পে'ইউ ফাইনেন্স ইণ্ডিয়া প্ৰাইভেট লিমিটেডৰ

ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা

গোপনীয়তা:

এই নথিখনত থকা বৰ্ণনাত্মক বিষয়বস্তু আৰু সম্পৰ্কিত তথ্যসমূহত এনে তথ্য থাকিব পাৰে যিবোৰ পে'ইউ ফাইনেন্স ইণ্ডিয়া প্ৰাইভেট লিমিটেডৰ গোপনীয় আৰু মালিকানাধীন। এই তথ্যসমূহ এই স্পষ্ট বুজাবুজিৰে দাখিল কৰা হৈছে যে ইয়াক কঠোৰতম গোপনীয়তাৰে ৰখা হ'ব আৰু এই নথিখনৰ মূল্যায়নৰ বাহিৰে আন কোনো উদ্দেশ্যৰ বাবে সম্পূৰ্ণ বা আংশিকভাৱে সদৰী, নকল বা ব্যৱহাৰ কৰা নহ'ব।

.

সংস্কৰণ: জুলাই 2024

কতৃপক্ষ	সবিশেষ
পৰিসৰ	এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাই পে'ইউ ফাইনেন্স ইণ্ডিয়া প্ৰাইভেট লিমিটেডে নিজৰ ব্যৱসায় চলোৱাৰ সময়ত প্ৰযোজ্য আইন মানি চলি গ্ৰহণ কৰিবলগীয়া ন্যায্য পদ্ধতিসমূহ উল্লেখ কৰে।
যাৰ দ্বাৰা খচৰা প্ৰস্তুত কৰা হৈছে	আইনী আৰু আজ্ঞানুবৰ্তিতা বিভাগ
যাৰ দ্বাৰা অনুমোদিত হৈছে	পৰিচালনা সমিতি (ব'ৰ্ড)

<u>সংস্কৰণৰ ইতিহাস</u>

সংস্কৰণ নং	যাৰ দ্বাৰা অনুমোদিত হৈছে	অনুমোদনৰ তাৰিখ
1.0	পৰিচালনা সমিতি (ব'ৰ্ড)	29 জুন 2021
1.1	পৰিচালনা সমিতি (ব'ৰ্ড)	12 জুন 2023
1.2	পৰিচালনা সমিতি (ব'ৰ্ড)	23 জুলাই 2024

বিষয়বস্তুৰ তালিকা

বিষয়বস্তু	পৃষ্ঠা
সংজ্ঞা আৰু ব্যাখ্যা	1
পাতনি	2
অংশ 1 মূল প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু উদ্দেশ্য	3
অংশ 2 নিৰ্দেশনামূলক নীতি আৰু প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ	4
অংশ 3 পৰ্যালোচনা আৰু তদাৰকী	8
পৰিশিষ্ট 1 ডিএছএ (DSA)/ ডিএমএ (DMA)/ আৰএ(RA)ৰ বাবে আচৰণ বিধি	9
পৰিশিষ্ট 2 ঘোষণা-তথা- অংগীকাৰপত্ৰ	13

সংজ্ঞা আৰু ব্যাখ্যা

1 **সংজ্ঞা**

1.1 " **প্ৰযোজ্য আইন** " ৰ অৰ্থ হৈছে সকলো প্ৰযোজ্য আইন, বিধি, আইন প্ৰণয়ন, কেন্দ্ৰীয় বা ৰাজ্যিক বিধানমণ্ডলৰ আইন, অধ্যাদেশ, নিয়ম, নিয়মাৱলী, অধিসূচনা, নিৰ্দেশনাৱলী, নিৰ্দেশনা, নীতি, বিজ্ঞপ্তি, সিদ্ধান্ত আৰু কোম্পানী আইন অনুসৰি জাৰী কৰা আন যিকোনো ঘোষণা, আৰবিআই এছবিআৰ মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনা বা যিকোনো কেন্দ্ৰীয়, ৰাজ্যিক, স্থানীয় বা অন্য চৰকাৰী, প্ৰশাসনিক বা নিয়ামক কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা কাৰ্যবাহী, বৈধানিক, ন্যায়িক, নিয়ামক বা প্ৰশাসনিক কাৰ্য সম্পাদন কৰা ভাৰতৰ অধিকাৰক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য আন যিকোনো আইন।

1.2 " **ব'ৰ্ড** " ৰ অৰ্থ হ'ল পে'ইউ ফাইনেন্সৰ পৰিচালনা সমিতি।

1.3 " **কোম্পানী আইন** " ৰ অৰ্থ হ'ল কোম্পানী আইন, 2023, আৰু ইয়াৰ অধীনত জাৰি কৰা নিয়ম আৰু বিধিসমূহ, যিবোৰ সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হয়।

1.4 " **গ্ৰাহক** " ৰ অৰ্থ হ'ল পে'ইউ ফাইনেন্সে প্ৰদান কৰা ঋণকে ধৰি বিত্তীয় সেৱা আৰু প্ৰ'ডাক্টৰ ব্যাৱহাৰকাৰী।

1.5 " **ডিএমএ** **(DMA)** " ৰ অৰ্থ হ'ল পে'ইউ ফাইনেন্সৰ দ্বাৰা নিয়োজিত প্ৰত্যক্ষ বিপণন এজেণ্ট।

1.6 " **ডিএছএ** **(DSA)** " ৰ অৰ্থ হ'ল পেইউ ফাইনেন্সৰ দ্বাৰা নিয়োজিত প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী এজেণ্ট।

1.7 " **ইএমআই** " ৰ অৰ্থ হ'ল সমান মাহেকীয়া কিস্তি।

1.8 " **ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা** " ৰ অৰ্থ হ'ল পে'ইউ ফাইনেন্সে গ্ৰহণ কৰা আৰু কাৰ্যকৰী কৰা এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা, যাক সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হয়।

1.9 " **সুতৰ হাৰ নীতি** " ৰ অৰ্থ হ'ল পে'ইউ ফাইনেন্সৰ সুতৰ হাৰ নীতি, যাক সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হয়।

1.10 " **এনবিএফচি** " ৰ অৰ্থ হ'ল নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী।

1.11 " **এনবিএফচি-এমএল** " **ৰ অৰ্থ হ'ল** আৰবিআই এছবিআৰ চাৰ্কুলাৰৰ অধীনত শ্ৰেণীভুক্ত কৰা মধ্যম স্তৰৰ এনবিএফচি।

1.12 " **আউটচ'ৰ্চিঙৰ নীতি** " ৰ অৰ্থ হ'ল পে'ইউ ফাইনেন্সৰ আউটচ'ৰ্চিং কৰাৰ নীতি, যাক সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হয়।

1.13 " **পে'ইউ ফাইনেন্স** " ৰ অৰ্থ হ'ল কোম্পানী আইন, 1956ৰ অধীনত নিগমিত কোম্পানী পে'ইউ ফাইনেন্স ইণ্ডিয়া প্ৰাইভেট লিমিটেড।

