কৰা –**

- a) কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীজনৰ সৈতে হোৱা চুক্তি/ঋণ চুক্তিত এটা বিল্ট-ইন ৰি-প'ছেছন ক্ল'জ থাকিব লাগিব যিটো আইনগতভাৱে বলবৎ কৰিব পৰা হ'ব লাগিব। স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিবলৈ চুক্তি/ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীসমূহত নিম্নোক্ত বিষয়সমূহৰ বিষয়েও বিধান থাকিব লাগিব:
- (i) দখল লোৱাৰ আগতে জাননীৰ সময়সীমা;
  - (ii) যিবোৰ পৰিস্থিতিত জাননীৰ সময়সীমা বেহাই দিব পাৰি;
  - (iii) প্ৰতিভূতি দখল কৰা প্ৰক্ৰিয়া;
  - (iv) সম্পত্তি বিক্ৰী/নিলামৰ পূৰ্বে ঋণ পৰিশোধৰ বাবে ঋণগ্ৰহণকাৰীক দিয়া চূড়ান্ত সুযোগ সম্পৰ্কীয় এটা ব্যৱস্থা;
  - (v) পুনৰ দখল দিয়া প্ৰক্ৰিয়া; আৰু
  - (vi) সম্পত্তি বিক্ৰী/নিলামৰ প্ৰক্ৰিয়া।
- b) এনে চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীৰ এটা প্ৰতিলিপি ঋণগ্ৰহণকাৰীজনৰ বাবে উপলব্ধ কৰিব লাগিব। কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত প্ৰতিটো সংলগ্ন প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি নিৰৱচ্ছিন্নভাৱে সকলো ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণ অনুমোদন/প্ৰদানৰ সময়ত প্ৰদান কৰিব লাগিব, যিয়ে এনে চুক্তি/ঋণ চুক্তিৰ এটা মূল উপাদান গঠন কৰে।

**XI. ঋণ একাউণ্টত জৰিমনামূলক চাৰ্জ –**

কোম্পানীয়ে দণ্ডবিধিৰ গাঁথনিৰ ওপৰত ব'ৰ্ডৰ অনুমোদিত পৃথক নীতি গ্ৰহণ কৰিছে যিয়ে অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে তলত দিয়া তথ্যসমূহ প্ৰদান কৰে।

- i. জৰিমনামূলক চাৰ্জৰ কোনো মূলধনীকৰণ নহ'ব অৰ্থাৎ এনে চাৰ্জৰ ওপৰত আৰু কোনো সুত গণনা কৰা নহ'ব। কিন্তু ইয়াৰ ফলত ঋণ একাউণ্টত চক্ৰবৃদ্ধি সুতৰ স্বাভাৱিক পদ্ধতিত কোনো প্ৰভাৱ নপৰে। সুতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান যোগ কৰিব নোৱাৰিব।
- ii. কোনো বিশেষ ঋণ/উৎপাদন শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক নহৈ ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীসমূহ অমান্যতাৰ সৈতে দণ্ডাধীন চাৰ্জৰ যুক্তিসংগত আৰু সমানুপাতিক হ'ব লাগিব।
- iii. 'ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক, ব্যৱসায়ৰ বাহিৰেও অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে' অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত জৰিমনামূলক চাৰ্জ ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীসমূহ একেধৰণৰ অমান্যতাৰ বাবে অব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বাবে প্ৰযোজ্য দণ্ডাধীন চাৰ্জতকৈ বেছি হ'ব নালাগে।
- iv. ঋণৰ নথিপত্ৰ / আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মাবলী / মূল তথ্য বিবৃতিত প্ৰযোজ্যভাৱে দণ্ডাধীন চাৰ্জৰ পৰিমাণ আৰু কাৰণ স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। শাস্তি আৰু অন্যান্য চাৰ্জসমূহো কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত কৰা হয়।

- v. ঋণৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীসমূহ মানি নচলাৰ বাবে সোঁৱৰাই দিয়াৰ সময়ত ঋণগ্রহণকাৰীসকলক জৰিমনামূলক চাৰ্জসমূহো জনোৱা হ'ব। তদুপৰি, জৰিমনামূলক অভিযোগ আৰোপ কৰাৰ যিকোনো দৃষ্টান্ত আৰু ইয়াৰ কাৰণো জনোৱা হ'ব।

