ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি

আদিত্য বিৰলা কেপিটেল লিমিটেড

সংস্কৰণ 1.1

আভ্যন্তৰীণ

Aditya Birla Capital Limited
Corporate Office:
One World Center, Tower 1, 18th Floor, Jupiter Mill Compound,
841, Senapati Bapat Marg, Elphinstone Road, Mumbai, Maharashtra - 400 013
Tel: +91 22 6723 9101 | abc.secretarial@adityabirlacapital.com | www.adityabirlacapital.com
For customer care and other queries : care.finance@adityabirlacapital.com
Toll-free no.: 1800-270-7000

Registered Office:
Indian Rayon Compound,
Veraval, Gujarat – 362 266
Tel: +91 28762 43257
CIN: L67120GJ2007PLC058890

নথিপত্ৰ সবিশেষ:

বিৱৰণ	সবিশেষ
নথিপত্ৰ শিৰোনামা	ন্যায় সংগত অনুশীলন বিধি
নথিপত্ৰ গৰাকী	অনুপালন
নথিপত্ৰ কোড	এবিচিএল –এফপিচি (ABCL – FPC)
নথিপত্ৰ সংস্কৰণ নং	1.1
নথিপত্ৰ শ্ৰেণীবিভাগ	আভ্যান্তৰীণ
অনুমোদন তাৰিখ	30 অক্টোবৰ, 2025; এবিচিএলৰ সঞ্চালক মণ্ডলীৰ দ্বাৰা

সংস্কৰণ নিয়ন্ত্ৰণ:

সংস্কৰণ নং	তাৰিখ	সংশোধ কৰিছে	সলনি কৰাৰ ধৰণ
1.0	**31মাৰ্চ, 2025**	অনুপালন	প্ৰাৰম্ভিক সংস্কৰণ
1.1	**30 অক্টোবৰ, 2025**	অনুপালন	সংশোধন

অনুমোদন:

অনুমোদন জনাইছে	**তাৰিখ**	**মতামত**
এবিচিএল বোৰ্ড	31মাৰ্চ, 2025	-
এবিচিএল বোৰ্ড	30 অক্টোবৰ, 2025	নীতি উন্নিত কৰণ অনুসৰি সংশোধন

সূচীপত্ৰ

বিৱৰণ	পৃষ্ঠা নং
বৃহৎ পৰিসৰৰ ধাৰা	4
বিধিৰ উদ্দেশ্যসমূহ	4
বৈষম্যমূলক আচৰণ	4
ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ	4
ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত/নিয়মসমূহ	3
ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে মূল তথ্য পত্ৰ (কেএফএছ)	5
চৰ্ত আৰু নিয়মৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি ঋণ প্ৰদান	5
ডিজিটেল লেণ্ডিং প্লেটফৰ্মৰ পৰা ঋণৰ উৎস	5
সাধাৰণ	6
অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা	6
একত্ৰীকৃত লোকপাল আঁচনি, 2021	7
ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিৰ ভাষা আৰু যোগাযোগৰ ধৰণ	7
দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদানৰ আচৰণ- ব্যক্তিগত ঋণ পৰিশোধ/ নিষ্পত্তিৰ সময়ত স্থাৱৰ/ অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ মুকলি কৰা	7
ব্যক্তিগত ঋণৰ ওপৰত আধাৰ কৰি সমকৃত মাহেকীয়া কিস্তি (ইএমআই) ওপৰত প্ৰবাহমান সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা	7
জৰিমণামূলক চাৰ্জৰ ওপৰত সুতৰ হাৰৰ গাঁথনিৰ নীতি আৰু নিৰ্দেশনা	8
এফপিচি আৰু অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ পৰ্যালোচনা	9
সানমিহলি	9
গোপনীয়তা	9

বৃহৎ পৰিসৰৰ ধাৰা

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে ("আৰবিআই") সময়ে সময়ে জাৰি কৰা সকলো প্ৰচলিত আৰু ভৱিষ্যতৰ মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰ/নিৰ্দেশনা/গাইডলাইন/পৰামৰ্শৰ টোকা এবিচিএলৰ ন্যায়সংগত আচৰণ বিধিৰ বাবে বলবৎ কৰা নিৰ্দেশনা হ'ব আৰু এই বিধিৰ বিষয়বস্তুক খাৰিজ কৰিব৷ ইয়াত অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে তলত দিয়া চাৰ্কুলাৰসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে:

চাৰ্কুলাৰ	জাৰি কৰাৰ তাৰিখ
মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন – ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া (নন-বেংকিং ফাইনেন্সিয়েল কোম্পানী – স্কেল ভিত্তিক নিয়মাৱলী) নিৰ্দেশনা, 2023 তাৰিখ 19 অক্টোবৰ, 2023 , সময়ে সময়ে সংশোধিত	আপডেট কৰা হৈছে –17জুলাই, 2025
ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে মূল তথ্য পত্ৰ (কেএফএছ) 15 এপ্ৰিল, 2024, সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা	15 এপ্ৰিল, 2024
ঋণদাতাৰ বাবে ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি – সুত আৰোপ কৰা, সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা	29 এপ্ৰিল, 2024
ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (ঋণৰ ওপৰত আগতীয়া- পৰিশোধ)ৰ নিৰ্দেশনা, 2025	2 জুলাই, 2025

বিধিৰ উদ্দেশ্যসমূহ

এই বিধি প্ৰস্তুত কৰা উদ্দেশ্য হৈছে:

- ইয়াৰ সকলো গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত ন্যায় সংগত অনুশীলন নিশ্চিত কৰা
- গ্ৰাহকসকলক প্ৰডাক্টৰ বিষয়ে ভালদৰে বুজিবলৈ আৰু জ্ঞাত সিদ্ধান্ত লোৱাত সক্ষম কৰি অধিক স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰা
- আদিত্য বিৰলা কেপিটেল লিমিটেড ("এবিচিএল" / "কোম্পানী")ৰ ওপৰত গ্ৰাহকৰ আস্থা গঢ়ি তোলা

এই বিধিয়ে গ্ৰাহকসকলে লাভ কৰিবলগীয়া বিত্তীয় সুবিধা আৰু সেৱাসমূহৰ সন্দৰ্ভত জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'বলৈ সুবিধা প্ৰদান কৰিব আৰু কোম্পানীয়ে অনুমোদন আৰু প্ৰদান কৰিব পৰা যিকোনো ঋণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব|