1.14 " **শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ নীতি** " ৰ অৰ্থ হৈছে পেইউ ফাইনেন্সৰ শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ (মাচুলৰ) নীতি, যাক সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হয়।

1.15 " **আৰএ** **RA** " ৰ অৰ্থ হ'ল পে'ইউ ফাইনেন্সৰ দ্বাৰা নিয়োজিত এগৰাকী ৰিক'ভাৰী এজেণ্ট।

1.16 " **আৰবিআই** **(RBI)** " ৰ অৰ্থ হ'ল ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক।

1.17 " **আৰবিআই আইন** " ৰ অৰ্থ হ'ল সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক আইন, 1934।

1.18 " **আৰবিআই এছবিআৰ মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনা** " ৰ অৰ্থ হ'ল আৰ বি আইৰ দ্বাৰা 19 অক্টোবৰ 2023 তাৰিখে জাৰি কৰা তাৰিখৰ মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনা - ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া (নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী-স্কেল আধাৰিত নিয়ন্ত্ৰণ) নিৰ্দেশনা, 2023, **ৰেফাৰেন্স নম্বৰ** RBI /DoR /2023-24 /106 DoR.FIN.REC.No.45/ 03.10.119/2023-24, যাক সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হয়।

2 **ব্যাখ্যা**

ইয়াত স্পষ্টভাৱে সংজ্ঞা নিৰূপণ নকৰালৈকে এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাত ব্যৱহৃত আটাইবোৰ বৰফলাৰ আখৰযুক্ত শব্দৰ অৰ্থ, কোম্পানী আইন, আৰবিআই এছবি আৰ মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনা, আৰবিআই আইন, আৰবিআইয়ে সময়ে সময়ে জাৰি কৰা যিকোনো অধিসূচনা, নিৰ্দেশনাৱলী আৰু/বা চাৰ্কুলাৰৰ অধীনত নিৰ্ধাৰণ কৰা অৰ্থ আৰু/বা পে'ইউ ফাইনেন্সৰ ৰ অন্য যিকোনো প্ৰাসংগিক নীতি বা ব্যৱসায়িক নথিত (ক্ষেত্ৰ অনুসৰি) এইবোৰক এছাইন কৰা (দিয়া হোৱা) অৰ্থ হ'ব।

পাতনি

3 পৃষ্ঠভূমি

3.1 পে'ইউ ফাইনেন্সে নন-ডিপজিট টেকিং (ডিপ'জিট নোলোৱা) এনবিএফচি হিচাপে কাম কৰে আৰু ইয়াক আৰবিআই এছবিআৰ মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনাৰ অধীনত এনবিএফচি-এমএল হিচাপে শ্ৰেণীভুক্ত কৰা হৈছে । ই *অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে* কিছুমান প্ৰযুক্তি সম্পৰ্কীয় সেৱা, বিত্তীয় সেৱা বা দুয়োটাৰে সংমিশ্ৰণ প্ৰদান কৰাৰ উপৰিও প্ৰ'ডাক্ট, উদ্যোগ ঋণ আৰু নিৰ্দিষ্ট ঋণ প্ৰদানৰ ব্যৱসায়ত জড়িত ।

4 উদ্দেশ্য

এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ উদ্দেশ্যসমূহ হ'ল:

4.1 নিশ্চিত কৰা যে পে'ইউ ফাইনেন্সৰ কাৰ্যকলাপে সকলো অংশীদাৰক ন্যায্য আৰু ন্যায়সংগতভাৱে ঋণ প্ৰদানকে ধৰি ইয়াৰ বিত্তীয় সেৱা আৰু প্ৰ'ডাক্টসমূহ প্ৰদান কৰাৰ ক্ষেত্ৰত ইয়াৰ দৃঢ় প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰতিফলিত কৰে;

4.2 পে'ইউ ফাইনেন্সে ইয়াৰ কাৰ্যকলাপৰ সকলো দিশতে ইয়াৰ আভ্যন্তৰীণ আৰু বাহ্যিক লেনদেনত ন্যায্য পদ্ধতি স্থাপন আৰু কাৰ্যকৰী কৰাটো নিশ্চিত কৰা; আৰু

4.3 পে'ইউ ফাইনেন্সৰ সকলো গ্ৰাহকক ন্যায্য আৰু সামঞ্জস্যশীলতাৰে ব্যৱহাৰ কৰা আৰু প্ৰচলিত নিয়ামক আৰু বৈধানিক প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি কাৰ্যকলাপ চলোৱা।

5 আভাস

এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাক তলত দিয়া অংশসমূহত বিভক্ত কৰা হৈছে:

5.1 **অংশ 1 এ (মূল প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু উদ্দেশ্য)** পে'ইউ ফাইনেন্স সম্পৰ্কত এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ প্ৰযোজ্যতা, মূল প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু উদ্দেশ্যৰ এক আভাস প্ৰদান কৰে ;

5.2 **অংশ 2 ত (নিৰ্দেশনামূলক নীতি আৰু প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ)** আৰবিআই এছবিআৰ মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনাত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশনামূলক নীতি আৰু প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ উল্লেখ কৰা হৈছে :

5.2.1 ইয়াৰ সুবিধাৰ আবেদন আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ;

5.2.2 সুবিধাৰ চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলীৰ মূল্যায়ন;

5.2.3 চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলীৰ সবিশেষকে ধৰি সুবিধাৰ অধীনত ঋণ বিতৰণ; আৰু

5.2.4 বিতৰণৰ পাছৰ তত্বাৱধান আৰু নিৰীক্ষণ।

5.3 **অংশ 3 ত (পৰ্যালোচনা আৰু তদাৰকী)** সাধাৰণ চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী আৰু এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ মূল্যায়ন আৰু পৰ্যালোচনাৰ বাবে পদ্ধতিগত দিশসমূহ উল্লেখ কৰা হৈছে।

অংশ 1

মূল প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু উদ্দেশ্য

6 প্ৰযোজ্যতা

6.1 এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা পে'ইউ ফাইনেন্সৰ বাবে আৰু পে'ইউ ফাইনেন্সে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক ইণ্টাৰনেটৰ জৰিয়তে আৰু কাউণ্টাৰত দিয়াসমূহকে ধৰি যিকোনো উপায়েৰে আগবঢ়োৱা আটাইবোৰ প্ৰ'ডাক্ট আৰু সেৱাৰ ওপৰত প্ৰযোজ্য।

6.2 এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা পেইউ ফাইনেন্সৰ সকলো কৰ্মচাৰী, ঠিকাদাৰ আৰু আন প্ৰতিনিধিৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য।

7 মূল প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

ইয়াৰ ব্যৱসায়ৰ কাৰ্যকলাপ ন্যায্যতাৰে আৰু স্বচ্ছতাৰে কৰাৰ বাবে, পে'ইউ ফাইনেন্সে এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা প্ৰস্তুত কৰিছে আৰু গ্ৰহণ কৰিছে, যি আৰবিআই এছবিআৰৰ মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি ঋণ দিয়া আৰু গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ ব্যৱসায় পৰিচালনা কৰোঁতে অনুসৰণ কৰিবলগীয়া ন্যায্য পদ্ধতিৰ বাবে মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰে।

