ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি

আদিত্য বিৰলা কেপিটেল লিমিটেড

সংস্কৰণ 1.2

আভ্যন্তৰীণ

আদিত্য বিৰলা কেপিটেল লিমিটেড
কর্পোৰেট কার্যালয়:
ৱান ৰ্ল্ড চেন্টাৰ, টাৱাৰ 1, 18 ফ্ল'ৰ, জুপিটাৰ মিল কম্পাউণ্ড
841, সেনাপতি বাপট মার্গ, এলফাইনষ্টোন ৰোড, মুম্বাই, মহাৰাষ্ট্ৰ - 400 013
টেলিফোন +91 22 67239101 \ abc.secretarial@adityacapital.com | www.adityacapital.com
গ্ৰাহক সেৱা আৰু অন্য অনুসন্ধানৰ বাবে : carefinance@adityacapital.com
টোল-ফ্ৰী নং: 1800-270-7000

পঞ্জীয়নকৃত কার্যালয়
ইণ্ডিয়ান ৰেয়ন কম্পাউণ্ড
ভাৰাভল, গুজৰাট -262 266
টেলিফোন +91 28762 43257
CIN: L67120GJ2007PLC058890

নথিপত্রৰ সবিশেষ:

বিষয়	সবিশেষ
নথিপত্রৰ শিৰোনাম	ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি
নথিপত্রৰ গৰাকী	অনুপালন
নথিপত্র ক'ড	এবিচিএল - এফপিচি
নথিপত্র সংস্কৰণ নং	1.2
নথিপত্র শ্রেণীবিভাজন	আভ্যন্তৰীণ
অনুমোদনৰ তাৰিখ	জুলাই 31, 2026 এবিচিএলৰ সঞ্চালক মণ্ডলীৰ দ্বাৰা

সংস্কৰণ নিয়ন্ত্রণ:

সংস্কৰণ নং	তাৰিখ	সংশোধন কৰিছে	পৰিৱর্তনৰ ধৰণ
1.0	মার্চ 31, 2025	অনুপালন	প্রাৰম্ভিক সংস্কৰণ
1.1	অক্টোবৰ 30, 2025	অনুপালন	সংশোধন
1.2	জুলাই 31, 2026	অনুপালন	সংশোধন

অনুমোদন:

অনুমোদন কৰিছে/ কৰে	তাৰিখ	মতামত
এবিচিএল ব'র্ড	মার্চ 31, 2025	-
এবিচিএল ব'র্ড	অক্টোবৰ 30, 2025	নিয়ন্ত্রণমূলক আপডেট অনুসৰি পুনৰীক্ষণ
এবিচিএল ব'র্ড	জুলাই 31, 2026	নিয়ন্ত্রণমূলক আপডেট অনুসৰি পুনৰীক্ষণ

সূচীপত্র

বিষয়	পৃষ্ঠা নং
সামগ্রিক দফা	4
বিধিৰ উদ্দেশ্য	4
বৈষম্যহীন নীতি	4
ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ	4
ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত/ নিয়মাৱলী	4
ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে মুল তথ্য পত্ৰ (কেএফএছ)	5
ঋণৰ বিতৰণ আৰু চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিৱৰ্তন	5
ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান সংক্ৰান্তীয় আৰবিআই (এনবিএফচি – ক্ৰেডিট সুবিধা)ৰ নিৰ্দেশনা, 2025 পালন	5
সোণ আৰু ৰূপ বন্ধকীৰ বিপৰীতে ঋণ প্ৰদান সংক্ৰান্তীয় আৰবিআই (এনবিএফচি – দায়বদ্ধ ব্যৱসায় পৰিচালনা)ৰ নিৰ্দেশনা, 2025 পালন	6
সাধাৰণ	6
অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা	6
ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী - আভ্যন্তৰীণ লোকপাল)ৰ নিৰ্দেশনা, 2026	7
ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিৰ ভাষা আৰু যোগাযোগৰ মাধ্যম	7
দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদানৰ আচৰণ- ব্যক্তিগত ঋণ পৰিশোধ/ নিষ্পত্তিত স্থাৱৰ/ অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি	7
সমান মাহেকীয়া কিস্তি (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণৰ পৰিবৰ্তনশীল সুতৰ হাৰ পুনৰ্নিৰ্ধাৰণ	8
শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ ওপৰত সুতৰ হাৰৰ গাঁথনিৰ নীতি আৰু নিৰ্দেশনা	9
এফপিচি আৰু অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ পৰ্যালোচনা	10
সানমিহলি	10
গোপনীয়তা	10

সামগ্রিক দফা

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক ("আৰবিআই")-ৰ দ্বাৰা সময়ে সময়ে জাৰি কৰা সকলো বৰ্তমানৰ আৰু ভৱিষ্যতৰ মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰ/নিৰ্দেশনা/ নিৰ্দেশাৱলী/ মাৰ্গদৰ্শন সম্পৰ্কত জাৰি কৰা টোকা এবিচিএলৰ ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিৰ চালিকা শক্তি হ'ব আৰু এইবোৰে এই বিধিৰ বিষয়বস্তুৰ ক্ষেত্ৰত অগ্ৰাধিকাৰ পাব। ইয়াৰ ভিতৰত অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে তলত উল্লেখ কৰা চাৰ্কুলাৰসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে:

চাৰ্কুলাৰ	জাৰি কৰাৰ তাৰিখ
ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী – দায়বদ্ধ ব্যৱসায় পৰিচালনা)ৰ নিৰ্দেশনা, 2025 (1 জুলাই 2026-ত আপডেট কৰা)	জুলাই 1, 2026-ত আপডেট কৰা
ঋণদাতাৰ বাবে ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি – সুতৰ হাৰ পৰিৱৰ্তন, সময়ে সময়ে সংশোধিত	এপ্ৰিল 29, 2024

বিধিৰ উদ্দেশ্য

এই বিধি এইবোৰ উদ্দেশ্যত প্ৰস্তুত কৰা হৈছে:

- ইয়াৰ সকলো গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰোঁতে ন্যায়সংগতি অনুশীলন বিধি পালন কৰাটো 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 গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকে 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।

বৈষম্যহীন নীতি

- এবিচিএলে লিংগ, জাতি, ধৰ্ম বা শাৰীৰিক/দৃষ্টিপ্ৰতিবন্ধী আবেদনকাৰীৰ শাৰীৰিক অক্ষমতাৰ ভিত্তিত ঋণ সুবিধাকে ধৰি ইয়াৰ প্ৰডাক্টআৰু সেৱাসমূহ আগবঢ়োৱাৰ ক্ষেত্ৰত কোনো ধৰণৰ বৈষম্য নকৰিব।
- এবিচিএলে সকলো পৰ্যায়ৰ কৰ্মচাৰীৰ বাবে উপযুক্ত পাঠ্যক্ৰম অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব।
- এবিচিএলে সকলো শাখাতে বিশেষভাৱে সক্ষম ব্যক্তিসকলক (পিডব্লিউডি) সম্ভৱপৰ সকলো সহায়-সহযোগিতা আগবঢ়াবলৈ চেষ্টা কৰিব।

ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

- ঋণলওঁতা(সকল)-ৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণলওঁতাই(সকল) বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব লাগিব।
- ঋণৰ আবেদন প্ৰপত্ৰত প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগে যিয়ে ঋণলওঁতা(সকল)ৰ স্বাৰ্থক প্ৰভাৱিত কৰে, যাতে অন্য ঋণদাতাই আগবঢ়োৱা চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পৰা যায় আৰু ঋণলওঁতা(সকল)য়ে জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে।
- ঋণৰ আবেদন প্ৰপত্ৰৰ সৈতে জমা দিবলগীয়া নথিপত্ৰৰ তালিকা ঋণৰ আবেদন প্ৰপত্ৰত উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- সকলো ঋণৰ আবেদনৰ বাবে এবিচিএলে প্ৰাপ্তিৰ স্বীকৃতি দিব লাগিব। এইদৰে দিয়া প্ৰাপ্তিৰ স্বীকৃতিত ঋণৰ আবেদনসমূহ কিমান সময়সীমাৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি কৰা হ'ব সেই কথা উল্লেখ কৰিব লাগিব। গ্ৰাহকে আবেদনৰ অৱস্থাৰ বিষয়ে আপডেট লাভ কৰিবলৈ কোম্পানীটোৰ সম্পৰ্কৰক্ষী মেনেজাৰ বা গ্ৰাহক সেৱা দলৰ সৈতে নিৰ্ধাৰিত গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰ বা ইমেইল আইডিত যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

ঋণৰ মূল্যায়ণ আৰু চৰ্ত/ নিয়মাৱলী

- এবিচিএলে অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে বা অন্য কোনো ধৰণে ঋণলওঁতাই(সকল)বুজা স্থানীয় ভাষাত তেওঁলোকক লিখিতভাৱে বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতিকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ প্ৰদান কৰিব লাগিব। ঋণলওঁতাই এই চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ পালন কৰিবলৈ গ্ৰহণ কৰাটো এবিচিএলে নিজা ৰেকৰ্ডত ৰাখিব লাগিব।

- এবিচিএলে ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত বিৱৰণকে ধৰি সুতৰ হাৰ, ঋণৰ চর্ত আৰু নিয়মসমূহ সন্নিবিষ্ট থকা ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি দিব লাগিব, সম্ভৱ হ'লে ঋণ অনুমোদন / বিতৰণ/ ঋণ প্ৰদানৰ পিছত ঋণলওঁতাই বুজা ভাষাত সকলো ঋণলওঁতা(সকল)ক প্ৰদান কৰিব লাগিব। পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে আৰোপ কৰিবলগীয়া জৰিমণামূলক চার্জৰ সৈতে জড়িত যিকোনো দফা ঋণৰ নথিপত্ৰত গাঢ় ৰঙেৰে উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- কোম্পানীটোৰ চুক্তি/ঋণৰ নথি-পত্ৰত য'তেই প্ৰযোজ্য, আইনীভাৱে বলৱৎ কৰিব পৰাকৈ এটা অন্তর্ভুক্তিমুলক পুনৰ দখল সংক্ৰান্তীয় দফা থাকিব। য'তেই প্ৰযোজ্য, এবিচিএলৰ ঋণৰ নথিপত্ৰত থকা নীতি নিয়মসমূহত দখল লোৱাৰ বাবে জাননীৰ সময়সীমা, জাননীৰ সময়সীমা ৰেহাই দিয়াৰ পৰিস্থিতি, সম্পত্তি বিক্ৰী/নীলাম কৰা, আৰু ঋণলওঁতাক (সকলক) পুনৰ দখল ঘূৰাই দিয়া সংক্ৰান্তীয় উপবন্ধসমূহো অন্তর্ভুক্ত থাকিব।

ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে মুল তথ্য পত্ৰ(কেএফএছ)

এবিচিএলে ভাৰতীয় ৰিজার্ভ বেংক (নন-বেংকিং বিত্তীয় কোপানী – দায়বদ্ধ ব্যৱসায় বিধি) নির্দেশাৱলী, 2025, তাৰিখ 28 নৱেম্বৰ, 2025 (সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা)-ৰ ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে উল্লেখ থকা মুল তথ্য পত্ৰৰ অংশ 'খ' মানি চলিব লাগিব।

- মুল তথ্য পত্ৰ এনে ঋণলওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত লিখিব লাগিব।
- এবিএচিএলে ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে মূল তথ্য পত্ৰৰ পৰিশিষ্ট 1 অংশ 'খ'-ত নির্ধাৰিত ফর্মেটত আৰু সম্ভাৱনীয় ঋণলওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত কেএফএছ প্ৰদান কৰিব, যাতে ঋণৰ চুক্তি সম্পাদন কৰাৰ পূর্বে তেওঁলোকে এক অৱগত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে।
- প্ৰতিখন কেএফএছৰ এটা অনন্য প্ৰস্তাৱ নম্বৰ থাকিব আৰু 'ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে মূল তথ্যৰ পত্ৰৰ অংশ 'খ'ত দিয়া উদাহৰণ অনুসৰি ঋণৰ ম্যাদৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি বার্ষিক শতকৰা হাৰ ("এপিআৰ") ৰ গণনা পত্ৰ আৰু ঋণ পৰিশোধৰ সূচী অন্তর্ভুক্ত থাকিব। এবিএচিএলৰ দ্বাৰা আৰোপ কৰা সকলো ধৰণৰ মাচুল এপিআৰত অন্তর্ভুক্ত থাকিব।
- এপিআৰ হ'ল ঋণলওঁতাৰ বাবে ঋণৰ বার্ষিক খৰচ, যিটোত সুতৰ হাৰ আৰু ঋণ সুবিধাৰ সৈতে জৰিত অন্যান্য সকলো খৰচ অন্তর্ভুক্ত থাকে। কেএফএছত উল্লেখ নথকা কোনো মাচুল, খৰচ আদি ঋণৰ ম্যাদৰ কোনো পর্যায়তে ঋণলওঁতাৰ স্পষ্ট সম্মতি অবিহনে ধার্য কৰা নহ'ব।
- তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ হৈ নিয়ন্ত্রিত সংস্থা সমূহে প্ৰকৃত ভিত্তি অনুসৰি ঋণলওঁতাসকলৰ পৰা আদায় কৰা মাচুল, যেনে বীমা মাচুল, আইনী মাচুল আদিও এপিআৰৰ অংশ হ'ব আৰু ইয়াক পৃথকৈ প্ৰকাশ কৰা হ'ব।
- এবিএচিএলে যিবোৰ ক্ষেত্ৰত এনে মাচুল সংগ্ৰহৰ সৈতে জড়িত, সেই সকলো ক্ষেত্ৰতে প্ৰতিটো পৰিশোধৰ বাবে ৰচিদ আৰু প্ৰাসংগিক নথিপত্ৰসমূহ এক যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত ঋণলওঁতাক প্ৰদান কৰা হ'ব।
- কেএফএছৰ বিষয়বস্তু ঋণলওঁতাক বুজাই দিয়া হ'ব আৰু ঋণলওঁতাই ইয়াক বুজি পাইছে বুলি এটা স্বীকাৰোক্তি এবিএচিএলৰ দ্বাৰা সংগ্ৰহ কৰি নথিভুক্ত কৰি ৰখা হ'ব।
- কেএফএছ প্ৰদান কৰাৰ পিছত, ঋণলওঁতাসকলে 7 দিন বা তাতোধিক ম্যাদৰ ঋণৰ বাবে ঋণৰ চর্তসমূহত সম্মতি জনাবলৈ অতি কমেও 3 টা কর্মদিনৰ বৈধ্যতাৰ সময়সীমা পাব, আৰু 7 দিনতকৈ কম ম্যাদৰ ঋণৰ বাবে 1 টা কর্মদিনৰ বৈধ্যতাৰ সময়সীমা পাব।
- ঋণ চুক্তিনামাৰ এটা অংশ হিচাপে প্ৰদর্শিত কৰিবলৈ কেএফএছক সাৰাংশ বাকচ হিচাপেও অন্তর্ভুক্ত কৰা হ'ব।