## XII. সমান মাহিলী কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণ (গৃহ নিৰ্মাণ ঋণকে ধৰি)ৰ ওপৰত ভাসমান সুতৰ হাৰৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ -

ভাসমান সুতৰ হাৰৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণৰ গাঁথনিৰ ওপৰত ব'ৰ্ডৰ অনুমোদিত পৃথক নীতি কোম্পানীয়ে গ্রহণ কৰিছে যিয়ে অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে তলত দিয়া তথ্যসমূহ প্ৰদান কৰে:

ঋণৰ কাৰ্যকালত, বেঞ্চমাৰ্ক সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ বাবে EMI /টেন'ৰ/ বা দুয়োটাৰে পৰৱৰ্তী বৃদ্ধিৰ যিকোনো বৃদ্ধি উপযুক্ত মাধ্যমেৰে তৎক্ষণাত ঋণগ্রহণকাৰী(সকল)ক জনাই দিয়া হ'ব।

যেতিয়াই বেঞ্চমাৰ্ক সুতৰ হাৰ বৃদ্ধিৰ বাবে সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ হয় তেতিয়াই ঋণ লোৱাসকলৰ তলত দিয়া বিকল্প থাকিব লাগিব:

- i. যদিহে পণ্যৰ শ্ৰেণীটো নিৰ্দিষ্ট সুতৰ হাৰত আগবঢ়োৱা হয়, তেন্তে ঋণৰ বাকী অংশৰ বাবে PFL-য়ে নিৰ্ধাৰণ কৰা হাৰত নিৰ্দিষ্ট সুতৰ হাৰলৈ সলনি কৰিব লাগিব।
- ii. EMI -ৰ পৰিমাণ বৃদ্ধি; অথবা
- iii. টেন'ৰ দীঘলীয়াকৰণ (টেন'ৰৰ দীঘলীয়া হোৱাৰ ফলত ঋণাত্মক ক্ষয়সাধন নহ'ব; পণ্য নীতিৰ নীতি অনুসৰি টেন'ৰ সৰ্বোচ্চ অনুমোদিত টেন'ৰৰ বাহিৰলৈ বৃদ্ধি কৰা নহ'ব);
- iv. বিকল্প (ii) আৰু (iii)ৰ সমন্বয়; বা
- v. ঋণৰ অৱশিষ্ট টেন'ৰৰ যিকোনো সময়তে ঋণ সম্পূৰ্ণৰূপে / আংশিকভাৱে প্ৰিপেমেণ্ট।

PFL-য়ে ঋণগ্রহণকাৰীসকলক 'ভাসমানৰ পৰা নিৰ্দিষ্ট হাৰলৈ সলনি কৰা আৰু বিপৰীতটো' বিকল্প ব্যৱহাৰ কৰাৰ বাবে প্ৰযোজ্য চাৰ্জ আৰু উক্ত বিকল্পসমূহ ব্যৱহাৰৰ লগত জড়িত অন্যান্য সেৱা / প্ৰশাসনিক খৰচসমূহ অনুমোদন পত্ৰত জনাই দিব।

## XIII. ঋণদাতাৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা – 29 এপ্ৰিল, 2024 দিনাংকত লোৱা সুত

কোম্পানীয়ে সুত লোৱাৰ ক্ষেত্ৰত পূৰ্বতে উল্লেখ কৰা বিজ্ঞপ্তিখন মানি চলাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব। PFL-য়ে সুতৰ হাৰ লোৱাৰ সৈতে জড়িত ন্যায্যতা আৰু স্বচ্ছতাৰ মনোভাৱৰ সৈতে মিল নথকা কোনো অন্যায় পদ্ধতিত লিপ্ত হ'ব নোৱাৰিব।