বৈষম্যমূলক আচৰণ

এবিচিএলে ঋণৰ সুবিধাকে ধৰি নিজৰ প্ৰডাক্ট আৰু সুবিধাসমূহ আবেদনকাৰীসকলক প্ৰদান কৰাৰ ক্ষেত্ৰত লিংগ, জাতি, ধৰ্ম বা অক্ষমতাৰ ভিত্তিত শাৰীৰিক/দৃশ্যগতভাৱে প্ৰত্যাহ্বানজনক আবেদনকাৰীসকলক পক্ষপাত নকৰে৷

ঋণৰ আবেদন আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

- ঋণলওঁতা(সকল)ৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণলওঁতা(সকল)য়ে বুজিপোৱা ভাষাত হ'ব লাগিব৷
- ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগে যিয়ে ঋণলওঁতা(সকল)ৰ স্বাৰ্থক প্ৰভাৱিত কৰে, যাতে অন্যান্য এনবিএফচিসমূহে আগবঢ়োৱা চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পৰা যায় আৰু ঋণলওঁতা(সকল)ই জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে৷
- ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰৰ সৈতে জমা দিবলগীয়া নথি-পত্ৰৰ তালিকা উল্লেখ কৰিব লাগিব৷
- এবিচিএলে সকলো ঋণৰ আবেদনৰ বাবে স্বীকৃতিপ্ৰাপ্তৰ ৰচিদ দিব লাগিব৷ এইদৰে প্ৰদান কৰা স্বীকৃতিৰ ৰচিদত ঋণৰ আবেদনসমূহ কিমান সময়সীমাৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি কৰা হ'ব সেই কথা উল্লেখ কৰিব লাগিব৷ গ্ৰাহকে আবেদনৰ স্থিতিৰ বিষয়ে আপডেট লাভ কৰিবলৈ কোম্পানীটোৰ সম্পৰ্ক পৰিচালক বা গ্ৰাহক সেৱা দলৰ সৈতে নিৰ্ধাৰিত গ্ৰাহক সেৱাৰ নম্বৰ বা ইমেইল আইডিত যোগাযোগ কৰিব পাৰে৷

ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত/নিয়মসমূহ

- এবিচিএলে ঋণলওঁতা(সকল)ক স্থানীয় ভাষা বা ঋণলওঁতা(সকল)ই বুজি পোৱা ভাষাত অনুমোদন পত্ৰ বা অন্যথা, অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ লিখিতভাৱে প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব৷ উক্ত পত্ৰখনত বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতিকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ থাকিব লাগিব৷ এবিচিএলে ঋণলওঁতাই এই চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ গ্ৰহণ কৰাৰ ৰেকৰ্ডত ৰাখিব লাগিব৷
- এবিচিএলে ঋণ চুক্তিৰ এটা কপি বা সুতৰ হাৰকে ধৰি ঋণৰ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ সন্নিবিষ্ট কৰা উদ্ধৃত ঋণ চুক্তি প্ৰদান কৰিব লাগিব, যিখন স্থানীয় ভাষা বা ঋণলওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত আৰু ঋণ অনুমোদন/ বিতৰণ/ বিতৰণৰ পিছত ঋণৰ নথিপত্ৰত উদ্ধৃত সকলো বিষয় সন্নিবিষ্ট কৰা প্ৰতিখন নথিৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণগ্ৰহণকাৰী(সকল)ক সকলো নথিপত্ৰ প্ৰদান কৰিব লাগিব৷ পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে আৰোপ কৰিবলগীয়া জৰিমণামূলক চাৰ্জৰ সৈতে জড়িত যিকোনো দফা ঋণৰ নথিপত্ৰত গাঢ় ৰঙেৰে উল্লেখ কৰিব লাগিব৷
- চুক্তি/ঋণৰ নথিপত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'লে কোম্পানীটোৰ এটা পুনৰদখল লোৱাৰ দফা থাকিব লাগিব যাতে আইন বলবৎ কৰিব পৰা যায়৷
- য'তেই প্ৰযোজ্য, এবিচিএলৰ ঋণ নথিপত্ৰত থকা চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহত দখল লোৱাৰ বাবে জাননীৰ সময়সীমা, জাননীৰ সময়সীমা ৰেহাইৰ পৰিস্থিতি, সম্পত্তি বিক্ৰী / নিলাম, ঋণলওঁতা(সকল)ক পুনৰ দখল দিয়া আদিৰ বিধানসমূহো থাকিব লাগিব৷

ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে মূল তথ্য পত্ৰ (কেএফএছ)

এবিচিএলে অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে আৰবিআইয়ে জাৰি কৰা চাৰ্কুলাৰ 'ঋণ আৰু অগ্ৰিমৰ বাবে মূল তথ্য পত্ৰ (কেএফএছ)("কেএফএছ চাৰ্কুলা")ত লিপিবদ্ধ কৰা নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলিব লাগিব, যিবোৰ তলত উল্লেখ কৰা হৈছে:

- এনে ঋণলওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত কেএফএছ লিখা হ'ব।
- সকলো খুচুৰা আৰু এমএছএমই ম্যাদী ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, কেএফএছৰ চাৰ্কুলাৰত নিৰ্ধাৰিত মানক আৰ্হিত আৰু সম্ভাব্য ঋণলওঁতা (সকল)য়ে বুজি পোৱা ভাষাত কেএফএছ এনে ঋণগ্ৰহণকাৰী(সকল)ক প্ৰদান কৰা হ'ব যাতে তেওঁলোকে ঋণ চুক্তি কাৰ্যকৰী কৰাৰ পূৰ্বে জ্ঞাত দৃষ্টিভংগী লোৱাত সহায় কৰিব পাৰে৷
- প্ৰতিখন কেএফএছৰ এটা একক প্ৰস্তাৱ নম্বৰ থাকিব লাগিব আৰু ইয়াত বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ ("এপিআৰ") আৰু ঋণৰ সময়সীমাৰ ওপৰত ঋণৰ ক্ষয়সাধনৰ সময়সূচীৰ গণনা পত্ৰ অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব লাগিব৷
- এপিআৰ হৈছে সুতৰ হাৰ আৰু ঋণৰ সুবিধাৰ সৈতে জড়িত অন্যান্য সকলো চাৰ্জ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা ঋণলওঁতাক ঋণৰ বাৰ্ষিক ব্যয়। কেএফএছত উল্লেখ নকৰা যিকোনো মাচুল, চাৰ্জ আদি ঋণৰ সময়সীমাৰ কোনো পৰ্যায়তে ঋণলওঁতা(সকল)ৰ স্পষ্ট সন্মতি অবিহনে ঋণলওঁতা (সকল)ৰ পৰা আদায় কৰা নহ'ব৷
- প্ৰকৃত ভিত্তিত তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ হৈ আৰইই সমূহে ঋণ লোৱাসকলৰ পৰা আদায় কৰা চাৰ্জ, যেনে বীমা চাৰ্জ, আইনী চাৰ্জ আদিও এপিআৰৰ অংশ হ'ব আৰু পৃথকে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব৷
- কেএফএছৰ বিষয়বস্তু ঋণলওঁতাসকলক ব্যাখ্যা কৰা হ'ব আৰু ঋণলওঁতা(সকল)ও একেখিনি কথা বুজি পাইছে বুলি স্বীকাৰোক্তি প্ৰদান কৰিব লাগিব আৰু এবিচিএলে ৰেকৰ্ডত ৰাখিব৷
- কেএফএছ প্ৰদান কৰাৰ পিছত ঋণলওঁতা(সকল)ৰ 7 দিন বা তাতকৈ অধিক সময় থকা ঋণৰ বাবে কমেও 3 কৰ্মদিনৰ বৈধতাৰ সময়সীমা থাকিব লাগিব, আৰু ঋণৰ চৰ্তত সন্মতি দিবলৈ সাত দিনতকৈ কম সময় থকা ঋণৰ বাবে 1 কৰ্মদিনৰ বৈধতাৰ সময়সীমা থাকিব লাগিব৷
- কেএফএছক ঋণ চুক্তিৰ অংশ হিচাপে প্ৰদৰ্শন কৰিবলগীয়া সাৰাংশ হিচাপেও অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব৷

চৰ্ত আৰু নিয়মৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি ঋণ প্ৰদান

- এবিচিএলে তেওঁলোকৰ ঋণলওঁতা(সকল)ক স্থানীয় ভাষা বা ঋণলওঁতা(সকল)ই বুজি পোৱা ভাষাত, বিতৰণৰ সময়সূচী, সুতৰ হাৰ, সেৱাৰ চাৰ্জ, প্ৰি-পেমেণ্ট চাৰ্জ আদিকে ধৰি অনুমোদনৰ চৰ্ত আৰু নিয়মৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ জাননী দিব লাগিব৷এবিচিএলে এইটোও নিশ্চিত কৰিব যে সুতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাব্যভাৱেহে প্ৰভাৱিত হয়৷ এই সম্পৰ্কে এটা চৰ্ত সকলো ঋণৰ নথিপত্ৰত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব৷
- ঋণৰ নথিপত্ৰৰ অধীনত ঋণ ঘুৰাই বিচৰা/ধন পৰিশোধ বা পৰিৱেশন ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত নিৰ্দিষ্ট ঋণৰ নথিপত্ৰৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব লাগিব৷
- এবিচিএলক সকলো বাবদ ধন পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বা ঋণলওঁতা(সকল)ৰ বিৰুদ্ধে অন্য যিকোনো এবিচিএলৰ দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েনৰ অধীনত ঋণৰ বাকী থকা ধনৰাশি উপলব্ধি কৰাৰ পিছত এবিচিএলে সকলো ছিকিউৰিটি মুকলি কৰিব৷ যদি এনে ছেট অফৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে, তেন্তে ঋণলওঁতা(সকল)ক বাকী থকা দাবীসমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু প্ৰাসংগিক দাবী নিষ্পত্তি / পৰিশোধ নোহোৱালৈকে এবিচিএলে প্ৰতিভূতিসমূহ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তসমূহৰ সৈতে একেখিনিৰ বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব৷

ডিজিটেল লেণ্ডিং নিৰ্দেশনা, 2025ৰ পালন

এবিচিএলে সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা আৰবিআইয়ে জাৰি কৰা ডিজিটেল ঋণ নিৰ্দেশনা, 2025 মানি চলিব লাগিব।

সাধাৰণ

- এবিচিএলে নিৰ্ধাৰিত ঋণ নথিপত্ৰৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে ঋণলওঁতা(সকল)ৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ নকৰিব(যদিহে নতুন তথ্য, ঋণলওঁতাই পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা, যিটো এবিচিএলৰ জাননীত আহিব পাৰে)।
- ঋণলওঁতাৰ একাউণ্ট / ফোৰক্ল'জৰ হস্তান্তৰৰ বাবে ঋণলওঁতা (সকল)ৰ পৰা অনুৰোধ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, এবিচিএলৰ সন্মতি বা অন্যথা অৰ্থাৎ আপত্তি, যদি আছে, সাধাৰণতে ঋণলওঁতাৰ অনুৰোধ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত এনে ঋণলওঁতাক প্ৰেৰণ কৰা হ'ব। এনে হস্তান্তৰ স্বচ্ছ চুক্তিবদ্ধ চৰ্ত অনুসৰি প্ৰযোজ্য সকলো আইন অনুসৰি হ'ব৷
- এবিচিএল আৰু ইয়াৰ এজেণ্ট/এজেন্সীৰ অংশীদাৰসকলে ইয়াৰ ঋণগ্ৰহণকাৰী(সকল)ৰ বাকী থকা বাবদ আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত তেওঁলোকৰ ঋণ সংগ্ৰহৰ প্ৰচেষ্টাত কোনো ব্যক্তিৰ বিৰুদ্ধে মৌখিক বা শাৰীৰিকভাৱে কোনো ধৰণৰ ভয় বা অযথা হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় ল'ব নোৱাৰিব, ৰাজহুৱাভাৱে অপমান কৰা বা ঋণীসকলৰ পৰিয়ালৰ সদস্য, উল্লেখকাৰী আৰু বন্ধু-বান্ধৱীৰ গোপনীয়তাত হস্তক্ষেপ কৰা, প্ৰেৰণ কৰা কাৰ্য্যকে ধৰি মোবাইল বা ছ'চিয়েল মিডিয়াৰ জৰিয়তে অনুপযুক্ত বাৰ্তা প্ৰেৰণ কৰা, ভাবুকি আৰু/বা বেনামী ফোন কৰা, ঋণ/অতিৰিক্ত ধন আদায়ৰ বাবে পেশীৰ শক্তি ব্যৱহাৰ কৰা, ভুৱা আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ প্ৰতিনিধিত্ব কৰা আদি৷ এবিচিএলৰ কৰ্মচাৰী আৰু সংগ্ৰহ এজেণ্ট / এজেন্সীৰ কৰ্মচাৰীসকলক গ্ৰাহকৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে মোকাবিলা কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়াটো নিশ্চিত কৰিবলৈ প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰা হয়৷
- এবিচিএল বা ইয়াৰ প্ৰতিনিধিয়ে লক্ষ্যৰে আইন ভংগকাৰী গ্ৰাহকক পুৱা 08:00 বজাৰ পৰা 19:00. বজাৰ ভিতৰত ফোন কৰিব পাৰিব৷
- কোম্পানীয়ে প্ৰয়োজন হ'লে কেৱল বাবদ ধন আদায় কৰাৰ লক্ষ্যৰে আইন ভংগকাৰী ঋণলওঁতাৰ পৰা লোৱা প্ৰতিভূতি বলবৎ কৰাৰ ব্যৱস্থা কৰিব পাৰে।
- এবিচিএলে ইয়াৰ সুৰক্ষা বলবৎ কৰাৰ সমগ্ৰ প্ৰক্ৰিয়া, মূল্যায়ন আৰু ইয়াৰ বাস্তৱায়ন ন্যায্য আৰু স্বচ্ছ হ'ব বুলি নিশ্চিত কৰিব লাগিব৷
- এবিচিএলে ইয়াৰ সকলো শাখাতে, বিশেষভাৱে সক্ষম ব্যক্তিসকলক (পিডব্লিউডি) সম্ভাব্য সহায় আগবঢ়াবলৈ চেষ্টা কৰিব৷

অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা

- এবিচিএলত গ্ৰাহক সেৱা আৰু সন্তুষ্টি আমাৰ প্ৰধান বিষয়৷
- এবিচিএলৰ সমাধান ব্যৱস্থাক অধিক অৰ্থপূৰ্ণ আৰু ফলপ্ৰসূ কৰিবলৈ এবিচিএলে এটা গাঁথনিগত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা নিৰ্ধাৰণ কৰিছে৷ এই ব্যৱস্থা / প্ৰক্ৰিয়াই বিচৰা প্ৰতিকাৰ ন্যায্য আৰু ন্যায়পূৰ্ণ আৰু প্ৰযোজ্য চৰ্ত আৰু নিয়মৰ প্ৰদত্ত গাঁথনিৰ ভিতৰত থকাটো নিশ্চিত কৰে৷
- এবিচিএলে প্ৰতিবন্ধী লোকৰ (পিডব্লিউডি) অভিযোগৰ সৈতে ন্যায় আৰু স্বচ্ছতাৰ সৈতে ন্যায়সংগত ভাৱে মোকাবিলা কৰিব লাগিব৷
- যিসকল গ্ৰাহকে মতামত দিব বিচাৰে বা তেওঁলোকৰ অভিযোগ প্ৰেৰণ কৰিব বিচাৰে তেওঁলোকে তলত দিয়া চেনেলসমূহ ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে:

- ➢ আমাৰ গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰত ফোন কৰক (সোমবাৰৰ পৰা দেওবাৰলৈকে পুৱা 9:00বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 7:00বজাৰ ভিতৰত): 1800-270-7000
- ➢ ইমেইল: care.finance@adityabirlacapital.com (প্ৰশ্ন উত্থাপন / অনুৰোধৰ বাবে)

  grievance.finance@adityabirlacapital.com (অভিযোগ উত্থাপনৰ বাবে)
- ➢ তলত উল্লেখ কৰা ঠিকনাত আমাক লিখক:

  আদিত্য বিৰলা কেপিটেল লিমিটেড

  10 ফ্ল'ৰ, আৰ-টেক পাৰ্ক, নিৰ্লন কমপ্লেক্স,

  ৱেষ্টাৰ্ণ এক্সপ্ৰেছ হাইৱেৰ বিপৰীতে, গোৰেগাঁও ইষ্ট,

  মুম্বাই - 400 063.

  - যদি অভিযোগ লিখিতভাৱে লাভ কৰা হৈছে, তেন্তে এবিচিএলে 5 কৰ্মদিনৰ ভিতৰত প্ৰাপ্তিৰ স্বীকৃতি / উত্তৰ প্ৰেৰণ কৰাৰ চেষ্টা কৰিব। বিষয়টো পৰীক্ষা কৰাৰ পিছত কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক এমাহ/30 দিনৰ ভিতৰত চূড়ান্ত সঁহাৰি বা এমাহ / 30 দিনৰ ভিতৰত অধিক সময় বিচাৰি এটা অৱগত কৰাৰ পত্ৰ প্ৰেৰণ কৰাৰ চেষ্টা কৰিব। কোম্পানীয়ে নিৰ্ধাৰিত টাৰ্ণ-আৰউণ্ড-টাইম (TAT)ৰ ভিতৰত অভিযোগসমূহ সমাধান কৰাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব।
  - কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইট আৰু শাখাসমূহত অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া / প্ৰধান ন'ডেল বিষয়াৰ সবিশেষৰ লগতে বৰ্ধিত ব্যৱস্থাৰ সবিশেষ আৰু লোকপালৰ অভিযোগ দাখিলৰ পৰ্টেল উপলব্ধ আছে।
  - অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া / প্ৰধান ন'ডেল বিষয়াৰ লগতে অভিযোগ নিৰাময় চেনেলসমূহেও আউটচৰ্চ সংস্থাই প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ সৈতে জড়িত বিষয়টো আৰু ঋণ লোৱাসকলে উত্থাপন কৰা ফিনটেক / ডিজিটেল ঋণ সম্পৰ্কীয় অভিযোগ/ বিষয়সমূহৰ সৈতেও মোকাবিলা কৰিব লাগিব আৰু লগতে ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানৰ আবেদনসমূহৰ বিৰুদ্ধে উত্থাপন কৰা অভিযোগসমূহৰ সৈতেও মোকাবিলা কৰিব লাগিব (ব্যৱহাৰকাৰী আন্তঃপৃষ্ঠৰ সৈতে মোবাইল আৰু ৱেব-ভিত্তিক এপ্লিকেচনসমূহ যিয়ে ঋণলওঁতাৰ দ্বাৰা ঋণ লোৱাৰ সুবিধা প্ৰদান কৰে, য'ত কোম্পানীটোৰ এপসমূহৰ লগতে যিকোনো ক্ৰেডিট সুবিধা প্ৰদান সেৱা সম্প্ৰসাৰণৰ বাবে কোম্পানীয়ে নিয়োজিত ঋণ সেৱা প্ৰদানকাৰীসকলে পৰিচালনা কৰা এপসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা আছে)।
  - কোম্পানীটো সংযুক্ত কৰ্পৰেট এজেন্ট হিচাপে ভাৰতীয় বীমা নিয়ন্ত্ৰণ আৰু উন্নয়ন কৰ্তৃপক্ষ ("আইআৰডিএআই")ত পঞ্জীয়নভুক্ত আৰু লগতে ভাৰতীয় মিউচুৱেল ফাণ্ড এছ'চিয়েশ্যনৰ পৰাও মিউচুৱেল ফাণ্ড বিতৰণ অনুজ্ঞাপত্ৰ আছে, ক্ৰমে বীমা সামগ্ৰী আৰু মিউচুৱেল ফাণ্ড বিতৰণৰ বাবে। সেই অনুসৰি কোম্পানীয়ে অনুজ্ঞাপত্ৰপ্ৰাপ্ত এজেন্ট হিচাপে গ্ৰহণ কৰা বীমা আৰু মিউচুৱেল ফাণ্ড বিতৰণ ব্যৱসায়ৰ সৈতে জড়িত সমস্যাসমূহ সমাধানৰ বাবেও অভিযোগ নিস্পত্তিৰ চেনেলে উপলব্ধ হ'ব।