ঋণ বিতৰণ আৰু চর্ত আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিৱর্তন

- এবিচিএলৰ অনুমোদন নীতি-নিয়ম আৰু চর্তসমূহৰ যিকোনো সালসলনি, যেনে বিতৰণ সূচী, সুতৰ হাৰ, সেৱা মাচুল, আগতীয়া পৰিশোধৰ চাজ আদিৰ সন্দর্ভত ঋণলওঁতাক স্থানীয় ভাষাত বা তেওঁলোকে বুজি পোৱা ভাষাত জাননী প্ৰদান কৰিব। এবিচিলে লগতে এইটো নিশ্চিত কৰিব যে সুতৰ হাৰ আৰু অন্যান মাচুলৰ সালসলনিসমূহ কেৱল ভৱিষ্যতৰ পৰাহে কার্য্যকৰী হ'ব। এই মর্মে কোনো এটা চর্ত সকলো ঋণ চুক্তিনামাত অন্তর্ভুক্ত কৰা হ'ব।
- চুক্তিৰ অধীনত ধন ঘুৰাই বিচৰা/ সোনকালে পৰিশোধ কৰোৱাৰ সিদ্ধান্তসমূহ ঋণ চুক্তিৰ অনুসৰি হ'ব।
- এবিচিলে সকলো ধৰণৰ বাকী ধন পৰিশোধৰ পিছত বা ঋণৰ বাকী থকা পৰিমাণ সংগ্ৰহ হোৱাৰ পিছত সকলো প্ৰতিভূতি মুকলি কৰি দিব; অৱশ্যে ঋণলওঁতা(সকল)ৰ বিপৰীতে এবিচিএলৰ আন কিবা বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েন থাকিলে সেয়া বিবেচনা কৰা হ'ব। যদি এনে অফ-ছেটৰ অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰিবলগীয়া হয়, তেন্তে বাকী থকা দাবীসমূহৰ সম্পূর্ণ বিৱৰণ আৰু প্ৰাসংগিক দাবী নিস্পত্তি / পৰিশোধ নোহোৱালৈকে এবিচিলে এনে প্ৰতিভূতি ৰাখি থোৱাৰ অধিকাৰ থকাৰ চর্তসমূহৰ বিষয়ে ঋণলওঁতাক জাননীৰ জৰিয়তে অৱগত কৰিব।

ডিজিলেট ঋণ প্ৰদান সংক্ৰান্তীয় আৰবিআই (এনবিএফচি -ক্ৰেডিট সুবিধা) নির্দেশাৱলী, 2025 পালন

এবিচিলে ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান সংক্ৰান্তীয় আৰবিআই (নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী – ক্ৰেডিট সুবিধা) নির্দেশাৱলী, 2025 তাৰিখ 28 নৱেম্বৰ, 2025 (সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা) মানি চলিব লাগিব।

সোণ আৰু ৰূপ বন্ধকীৰ বিপৰীতে ঋণ প্ৰদান সংক্ৰান্তীয় আৰবিআই (এনবিএফচি –দায়বদ্ধ ব্যৱসায় পৰিচালনা)ৰ নিৰ্দেশনা, 2025 পালন

এবিচিএলে আৰবিআই (এনবিএফচি – দায়বদ্ধ ব্যৱসায় পৰিচালনা)ৰ নিৰ্দেশনা, 2025-ৰ অধীনত সোণ আৰু ৰূপ বন্ধকীৰ বিপৰীতে ঋণ প্ৰদান সংক্ৰান্তত জাৰি কৰা নিয়মাৱলী পালন কৰিব বুলি নিশ্চয়তা প্ৰদান কৰে।

সাধাৰণ

- এবিচিএলে ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে ঋণলওঁতা(সকল)ৰ কাম কাজত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব (যদিহে কোনো তথ্য ঋণলওঁতাই পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰে আৰু যিটো এবিচিএলে পিছত জানিব পাৰে)।
- ঋণ লোৱা একাউণ্ট / ফোৰক্লস'জৰ হস্তান্তৰৰ বাবে ঋণলওঁতা(সকল)ৰ পৰা অনুৰোধ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, এবিচিএলৰ সন্মতি বা অন্যথা অৰ্থাৎ আপত্তি, যদি আছে, তেন্তে 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'ব লাগিব।
- ঋণলওঁতাৰ (সকল) পৰা বাকী থকা ধন উদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত, এবিচিএল আৰু ইয়াৰ এজেণ্ট / এজেন্সী অংশীদাৰসকলে কোনো ব্যক্তিকে মৌখিক বা শাৰীৰিকভাৱে কোনো ধৰণৰ ভাবুকি বা অপ্ৰয়োজনীয় হাৰাহাস্তি নকৰে; যাৰ ভিতৰত আছে ৰাজহুৱাভাৱে অপমান কৰাৰ উদ্দেশ্যে কৰা কাৰ্য বা ঋণলওঁতাৰ পৰিয়ালৰ সদস্য, ৰেফাৰী আৰু বন্ধু-বান্ধৱীৰ ব্যক্তিগত গোপনীয়তাত হস্তক্ষেপ কৰা, মোবাইল বা ছ'চিয়েল মিডিয়াৰ জৰিয়তে অনুচিত বা অপ্ৰাসংগিক বাৰ্তা প্ৰেৰণ কৰা, ভাবুকিপূৰ্ণ আৰু / বা অচিনাক্ত ফোন কল কৰা, ঋণ/বাকী ধন উদ্ধাৰৰ বাবে পেশী শক্তি ব্যৱহাৰ কৰা, ভুৱা আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ তথ্য দাঙি ধৰা আদি। এবিচিএলৰ কৰ্মচাৰী আৰু সংগ্ৰহকাৰী এজেণ্ট / এজেন্সীৰ কৰ্মচাৰীসকলক গ্ৰাহকৰ সৈতে উপযুক্ত ধৰণে ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰা হয়।
- এবিচিএল বা ইয়াৰ প্ৰতিনিধিয়ে তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকক 08:00 বজাৰ পৰা 19:00 বজাৰ ভিতৰত ফোন কৰিব।
- এবিচিএলে কেৱল বাবদ ধন আদায় কৰাৰ লক্ষ্যৰে, প্ৰয়োজন হ'লে তেওঁলোকৰ ঋণলওঁতাৰ পৰা প্ৰতিভূতিৰ চাৰ্জ আদায়ৰ ব্যৱস্থা কৰিব পাৰে।
- এবিচিএলে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ইয়াৰ প্ৰতিভূতি বলবৎ কৰাৰ সমগ্ৰ প্ৰক্ৰিয়া, মূল্যায়ন আৰু ইয়াৰ বাস্তৰায়ন ন্যায্য আৰু স্বচ্ছ।
- ঋণ আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত এনবিএফচিয়ে অযথা হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় ল'ব নালাগে অৰ্থাৎ যিকোনো সময়ত ঋণলওঁতাসকলক অহৰহ আমনি কৰা, ঋণ আদায়ৰ বাবে বাহুৰ শক্তি ব্যৱহাৰ কৰা আদি।
- এবিচিএলে সকলো ধৰণৰ প্ৰচাৰমূলক / টেলিমাৰ্কেটিং কাৰ্যসূচীৰ বাবে সময়ে সময়ে ট্ৰাই(TRAI)-ৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা নিৰ্দেশনাৱলী অনুসৰি পঞ্জীভুক্ত টেলিমাৰ্কেটাৰসকলকহে নিয়োজিত কৰিব আৰু টেলিমাৰ্কেটিং কল কৰাৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা পঞ্জীভুক্ত ফোন নম্বৰসমূহৰ সৈতে নিয়োজিত টেলিমাৰ্কেটাৰসকলৰ (ডিএছএ / ডিএমএ) তালিকা ট্ৰাই(TRAI)-ক প্ৰদান কৰিব। এবিচিলে সদায় নিশ্চিত কৰিব যাতে বৰ্তমান নিয়োজিত সকলো এজেণ্ট দূৰসংযোগ বিভাগৰ অধীনত টেলিমাৰ্কেটাৰ হিচাপে পঞ্জীভুক্ত হৈ থাকে।

অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাপন

- এবিচিএলত, গ্ৰাহক সেৱা আৰু সন্তুষ্টি আমাৰ প্ৰধান উদ্দেশ্য।
- এবিচিএলৰ অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাপনাক অধিক অৰ্থপূৰ্ণ আৰু কাৰ্যক্ষম কৰাৰ বাবে, এবিচিএলে অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাপনাৰ এটা গাঁথনি প্ৰস্তুত কৰিছে। এই ব্যৱস্থা/ প্ৰক্ৰিয়াই নিশ্চিত কৰে যে বিচাৰ প্ৰক্ৰিয়া কেৱল ন্যায্য আৰু প্ৰযোজ্য নিয়ম নীতিৰ উল্লেখিত গাঁথনিৰ অধীনত হ'ব।
- এবিচিএলে প্ৰতিবন্ধী লোকৰ (পিডব্লিউডি) অভিযোগৰ সৈতে ন্যায় আৰু স্বচ্ছতাৰ সৈতে ন্যায্যভাৱে মোকাবিলা কৰিব লাগিব।
- যিসকল গ্ৰাহকে মতামত দিব বিচাৰে বা তেওঁলোকৰ অভিযোগ প্ৰেৰণ কৰিব বিচাৰে তেওঁলোকে তলত দিয়া চেনেলসমূহ ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে:
  - ➢ আমাৰ গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰত কল কৰিব পাৰে (পুৱা 9:00 am আৰু সন্ধিয়া 7:00 pmৰ মাজত আৰু সোমবাৰৰ পৰা দেওবাৰলৈকে): 1800-270-7000
  - ➢ ইমেইল : care.finance@adityabirlacapital.com
  - ➢ ৱেবচাইট:
    - o সেৱা অনুৰোধৰ প্ৰপত্ৰ https://abcl.adityabirlacapital.com/_layouts/15/abc.finplf/WebformConfirm.aspx
    - o অভিযোগ নিৰাময়ৰ প্ৰপত্ৰ https://www.adityabirlacapital.com/loans/grievance-form
  - ➢ পত্ৰসমূহ

    আদিত্য বিৰলা কেপিটেল লিমিটেড

    10th ফ্লৰ, আৰ-টেক পাৰ্ক, নিৰলন কমপ্লেক্স,

    ৰেষ্টাৰ্ণ এক্সপ্ৰেছ হাইৰেৰ বিপৰীতে, গোৰেগাওঁ ইষ্ট, মুম্বাই - 400 063.
- যদি অভিযোগ লিখিতভাৱে লাভ কৰা হৈছে, তেন্তে এবিচিএলে 5টা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত স্বীকৃতি / সঁহাৰি প্ৰেৰণ কৰাৰ চেষ্টা কৰিব।

- বিষয়টো পৰীক্ষা কৰাৰ পিছত কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক ইয়াৰ চূড়ান্ত সমধান এমাহ/ 30 দিনৰ ভিতৰত বা অধিক সময় বিচাৰি এমাহ/ 30 দিনৰ ভিতৰত কোনো এটা তথ্য প্ৰেৰণ কৰাৰ চেষ্টা কৰিব। এবিচিএলে নিৰ্ধাৰিত টাৰ্ণ-আৰউণ্ড-টাইম (টিএটি)ৰ ভিতৰত অভিযোগসমূহ সমাধান কৰাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব।
- প্ৰধান ন'ডেল বিষয়াৰ সবিশেষৰ লগতে অভিযোগ ক্ৰমান্বয়ে উচ্চ পৰ্য্যায়লৈ প্ৰেৰণ কৰাৰ ব্যৱস্থা আৰু লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিলৰ পৰ্টেলৰ সবিশেষ এবিচিএলৰ ৱেবছাইট আৰু শাখাসমূহত উপলব্ধ।
- প্ৰধান ন'ডেল বিষয়াই আউটচ'চড এজেন্সীয়ে 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 এপ্লিকেচনসমূহৰ বিৰুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগসমূহৰ সৈতেও মোকাবিলা কৰিব লাগিব (ইউজাৰ ইন্টাৰফেছৰ সৈতে মোবাইল আৰু ৱেব-ভিত্তিক এপ্লিকেচনসমূহ যিয়ে কোম্পানীটোৰ এপসমূহকে ধৰি ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে ঋণ লোৱাৰ সুবিধা প্ৰদান কৰে যিকোনো ঋণ সুবিধা সেৱা সম্প্ৰসাৰণৰ বাবে কোম্পানীয়ে নিয়োজিত কৰা)।
- কোম্পানীটো ভাৰতীয় বীমা নিয়ন্ত্ৰণ আৰু উন্নয়ন কৰ্তৃপক্ষ ("আইআৰডিএআই")ত কম্পোজিট কৰ্পৰেট এজেণ্ট হিচাপে 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 এজেণ্ট হিচাপে গ্ৰহণ কৰা বীমা আৰু মিউচুৱেল ফাণ্ড বিতৰণ ব্যৱসায়ৰ সৈতে জড়িত বিষয়সমূহ ওপৰত উল্লেখ কৰা ধৰণে চেনেলসমূহৰ জৰিয়তে পৰিচালনা আৰু সমাধান কৰা হয়।