## XIV. ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয়তা

- i. বৰ্তমান আৰু অতীতৰ গ্ৰাহকৰ সকলো ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব আৰু তলত দিয়া নীতি আৰু নীতিসমূহৰ দ্বাৰা পৰিচালিত হ'ব।
- ii. কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰাই হওক বা নহওক গ্ৰাহকৰ একাউণ্টৰ সৈতে জড়িত তথ্য বা ডেটা, তেওঁলোকৰ গোটৰ অন্য কোম্পানী/সত্তাকে ধৰি, তলত দিয়া ব্যতিক্ৰমী ক্ষেত্ৰসমূহৰ বাহিৰে আন কোনো ব্যক্তিক প্ৰকাশ কৰিব নোৱাৰিব:
  - a. যদিহে তথ্য আইনৰ জৰিয়তে দিবলগীয়া হয়।
  - b. যদি তথ্য প্ৰকাশ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত জনসাধাৰণৰ প্ৰতি কোনো কৰ্তব্য আছে।
  - c. যদি কোম্পানীটোৰ স্বার্থই তেওঁলোকক তথ্য দিবলৈ বাধ্য কৰে (উদাহৰণস্বৰূপে, জালিয়াতি ৰোধ কৰিবলৈ)। কিন্তু ইয়াক গ্ৰাহক বা গ্ৰাহকৰ একাউণ্টৰ বিষয়ে তথ্য (গ্ৰাহকৰ নাম আৰু ঠিকনাকে ধৰি) গোটৰ অন্যান্য কোম্পানীকে ধৰি আন কাৰোবাক বিপণনৰ উদ্দেশ্যে দিয়াৰ কাৰণ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা উচিত নহয়।
  - d. যদি গ্ৰাহকে গ্ৰাহকৰ অনুমতিৰ জৰিয়তে কোম্পানীক তথ্য প্ৰকাশ কৰিবলৈ কয়।
  - e. যদি কোম্পানীক গ্ৰাহকৰ বিষয়ে ৰেফাৰেন্স দিবলৈ কোৱা হয়, তেন্তে তেওঁলোকে সেই অনুমতি দিয়াৰ আগতে তেওঁৰ লিখিত অনুমতি ল'ব লাগিব।

- iii. গ্ৰাহকক কোম্পানীয়ে তেওঁৰ বিষয়ে ৰখা ব্যক্তিগত ৰেকৰ্ডসমূহ প্ৰৱেশৰ বাবে বৰ্তমানৰ আইনী কাঠামোৰ অধীনত তেওঁৰ অধিকাৰৰ পৰিসৰৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব।
- iv. কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য কোম্পানীকে ধৰি কোনোৱে বিপণনৰ উদ্দেশ্যে ব্যৱহাৰ কৰিব নোৱাৰিব, যদিহে গ্ৰাহকে তেওঁলোকক বিশেষভাৱে অনুমোদন নিদিয়ে।