একত্ৰীকৃত লোকপাল আঁচনি, 2021

ৰিজাৰ্ভ বেংক – একত্ৰীকৃত লোকপাল আঁচনি, 2021ৰ অধীনত কোম্পানীয়ে প্ৰধান ন'ডেল বিষয়া নিযুক্তি দিয়ে। এবিচিএলৰ প্ৰধান ন'ডেল বিষয়া আৰু ন'ডেল বিষয়াৰ সবিশেষ কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ আছে।

ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিৰ ভাষা আৰু যোগাযোগৰ ধৰণ

ন্যায় সংগত অনুশীলন বিধি স্থানীয় ভাষাত বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।

দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদানৰ আচৰণ- ব্যক্তিগত ঋণ পৰিশোধ/ নিস্পত্তিৰ সময়ত স্থাৱৰ/ অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ মুকলি কৰা

এবিচিএলে তলত দিয়া নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলিব লাগিব:

- ঋণ একাউণ্ট সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ / নিস্পত্তিৰ পিছত 30 দিনৰ ভিতৰত মূল স্থাৱৰ / অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ (সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ) মুকলি কৰা আৰু পঞ্জীয়ন কৰা চাৰ্জ আঁতৰোৱা।
- ঋণলওঁতাসকলে ঋণৰ একাউণ্টৰ সেৱা আগবঢ়োৱা শাখাৰ পৰা বা কোম্পানীটোৰ আন যিকোনো কাৰ্যালয়/শাখাৰ পৰা ঋণৰ চৰ্ত অনুসৰি এবিচিএলক পূৰ্বতে অৱগত কৰি সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ সংগ্ৰহ কৰিবলৈ বাছি ল'ব পাৰে, য'ত নথিপত্ৰ উপলব্ধ।
- অনুমোদন পত্ৰত সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান উল্লেখ কৰা হ'ব।
- একমাত্ৰ ঋণলওঁতা বা যৌথ ঋণলওঁতাৰ মৃত্যুৰ ক্ষেত্ৰত আইনী উত্তৰাধিকাৰীসকলক ঋণৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ পদ্ধতি কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত উল্লেখ কৰা হয়।
- যদিহে ঋণ সম্পূৰ্ণৰূপে পৰিশোধ / নিস্পত্তি কৰাৰ 30 দিনৰ পিছত সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰাত বা সংশ্লিষ্ট পঞ্জীয়নত চাৰ্জ সন্তুষ্টি প্ৰ-পত্ৰ দাখিল কৰাত পলম হয়, তেন্তে এবিচিএলে এই সন্দৰ্ভত আৰবিআইৰ নিয়ম অনুসৰি, সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা অনুসৰি, পলম হোৱা সময়সীমা ঋণগ্ৰহণকাৰীক ক্ষতিপূৰণ দিব লাগিব। এনে পলমৰ কাৰণসমূহো এবিচিএলে ঋণলওঁতা(সকল)ক জনাই দিব লাগিব।
- সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণৰূপে হেৰুৱা/ক্ষতিৰ ক্ষেত্ৰত, এবিচিএলে ঋণলওঁতাক তেওঁৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰৰ নকল/প্ৰমাণিত কপি লাভ কৰাত সহায় কৰিব লাগিব আৰু ওপৰৰ পইণ্টত উল্লেখ কৰা ধৰণে ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ উপৰিও সংশ্লিষ্ট খৰচ বহন কৰিব লাগিব। অৱশ্যে, এনে ক্ষেত্ৰত কোম্পানীক এই পদ্ধতি সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ 30 দিনৰ অতিৰিক্ত সময় দিয়া হ'ব আৰু তাৰ পিছত (অৰ্থাৎ মুঠ 60 দিনৰ সময়ৰ পিছত) পলম হোৱা সময়ৰ জৰিমনা গণনা কৰা হ'ব।

ব্যক্তিগত ঋণৰ ওপৰত আধাৰ কৰি সমকৃত মাহেকীয়া কিস্তি (ইএমআই) ওপৰত প্ৰবাহমান সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা

- ব্যৱসায়িক / বাণিজ্যিক ("যোগ্য ঋণ")ৰ বাহিৰেও অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে সমান কিস্তিত প্ৰৱাহমান সুতৰ হাৰত ব্যক্তি(সকল)ক প্ৰদান কৰা ব্যক্তিগত ঋণ(সমূহ) (তলত সংজ্ঞায়িত কৰা হৈছে) পৰৱৰ্তী অনুচ্ছেদসমূহত গণনা কৰা নিৰ্দেশনাৰ অধীনত হ' ব:

- **ব্যক্তিগত ঋণৰ** বুলিলে **ব্যক্তি বিশেষক** দিয়া ঋণ আৰু ইয়াত (ক) গ্ৰাহক ঋণ (তলত সংজ্ঞায়িত কৰা হৈছে), (খ) শিক্ষা ঋণ, (গ) স্থাৱৰ সম্পত্তি সৃষ্টি/বৰ্ধনৰ বাবে দিয়া ঋণ (যেনে, গৃহ নিৰ্মাণ আদি), আৰু (ঘ) বিত্তীয় সম্পত্তি (শ্বেয়াৰ, ডিবেঞ্চাৰ আদি)ত বিনিয়োগৰ বাবে দিয়া ঋণক বুজোৱা হয়।