8 উদ্দেশ্য

8.1 এয়া নিশ্চিত কৰিবলৈ যে:

8.1.1 পে'ইউ ফাইনেন্সে স্বচ্ছতাৰ প্ৰয়োগ কৰে যাতে গ্ৰাহকসকলে পে'ইউ ফাইনেন্সে আগবঢ়োৱা প্ৰ'ডাক্ট আৰু সেৱাসমূহৰ সৈতে জড়িত বিপদাশংকাসমূহৰ বিষয়ে ভালদৰে বুজি পায়;

8.1.2 বিশ্বাস আৰু নৈতিক নীতিৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি পে'ইউ ফাইনেন্স, ইয়াৰ বিক্ৰেতা আৰু গ্ৰাহকৰ মাজত এক আন্তৰিক সম্পৰ্কক উদগনি দিয়া হয়;

8.1.3 পে'ইউ ফাইনেন্সে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক প্ৰদান কৰা প্ৰ'ডাক্ট আৰু সেৱাসমূহ প্ৰযোজ্য আইনসমূহৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত মানদণ্ডৰ সৈতে মিল খায়;

8.1.4 পে'ইউ ফাইনেন্সে ইয়াৰ সেৱাসমূহৰ সৈতে জড়িত অভিযোগসমূহৰ সৈতে তৎকালীন আৰু ফলপ্ৰসূভাৱে মোকাবিলা কৰে; আৰু

8.1.5 পে'ইউ ফাইনেন্সে পেইউ ফাইনেন্সৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা প্ৰ'ডাক্ট আৰু সেৱাসমূহ ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ ওপৰত আস্থা গঢ়ি তোলে।

অংশ 2

নিৰ্দেশনামূলক নীতি আৰু প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ

9 নিৰ্দেশনামূলক নীতি আৰু প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ

9.1 সুবিধা – আবেদন আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ[1]

9.1.1 গ্ৰাহকৰ সৈতে কৰা সকলো যোগাযোগ (ঋণৰ সম্পৰ্কীয় চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলীকে ধৰি) ইংৰাজী ভাষাত কৰা হ'ব যদিহে গ্ৰাহকে অন্যথা, অন্য কোনো ভাষাৰ বাবে অনুৰোধ নকৰে আৰু পেইউ ফাইনেন্সে সন্মতি নিদিয়ে।

9.1.2 সম্ভাব্য গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা সুবিধাৰ বাবে সকলো আবেদন প্ৰ-পত্ৰত গ্ৰাহকৰ অংগীকাৰ আৰু নিশ্চিতকৰণৰ লগতে গ্ৰাহকৰ বিষয়ে মৌলিক তথ্য থাকিব। গ্ৰাহকে আবেদন প্ৰ-পত্ৰ পূৰণ কৰিব আৰু সাধাৰণ চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী আৰু অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী ধৰি সুবিধা সম্পৰ্কীয় আন নথিপত্ৰ গ্ৰহণ কৰিব, য 'ত গ্ৰাহকৰ স্বাৰ্থত প্ৰভাৱ পেলোৱা প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব পাৰে, যাতে অন্য এনবিএফচিয়ে আগবঢ়োৱা চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে এক অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰাটো নিশ্চিত কৰিব পাৰি আৰু গ্ৰাহকে এক জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। আবেদন প্ৰ-পত্ৰত এনে প্ৰ-পত্ৰৰ সৈতে দাখিল কৰিবলগীয়া তথ্য/নথিপত্ৰৰ এখন তালিকা প্ৰদান কৰিব লাগিব।[2]

9.1.3 পে'ইউ ফাইনেন্সে সুবিধাৰ বাবে সকলো আবেদন লাভ কৰা বুলি স্বীকাৰ কৰিব আৰু যুক্তিসংগতভাৱে সুবিধা সম্পৰ্কীয় সকলো আবেদন যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত আৰু যিকোনো পৰিস্থিতিত আইনৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত সৰ্বোচ্চ সময়ৰ ভিতৰত (য'ত ইয়াৰ ব্যৱস্থা কৰা হৈছে) নিষ্পত্তি কৰাৰ চেষ্টা কৰিব লাগিব।

9.2 সুবিধাৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী[3]

9.2.1 সুবিধাৰ সকলো আবেদন পে'ইউ ফাইনেন্সৰ বিপদাশংকা মূল্যায়ন পদ্ধতি অনুসৰি পে'ইউ ফাইনেন্সৰ দ্বাৰা বিবেচনা কৰা হ'ব।

9.2.2 পে'ইউ ফাইনেন্সে সুবিধাৰ অধীনত ঋণ অনুমোদন কৰাৰ পূৰ্বে সম্ভাব্য গ্ৰাহকৰ পৰিশোধ ক্ষমতাৰ মূল্যায়ন কৰিব লাগিব।

9.2.3 পে'ইউ ফাইনেন্সে গ্ৰাহকক সুবিধাৰ অধীনত ইংৰাজী ভাষাত, লিখিতভাৱে (ভৌতিক বা ইলেক্ট্ৰনিক ৰূপত), ঋণ অনুমোদন কৰিব লাগিব যদিহে গ্ৰাহকে অন্যথা, আন কোনো ভাষাৰ বাবে অনুৰোধ নকৰে আৰু পেইউ ফাইনেন্সে সন্মতি নিদিয়ে আৰু *অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে* তলত দিয়া সবিশেষ গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰিব লাগিব:

(i) সুবিধাৰ অধীনত অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ;

(ii) বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতিকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী; আৰু

(iii) প্ৰযোজ্য আইনসমূহৰ অধীনত প্ৰয়োজনীয় পৰিসৰত আৰু সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ নীতি অনুসৰি, যদি থাকে, তেন্তে পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ সবিশেষ (গাঢ় আখৰত দিয়া হ'ব) ;

9.2.4 পে'ইউ ফাইনেন্সে প্ৰদান কৰা বেলেগ বেলেগ প্ৰ'ডাক্ট আৰু সেৱাৰ বাবে পূৰ্বনিৰ্ধাৰিত যোগ্যতাৰ মাপকাঠীৰ ভিত্তিত গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা তথ্য আৰু নথিপত্ৰসমূহৰ মূল্যায়ন কৰিব লাগিব।

9.2.5 গ্ৰাহকে সুবিধাৰ আবেদন কৰাৰ সময়ত, গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা তথ্য সত্যাপন কৰাৰ বাবে পে'ইউ ফাইনেন্সে গ্ৰাহকৰ পৰা এককালীন সন্মতি লাভ কৰিব লাগিব । তথ্যসমূহ ৰেফাৰেন্স পৰীক্ষা কৰি, ক্ৰেডিট ব্যুৰো আৰু অন্যান্য অনুৰূপ সেৱা প্ৰদানকাৰীসকলৰ সৈতে অনুসন্ধান কৰি বা অন্য কোনো ধৰণে প্ৰযোজ্য আইনসমূহৰ দ্বাৰা অনুমোদিত যিকোনো ধৰণেৰে সত্যাপন কৰা হ'ব।

---

[1] Paragraph 45.1 of the RBI SBR Master Directions.