## xv. সাধাৰণ

- i. ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মাবলীত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীজনৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব লাগিব (যদিহে ঋণগ্ৰহণকাৰীজনে পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা তথ্য লক্ষ্য কৰা নাই)।
- ii. ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা ঋণ একাউণ্ট হস্তান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, অনুৰোধ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত কোম্পানীটোৰ সন্মতি বা অন্যথা অৰ্থাৎ আপত্তি যদি আছে, প্ৰেৰণ কৰা হ'ব। এনে হস্তান্তৰ আইনৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণভাৱে স্বচ্ছ চুক্তিবদ্ধ চৰ্ত অনুসৰি হ'ব লাগিব।
- iii. যেতিয়াই ঋণ দিয়া হয়, কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক ধন পৰিশোধৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে ধন পৰিশোধৰ পৰিমাণ, কাৰ্যকাল আৰু পৰিশোধৰ সময়কালীনতাৰ বিষয়ে বুজাব লাগিব। কিন্তু যদিহে গ্ৰাহকে ধন পৰিশোধৰ সময়সূচী মানি নচলে, তেন্তে বাবদ আদায়ৰ বাবে মাটিৰ আইন অনুসৰি এক নিৰ্দিষ্ট প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰিব লাগিব। প্ৰক্ৰিয়াটোত গ্ৰাহকক জাননী প্ৰেৰণ কৰি বা ব্যক্তিগত ভ্ৰমণ কৰি আৰু/বা যদি আছে তেন্তে নিৰাপত্তাৰ পুনৰ দখল কৰি সোঁৱৰাই দিয়া হ'ব।
- iv. ঋণ আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক হাৰাশাস্তি অৰ্থাৎ অদ্ভুত সময়ত ঋণ গ্ৰহণকাৰীসকলক অহৰহ আমনি কৰি, ঋণ আদায়ৰ নামত শাৰীৰিক শক্তি প্ৰদৰ্শন আদি কৰিব নোৱাৰিব। যিহেতু গ্ৰাহকৰ অভিযোগত কোম্পানীসমূহৰ কৰ্মচাৰীৰ অভদ্ৰ আচৰণো অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হয়, সেয়েহে কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে কৰ্মচাৰীসকলক গ্ৰাহকৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে মোকাবিলা কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হৈছে।
- v. কোম্পানীয়ে ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে অনুমোদিত কোনো ভাসমান হাৰ ম্যাদ ঋণৰ ওপৰত সহ-বাধ্যবাধী(সকল)ৰ সৈতে বা অবিহনে ফোৰক্ল'জাৰ চাৰ্জ/ প্ৰি-পেমেন্ট পেনাল্টি ল'ব নোৱাৰিব।
- vi. 1 জানুৱাৰী, 2026 তাৰিখে বা তাৰ পিছত অনুমোদিত বা নবীকৰণ কৰা সকলো ঋণ আৰু অগ্ৰিমৰ বাবে, কোম্পানীয়ে ব্যক্তিগত আৰু ক্ষুদ্ৰ আৰু লঘু উদ্যোগ (MSE) ঋণগ্ৰহণকাৰীক অনুমোদিত সকলো ভাসমান হাৰৰ ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ ওপৰত সহযোগী(সমূহ)ৰ সৈতে বা অবিহনে বা ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে হওক বা ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাহিৰেও অনুমোদিত ঋণৰ উদ্দেশ্য নিৰ্বিশেষে ফোৰক্ল'জাৰ চাৰ্জ/ প্ৰি-পেমেন্ট জৰিমনা আদায় নকৰিব। ঋণৰ আংশিক বা সম্পূৰ্ণ প্ৰি-পেমেন্টৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা ধনৰ উৎস যিয়েই নহওক কিয় এই ব্যৱস্থা প্ৰযোজ্য হ'ব আৰু কোনো ন্যূনতম লক-ইন সময়সীমা অবিহনে কাৰ্যকৰী হ'ব।
- vii. কোম্পানীয়ে ৰিজাৰ্ড বেংক - সংহত লোকপাল আঁচনি, 2021ৰ অধীনত প্ৰদান কৰা নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলিব লাগিব। PFL-ৰ প্ৰধান ন'ডেল বিষয়া আৰু ন'ডেল বিষয়াৰ সবিশেষ কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ। (অভিযোগ নিৰাময় - পীৰামল ফাইনেঞ্চ) ([Grievance Redressal - Piramal Finance](#))
- viii. কোম্পানীয়ে অক্ষমতাৰ দোহাই দি শাৰীৰিক/দৃশ্যগতভাৱে প্ৰত্যাহ্বানজনক আবেদনকাৰীসকলক ঋণৰ সুবিধাকে ধৰি পণ্য আৰু সুবিধাসমূহ সম্প্ৰসাৰণৰ ক্ষেত্ৰত বৈষম্য নকৰিব। NBFCs-ৰ সকলো শাখাই এনে ব্যক্তিক বিভিন্ন ব্যৱসায়িক সুবিধাৰ সুবিধা গ্ৰহণৰ বাবে সকলো ধৰণৰ সহায় আগবঢ়াব লাগিব।

- ix. বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত স্থানীয় ভাষাত ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা স্থাপন কৰা হ'ব।
- x. PFL-ত গ্ৰাহক সেৱা আৰু সন্তুষ্টি আমাৰ প্ৰধান কেন্দ্ৰবিন্দু। PFL-য়ে এটা গাঁথনিগত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা নিৰ্ধাৰণ কৰিছে আৰু বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে ৱেবছাইট (অভিযোগ নিৰাময় - পীৰামল ফাইনেন্স) কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত ৰাখিছে ([Grievance Redressal - Piramal Finance](#))

**XVI. একক/যৌথ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ মৃত্যুৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰতিভূতি/সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰা প্ৰক্ৰিয়া**

একক/যৌথ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ মৃত্যুৰ আকস্মিক পৰিঘটনাৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে মনোনীত/আইনী উত্তৰাধিকাৰীসকলক মূল সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিব লাগিব।

মৃত গ্ৰাহকৰ মূল নথিপত্ৰ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত মনোনীত/আইনী উত্তৰাধিকাৰীৰ তলত দিয়া নথিপত্ৰসমূহ কোম্পানীয়ে পৰীক্ষা কৰিব লাগিব:

- i. গ্ৰাহকৰ মৃত্যু প্ৰমাণপত্ৰ
- ii. বৰ্তমানৰ KYC নীতি অনুসৰি সম্পৰ্ক স্থাপন কৰা নথিপত্ৰ।
- iii. আইনী উত্তৰাধিকাৰী প্ৰমাণপত্ৰ/উত্তৰাধিকাৰ প্ৰমাণপত্ৰ/প্ৰশাসনৰ পত্ৰ
- iv. মনোনীত ব্যক্তি/ আইনী উত্তৰাধিকাৰী ফটো পৰিচয় প্ৰমাণ
- v. মনোনীত ব্যক্তি/ আইনী উত্তৰাধিকাৰী ফটো আৰু স্বাক্ষৰ সহিত পৰিচয় প্ৰমাণ
- vi. যদি নথিপত্ৰ সংগ্ৰহৰ সময়ত সকলো আইনী উত্তৰাধিকাৰী উপস্থিত নাথাকে: তেওঁলোকৰ প্ৰত্যেকৰে পৰা POA কোম্পানীয়ে বিচৰা ধৰণে ফৰমেটত লাভ কৰিব লাগিব।

**XVII. মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণ লোৱাসকলৰ প্ৰতি আচৰণৰ নিৰ্দেশনা**

ইয়াৰ উপৰিও কোম্পানীয়ে RBI-ৰ মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন – ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া (মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণৰ বাবে নিয়ন্ত্ৰণ কাঠামো) নিৰ্দেশনা, 2022 RBI/DOR/2021- 22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.0388ৰ অধীনত 14 মাৰ্চ, 2022 তাৰিখে আপডেট কৰা অনুসৰি প্ৰয়োজনীয় পৰিশিষ্ট। হিচাপে বিশদভাৱে উল্লেখ কৰা মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণ লোৱাসকলৰ প্ৰতি আচৰণৰ বিদ্যমান নিৰ্দেশনাসমূহো মানি চলিব লাগিব।

**XVIII. সংহিতাৰ পৰ্যালোচনা**

পৰিচালনা সমিতিয়ে ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা মানি চলা আৰু পৰিচালনাৰ বিভিন্ন পৰ্যায়ত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ কাৰ্যকলাপৰ বাৰ্ষিক পৰ্যালোচনা কৰিব।

## পৰিশিষ্ট।

ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া (নন-বেংকিং ফাইনেন্সিয়েল কোম্পানী – স্কেল বেছড ৰেগুলেচন) নিৰ্দেশনা, ২০২৩ অনুসৰি পীৰামল ফাইনেন্স লিমিটেডে (পূৰ্বতে পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফাইনেন্স লিমিটেড) (“কোম্পানী/ PFL”)ৰ দ্বাৰা প্ৰণয়ন কৰা ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ উপৰিও ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়াৰ (নন-বেংকিং ফাইনেন্সিয়েল কোম্পানী – স্কেল বেছড ৰেগুলেচন) নিৰ্দেশনা, ২০২৩ অনুসৰি RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 19 অক্টোবৰ, ২০২৩ তাৰিখে কোম্পানীয়ে RBI-ৰ মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন - ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (মাইক্ৰ’ফাইনেন্স ঋণৰ বাবে নিয়ন্ত্ৰণ কাঠামো) নিৰ্দেশনা, ২০২২ RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038, 14 মাৰ্চ, ২০২২ তাৰিখ অনুসৰি বিশদভাৱে উল্লেখ কৰা তলত দিয়া আচৰণ বিধিসমূহো মানি চলিব লাগিব।

### ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

কোম্পানীয়ে যিটো পৰিয়ালৰ বাৰ্ষিক পৰিয়ালৰ আয় ₹3,00,000 টকা পৰ্যন্ত হয় সেইটো পৰিয়ালক শেষ ব্যৱহাৰ আৰু আবেদন/ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ/ প্ৰদানৰ ধৰণ (ভৌতিক বা ডিজিটেল চেনেলৰ জৰিয়তে) নিৰ্বিশেষে মাইক্ৰ’ফাইনেন্স ঋণ অৰ্থাৎ, জামিনবিহীন ঋণ প্ৰদান কৰে। গাৰ্হস্থ্যৰ অৰ্থ হ’ব ব্যক্তিগত পৰিয়ালৰ একক অৰ্থাৎ স্বামী, পত্নী আৰু তেওঁলোকৰ অবিবাহিত সন্তান।

তদুপৰি এনে মাইক্ৰ’ফাইনেন্স ঋণ ঋণগ্ৰহণৰ কোনো জমা একাউণ্টৰ লিয়েনৰ সৈতে জড়িত নহ’ব।

### ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয়তা

কোম্পানীয়ে ক্ৰেডিট ইনফৰমেচন কোম্পানী (CICs)ক পৰিয়ালৰ আয়ৰ সম্পৰ্কে তথ্য বাধ্যতামূলকভাৱে দাখিল কৰিব লাগিব আৰু ইতিমধ্যে প্ৰতিবেদন কৰা পৰিয়ালৰ আয় আৰু মূল্যায়িত পৰিয়ালৰ আয়ৰ মাজত যিকোনো পাৰ্থক্যৰ কাৰণসমূহ CICsৰ সৈতে মূল্যায়িত পৰিয়ালৰ আয় উন্নীত কৰাৰ আগতে ঋণগ্ৰহণকাৰী/সকলতকৈ বিশেষভাৱে নিৰ্ণয় কৰিব লাগিব।

কোম্পানীয়ে CICসমূহক সময়মতে আৰু সঠিক তথ্য প্ৰদান কৰাটো নিশ্চিত কৰিব আৰু ঋণৰ স্তৰ মানি চলাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ তেওঁলোকৰ সৈতে উপলব্ধ তথ্য ব্যৱহাৰ কৰিব। ইয়াৰ উপৰিও কোম্পানীয়ে অন্যান্য উৎস যেনে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ পৰা ঘোষণা, তেওঁলোকৰ বেংক একাউণ্টৰ বিৱৰণ আৰু স্থানীয় অনুসন্ধানৰ পৰাও একেখিনি কথা নিৰ্ণয় কৰিব লাগিব।

### সুতৰ হাৰ /নীতি

কোম্পানীয়ে মাইক্ৰ’ফাইনেন্স ঋণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ সন্দৰ্ভত ব’ৰ্ডৰ অনুমোদিত নীতি স্থাপন কৰিব লাগিব যিয়ে অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে সৰ্বাংগীন সুতৰ হাৰত উপনীত হোৱাৰ বাবে সুতৰ হাৰৰ আৰ্হি/পন্থা, সুতৰ হাৰৰ উপাদানসমূহ যেনে পুঁজিৰ খৰচ, ৰিস্ক প্ৰিমিয়াম আৰু মাৰ্জিন আদিৰ চিত্ৰণ, ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ এটা নিৰ্দিষ্ট শ্ৰেণীৰ বাবে প্ৰতিটো উপাদানৰ বিস্তাৰৰ পৰিসৰ আৰু মাইক্ৰ’ফাইনেন্স ঋণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য সুতৰ হাৰ আৰু অন্যান্য সকলো চাৰ্জৰ ওপৰত এটা সীমা নিৰ্ধাৰণ আদি সামৰি ল’ব। কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে মাইক্ৰ’ফাইনেন্স ঋণৰ ওপৰত প্ৰযোজ্য সুতৰ হাৰ আৰু অন্যান্য চাৰ্জ/মাচুল সুদযুক্ত নহ’ব।

কোম্পানীয়ে মূল্য নিৰ্ধাৰণ সম্পৰ্কীয় তথ্য সন্তোষাৰ্থ ঋণগ্ৰহণকাৰীক এটা মানক সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰত প্ৰকাশ কৰিব লাগিব য’ত ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণ, অন্য যিকোনো জামিনযুক্ত ঋণ আৰু ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণগ্ৰহণৰ পৰা আদায় কৰিবলগীয়া মাচুলৰ সৈতে জড়িত জটিল বিৱৰণ থাকিব। মাইক্ৰ’ফাইনেন্স ঋণৰ ওপৰত কোনো ধৰণৰ প্ৰি-পেমেন্ট জৰিমনা নাথাকিব।

কোম্পানীয়ে মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণৰ পৰা লোৱা ন্যূনতম, সৰ্বোচ্চ আৰু গড় সুতৰ হাৰ নিজৰ সকলো কাৰ্যালয়তে, আনুষংগিক ঋণৰ বাবে জাৰি কৰা যিকোনো নথিপত্ৰত আৰু ইয়াৰ ৱেবছাইটত বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব।

কোম্পানীয়ে সুতৰ হাৰৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন বা অন্য কোনো চাৰ্জৰ বিষয়ে বহু আগতেই ঋণগ্ৰহণকাৰীজনক অৱগত কৰিব লাগিব আৰু এই পৰিৱৰ্তনসমূহ কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱে কাৰ্যকৰী হ'ব।