- **গ্ৰাহক ক্ৰেডিট** বুলিলে **ব্যক্তি বিশেষক** দিয়া ঋণক বুজোৱা হয়, যিটো (ক) গ্ৰাহকৰ উপযোগী সামগ্ৰীৰ বাবে ঋণ, (খ) ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ প্ৰাপ্তি, (গ) অটো ঋণ (বাণিজ্যিক ব্যৱহাৰৰ বাবে ঋণৰ বাহিৰে), (ঘ) সোণ, সোণৰ গহনা, স্থাৱৰ সম্পত্তি, স্থায়ী জমা ধন (এফচিএনআৰ(বি)কে ধৰি), শ্বেয়াৰ আৰু বণ্ড আদিৰ দ্বাৰা সুৰক্ষিত ব্যক্তিগত ঋণ, (ব্যৱসায়ৰ বাবে নহয় / বাণিজ্যিক উদ্দেশ্য), (ঙ) পেছাদাৰীসকলক ব্যক্তিগত ঋণ (ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে দিয়া ঋণ বাদ দি), আৰু (চ) অন্যান্য উপভোগৰ উদ্দেশ্যে দিয়া ঋণ (যেনে, সামাজিক অনুষ্ঠান আদি)। অৱশ্যে, ইয়াত (ক) শিক্ষা ঋণ, (খ) স্থাৱৰ সম্পত্তি সৃষ্টি/বৰ্ধনৰ বাবে দিয়া ঋণ (যেনে, গৃহ নিৰ্মাণ ইত্যাদি), (গ) বিত্তীয় সম্পত্তিত বিনিয়োগৰ বাবে দিয়া ঋণ (শ্বেয়াৰ, ডিবেঞ্চাৰ আদি), আৰু (ঘ) কেচিচিৰ অধীনত কৃষকক দিয়া উপভোগ ঋণ বাদ দিয়া হয়। মূলধনী পৰ্যাপ্ততা গাঁথনিৰ অধীনত বিপদাশংকাৰ ধৰণ নিৰ্ধাৰণৰ উদ্দেশ্যে প্ৰযোজ্য হ'ব।

- যোগ্য ঋণ অনুমোদন কৰাৰ সময়ত এবিচিএলে ঋণলওঁতাক স্পষ্টভাৱে যোগাযোগ কৰিব লাগিব:
  - ✓ মূল তথ্য পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত সুতৰ বাৰ্ষিক হাৰ / বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ (প্ৰযোজ্য অনুসৰি); আৰু
  - ✓ অনুমোদন পত্ৰৰ অংশ হিচাপে, ঋণৰ ওপৰত বেঞ্চমাৰ্ক সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ সম্ভাব্য প্ৰভাৱ যিয়ে ইএমআই, ঋণৰ কাৰ্য্যকাল বা দুয়োটা সলনি কৰিব পাৰে।
- ঋণৰ কাৰ্যকালত, বেঞ্চমাৰ্ক সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ বাবে ইএমআই/ঋণৰ কাৰ্য্যকাল/ বা দুয়োটাৰে পৰৱৰ্তী যিকোনো বৃদ্ধিৰ বিষয়ে উপযুক্ত মাধ্যমেৰে তৎক্ষণাত ঋণলওঁতা (সকল)ক জনোৱা হ' ব।
- যেতিয়াই বেঞ্চমাৰ্ক সুতৰ হাৰ বৃদ্ধিৰ বাবে সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ হয় তেতিয়াই ঋণলওঁতাসকলৰ তলত দিয়া বিকল্প থকা উচিত:

a. ঋণৰ বাকী অংশৰ বাবে এবিচিএলে নিৰ্ধাৰণ কৰা হাৰত সুতৰ নিৰ্দিষ্ট হাৰলৈ সলনি কৰক
b. ইএমআইৰ পৰিমাণ বৃদ্ধি; অথবা
c. কাৰ্য্যকাল বৃদ্ধি (কাৰ্য্যকাল দীঘলীয়া হোৱাৰ ফলত ঋণাত্মক ক্ষয়সাধন নহ'ব; প্ৰডাক্ট পলিচিৰ মান অনুসৰি কাৰ্য্যকালৰ সৰ্বোচ্চ অনুমোদিত কাৰ্য্যকালৰ বাহিৰলৈ বৃদ্ধি কৰা নহ'ব); অথবা
d. বিকল্প (b) আৰু (c)ৰ সংমিশ্ৰণ; অথবা
e. ঋণৰ অৱশিষ্ট সময়সীমাৰ যিকোনো সময়তে ঋণ সম্পূৰ্ণৰূপে / আংশিকভাৱে আগতীয়া পৰিশোধ কৰিব৷

- ঋণৰ কাৰ্য্যকালৰৰ সময়ছোৱাত ঋণলওঁতা(সকল)ক এবিচিএলে নিৰ্ধাৰণ কৰা হাৰত আৰু প্ৰযোজ্য চাৰ্জ পৰিশোধৰ অধীনত সলনি কৰা বিকল্প 2(দুটা) বাৰ (1ম বাৰ- প্ৰৱাহিতৰ পৰা নিৰ্ধাৰিতলৈ আৰু 2য় বাৰ- নিৰ্ধাৰিতৰ পৰা প্ৰৱাহিতলৈ) ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ' ব৷ ঋণলওঁতাই এবাৰ নিজৰ বিকল্পসমূহ শেষ কৰিলে তেওঁক সুতৰ নিৰ্দিষ্ট হাৰলৈ ঘূৰি যাবলৈ দিয়া নহ'ব৷
- এবিচিএলে ঋণলওঁতাসকলক 'প্ৰৱাহিতৰ পৰা নিৰ্দিষ্ট হাৰলৈ সলনি কৰা আৰু বিপৰীতভাৱে' বিকল্প ব্যৱহাৰ কৰাৰ বাবে প্ৰযোজ্য চাৰ্জ আৰু উক্ত বিকল্পসমূহৰ ব্যৱহাৰৰ লগত জড়িত অন্যান্য সেৱা / প্ৰশাসনিক খৰচসমূহ অনুমোদন পত্ৰত উল্লেখ কৰা হ'ব। সলনি কৰাৰ বাবে প্ৰযোজ্য চাৰ্জসমূহ, 'জৰিমণা, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে সুতৰ হাৰৰ গাঁথনি আৰু নীতিৰ অংশ হিচাপে সঞ্চালক মণ্ডলীৰ দ্বাৰা অনুমোদিত, কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা চাৰ্জৰ সূচীৰ অংশ হ'ব। উক্ত চাৰ্জসমূহৰ পৰৱৰ্তী যিকোনো পৰিৱৰ্তন ঋণলওঁতা(সকল)কো জনোৱা হ' ব৷
- অনুমোদন পত্ৰত এইটোও অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব যে সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ সময়ত প্ৰথম প্ৰভাৱ কাৰ্য্যকালত কৰা হ'ব (নিৰ্দিষ্ট প্ৰডাক্টৰ নীতিৰ চৰ্তৰ অধীনত), তাৰ পিছত প্ৰযোজ্য চাৰ্জ পৰিশোধৰ অধীনত ঋণলওঁতা(সকল)ৰ দ্বাৰা পূৰ্বতে উল্লেখ কৰা বিকল্পসমূহৰ ব্যৱহাৰ কৰা হ' ব৷
- সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণৰ সময়ত ঋণগ্ৰহণকাৰী(সকল)ক উপযুক্ত যোগাযোগৰ পদ্ধতিৰ জৰিয়তে তলত দিয়া বিষয়সমূহৰ বিষয়ে জনোৱা হ'ব:

a. কাৰ্যকৰী তাৰিখৰ সৈতে প্ৰৱাহমান সুতৰ হাৰৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ (বৃদ্ধি / হ্ৰাস)ৰ বিৱৰণ;
b. এনে পুনৰ নিৰ্ধাৰণ প্ৰভাৱ (যেনে কাৰ্য্যকাল, ইএমআই বা দুয়োটাতে সলনি হ'ব);
c. ঋণলওঁতাসকলৰ সৈতে বিকল্প(সমূহ)ৰ উপলব্ধতা আৰু সময়সীমাৰ সৈতে যাৰ ভিতৰত ঋণলওঁতাই এবিচিএলক নিজৰ পছন্দৰ বিষয়ে জনাই নিজৰ বিকল্প ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে, যদিও ঋণ সম্পূৰ্ণৰূপে / আংশিকভাৱে আগতে পৰিশোধ কৰাৰ বিকল্প ঋণলওঁতাই ঋণৰ কাৰ্য্যকালৰ সময়ত ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে; আৰু
d. ঋণলওঁতাৰ প্ৰৱেশৰ বাবে সংশোধিত পৰিশোধৰ সময়সূচী আৰু ঋণৰ বিৱৰণী উপলব্ধ হ' ব৷

- গণনাৰ তাৰিখলৈকে আদায় কৰা মূলধন আৰু সুতৰ পৰিমাণ, ইএমআইৰ পৰিমাণ, বাকী থকা ইএমআইৰ সংখ্যা আৰু ঋণৰ সমগ্ৰ সময়ৰ বাবে বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ / বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ গণনা কৰি এবিচিএলে ঋণলওঁতাৰ বাবে উপযুক্ত যোগাযোগৰ ধৰণ, ঋণ ষ্টেটমেন্ট আৰু পৰিশোধৰ সময়সূচীৰ জৰিয়তে ইয়াৰ বৰ্তমানৰ যোগ্য ঋণলওঁতাসকলক ত্ৰিমাসিক ভিত্তিত ভাগ-বতৰা কৰিব৷

জৰিমণামূলক চাৰ্জৰ ওপৰত সুতৰ হাৰৰ গাঁথনিৰ নীতি আৰু নিৰ্দেশনা

- এবিচিএলে ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে ল'বলগীয়া সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে পুঁজিৰ খৰচ, লাভ্যাংশ আৰু ৰিস্ক প্ৰিমিয়ামৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি সুতৰ হাৰৰ আৰ্হি গ্ৰহণ কৰিছে৷
- চাৰ্জ কৰিবলগীয়া সুতৰ হাৰ ঋণলওঁতাৰ বিপদৰ গ্ৰেডেচনৰ ওপৰত বহু পৰিমাণে নিৰ্ভৰ কৰে অৰ্থাৎ ঋণলওঁতাৰ ব্যৱসায়, প্ৰতিযোগিতা, অতীতৰ ইতিহাস আদিক প্ৰভাৱিত কৰা বিত্তীয় শক্তি, ব্যৱসায়, নিয়ন্ত্ৰণ পৰিৱেশ৷
- পৃষ্ঠপোষকতাৰ বাবে প্ৰযোজ্য সুতৰ হাৰ অনুমোদন পত্ৰত ঋণলওঁতা বা গ্ৰাহকক স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব৷
- সুতৰ হাৰ বাৰ্ষিক হিচাপত গণনা কৰা হ'ব যাতে ঋণলওঁতাজনে একাউন্টত আৰোপ কৰিববলগীয়া সঠিক হাৰসমূহৰ বিষয়ে সজাগ হয়৷
- ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে অনুমোদিত সকলো প্ৰবাহিত হাৰৰ ম্যাদী ঋণৰ ওপৰত আৰবিআইয়ে সময়ে সময়ে এই সন্দৰ্ভত নিৰ্ধাৰিত নিৰ্দেশনা অনুসৰি সহ-দায়বদ্ধতা থকা বা

নথকা ব্যক্তিগত ঋণলওঁতাক এবিচিএলে ফোৰক্ল’জাৰ চাৰ্জ / প্ৰি-পেমেন্ট পেনাল্টি আৰোপ নকৰিব৷