[2] Paragraph 45.1.2 of the RBI SBR Master Directions.

[3] Paragraph 45.2 of the RBI SBR Master Directions.

9.2.6 পে'ইউ ফাইনেন্সে গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা, ঋণৰ চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী সম্পৰ্কীয় সকলো সন্মতি ৰেকৰ্ডত ৰাখিব।

9.2.7 পে'ইউ ফাইনেন্সে সুবিধাৰ নথিপত্ৰসমূহৰ ডিজিটেলভাৱে স্বাক্ষৰিত ইলেক্ট্ৰনিক প্ৰতিলিপি (আবেদন প্ৰ-পত্ৰ, মূল তথ্য আৰু বিবৃতি, সাধাৰণ চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী আৰু অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী আদিকে ধৰি) আৰু ঋণ চুক্তিৰ অন্য যিকোনো সংলগ্ন, ক্ষেত্ৰ অনুসৰি, সুবিধাটোৰ গ্ৰহণ কৰাৰ পাছত অথবা কাৰ্যকৰীকৰণৰ পাছত প্ৰদান কৰিব।[4]

9.3 চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি সুবিধাৰ অধীনত ঋণ বিতৰণ[5]

9.3.1 পে'ইউ ফাইনেন্সে এইসমূহ কৰিব লাগিব:

(i) সকলো প্ৰাসংগিক নথিপত্ৰৰ কাৰ্যকৰীকৰণৰ সাপেক্ষে গ্ৰাহকক উপলব্ধ বিতৰণৰ সকলো প্ৰাসংগিক সবিশেষ প্ৰদান কৰা, যাৰ ভিতৰত আছে গ্ৰাহকৰ পৰা নিশ্চিতকৰণ লাভ কৰা যে গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা তথ্য গ্ৰাহকে নিজৰ দায়বদ্ধতাৰ পৰা মুক্ত নোহোৱালৈকে সঁচা, শুদ্ধ, সঠিক আৰু সম্পূৰ্ণ হৈ থাকিব;

(ii) সুতৰ হাৰ, সেৱা মাচুল আৰু প্ৰিপেমেণ্ট (আগতীয়া পৰিশোধৰ) চাৰ্জকে ধৰি সুবিধাৰ চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক জাননী দিয়া (ইংৰাজীত বা যদিহে গ্ৰাহকে অন্যথা, অন্য ভাষাৰ বাবে অনুৰোধ নকৰে আৰু পে'ইউ ফাইনেন্সে সন্মতি নিদিয়ে)। গ্ৰাহকক এনে জাননী, পে'ইউ ফাইনেন্সৰ প্লেটফৰ্মত আপডেট কৰা চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলীৰ জাননীৰ জৰিয়তে আৰু/বা গ্ৰাহকৰ পঞ্জীয়নভুক্ত যোগাযোগৰ সবিশেষৰ জৰিয়তে তথ্য শ্বেয়াৰ কৰি আৰু প্ৰাসংগিক নথিপত্ৰত পৰিৱৰ্তনবোৰ অন্তৰ্ভুক্ত কৰি দিব পাৰি ;

(iii) সুতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাব্যভাৱেহে প্ৰভাৱিত হোৱাটো নিশ্চিত কৰা আৰু উপযুক্তভাৱে সুবিধাৰ নথিপত্ৰত সেই একেখিনি অন্তৰ্ভুক্ত কৰা।

9.4 বিতৰণৰ পাছৰ তত্বাৱধান[6]

9.4.1 পেইউ ফাইনেন্সে এইসমূহ কৰিব লাগিব:

(i) সুবিধাৰ নথিপত্ৰৰ অধীনত পৰিশোধ অথবা প্ৰদৰ্শন ৰিকল/ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত সুবিধাটোৰ নথিপত্ৰৰ চৰ্ত অনুসৰি হোৱাটো নিশ্চিত কৰা;

(ii) যদি প্ৰযোজ্য হয়, সকলো দেয় ধন পৰিশোধ কৰাৰ পাছত বা সুবিধাৰ অধীনত বাকী থকা ঋণৰ ধনৰাশি উপলব্ধি কৰাৰ পাছত গ্ৰাহকৰ বিৰুদ্ধে থাকিব পৰা আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েনৰ অধীনত সকলো ছিকিউৰিটি মুকলি কৰা। যদি ছেট অফ কৰাৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰা হয়, তেন্তে পে'ইউ ফাইনেন্সে বাকী থকা দাবীবোৰৰ বিষয়ে সকলো সবিশেষ আৰু প্ৰাসংগিক দাবী নিষ্পত্তি নোহোৱালৈকে পে'ইউ ফাইনেন্সে ছিকিউৰিটিবোৰ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তাৱলীৰ সবিশেষৰ সৈতে গ্ৰাহকক ইয়াৰ জাননী দিব।.

9.4.2 ইএমআইৰ ওপৰত ফ্ল'টিং (ভাসমান) সুতৰ হাৰ ৰিছেট কৰা:[7]

(i) অনুমোদনৰ সময়ত, পে'ইউ ফাইনেন্সে গ্ৰাহকসকলক ঋণৰ ওপৰত বেঞ্চমাৰ্ক সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ সম্ভাব্য প্ৰভাৱৰ বিষয়ে স্পষ্টভাৱে জনাব লাগিব যাৰ ফলত ইএমআই আৰু/বা টেন'ৰ(কাৰ্যকাল) বা দুয়োটাৰে পৰিৱৰ্তন হ'ব। পৰৱৰ্তী সময়ত, ওপৰৰ কথাখিনিৰ বাবে ইএমআই/টেন'ৰ বা দুয়োটাৰে যিকোনো বৃদ্ধিৰ বিষয়ে উপযুক্ত মাধ্যমৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকক তৎক্ষণাত জনোৱা হ'ব।

(ii) সুতৰ হাৰ ৰিছেট কৰাৰ সময়ত পেইউ ফাইনেন্সে গ্ৰাহকসকলক ইয়াৰ আভ্যন্তৰীণ নীতি অনুসৰি ফিক্সড (নিৰ্দিষ্ট) হাৰলৈ সলনি কৰাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰিব। নীতিত অন্যান্য বিষয়ৰ

---

[4] Paragraph 45.2.1 of the RBI SBR Master Directions
[5] Paragraph 45.4 of the RBI SBR Master Directions
[6] Paragraph 45.4 of the RBI SBR Master Directions
[7] Paragraph 45.6 of the RBI SBR Master Directions.