### **চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি ঋণ বণ্টন**

কোম্পানীয়ে মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণৰ বাবে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত ঋণ চুক্তিৰ এটা মানক ৰূপ ডিজাইন কৰিব লাগিব।

কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক তেওঁ বুজি পোৱা ভাষাত তলত দিয়া তথ্যসমূহ সন্নিবিষ্ট কৰিব লাগিব:

- (i) এনে তথ্য যিয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক পৰ্যাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰে;
- (ii) ঋণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ সৈতে জড়িত সৰলীকৃত বিৱৰণ
- (iii) ঋণৰ সৈতে জড়িত আন সকলো চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী;
- (iv) লাভ কৰা কিস্তি আৰু চূড়ান্ত নিষ্কাশনকে ধৰি সকলো পৰিশোধৰ প্ৰতি স্বীকৃতি; আৰু
- (v) অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ সবিশেষ, ন'ডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগ নম্বৰকে ধৰি

কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতি সাপেক্ষে ক্ৰেডিট নোহোৱা যিকোনো সামগ্ৰীৰ জাৰি কৰা হ'ব আৰু এনে সামগ্ৰীৰ বাবে মাচুলৰ গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডতে ঋণগ্ৰহণকাৰীক স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।

### **সাধাৰণ**

ইয়াৰ অৰ্থ হ'ল যে কোম্পানীয়ে যিকোনো কাৰ্যকলাপৰ আউটচ'ৰ্চিঙে ইয়াৰ বাধ্যবাধকতা হ্রাস নকৰে আৰু এই নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলাব দায়িত্ব কেৱল কোম্পানীটোৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব।

কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰীৰ আচৰণ আৰু তেওঁলোকৰ নিযুক্তি, প্ৰশিক্ষণ আৰু নিৰীক্ষণৰ ব্যৱস্থা সম্পৰ্কে এটা নীতি থাকিব যিয়ে নিযুক্তিৰ বাবে ন্যূনতম অৰ্হতা আৰু দৈনন্দিন কাম-কাজ চলাবলৈ প্ৰয়োজনীয় প্ৰশিক্ষণ সঁজুলিৰ ওপৰত নিৰ্দেশনা নিৰ্ধাৰণ কৰিব। গ্ৰাহকৰ প্ৰতি কৰ্মচাৰীৰ আচৰণো তেওঁলোকৰ ক্ষতিপূৰণ মেট্ৰিক্সত উপযুক্তভাৱে অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব। ইয়াৰ উপৰিও কৰ্মচাৰীসকলক মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণৰ সম্ভাৱ্য ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ পৰিয়ালৰ আয় আৰু বৰ্তমানৰ ঋণৰ সম্পৰ্কে মূল্যায়ন / অনুসন্ধানৰ ওপৰত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব। ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলে আগবঢ়োৱা যিকোনো প্ৰশিক্ষণ, বিনামূলীয়া হ'ব।

### **অভিযোগ আৰু নিষ্পত্তিৰ সমাধান**

কোম্পানীয়ে অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ সবিশেষ, ন'ডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগ নম্বৰকে ধৰি এনে ঋণৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীজনক সক্ৰিয়ভাৱে অৱগত কৰিব লাগিব।

কোম্পানীয়ে ঋণ পৰিশোধ সম্পৰ্কীয় অসুবিধাৰ সন্মুখীন হোৱা ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক চিনাক্তকৰণ, এনে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে যোগাযোগ স্থাপন আৰু সমাধানৰ বিষয়ে তেওঁলোকক প্ৰয়োজনীয় নিৰ্দেশনা প্ৰদানৰ ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিব লাগিব।

কোম্পানীটোৰ আদায় সম্পৰ্কীয় অভিযোগসমূহৰ সমাধানৰ বাবে এক নিৰ্দিষ্ট ব্যৱস্থা থাকিব আৰু ঋণ প্ৰদানৰ সময়ত এই ব্যৱস্থাৰ সবিশেষ ঋণগ্ৰহণকাৰীক প্ৰদান কৰা হ'ব।

কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিত / ইয়াৰ ৱেবছাইট / কাৰ্যালয় / শাখা চৌহদত প্ৰদৰ্শিত ঘোষণাৰ ভিত্তিত সন্মত হ'ব যে তেওঁলোকে ইয়াৰ কৰ্মচাৰী বা আউটচ'ৰ্চ কৰা সংস্থাৰ কৰ্মচাৰীৰ যিকোনো অনুচিত আচৰণৰ বাবে জবাবদিহি হ'ব আৰু ইয়াৰ জাননীত প্ৰকাশ কৰা এনে যিকোনো বিষয়ৰ সময়মতে অভিযোগৰ সমাধান প্ৰদান কৰিব লাগিব।

## ঋণৰ পুনৰুদ্ধাৰ

কোম্পানীয়ে ঋণ পৰিশোধ সম্পৰ্কীয় অসুবিধাৰ সন্মুখীন হোৱা ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক চিনাক্তকৰণ, এনে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে যোগাযোগ স্থাপন আৰু সমাধানৰ বিষয়ে তেওঁলোকক প্ৰয়োজনীয় নিৰ্দেশনা প্ৰদানৰ ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিব লাগিব।

এনে ঋণৰ আদায় ঋণগ্ৰহণকাৰী আৰু কোম্পানীয়ে পাৰস্পৰিকভাৱে সিদ্ধান্ত লোৱা নিৰ্দিষ্ট/কেন্দ্ৰীয় নিৰ্দিষ্ট স্থানত কৰা হ'ব। ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে একেৰাহে দুবাৰ বা তাতকৈ অধিকবাৰ নিৰ্দিষ্ট/কেন্দ্ৰীয় নিৰ্দিষ্ট স্থানত উপস্থিত নহ'লে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বাসস্থান বা কৰ্মস্থলীত ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীক আদায় কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব।

কোম্পানী বা ইয়াৰ এজেণ্টে আদায়ৰ দিশত কোনো কঠোৰ পদ্ধতি গ্ৰহণ নকৰিব আৰু এনে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে জড়িত হোৱাৰ সময়ত সাধাৰণতে বাবদ আদায়ৰ বাবে কোম্পানীটোৰ নীতিত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশনাসমূহ অনুসৰণ কৰিব। এইটো নিশ্চিত কৰা হ'ব যে:

- i. ভাবুকি বা গালি-গালাজ কৰা ভাষাৰ কোনো ব্যৱহাৰ নাই
- ii. পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টে ঋণগ্ৰহণকাৰীজনক অহৰহ ফোন কৰি থাকিব নোৱাৰিব আৰু/বা পুৱা 9:00 বজাৰ আগতে আৰু সন্ধিয়া 6:00 বজাৰ পিছত ঋণগ্ৰহণকাৰীজনক ফোন কৰিব নালাগে।
- iii. পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টে ঋণগ্ৰহণকাৰীজনৰ আত্মীয়, বন্ধু বা সহকৰ্মীক হাৰাশাস্তি কৰিব নোৱাৰিব
- iv. ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ নাম প্ৰকাশ কৰিব নোৱাৰিব
- v. ঋণগ্ৰহণকাৰী বা ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰিয়াল/ সম্পত্তি/ সুনামৰ ক্ষতি কৰিবলৈ হিংসা বা অন্যান্য অনুরূপ উপায়ৰ ব্যৱহাৰ বা ভাবুকি নাই
- vi. পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টে ঋণগ্ৰহণকাৰীজনক ঋণৰ পৰিসৰ বা পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণতিৰ বিষয়ে বিপথে পৰিচালিত কৰিব নালাগে

কোম্পানীটোৱে পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টক নিয়োগ কৰাৰ বাবে ডিউ ডিলিজেন্স প্ৰক্ৰিয়া স্থাপন কৰিব লাগিব। কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে তেওঁলোকে নিয়োজিত মনোনীত পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টসকলে তেওঁলোকৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ পূৰ্বসূৰীৰ পৰীক্ষণ কৰে।

পুনৰুদ্ধাৰ এজেণ্টে তেওঁক প্ৰদান কৰা পৰিচয় পত্ৰৰ সৈতে কোম্পানীটোৰ পৰা অহা জাননী আৰু অনুমোদন পত্ৰৰ প্ৰতিলিপি লৈ যাব লাগিব।

কোম্পানীয়ে তেওঁলোকৰ ৱেবছাইটত তেওঁলোকে নিয়োজিত পুনৰুদ্ধাৰ সংস্থাসমূহৰ বিশদ তালিকা আয়োজন কৰিব যি সময়ে সময়ে আপডেট কৰা হ'ব।