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী – আভ্যন্তৰীণ লোকপাল) নিৰ্দেশাৱলী, 2026

এবিচিএলে আৰবিআই (নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী – আভ্যন্তৰীণ লোকপাল)ৰ নিৰ্দেশনা, 2026, তাৰিখ 14 জানুৱাৰী, 2026-ত জাৰি কৰা নিয়মাৱলী পালন কৰিব।

ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিৰ ভাষা আৰু যোগাযোগৰ মাধ্যম

ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে এবিচিএলৰ ৱেবচাইটত স্থানীয় ভাষাত সকলোৱে দেখাকৈ হোৱাকৈ ৰাখিব লাগিব।

দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদানৰ আচৰণ –ব্যক্তিগত ঋন পৰিশোধ / নিস্পত্তিত স্থাৱৰ / অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি

এবিচিলে তলত দিয়া নিৰ্দেশাৱলী পালন কৰিব:

- ঋণ একাউণ্টৰ ধন সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ / নিষ্পত্তি হোৱাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত সকলো মূল অস্থাৱৰ/ স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰা আৰু যিকোনো ৰেজিষ্ট্ৰীত পঞ্জীভুক্ত মাচুল/চাৰ্জ উঠাই লোৱা।
- ঋণৰ চর্ত অনুসৰি এবিচিএলক পূৰ্বতে জনাই, ঋণলওঁতাই যিটো শাখাত ঋণ একাউণ্টৰ সেৱা প্ৰদান কৰা হৈছিল তাৰ পৰা অথবা এবিচিএলৰ অন্য যিকোনো কাৰ্যালয়/শাখাৰ পৰা (য'ত নথিপত্ৰ উপলব্ধ) সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ সংগ্ৰহ কৰিবলৈ বাছনি কৰিব পাৰে।
- 1 ডিচেম্বৰ, 2023 বা তাৰ পিছত জাৰি কৰা অনুমোদন পত্ৰত সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াসময় আৰু স্থান উল্লেখ থাকিব।
- একক ঋণলওঁতা বা যৌথ ঋণলওঁতাসকলৰ মৃত্যু হ'লে আইনী উত্তৰাধিকাৰীক ঋণৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ পদ্ধতি কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা হৈছে।
- ঋণৰ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ / নিষ্পত্তিৰ 30 দিনৰ পিছতো সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰাত বা প্ৰাসংগিক ৰেজিষ্ট্ৰীত মাচুল পৰিশোধৰ প্ৰমাণ পত্ৰ দাখিল কৰাত এবিচিএলৰ ফালৰ পৰা দেৰি হ'লে, এবিচিএলে এই সন্দৰ্ভত সময় ক্ৰমে সংশোধন কৰা আৰবিআইৰ নিয়ম অনুসৰি পলম হোৱা সময়ছোৱাৰ বাবে ঋণলওঁতাসকলক ক্ষতিপূৰণ দিব। এবিচিএলে এনে ধৰণৰ পলম হোৱাৰ কাৰণো ঋণলওঁতা(সকল)-ক অৱগত কৰিব।
- সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণৰূপে হেৰোৱা/ক্ষতিগ্ৰস্ত হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত, এবিচিএলে ঋণলওঁতাক সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰৰ প্ৰতিলিপি লাভ কৰাত সহায় কৰিব আৰু উপৰোক্ত বিষয়ত উল্লেখ কৰা ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ উপৰিও ইয়াৰ সৈতে জড়িত খৰচ বহন কৰিব। অৱশ্যে, এনে ক্ষেত্ৰত এই প্ৰক্ৰিয়া সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ কোম্পানীটোক অতিৰিক্ত 30 দিনৰ সময় প্ৰদান কৰা হ'ব আৰু তাৰ পিছৰ পৰাহে (অৰ্থাৎ মুঠ 60 দিনৰ পিছত) দেৰি হোৱা সময়ৰ জৰিমনা গণনা কৰা হ'ব।

সমান মাহেকীয়া কিস্তি (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণৰ পৰিৱৰ্তনশীল সুতৰ হাৰ পুনর্নির্ধাৰণ