লগতে ঋণৰ টেন'ৰৰ সময়ছোৱাত ঋণ লওঁতাক কিমানবাৰ চুইচ কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব সেইটোও উল্লেখ কৰিব পাৰে।

(iii) গ্ৰাহকসকলক লগতে (a) ইএমআই বৃদ্ধি বা টেন'ৰৰ প্ৰসাৰণ বা দুয়োটা বিকল্পৰ সংমিশ্ৰণৰ বাবে বাছনি কৰিবলৈ দিয়া হ'ব; আৰু, (b) ঋণৰ সময়সীমাৰ যিকোনো সময়তে আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণৰূপে আগতীয়া পৰিশোধ কৰিবলৈ দিয়া হ'ব। ফৰক্লু'জাৰ চাৰ্জ/ প্ৰিপেমেণ্ট চাৰ্জ আৰোপ কৰাটো চলিত নিৰ্দেশনাৰ অধীনত হ'ব।

(iv) ঋণটো ফ্লটিঙৰ(ভাসমান) পৰা ফিক্সড(নিৰ্দিষ্ট) হাৰলৈ সলনি কৰাৰ বাবে সকলো প্ৰযোজ্য চাৰ্জ আৰু ওপৰোক্ত বিকল্পসমূহৰ ব্যৱহাৰৰ সৈতে জড়িত অন্য যিকোনো সেৱা চাৰ্জ/প্ৰশাসনিক ব্যয় অনুমোদন পত্ৰত আৰু সময়ে সময়ে পে'ইউ ফাইনেন্সৰ দ্বাৰা এনে মাচুল/ব্যয় পুনৰীক্ষণৰ সময়ত স্বচ্ছভাৱে সদৰী কৰা হ'ব।

(v) পে'ইউ ফাইনেন্সে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ফ্ল'টিং হাৰৰ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত টেন'ৰ বৃদ্ধিৰ ফলত ঋণাত্মক এমৰ্টাইজেশ্বন নহয়।

(vi) পেইউ ফাইনেন্সে উপযুক্ত চেনেলৰ জৰিয়তে প্ৰতিটো ত্ৰৈমাসিকৰ শেষত এটা বিবৃতি শ্বেয়াৰ/ সুলভ কৰি তুলিব য'ত নিম্নতমভাৱে, এতিয়ালৈকে ৰিক'ভাৰ হোৱা মূলধন আৰু সুত, ইএমআইৰ পৰিমাণ, বাকী থকা ইএমআইৰ সংখ্যা আৰু ঋণৰ সমগ্ৰ ম্যাদৰ বাবে বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ/বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ গণনা কৰিব। পে'ইউ ফাইনেন্সে বিবৃতিবোৰ সহজ হোৱাটো আৰু গ্ৰাহকে সহজে বুজি পোৱাটো নিশ্চিত কৰিব।

9.5 পাওনা ধন সংগ্ৰহ

9.5.1 গ্ৰাহকক জনোৱাৰ দৰে গ্ৰাহকে পৰিশোধৰ চৰ্তসমূহ মানি নচলাৰ ক্ষেত্ৰত পে'ইউ ফাইনেন্সে পাওনা ধন সংগ্ৰহৰ বাবে এটা নিৰ্দিষ্ট প্ৰক্ৰিয়া নিৰ্ধাৰণ কৰিব লাগিব।

9.5.2 পে'ইউ ফাইনেন্সে গ্ৰাহকক জাননী প্ৰেৰণ কৰি, ব্যক্তিগতভাৱে লগ ধৰি বা চুক্তিগত/আইনী প্ৰতিকাৰৰ আশ্ৰয় লৈ বা বিশেষ ৰিক'ভাৰী এজেন্সী জড়িত কৰি পৰিশোধৰ বিষয়ে সোঁৱৰাই দিয়াৰ অধিকাৰ সংৰক্ষিত ৰাখিব।

9.5.3 যদি পে'ইউ ফাইনেন্সে ছিকিউৰিটিৰ পুনৰ দখল বা পাওনা ধন সংগ্ৰহৰ ব্যৱস্থাৰ আশ্ৰয় লয়, তেন্তে ইয়াৰ সকলো কৰ্মচাৰী বা ইয়াৰ বাবে নিয়োজিত হ'ব পৰা যিকোনো তৃতীয় পক্ষই তলত দিয়া প্ৰট'কলসমূহ অনুসৰণ কৰিব:

(i) গ্ৰাহকৰ সৈতে ব্যৱসায়িক সময়ত এনে গ্ৰাহকৰ সাধাৰণ ব্যৱসায়/বৃত্তি বা বাসস্থানত যোগাযোগ কৰা হ'ব আৰু যদি যুক্তিসংগত হয়, গ্ৰাহকে বিশেষ সময়ত কল এৰাই চলিবলৈ অনুৰোধ বিবেচনা কৰা হ'ব;

(ii) গ্ৰাহকৰ মৰ্যাদাক সকলো সময়তে সন্মান কৰা; আৰু

(iii) গ্ৰাহকৰ সৈতে সকলো পাৰস্পৰিক বাৰ্তালাপ মাৰ্জিত হ'ব লাগে আৰু গ্ৰাহকক হাৰাশাস্তি কৰাৰ উদ্দেশ্যেৰে হ'ব নালাগে।

9.5.4 পে'ইউ ফাইনেন্সে পে'ইউ ফাইনেন্সৰ অভিযোগ নিৰাময় নীতিৰ অধীনত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা অনুসৰি সকলো মতানৈক্য বা বিবাদ শৃংখলাবদ্ধভাৱে সমাধান কৰাৰ যুক্তিসংগত প্ৰচেষ্টা চলাব লাগিব।

9.6 প্ৰিপেমেণ্ট (আগতীয়া পৰিশোধৰ) চাৰ্জ

9.6.1 সুবিধাৰ অধীনত নিৰ্দিষ্ট হাৰৰ ঋণৰ বাবে পে'ইউ ফাইনেন্সে গ্ৰাহকক প্ৰিপেমেণ্টৰ (আগতীয়া পৰিশোধৰ) বিকল্প প্ৰদান কৰিব আৰু পৰিশোধ কৰিবলগীয়া আটাইবোৰ অতিৰিক্ত সুতৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক অৱগত কৰিব।

9.6.2 প্ৰিপেমেণ্ট চাৰ্জৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক লিখিতভাৱে জনোৱা হ'ব।

9.6.3 প্ৰযোজ্য আইনসমূহ মানি চলি, পেইউ ফাইনেন্সে গাইগুটীয়া গ্ৰাহকক ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে অনুমোদিত সুবিধাৰ অধীনত কোনো ফ্ল'টিং ৰেট টাৰ্ম ঋণৰ ওপৰত ফৰক্লু'জাৰ চাৰ্জ / প্ৰিপেমেণ্টৰ জৰিমনা আদায় নকৰিব, সেয়া সহ-ঋণীসকলৰ সৈতে বা অবিহনে [5]

