



পেইউ ফাইন্যান্স ইন্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেডের

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

**গোপনীয়তা:**

এই নথিতে বর্ণিত বিষয়বস্তু এবং সম্পর্কিত তথ্যের মধ্যে এমন তথ্য থাকতে পারে যা গোপনীয় এবং পেইউ ফাইন্যান্স ইন্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেডের মালিকানাধীন। এই তথ্যটি এই মর্মে স্পষ্টভাবে বুঝে জমা দেওয়া হয়েছে যে এটির গোপনীয়তা কঠোর ভাবে বজায় রাখা হবে এবং এটি, এই নথির মূল্যায়ন ছাড়া অন্য কোনও উদ্দেশ্যে, সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রকাশ, নকল বা ব্যবহার করা হবে না।

ক্ষমতা	বিশদ বিবরণ
সুযোগ	এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডে, নিজেদের ব্যবসা পরিচালনা করার সময়, প্রযোজ্য আইন মেনে পেইউ ফাইন্যান্স ইন্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেডের গৃহীত ফেয়ার প্র্যাকটিস সমূহ নির্ধারণ করা হয়েছে।
খসড়া/ড্রাফট করেছেন	আইনী ও কমপ্লায়েন্স বিভাগ
অনুমোদন করেছেন	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস

#### পূর্বের সংস্করণ প্রসঙ্গে

সংস্করণ নং	অনুমোদন করেছেন	অনুমোদনের তারিখ
1.0	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস	29 জুন 2021
1.1	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস	12 জুন 2023
1.2	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস	23 জুলাই 2024

সূচীপত্র

বিষয়বস্তু	পৃষ্ঠা
সংজ্ঞা এবং ব্যাখ্যা.....	1
ভূমিকা.....	2
পার্ট 1 মুখ্য প্রতিশ্রুতি এবং উদ্দেশ্য.....	3
পার্ট 2 গাইডিং নীতি এবং প্রয়োজনীয়তা.....	4
পার্ট 3 পর্যালোচনা এবং তত্ত্বাবধান.....	8
অ্যানেক্সচার 1 DSA/ DMA/ RA-দের আচরণবিধি/ কোড অফ কন্ডাক্ট.....	9
অ্যানেক্সচার 2 ডিক্লারেশন-তথ্য-আন্ডারটেকিং.....	11

## সংজ্ঞা এবং ব্যাখ্যা

### 1 সংজ্ঞা

- 1.1 “**প্রযোজ্য আইন**” অর্থাৎ, সমস্ত প্রযোজ্য আইন, বিধি, আইন, কেন্দ্রীয় বা রাজ্য আইনসভার আইন, অধ্যাদেশ, নিয়ম, প্রবিধান, নোটিফিকেশন, গাইডলাইন, নির্দেশ, নির্দেশাবলী, পলিসি, সার্কুলার, সিদ্ধান্ত এবং কোম্পানি অ্যাক্ট, RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস বা নির্বাহী, আইন প্রণয়ন, বিচার বিভাগীয়, নিয়ন্ত্রক বা প্রশাসনিক কোনও কার্য সম্পাদনকারী কেন্দ্রীয়, রাজ্যস্তরীয়, স্থানীয়, বা অন্যান্য সরকারী, প্রশাসনিক বা নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ দ্বারা ভারতের বিচারবিভাগীয় এখতিয়ারে প্রযোজ্য অন্য কোনও আইন অনুযায়ী ইস্যু করা অন্য কোনও ঘোষণা।
- 1.2 “**বোর্ড**” অর্থাৎ পেইউ ফাইন্যান্সের বোর্ড অফ ডিরেক্টরস।
- 1.3 “**কোম্পানি অ্যাক্ট**” অর্থাৎ, কোম্পানি অ্যাক্ট, 2013, এবং এর অধীনে, সময়ে সময়ে যেমন সংশোধিত করা হয় সেই অনুযায়ী ইস্যু করা নিয়ম ও প্রবিধান।
- 1.4 “**গ্রাহক**” অর্থাৎ, এমন কেউ যিনি পেইউ ফাইন্যান্সের দেওয়া ঋণ সহ আর্থিক পরিশেবা এবং পণ্য ব্যবহার করেছেন।
- 1.5 “**DMA**” অর্থাৎ, পেইউ ফাইন্যান্সের নিযুক্ত একজন ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট।
- 1.6 “**DSA**” অর্থাৎ, পেইউ ফাইন্যান্সের নিযুক্ত একজন ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্ট।
- 1.7 “**EMI**” অর্থাৎ, ইকোয়েটেড মাসুলি ইনস্টলমেন্ট/ সম্মান মাসিক কিস্তি।
- 1.8 “**ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড**” অর্থাৎ, পেইউ ফাইন্যান্সের গৃহীত এবং বাস্তবায়িত এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড, যা সময়ে সময়ে সংশোধন করা হতে পারে।
- 1.9 “**সুদের হার সংক্রান্ত পলিসি**” অর্থাৎ, পেইউ ফাইন্যান্সের সুদের হার সংক্রান্ত পলিসি, যা সময়ে সময়ে সংশোধন করা হতে পারে।
- 1.10 “**NBFC**” অর্থাৎ, নন- ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি।
- 1.11 “**NBFC-ML**” অর্থাৎ, RBI SBR সার্কুলারের অধীনে মাঝারি স্তরে শ্রেণীভুক্ত কোনও NBFC।
- 1.12 “**আউটসোর্সিং পলিসি**” অর্থাৎ, পেইউ ফাইন্যান্সের আউটসোর্সিং পলিসি, যা সময়ে সময়ে সংশোধন করা হতে পারে।
- 1.13 “**পেইউ ফাইন্যান্স**” অর্থাৎ, পেইউ ফাইন্যান্স ইন্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেড, কোম্পানি অ্যাক্ট, 1956-এর আওতায় নথিভুক্ত একটি কোম্পানি।
- 1.14 “**পেনাল চার্জ সংক্রান্ত পলিসি**” অর্থাৎ, পেইউ ফাইন্যান্সের পেনাল চার্জ সংক্রান্ত পলিসি, যা সময়ে সময়ে সংশোধন করা হতে পারে।
- 1.15 “**RA**” অর্থাৎ, পেইউ ফাইন্যান্সের নিযুক্ত একজন রিকভারি এজেন্ট।
- 1.16 “**RBI**” অর্থাৎ, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক।
- 1.17 “**RBI অ্যাক্ট**” অর্থাৎ, দ্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া অ্যাক্ট, 1934, যা সময়ে সময়ে সংশোধন করা হতে পারে।
- 1.18 “**RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস**” অর্থাৎ, 19 অক্টোবর 2023 তারিখে, RBI-এর ইস্যু করা মাস্টার ডাইরেকশনস - রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন- ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল বেসড রেগুলেশন) ডাইরেকশনস, 2023, যার রেফারেন্স নম্বর RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24, যা সময়ে সময়ে সংশোধন করা হতে পারে।