- ব্যৱসায়িক/বাণিজ্যিক ("যোগ্য ঋণ") উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে অন্য উদ্দেশ্যত ব্যক্তিবিশেষক সমান কিস্তিত (সময়সীমা যিয়েই নহওঁক) পৰিৱৰ্তনশীল সুতৰ হাৰত প্ৰদান কৰা ব্যক্তিগত ঋণসমূহ পৰৱৰ্তী অনুচ্ছেদসমূহত উল্লেখ কৰা নির্দেশনাৱলীৰ অধীন হ'ব:
  - ব্যক্তিগত ঋণ (Personal loans) বুলিলে ব্যক্তিবিশেষক প্ৰদান কৰা ঋণসমূহক বুজোৱা হয়, যিবোৰত অন্তর্ভুক্ত থাকে— (a) উপভোক্তা ঋণ(তলত বর্ণনা কৰা), (b) শিক্ষা ঋণ, (c) স্থাৱৰ সম্পত্তি সৃষ্টি বা বৃদ্ধিৰ বাবে দিয়া ঋণ (যেনে— গৃহ নির্মাণ ঋণ আদি), আৰু (d) বিত্তীয় সম্পদত (শ্বেয়াৰ, ডিবেঞ্চাৰ আদি) বিনিয়োগৰ বাবে প্ৰদান কৰা ঋণ।
  - উপভোক্তা ঋণ বুলিলে ব্যক্তিবিশেষক প্ৰদান কৰা ঋণসমূহক বুজোৱা হয়, যিবোৰত অন্তর্ভুক্ত থাকে— (a) উপভোক্তাৰ উপযোগি সামগ্ৰীৰ বাবে ঋণ, (b) ক্ৰেডিট কার্ডৰ প্ৰাপ্তি, (c) অটো ঋণ/বাহন ঋণ (বাণিজ্যিক ব্যৱহাৰৰ বাবে দিয়া ঋণৰ বাহিৰে), (d) সোণ, সোণৰ গহনা, স্থাৱৰ সম্পত্তি, ফিক্সড ডিপ'জিট (এফচিএনআৰ(বি) সহ), শ্বেয়াৰ আৰু বণ্ড ইত্যাদিৰ জামানতত দিয়া ব্যক্তিগত ঋণ (ব্যৱসায়িক/বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে), (e) পেছাদাৰী ব্যক্তিসকললৈ প্ৰদান কৰা ব্যক্তিগত ঋণ (ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ ঋণৰ বাহিৰে), আৰু (f) অন্যান্য উপভোগৰ উদ্দেশ্যত দিয়া ঋণ (যেনে— সামাজিক উৎসৱ-অনুষ্ঠান ইত্যাদি)। অৱশ্যে, ইয়াত অন্তর্ভুক্ত নহয়— (a) শিক্ষা ঋণ, (b) স্থাৱৰ সম্পত্তি সৃষ্টি বা বৃদ্ধিৰ বাবে দিয়া ঋণ (যেনে— গৃহ নির্মাণ ঋণ আদি), (c) বিত্তীয় সম্পদত (শ্বেয়াৰ, ডিবেঞ্চাৰ আদি) বিনিয়োগৰ বাবে প্ৰদান কৰা ঋণ, আৰু (d) কেচিচিৰ অধীনত কৃষকসকলক দিয়া উপভোগ ঋণ। মূলধন পর্যাপ্ততাৰ গাঁথনিৰ অধীনত বিপদাশংকা জোখ নির্ধাৰণৰ উদ্দেশ্যে বর্তমানৰ নিয়ন্ত্ৰণকাৰী নির্দেশনাৱলী প্ৰযোজ্য হ'ব।
- যোগ্য ঋণ অনুমোদন জনোৱাৰ সময়ত, এবিচিএলে ঋণলওঁতাক মূল তথ্য পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিত বার্ষিক সুতৰ হাৰ / বার্ষিক শতকৰা হাৰ (প্ৰযোজ্য অনুসৰি) স্পষ্টভাৱে অৱগত কৰিব। ইয়াৰ উপৰিও, অনুমোদন পত্ৰৰ অংশ হিচাপে বেঞ্চমার্ক সুতৰ হাৰৰ পৰিৱর্তনে ইএমআই, ম্যাদ বা দুয়োটাতে পেলাব পৰা সম্ভাব্য প্ৰভাৱৰ বিষয়ে এক উদাহৰণৰ জৰিয়তে বুজাই দিয়া হ'ব।
- ঋণৰ ম্যাদৰ ভিতৰত, বেঞ্চমার্ক সুতৰ হাৰ পৰিৱর্তন হোৱাৰ বাবে ইএমআই / ম্যাদ/বা দুয়োটাৰে যিকোনো পৰৱর্তী বৃদ্ধি উপযুক্ত মাধ্যমৰ জৰিয়তে ঋণলওঁতাক লগে লগে অৱগত কৰা হ'ব।
- যেতিয়াই বেঞ্চমার্ক সুতৰ হাৰ বৃদ্ধিৰ বাবে সুতৰ হাৰ পুনৰ নির্ধাৰণ কৰা হয়, তেতিয়া ঋণলওঁতাসকলৰ ওচৰত তলত দিয়া বিকল্পসমূহ থাকিব:
  a. ঋণৰ বাকী অংশৰ বাবে এবিচিএলে নির্ধাৰণ কৰা হাৰত সুতৰ নির্দিষ্ট হাৰলৈ সলনি কৰক
  b. ইএমআইৰ পৰিমাণ বৃদ্ধি; অথবা
  c. ম্যাদৰ সময়সীমা দীঘলীয়াকৰণ (ম্যাদ দীঘলীয়া হোৱাৰ ফলত ঋণাত্মক ক্ষয়সাধন নহ'ব; প্ৰডাক্ট নীতিৰ নীতি অনুসৰি ম্যাদৰ সর্বোচ্চ অনুমোদিত সময়সীমাৰ বাহিৰলৈ বৃদ্ধি কৰা নহ'ব); অথবা
  d. বিকল্প (b) আৰু (c)ৰ সংমিশ্ৰণ; অথবা
  e. ঋণৰ অৱশিষ্ট সময়সীমাৰ যিকোনো সময়তে ঋণ সম্পূর্ণৰূপে / আংশিকভাৱে আগতীয়া পৰিশোধ কৰিব
- ঋণৰ ম্যাদছোৱাৰ ভিতৰত, এবিচিএলৰ দ্বাৰা নির্ধাৰিত হাৰত আৰু প্ৰযোজ্য মাচুল পৰিশোধ কৰাৰ চর্তত ঋণলওঁতা(সকল)-ক 2 (দুই) বাৰ সলনি কৰাৰ বিকল্প (1ম বাৰ- পৰিৱর্তনশীলৰ পৰা স্থিৰ সুতলৈ আৰু 2 বাৰ- স্থিৰৰ পৰা পৰিৱর্তনশীল সুতলৈ) প্ৰয়োগ কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব। ঋণলওঁতাই এবাৰ তেওঁৰ বিকল্পসমূহ ব্যৱহাৰ কৰাৰ পিছত, তেওঁক পুনৰ স্থিৰ সুতৰ হাৰলৈ সলনি কৰাৰ অনুমতি দিয়া নহ'ব।
- অনুমোদন পত্ৰত এবিচিএলে ঋণলওঁতাসকলক 'পৰিৱর্তনশীলৰ পৰা স্থিৰ সুতৰ হাৰলৈ বা ইয়াৰ ওলোটা' বিকল্প প্ৰয়োগ কৰাৰ বাবে প্ৰযোজ্য মাচুল আৰু উক্ত বিকল্পসমূহ প্ৰয়োগ কৰাৰ সৈতে জৰিত অন্যান্য সেৱা / প্ৰশাসনিক খৰচসমূহ অৱগত কৰিব। 'জৰিমনা, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য মাচুল নির্ধাৰণৰ বাবে সুতৰ হাৰৰ গাঁথনি আৰু নীতি' ৰ অংশ হিচাপে সঞ্চালক মণ্ডলীৰ ব'র্ডে অনুমোদন কৰা পৰিৱর্তনৰ বাবে প্ৰযোজ্য মাচুলসমূহ কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা মাচুলৰ সূচীৰ অংশ। ঋণলওঁতাক (সকল)-ক উক্ত মাচুলসমূহৰ যিকোনো পৰৱর্তী পৰিৱর্তনৰ বিষয়েও অৱগত কৰা হ'ব।
- অনুমোদন পত্ৰত এই কথাও অন্তর্ভুক্ত কৰা হ'ব যে সুতৰ হাৰ পুনৰ নির্ধাৰণ কৰাৰ সময়ত প্ৰথম প্ৰভাৱ ঋণৰ ম্যাদৰ ওপৰত পৰিব (প্ৰাসংগিক সামগ্ৰী নীতিৰ নিয়ম অনুসৰি), আৰু তাৰ পিছত প্ৰযোজ্য মাচুল পৰিশোধ সাপেক্ষে ঋণলওঁতা(সকল)-ৰ দ্বাৰা পূর্বোক্ত বিকল্পসমূহ প্ৰয়োগ কৰা হ'ব।
- ঋণলওঁতা(সকল)-ক সুতৰ হাৰ পুনৰ নির্ধাৰণৰ সময়ত উপযুক্ত যোগাযোগৰ পদ্ধতিৰ জৰিয়তে তলত দিয়া বিষয়সমূহৰ বিষয়ে জনোৱা হ'ব:
  a. কার্যকৰী তাৰিখৰ সৈতে পৰিৱর্তনশীল সুতৰ হাৰৰ পুনৰনির্ধাৰণ (বৃদ্ধি / হ্ৰাস)ৰ বিৱৰণ;
  b. এনে পুনৰনির্ধাৰণৰ প্ৰভাৱ (যেনে কার্য্যকাল, ইএমআই বা দুয়োটাৰে পৰিৱর্তন);
  c. ঋণলওঁতাসকলে ওপৰত উল্লেখ কৰা বিকল্প(সমূহ)ৰ উপলব্ধতা আৰু সময়সীমাৰ সৈতে যাৰ ভিতৰত ঋণলওঁতাই এবিচিএলক নিজৰ পছন্দৰ বিষয়ে জনাই নিজৰ বিকল্প ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে, যদিও ঋণ সম্পূর্ণৰূপে / আংশিকভাৱে আগতে পৰিশোধ কৰাৰ বিকল্প ঋণলওঁতাই ঋণৰ কার্য্যকালৰ সময়ত ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে; আৰু
  d. ঋণ লওঁতাসকলে জনাৰ বাবে সংশোধিত পৰিশোধৰ সময়সূচী আৰু ঋণৰ বিৱৰণী উপলব্ধ হ'ব।
- এবিচিএলে ঋণলওঁতাসকলৰ বাবে উপযুক্ত যোগাযোগৰ পদ্ধতি, ঋণৰ বিৱৰণী আৰু পৰিশোধৰ সময়সূচীৰ জৰিয়তে ইয়াৰ বর্তমানৰ যোগ্য ঋণলওঁতাসকলক সেই দিনালৈকে আদায় কৰা মূলধন আৰু সুতৰ পৰিমাণ, ইএমআইৰ পৰিমাণ, বাকী থকা ইএমআইৰ সংখ্যা আৰু ঋণৰ সমগ্ৰ সময়ৰ বাবে বার্ষিক সুতৰ হাৰ / বার্ষিক শতাংশ হাৰ গণনা কৰি ত্ৰিমাসিক ভিত্তিত জনাব।