9.6.4 পে'ইউ ফাইনেন্সে নিজৰ বিবেচনা অনুসৰি ওপৰৰ 9.6.3 ত উল্লেখ কৰা সুবিধাৰ বাহিৰে অন্য সুবিধাৰ অধীনত অন্য ধৰণৰ ফ্ল'টিং ৰেটৰ ম্যাদৰ ঋণৰ বাবে প্ৰিপেমেণ্টৰ চাৰ্জ আদায় কৰিব পাৰে।

10 সুতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জৰ নিয়ন্ত্ৰণ[6]

10.1 পে'ইউ ফাইনেন্সৰ সুতৰ হাৰৰ আৰ্হি ইয়াৰ সুতৰ হাৰৰ নীতিত উল্লেখ কৰা হৈছে।

10.2 পে'ইউ ফাইনেন্সে সদায় নিজৰ সুতৰ হাৰৰ নীতি, শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ নীতি আৰু প্ৰযোজ্য আইনসমূহ মানি চলি সুত আৰু অন্যান্য চাৰ্জ আৰোপ কৰিব লাগিব আৰু সুতৰ সকলো সবিশেষ আৰু হাৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰ / অনুমোদন পত্ৰ / মূল তথ্যৰ বিবৃতি/ সুবিধাৰ নথিপত্ৰত বা আন যোগাযোগৰ মাধ্যমেৰে সদৰী কৰিব লাগিব।

11 সাধাৰণ[8]

11.1 এছবিআৰ মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি পে'ইউ ফাইনেন্সে এইসমূহ কৰিব লাগিব:

11.1.1 সুবিধাৰ নথিপত্ৰৰ অধীনত প্ৰদান কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে বা গ্ৰাহকে সদৰী কৰিবলগীয়া তথ্য সদৰী কৰা হোৱা নাই বুলি এই মতামত নাথাকিলে গ্ৰাহকৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থকা;

11.1.2 গ্ৰাহকৰ সৈতে কাৰ্যকৰীকৰণ কৰা সুবিধাৰ নথিপত্ৰ অনুসৰি, গ্ৰাহকে ঋণ একাউণ্ট হস্তান্তৰৰ বাবে পে'ইউ ফাইনেন্সক কৰা অনুৰোধক অনুৰোধ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত সন্মতি বা প্ৰত্যাখ্যান প্ৰদান কৰা;

11.1.3 সুবিধাৰ অধীনত ঋণৰ ৰিক'ভাৰীৰ ক্ষেত্ৰত অযথা হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় লোৱা নহয়; আৰু

11.1.4 গ্ৰাহকৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে লেনদেন কৰিবলৈ ইয়াৰ কৰ্মচাৰীসকলক পৰ্যাপ্তভাৱে প্ৰশিক্ষণ দিয়াটো নিশ্চিত কৰা।

11.2 পে'ইউ ফাইনেন্সে যুক্তিসংগত পদক্ষেপ ল'ব লাগিব যাতে ডিএছএ/ডিএমএ/আৰএসকলক আউটচ'ৰ্চিং নীতিৰ অধীনত নিৰ্ধাৰণ কৰা দায়িত্ব চম্ভালিবলৈ প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়।[9]

11.3 ডিএছএ /ডিএমএ/আৰএসকলে এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ পৰিশিষ্ট 1ত উল্লেখ কৰা আচৰণ বিধি মানি চলিব লাগিব আৰু নিযুক্তি / পুনৰ নিযুক্তিৰ সময়ত ইয়াৰ পৰিশিষ্ট 2ৰ অধীনত উল্লেখ কৰা ধৰণে পে'ইউ ফাইনেন্সক প্ৰতিশ্ৰুতিপত্ৰ দাখিল কৰিব লাগিব।

11.4 পে'ইউ ফাইনেন্সে আৰবিআইৰ সংহত লোকপাল আঁচনি, 2021ৰ বিধানসমূহ মানি চলিব লাগিব।

12 পৰিচালনা সমিতিৰ (ব'ৰ্ডৰ) দায়িত্ব

ব'ৰ্ডে এইসমূহ কৰিব লাগিব:

12.1 সুতৰ হাৰ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু পদ্ধতিসমূহ নিৰ্ধাৰণ কৰা, যাক পে'ইউ ফাইনেন্সৰ সুতৰ হাৰ নীতিত উল্লেখ কৰা হৈছে [10];

12.2 পে'ইউ ফাইনেন্স'ৰ অভিযোগ নিৰাময় নীতিত উল্লেখ কৰা অনুসৰি উপযুক্ত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা নিৰ্ধাৰণ কৰা,[11]; আৰু

12.3 অভিযোগ নিৰাময় নীতিত উল্লেখ কৰা অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাটো সময়ে সময়ে পৰ্যালোচনা কৰা আৰু পৰিচালনাৰ বিভিন্ন স্তৰত এনে পৰ্যালোচনাৰ বাবে সময়সীমা নিৰ্দিষ্ট কৰা।

---

[8] Paragraph 45.1 of the RBI SBR Master Directions.
[9] Paragraph 45.1 of the RBI SBR Master Directions
[10] Paragraph 45.12 of the RBI SBR Master Directions
[11] Paragraph 45.8 of the RBI SBR Master Directions

অংশ 3
পৰ্যালোচনা আৰু তদাৰকী

13 পৰিচালনা সমিতিৰ (ব'ৰ্ডৰ) অনুমোদন

ব'ৰ্ডে এই নথিখন পৰ্যালোচনা কৰিছে, অনুমোদন দিছে আৰু পে'ইউ ফাইনেন্সৰ ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা হিচাপে গ্ৰহণ কৰিছে।

14 পৰ্যালোচনাৰ পৰ্যায়বৃত্ততা

এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা আৰবিআই এছবিআৰ মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনা, আৰবিআই আইন আৰু ইয়াৰ অধীনত প্ৰস্তুত কৰা নিয়মসমূহৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন, সংশোধনী বা পৰিপূৰকৰ সৈতে অনুপালন নিশ্চিত কৰিবলৈ ব'ৰ্ডৰ দ্বাৰা ব'ৰ্ডে উপযুক্ত বুলি গণ্য কৰা নিৰ্ধাৰিত ব্যৱধানত পৰ্যালোচনা কৰা হ'ব।[12]

15 সংশোধনী

15.1 এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ যিকোনো সংশোধনী ব'ৰ্ডে পৰ্যালোচনা কৰিব আৰু অনুমোদন কৰিব।

15.2 এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ বিধানসমূহ সময়ে সময়ে জাৰি কৰা হ'ব পৰা বিষয়ৰ ওপৰত প্ৰযোজ্য আইন (নিয়ম, নিয়মাৱলী, জাননীকে ধৰি) অনুসৰি সংশোধনী সাপেক্ষে হ'ব। যদি এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ যিকোনো বিধান প্ৰযোজ্য আইনৰ সৈতে অসামঞ্জস্যপূৰ্ণ হয় (যিকোনো পৰৱৰ্তী সংশোধনী (সমূহ) স্পষ্টীকৰণ (সমূহ) চাৰ্কুলাৰ (সমূহ) ইত্যাদি অন্তৰ্ভুক্ত কৰি) তেতিয়া প্ৰযোজ্য আইনৰ এনে বিধানসমূহে ইয়াৰ অধীনত থকা বিধানসমূহৰ ওপৰত প্ৰাধান্য লাভ কৰিব আৰু এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা সংশোধন কৰা হ'ব যাতে ই প্ৰযোজ্য আইনৰ পৰিৱৰ্তন প্ৰভাৱিত হোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা প্ৰযোজ্য আইনসমূহ মানি চলে।

16 প্ৰকাশন

এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে পে'ইউ ফাইনেন্সৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা হ'ব।[13]

---

[12] Paragraph 45.8.2 of the RBI SBR Master Directions.