- 1 জানুৱাৰী, 2026ৰ পৰা কাৰ্যকৰী হোৱাকৈ এবিচিএলে এই সন্দৰ্ভত আৰবিআইয়ে নিৰ্ধাৰণ কৰা নিৰ্দেশনা অনুসৰি সময়ে সময়ে সহযোগী বা দায়বদ্ধতা থকা ব্যক্তিগত আৰু এমএছই ঋণলওঁতাসকলক ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যত অনুমোদিত সকলো প্ৰৱাহিত হাৰৰ ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ ওপৰতো ফোৰক্ল’জাৰ চাৰ্জ / প্ৰি-পেমেন্ট জৰিমনা আৰোপ নকৰিব৷
- ঋণৰ প্ৰি-পেমেন্টৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা ধনৰ উৎস যিয়েই নহওক কিয়, আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণৰূপে, আৰু কোনো ন্যূনতম লক-ইন সময়সীমাৰ অবিহনে ফোৰক্ল’জাৰ চাৰ্জ / প্ৰি-পেমেন্ট জৰিমনা আৰোপ নকৰাটো প্ৰযোজ্য হ’ব৷ নিৰ্দিষ্ট আৰু ভাসমান হাৰৰ সংমিশ্ৰণৰ সৈতে ঋণৰ বাবে প্ৰি-পেমেন্ট চাৰ্জৰ প্ৰযোজ্যতা প্ৰি-পেমেন্টৰ সময়ত ঋণটো ফ্লটিং ৰেটত আছে নে নাই তাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব৷
- এবিচিএলে প্ৰি-পেমেন্ট তাৎক্ষণিক ভিত্তিত প্ৰভাৱিত হ’লে তাত কোনো ধৰণৰ চাৰ্জ আৰোপ নকৰিব৷
- প্ৰি-পেমেন্ট চাৰ্জ অনুমোদন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব।
- কোম্পানীটোৰ ব’ৰ্ডে ‘জৰিমণা, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে সুতৰ হাৰৰ গাঁথনি আৰু নীতি’ গ্ৰহণ কৰিছে আৰু একেখিনি কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা হৈছে৷
- এবিচিএলে 29 এপ্ৰিল, 2024ত আৰবিআইয়ে জাৰি কৰা চাৰ্কুলাৰৰ ‘ঋণদাতাৰ বাবে ন্যায় সংগত অনুশীলন বিধি – সুত আৰোপ কৰা’ মানি চলাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব৷
- এবিচিএলে ঋণ একাউন্টত জৰিমণামূলক চাৰ্জৰ নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব, যিয়ে অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে তলত দিয়া তথ্যসমূহ প্ৰদান কৰে:

➢ জৰিমণামূলক চাৰ্জ কোনো মূলধনীৰ সৈতে যোগ কৰা নহ’ব অৰ্থাৎ এনে চাৰ্জৰ ওপৰত আৰু কোনো সুত গণনা কৰা নহ’ব৷ অৱশ্যে, ইয়াৰ ফলত ঋণ একাউন্টত চক্ৰবৃদ্ধি সুতৰ স্বাভাৱিক পদ্ধতিত কোনো প্ৰভাৱ নপৰে৷ সুতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান যোগ কৰিব নোৱাৰিব৷

➢ কোনো বিশেষ ঋণ/উৎপাদন শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক নহৈ ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ অমান্য কৰাৰ সৈতে যুক্তিসংগত আৰু সমানুপাতিক হ’ব লাগিব৷

➢ ‘ব্যক্তিগত ঋণলওঁতাক, ব্যৱসায়ৰ বাহিৰেও অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে’ অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত জৰিমণামূলক চাৰ্জ ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ একেধৰণৰ অমান্যতাৰ বাবে অব্যক্তিগত ঋণলওঁতাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য জৰিমণামূলক চাৰ্জতকৈ বেছি হ’ব নালাগে৷

➢ জৰিমণামূলক চাৰ্জৰ পৰিমাণ আৰু কাৰণ প্ৰযোজ্য অনুসৰি ঋণৰ নথিপত্ৰ / অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়ম / মূল তথ্য পত্ৰত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব৷ জৰিমণা আৰু অন্যান্য চাৰ্জসমূহো কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত ‘সুতৰ হাৰ আৰু সেৱা চাৰ্জ’ বিভাগৰ অধীনত প্ৰদৰ্শিত কৰা হয়৷

➢ ঋণৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ মানি নচলাৰ বাবে সোঁৱৰাই দিয়াৰ সময়ত ঋণলওঁতাক জৰিমণাৰ চাৰ্জসমূহো জনোৱা হ’ব৷ তদুপৰি, জৰিমণামূলক চাৰ্জ আৰোপ কৰাৰ যিকোনো উদাহৰণ আৰু ইয়াৰ কাৰণো জনোৱা হ’ব৷

এফপিচি আৰু অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ পৰ্যালোচনা

ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি মানি চলাৰ বাৰ্ষিক পৰ্যালোচনা আৰু পৰিচালনাৰ বিভিন্ন পৰ্যায়ত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ কাৰ্য্যকলাপৰ ত্ৰিমাসিক পৰ্যালোচনা এবিচিএলে গ্ৰহণ কৰিব আৰু ইয়াৰ ওপৰত প্ৰতিবেদন ব’ৰ্ডৰ সন্মুখত দাখিল কৰা হ’ব৷

সানমিহলি

বৰ্তমান এবিচিএলে সোণৰ গহনা বা বাণিজ্যিক বাহনৰ বিত্তীয় জামিনৰ বিপৰীতে ঋণ দিয়াৰ কথা বিবেচনা কৰা নাই৷ এই প্ৰডাক্ট লাইনসমূহ সংযোজন কৰাৰ ক্ষেত্ৰত আৰবিআইয়ে নিৰ্ধাৰণ কৰা নিৰ্দেশনাৰ সৈতে সংগতি ৰাখি এফপিচি উপযুক্তভাৱে জনোৱা হ’ব৷

গোপনীয়তা

- গ্ৰাহকে অনুমোদন নিদিলে এবিচিএলে সকলো ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় বুলি গণ্য কৰিব
- গ্ৰাহকে অনুমোদন নিদিলে, এবিচিএলে তলত দিয়া ব্যতিক্ৰমী ঘটনাসমূহৰ বাহিৰে আন কোনো প্ৰতিষ্ঠানক লেনদেনৰ বিৱৰণ প্ৰকাশ নকৰে:

  ➢ বিধিগত বা নিয়ন্ত্ৰণমূলক আইন অনুসৰি তথ্য প্ৰদান কৰা

  ➢ যদি জনসাধাৰণৰ প্ৰতি এই তথ্য প্ৰকাশ কৰাৰ কৰ্তব্য থাকে৷

  ➢ ঋণলওঁতাৰ সন্মতি সাপেক্ষে গোট কোম্পানীসমূহৰ সৈতে তথ্যসমূহ জনাব পাৰিব

  ➢ এবিচিএলে ইয়াক বিপণনৰ উদ্দেশ্যে গ্ৰাহকৰ বিষয়ে আন কাৰোবাক দিয়াৰ কাৰণ হিচাপে ব্যৱহাৰ নকৰে৷