শাস্তিমূলক চার্জৰ ওপৰত সুতৰ হাৰৰ গাঁথনিৰ নীতি আৰু নির্দেশনা

- এবিচিএলে ঋণ আৰু অগ্রিম ধনৰ বাবে ল'বলগীয়া সুতৰ হাৰ নির্ধাৰণৰ বাবে পুঁজিৰ খৰচ, মার্জিন আৰু ৰিস্ক প্রিমিয়ামৰ প্রতি লক্ষ্য ৰাখি সুতৰ হাৰৰ মডেল প্রস্তুত কৰিছে।
- আৱোপ কৰিবলগীয়া সুতৰ হাৰ ঋণ লওঁতাজনৰ বিপদৰ গ্রেডেচনৰ ওপৰত বহু পৰিমাণে নির্ভৰ কৰে অর্থাৎ আর্থিক শক্তি, ব্যৱসায়, ব্যৱসায়ক প্রভাৱিত কৰা নিয়ন্ত্রণ পৰিৱেশ, প্রতিযোগিতা, ঋণলওঁতাজনৰ ইতিহাস আদি।
- পৃষ্ঠপোষকৰৰ বাবে প্রযোজ্য সুতৰ হাৰ অনুমোদন পত্রত ঋণলওঁতাক স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।
- সুতৰ হাৰ বার্ষিক কৰা হ'ব যাতে ঋণলওঁতাই একাউণ্টত ল'বলগীয়া সঠিক হাৰসমূহৰ বিষয়ে সচেতন হয়।
- আৰবিআইৰ দ্বাৰা এই সংক্রান্তত সময়সূচী অনুসৰি জাৰি কৰা নির্দেশনা অনুসৰি, এবিচিএলে ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে অন্য উদ্দেশ্যত সহ-আবেদনকাৰী থকা বা নথকা ব্যক্তিগত ঋণলওঁতাসকললৈ মঞ্জুৰ কৰা সকলো পৰিৱর্তীত হাৰৰ ম্যাদী ঋণৰ ওপৰত কোনো ফ'ৰক্লজাৰ চার্জ বা পূর্ব- পৰিশোধ জৰিমনা আৱোপ নকৰিব।
- 1জানুৱাৰী, 2026ৰ পৰা কার্যকৰী হোৱাকৈ এবিচিএলে এই সন্দর্ভত সময়সূচী অনুসৰি জাৰি কৰা নির্দেশনা অনুসৰি, এবিচিএলে ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যত সহ-আবেদনকাৰী থকা বা নথকা ব্যক্তিগত আৰু এমএচই ঋণলওঁতাসকললৈ মঞ্জুৰ কৰা সকলো পৰিৱর্তনশীল হাৰৰ ঋণ আৰু অগ্রিমৰ ওপৰতো কোনো ফ'ৰক্লজাৰ মাচুল বা পূর্ব-পৰিশোধ জৰিমনা আৱোপ নকৰিব।
  (1) ব্যক্তিক ব্যৱসায়ৰ বাহিৰেও অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে প্রদান কৰা সকলো পৰিৱর্তনশীল হাৰৰ ঋণৰ বাবে, সহ-আবেদনকাৰী(সকল)ৰ সৈতে বা অবিহনে, এবিচিএলে কোনো প্রি-পেমেণ্ট চার্জ আৱোপ নকৰিব।
  (2) ক্ষুদ্র, লঘু আৰু মজলীয়া উদ্যোগ উন্নয়ন (এমএছএমইডি) আইন, 2006ত সংজ্ঞায়িত কৰা অনুসৰি একক আৰু ক্ষুদ্র আৰু লঘু উদ্যোগ (এমএছই)ক ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যত প্রদান কৰা সকলো পৰিৱর্তনশীল হাৰৰ ঋণৰ বাবে সহ-আবেদনকাৰী(সমূহ)ৰ সৈতে বা অবিহনে, এবিচিএলে কোনো ধৰণৰ প্রি-পেমেণ্ট চার্জ আৱোপ নকৰিব।
- ঋণ আংশিক বা সম্পূর্ণভাৱে সময়সীমাৰ পূর্বে পৰিশোধ কৰাৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা ধনৰ উৎস যিয়েই নহওঁক কিয় আৰু কোনো নূন্যতম লক-ইন পিৰিয়দ নোহোৱাকৈ ফ'ৰক্লজাৰ মাচুল / সময়সীমাৰ পূর্বে পৰিশোধৰ জৰিমনা আৱোপ কৰা নহ'ব। স্থিৰ আৰু পৰিৱর্তনশীল সুতৰ হাৰৰ মিশ্রণ থকা ঋণৰ বাবে সময়সীমাৰ পূর্বে পৰিশোধৰ মাচুল প্রযোজ্য হ'ব নে নহয়, সেয়া পূর্ব-পৰিশোধৰ সময়ত ঋণটো পৰিৱর্তনশীল সুতৰ হাৰত আছিল নে নাই তাৰ ওপৰত নির্ভৰ কৰিব।
- এবিচিএলৰ নিজৰ উদ্যোগত বা অনুৰোধত সময়সীমাৰ পূর্বে পৰিশোধ কৰা হ'লে এবিচিএলে কোনো মাচুল আৱোপ নকৰিব।
- সময়সীমাৰ পূর্বে পৰিশোধৰ মাচুলৰ বিষয়ে মঞ্জুৰী পত্র আৰু ঋণ চুক্তিত স্পষ্টভাৱে প্রকাশ কৰা হ'ব। ইয়াৰ উপৰিও, যিবোৰ ঋণ আৰু অগ্রিম ধনৰ ক্ষেত্রত মূল তথ্য পত্র (কেএফএছ) প্রদান কৰিব লাগে, তাতো এই কথা উল্লেখ থাকিব। এবিচিএলে গ্রাহকক পূর্বতে নজনোৱা বা প্রকাশ নকৰা কোনো সময়সীমাৰ পূর্বে পৰিশোধৰ মাচুল ধার্য নকৰিব।
- এবিচিএলৰ ব'র্ডে এটা জৰিমনা, প্রক্রিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য মাচুল নির্ধাৰণৰ বাবে সুতৰ হাৰৰ গাঁথনি আৰু নীতি গ্রহণ কৰিছে আৰু এই নীতি এবিচিএলৰ ৱেবছাইটত প্রকাশ কৰা হৈছে; সুতৰ হাৰৰ সালসলনি হ'লে ইয়াক আপডেট কৰা হ'ব।
- পূর্বে এবিচিএলৰ দ্বাৰা ৰেহাই দিয়া কোনো চার্জ/ মাচুল, ঋণৰ পূর্ব-পৰিশোধৰ সময়ত পিছৰ তাৰিখত কার্যকৰী হোৱাকৈ আৱোপ কৰা নহ'ব।
- এবিচিএলে 29 এপ্রিল, 2024 তাৰিখে আৰবিআইৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা 'ঋণদাতাৰ বাবে ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি – সুত আৱোপ' সম্পর্কীয় চার্কুলাখন অনুসৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব। সুতৰ হাৰ ধার্য কৰাৰ ক্ষেত্রত ন্যায়সংগত আৰু স্বচ্ছতাৰ নীতিৰ বিপৰীত হোৱা কোনো অন্যায় আচৰণ এবিচিএলে অৱলম্বন নকৰিব।
- এবিচিএলে জৰিমণামূলক চার্জৰ ওপৰত ব'র্ডৰ অনুমোদিত নীতি মানি চলাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব যিটো ঋণ একাউণ্টত জৰিমণা চার্জৰ ওপৰত আৰবিআইৰ নির্দেশনাৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূর্ণ যিয়ে অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে তলত দিয়া কথাসমূহ প্রদান কৰে:
  - জৰিমণামূলক চার্জৰ কোনো মূলধনীকৰণ কৰা নহ'ব অর্থাৎ এনে চার্জৰ ওপৰত আৰু কোনো সুত গণনা কৰা নহ'ব। অৱশ্যে, ইয়াৰ ফলত ঋণ একাউণ্টত চক্রবৃদ্ধি সুতৰ স্বাভাৱিক পদ্ধতিত কোনো প্রভাৱ নপৰে৷ সুতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান যোগ কৰিব নোৱাৰিব।
  - কোনো এক নির্দিষ্ট ঋণ/সামগ্রীৰ শ্রেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক নোহোৱাকৈ, জৰিমনা চার্জৰ পৰিমাণ যুক্তিসংগত আৰু ঋণৰ চুক্তিৰ গুৰুত্বপূর্ণ চর্তসমূহৰ অমান্য বা উলংঘনৰ অনুপাতত সঠিক হ'ব লাগিব।
  - ব্যৱসায়ৰ বাহিৰেও অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে ব্যক্তিগত ঋণলওঁতাক গ্রহণকাৰীক অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্রত জৰিমণামূলক চার্জ ঋণ চুক্তিৰ চর্ত আৰু নিয়মসমূহ একেধৰণৰ অমান্যতাৰ বাবে অব্যক্তিগত ঋণগ্রহণকাৰীৰ ক্ষেত্রত প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জতকৈ বেছি হ'ব নালাগে।
  - জৰিমণামূলক চার্জৰ পৰিমাণ আৰু কাৰণ প্রযোজ্য অনুসৰি ঋণৰ নথিপত্র / অতি গুৰুত্বপূর্ণ চর্ত আৰু নিয়ম / মূল তথ্য পত্রত স্পষ্টভাৱে প্রকাশ কৰিব লাগিব। জৰিমণা আৰু অন্যান্য চার্জসমূহো কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত 'সুতৰ হাৰ আৰু সেৱা চার্জ' টেবৰ অধীনত প্রদর্শিত হয়।
  - ঋণৰ গুৰুত্বপূর্ণ চর্ত আৰু নিয়মসমূহ মানি নচলাৰ বাবে সোঁৱৰাই দিয়াৰ সময়ত ঋণলওঁতাসকলক জৰিমণাৰ চার্জসমূহো জনোৱা হ'ব। ইয়াৰ ওপৰিও, জৰিমণাৰ চার্জ আৱোপ কৰাৰ যিকোনো উদাহৰণ আৰু ইয়াৰ কাৰণো জনোৱা হ'ব।
  - বর্তমানৰ ঋণৰ ক্ষেত্রত পৰৱর্তী পর্যালোচনা বা নবীকৰণৰ তাৰিখত নতুন জৰিমণা চার্জৰ ব্যৱস্থালৈ সলনি হোৱাটো নিশ্চিত কৰা হ'ব।