[13] Paragraph 45.10 of the RBI SBR Master Directions.

পৰিশিষ্ট 1

ডিএছএ/ডিএমএ/আৰএৰ বাবে আচৰণ বিধি

1 এই আচৰণ বিধি সময়ে সময়ে পে'ইউ ফাইনেন্সে নিযুক্তি দিয়া সকলো ডিএছএ/ ডিএমএ/ আৰএৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য। এই প্ৰয়োজনীয়তা মানি চলাত ব্যৰ্থ হ'লে পে'ইউ ফাইনেন্সৰ সৈতে ডিএছএ, ডিএমএ বা আৰএৰ ব্যৱসায় স্থায়ীভাৱে বন্ধ হ'ব পাৰে।

খণ্ড – A: ডিএছএ আৰু ডিএমএৰ বাবে:

2 পে'ইউ ফাইনেন্সৰ দ্বাৰা নিয়োজিত ডিএছএ আৰু ডিএমএই পে'ইউ ফাইনেন্সৰ বাবে তেওঁলোকৰ কৰ্তব্য পালন আৰু সেৱা প্ৰদান কৰাৰ সময়ত এই অনুচ্ছেদ 2ত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশনাৱলী মানি চলিব লাগিব:

2.1 ডিএছএ আৰু ডিএমএসমূহে এইসমূহ কৰিব লাগিব:

2.1.1 সাধাৰণ আচৰণ

(i) সকলো প্ৰযোজ্য আইন মানি চলা;

(ii) প্ৰযোজ্য হোৱা সকলো ডাটা গোপনীয়তাৰ প্ৰয়োজনীয়তা মানি চলা আৰু নিশ্চিত কৰা যে গ্ৰাহকৰ তথ্যসমূহ কঠোৰভাৱে জনাটো প্ৰয়োজন হোৱাৰ ভিত্তিত আৰু প্ৰযোজ্য আইন আৰু পে'ইউৰ নীতি আৰু পদ্ধতি অনুসৰি শ্বেয়াৰ কৰা হয়;

(iii) গ্ৰাহকৰ প্ৰতি বিনয়ী আৰু মাৰ্জিত হোৱা;

(iv) পে'ইউ ফাইনেন্সৰ অখণ্ডতা আৰু সুনামৰ ক্ষতি কৰিব পৰা কাৰ্যৰ পৰা বিৰত থকা;

(v) সৌজন্যমূলক সেৱা নিশ্চিত কৰা আৰু পে'ইউ ফাইনেন্সে নিৰ্ধাৰণ কৰা সেৱাৰ মানদণ্ড বজাই ৰখা;

(vi) গ্ৰাহকৰ ব্যৱসায় বা বৃত্তিৰ বিশেষ পৰিস্থিতিয়ে অন্য ধৰণে দাবী নকৰালৈকে উপযুক্ত সময়তহে গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰা;

(vii) গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰাৰ সময়ত কেৱল আনুষ্ঠানিক আৰু পেছাদাৰী ভাষাত কথা কোৱা;

(viii) গ্ৰাহকৰ স্থানলৈ যোৱাৰ সময়ত শালীনতা আৰু শিষ্টাচাৰ বজাই ৰখা;

(ix) অনুপযুক্ত সময় যেনে পৰিয়ালত শোক বা এনে অন্য দুৰ্যোগৰ সময়ত ফোন কৰাটো বা লগ ধৰাটো এৰাই চলা;

(x) দায়িত্বসমূহ যত্ন আৰু সংবেদনশীলতাৰে পালন কৰা;

(xi) গ্ৰাহকৰ সৈতে সকলো লিখিত আৰু মৌখিক যোগাযোগ সহজ ব্যৱসায়িক ভাষাত কৰা; আৰু

(xii) গ্ৰাহকৰ সৈতে সকলো সময়তে আৰু নৈতিক ব্যৱসায়িক পদ্ধতি অনুসৰি ন্যায্যভাৱে ব্যৱহাৰ কৰা।

2.1.2 কৰ্তব্য

(i) নিজকে পে'ইউ ফাইনেন্সৰ প্ৰতিনিধি হিচাপে চিনাক্ত কৰা;

(ii) গ্ৰাহকসকললৈ কৰা কলৰ সংখ্যা আৰু সময়ৰ নথিভুক্তি কৰা;

(iii) সম্ভাব্য গ্ৰাহকক বিচৰাৰ সময়ত প্ৰ'ডাক্টৰ সঠিক চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী প্ৰদান কৰা; আৰু

(iv) গ্ৰাহকৰ গোপনীয়তা কঠোৰভাৱে পালন কৰা।

2.1.3 পে'ইউ ফাইনেন্সৰ সৈতে সম্পৰ্ক ৰক্ষা কৰা

(i) পে'ইউ ফাইনেন্সৰ দ্বাৰা দিয়া সকলো অপাৰেটিং নিৰ্দেশনা অনুসৰণ কৰা আৰু আয়োজিত প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচীত অংশগ্ৰহণ কৰা;

(ii) ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত পে'ইউ ফাইনেন্সৰ ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা মানি চলা; আৰু

(iii) কোনো ধৰণৰ তদন্ত বা প্ৰশ্নৰ ক্ষেত্ৰত পে'ইউ ফাইনেন্সৰ বিষয়াসকলৰ সৈতে সহযোগিতা কৰা।

2.2 ডিএছএ আৰু ডিএমএসকলে এইসমূহ নকৰিব:

2.2.1 গ্ৰাহকসকলক আগবঢ়োৱা যিকোনো প্ৰ'ডাক্ট / সামগ্ৰীৰ ক্ষেত্ৰত বিপথে পৰিচালিত কৰা;

2.2.2 গ্ৰাহকৰ আগত নিজকে ভুলকৈ উপস্থাপন কৰা;

2.2.3 পে'ইউ বা গ্ৰাহকৰ সৈতে জড়িত যিকোনো গোপনীয় তথ্য সদৰী কৰা;

2.2.4 নিজৰ নাম বা পেই'উ ফাইনেন্সৰ নামৰ বাহিৰে আন কোনো কোম্পানী বা সংস্থাৰ নাম ব্যৱহাৰ কৰা;