এফপিচি আৰু অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ পর্যালোচনা

এবিচিএলৰ দ্বাৰা ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি পালন প্ৰক্ৰিয়াৰ এক বার্ষিক পর্যালোচনা আৰু পৰিচালনাৰ বিভিন্ন পর্যায়ত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়াৰ কার্যপ্ৰণালীৰ এক ত্ৰৈমাসিক পর্যালোচনা সম্পন্ন কৰা হ'ব আৰু ইয়াৰ এক প্ৰতিবেদন ব'ৰ্ডৰ আগত উপস্থাপন কৰা হ'ব।

সানমিহলি

বর্তমান এবিচিএকৰ বাণিজ্যিক বাহনৰ বিত্তীয় প্ৰডাক্ট আৰম্ভ কৰাৰ কোনো পৰিকল্পনা নাই। এই প্ৰডাক্ট লাইন বা অব্য কোনো প্ৰদাক্ট লাইনৰ বাহিৰেও, আৰবিআইৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা নির্দেশনাৰ অনুসৰি ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিৰ উপযুক্ত আপডেট কৰা হ'ব।

গোপনীয়তা

- গ্ৰাহকে অনুমোদন নিদিলে, এবিচিএলে সকলো ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় বুলি গণ্য কৰিব
- গ্ৰাহকে অনুমোদন নিদিলে, এবিচিএলে তলত দিয়া ব্যতিক্ৰমী কাৰণ বোৰৰ বাহিৰে অন্য কোনো প্ৰতিষ্ঠানক লেনদেনৰ সবিশেষ প্ৰকাশ নকৰে:
  - বিধিগত বা নিয়ন্ত্ৰণমূলক আইন অনুসৰি তথ্য প্ৰদান কৰা।
  - যদি এই তথ্য জনসাধাৰণক জনোৱাটো কর্তব্য হয়।
  - ঋণলওঁতাৰ সম্মতি অনুসৰি গোট কোম্পানীসমূহৰ সৈতে শ্বেয়াৰ কৰিব পাৰিব।
  - এবিচিএলে মার্কেটিংৰ উদ্দেশ্যে গ্ৰাহকৰ বিষয়ে আন কাৰোবাক তথ্য দিয়াৰ বাবে এইবোৰ ব্যৱহাৰ নকৰে।