2.2.5 গ্ৰাহক আৰু/বা পে'ইউ ফাইনেন্সৰ দ্বাৰা কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত ব্যক্তিৰ বাহিৰে আন কোনো ব্যক্তিৰ সৈতে গ্ৰাহকৰ স্বাৰ্থৰ বিষয়ে আলোচনা কৰাত জড়িত হোৱা; অথবা

2.2.6 পে'ইউ ফাইনেন্সৰ বাবে কৰা যিকোনো সেৱাৰ বাবে যিকোনো ধৰণৰ কৃতজ্ঞতাসূচক পৰিশোধ / কোনো ধৰণৰ গ্ৰাহক / সম্ভাব্য গ্ৰাহকৰ পৰা কোনো ৰূপ বা ধৰণত সুবিধা গ্ৰহণ কৰা।

খণ্ড – B: আৰএৰ বাবে:

3 পে'ইউ ফাইনেন্সৰ দ্বাৰা নিয়োজিত আৰএসকলে সংগ্ৰহ/ৰিক'ভাৰীৰ কাৰ্যকলাপ সম্পন্ন কৰাৰ সময়ত তলত দিয়া কৰিবলগীয়া আৰু কৰিব নলগীয়াসমূহ মানি চলিব লাগিব:

কৰিবলগীয়াসমূহ	কৰিব নলগীয়াসমূহ
• কৰ্মৰ সময়ত ইতিবাচকভাৱে আনুষ্ঠানিক সাজ-পোছাক পিন্ধিব আৰু আইডি কাৰ্ড লগত ৰখা। • ভাষা আৰু শব্দৰ ব্যৱহাৰত সদায় শালীনতা বজাই ৰখা। • গ্ৰাহকক লগ কৰাৰ সময়ত সদায় সময়ানুবৰ্তিতা পালন কৰা। • গ্ৰাহকৰ পৰিস্থিতি বিশ্লেষণ কৰা। • গ্ৰাহকৰ সৈতে যিকোনো কথা-বাৰ্তা আনন্দদায়ক আৰু ভদ্ৰভাৱে হ'ব লাগে। • বাৰ্তালাপসমূহ ন্যায্য আচৰণ আৰু পতিয়ন নিওঁৱাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি হ'ব লাগে। • গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্নৰ উত্তৰ সন্তোষজনকভাৱে দিব লাগিব।	• গ্ৰাহকৰ সৈতে ব্যক্তিগত , কঠোৰ, আক্ৰমণাত্মক বা গালি-গালাজ নকৰিব। • গ্ৰাহক আৰু/বা তেওঁৰ পৰিয়ালক অপমান নকৰিব। • গ্ৰাহক আৰু/বা পৰিয়ালৰ সদস্যৰ সৈতে যোগাযোগ কৰাৰ সময়ত অশ্লীল ভাষা বা গালি-গালাজ থকা শব্দ ব্যৱহাৰ নকৰিব। • গ্ৰাহকৰ পৰিয়ালৰ সদস্য আৰু/বা ওচৰ-চুবুৰীয়াৰ সৈতে কোনো অ'ভাৰডিউ/বাকী থকা ধনৰাশিৰ কথা বা সাক্ষাৎ কৰাৰ উদ্দেশ্যেকে ধৰি ঋণৰ সবিশেষ আলোচনা নকৰিব। • অনুপযুক্ত সময়ত যেনে শোক, অসুস্থতা, সামাজিক অনুষ্ঠান যেনে বিবাহ, জন্ম ইত্যাদিত গ্ৰাহকক ফোন নকৰিব।
• গ্ৰাহকৰ সৈতে হোৱা সকলো বাৰ্তালাপ ৰেকৰ্ড কৰিব আৰু ৰক্ষণাবেক্ষণ কৰিব লাগিব। • এমাহৰ ভিতৰত কৰা যিকোনো ৰিক'ভাৰী ঋণৰ বিবৃতিত প্ৰতিফলিত হ'ব লাগে। • সচৰাচৰ ব্যৱসায়িক সময়ত গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰা। • গ্ৰাহক আৰু তেওঁৰ পৰিয়ালৰ সদস্যসকলৰ মৰ্যাদা সকলো সময়তে সন্মান কৰিব লাগিব।	• অস্বাভাৱিক সময়ত গ্ৰাহকক লগ নকৰিব বা ফোন নকৰিব। • জাতি, জাতি, ৰং বা ধৰ্মৰ ভিত্তিত গ্ৰাহকক বৈষম্য নকৰিব।

• বিষয়সমূহ কেৱল গ্ৰাহকৰ সৈতে আলোচনা কৰিব লাগিব আৰু তেওঁৰ পৰিয়ালৰ আন কোনো সদস্য আৰু/বা ওচৰ-চুবুৰীয়াৰ সৈতে নহয়।	

4 **এস্কেলেশ্বন**:

সন্দেহৰ ক্ষেত্ৰত, মুখ্য কাৰ্যালয়ত থকা পে'ইউ ফাইনেন্সৰ গ্ৰাহক সেৱা ডেস্কৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক।

পৰিশিষ্ট 2
ঘোষণা-তথা- অংগীকাৰপত্ৰ

প্ৰতি,

পে'ইউ ফাইনেন্স ইণ্ডিয়া প্ৰাইভেট লিমিটেড (“**পে'ইউ ফাইনেন্স**”)

[●]

বিষয়: আচৰণ বিধি

প্ৰিয় মহাশয় / মহাশয়া,

মই, ____________, পে'ইউ ফাইনেন্সৰ এজন [প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী এজেণ্ট / প্ৰত্যক্ষ বিপণন এজেণ্ট / ৰিক'ভাৰী এজেণ্ট]এ, ইয়াৰ দ্বাৰা নিশ্চিত কৰোঁ যে মই পে'ইউ ফাইনেন্সৰ ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা আৰু প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী এজেণ্ট, প্ৰত্যক্ষ বিপণন এজেণ্ট আৰু ৰিক'ভাৰী এজেণ্টৰ আচৰণ বিধি পঢ়িছোঁ আৰু বুজি পাইছোঁ (সামূহিকভাৱে “ **সংহিতা** ” বুলি কোৱা হয়) আৰু মই সংহিতাৰ বৰ্তমানৰ ৰূপৰ লগতে ভৱিষ্যতে সময়ে সময়ে ইয়াত কৰা যিকোনো আপডেটৰ সৈতে নিজকে পৰিচিত কৰিবলৈ আৰু মানি চলিবলৈ সন্মত হৈছে।

মই আৰু এই কথাত সন্মত যে সংহিতা কোনো ধৰণৰ মানি নচলাৰ ক্ষেত্ৰত পে'ইউ ফাইনেন্সে মোৰ বিৰুদ্ধে উপযুক্ত বুলি গণ্য কৰা ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰাৰ অধিকাৰ থাকিব।

__________,ৰ . দিনটোত স্বাক্ষৰ কৰা হৈছে

চহী

নাম

এজেন্সীৰ নাম