### 2 ব্যাখ্যা

এখানে স্পষ্টভাবে সংজ্ঞায়িত না করা থাকলে, এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডে ব্যবহৃত সমস্ত বড় হরফে লেখা শব্দের সেই একই অর্থ হবে যা কোম্পানি অ্যাক্ট, RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস, RBI অ্যাক্ট, সময়ে সময়ে RBI-এর ইস্যু করা কোনও নোটিফিকেশন, গাইডলাইন এবং/অথবা সার্কুলারের অধীনে এবং/অথবা পেইউ ফাইন্যান্সের অন্য কোনও সংশ্লিষ্ট পলিসি বা ব্যবসায়িক নথিতে (ক্ষেত্র অনুযায়ী) নির্ধারিত করা আছে।

## ভূমিকা

### 3 প্রেক্ষাপট

- 3.1 পেইউ ফাইন্যান্স, একটি নন-ডিপোজিট টেকিং NBFC-এ হিসাবে কাজ করে এবং RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস-এর পরিপ্রেক্ষিতে NBFC-ML হিসাবে শ্রেণীভুক্ত রয়েছে। এটি, অন্যান্য কাজের মধ্যে কিছু প্রযুক্তি সম্পর্কিত পরিষেবা, আর্থিক পরিষেবা বা উভয়ের সংমিশ্রণ সরবরাহ করার পাশাপাশি, পণ্য, এন্টারপ্রাইজ ঋণ এবং নির্দিষ্ট ঋণ দেওয়ার ব্যবসার সঙ্গে জড়িত।

### 4 উদ্দেশ্য

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের উদ্দেশ্য হল:

- 4.1 সমস্ত স্টেকহোল্ডারদের কাছে ন্যায্য এবং ন্যায়সঙ্গত উপায়ে, ঋণ দেওয়া সমেত সেটির আর্থিক পরিষেবা এবং পণ্যগুলি অফার করার ক্ষেত্রে পেইউ ফাইন্যান্সের কর্মপদ্ধতির দৃঢ় প্রতিশ্রুতি প্রতিফলিত হওয়ার বিষয়টি সুনিশ্চিত করে;
- 4.2 পেইউ ফাইন্যান্স নিজেদের কর্মপদ্ধতির সমস্ত দিক জুড়ে নিজেদের ভিতরের এবং বাইরের লেনদেনে ফেয়ার প্র্যাকটিস প্রতিষ্ঠিত এবং বাস্তবায়ন করার বিষয়টি সুনিশ্চিত করে; এবং
- 4.3 পেইউ ফাইন্যান্সের সমস্ত গ্রাহকদের সঙ্গে ন্যায়সঙ্গত এবং সামঞ্জস্যপূর্ণ আচরণ করে এবং প্রচলিত নিয়ন্ত্রক ও সংবিধিবদ্ধ প্রয়োজনীয়তা অনুসারে কর্মপদ্ধতি পরিচালনা করে।

### 5 ওভারভিউ

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডটি নিম্নলিখিত পাট-এ বিভক্ত:

- 5.1 **পাট 1 (মুখ্য প্রতিশ্রুতি এবং উদ্দেশ্য)** পেইউ ফাইন্যান্সের ক্ষেত্রে এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের প্রযোজ্যতা, মুখ্য প্রতিশ্রুতি এবং উদ্দেশ্যগুলির একটি ওভারভিউ প্রদান করে;
- 5.2 **পাট 2 (গাইডিং নীতি এবং প্রয়োজনীয়তা)** নীচেরগুলির ক্ষেত্রে RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনসে লেখা গাইডিং নীতি এবং প্রয়োজনীয়তাগুলি নির্ধারণ করে:
- 5.2.1 এই সুবিধাটির জন্য আবেদন এবং প্রক্রিয়াকরণ;
- 5.2.2 সুবিধাটির নিয়ম ও শর্তাবলীর মূল্যায়ন;
- 5.2.3 সুবিধাটির নিয়ম ও শর্তাবলীর বিবরণ সহ সুবিধার অধীনে ঋণ বিতরণ; এবং
- 5.2.4 বিতরণ পরবর্তী তত্ত্বাবধান এবং পর্যবেক্ষণ।
- 5.3 **পাট 3 (পর্যালোচনা এবং তত্ত্বাবধান)** এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের মূল্যায়ন ও পর্যালোচনার সাধারণ নিয়ম ও শর্তাবলী এবং পদ্ধতিগত দিকগুলি নির্ধারণ করে।

**পাট 1**  
**মুখ্য প্রতিশ্রুতি এবং উদ্দেশ্য**

**6 প্রয়োগযোগ্যতা**

**6.1** পেইউ ফাইন্যান্স এবং ইন্টারনেট এবং কাউন্টার মারফত সমেত যেকোনও উপায়ে পেইউ ফাইন্যান্সের গ্রাহকদের অফার করা সমস্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডটি প্রযোজ্য।

**6.2** এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডটি পেইউ ফাইন্যান্সের সব কর্মচারী, কন্ট্র্যাক্টর এবং অন্যান্য প্রতিনিধিদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

**7. মুখ্য প্রতিশ্রুতি**

নিজেদের ব্যবসার সুষ্ঠু ও স্বচ্ছ কর্মপদ্ধতি পরিচালনার জন্য, পেইউ ফাইন্যান্স এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড তৈরী করেছে এবং গ্রহণ করেছে, যা ঋণ প্রদান এবং গ্রাহকদের সঙ্গে ব্যবসা এবং লেনদেনের করার সময় RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস অনুসারে মেনে চলা ফেয়ার প্র্যাকটিসের স্ট্যান্ডার্ড নির্ধারণ করে।

**8. উদ্দেশ্য**

**8.1** নীচেরগুলি সুনিশ্চিত করা:

- 8.2.1 পেইউ ফাইন্যান্স স্বচ্ছভাবে কাজ করে যাতে গ্রাহকরা পেইউ ফাইন্যান্সের দেওয়া পণ্য এবং পরিষেবা সংক্রান্ত ঝুঁকিগুলি আরও ভালভাবে বুঝতে পারে;
- 8.2.2 বিশ্বাস এবং নৈতিক নীতির ভিত্তিতে পেইউ ফাইন্যান্স এবং সেটির ভেস্তর এবং গ্রাহকদের মধ্যে একটি সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক তৈরী করা হয়;
- 8.2.3 পেইউ ফাইন্যান্সের তরফ থেকে গ্রাহকদের দেওয়া পণ্য এবং পরিষেবা প্রযোজ্য আইনের অধীনে নির্ধারিত স্ট্যান্ডার্ডের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ হয়;
- 8.2.4 পেইউ ফাইন্যান্স নিজেদের পরিষেবা সংক্রান্ত অভিযোগগুলি দ্রুত এবং কার্যকরভাবে নিষ্পত্তি করে; এবং
- 8.2.5 পেইউ ফাইন্যান্সের তরফ থেকে দেওয়া পণ্য এবং পরিষেবাগুলি ব্যবহার করার জন্য নিজেদের গ্রাহকদের মধ্যে পেইউ ফাইন্যান্সের প্রতি আস্থা বৃদ্ধি করে।

**পাট ২**  
**গাইডিং নীতি এবং প্রয়োজনীয়তা**

**৯ গাইডিং নীতি এবং প্রয়োজনীয়তা**

**৯.১ সুবিধা - আবেদন এবং প্রক্রিয়াকরণ<sup>১</sup>**

- ৯.১.১** গ্রাহকের সঙ্গে করা সমস্ত যোগাযোগ (ঋণ নেওয়া সংক্রান্ত নিয়ম ও শর্তাবলী সহ) ইংরেজি ভাষায় করা হবে যদি না গ্রাহক অন্য কোনও ভাষায় যোগাযোগ করার অনুরোধ করে এবং পেইউ ফাইন্যান্স তাতে রাজি হয়।
- ৯.১.২** এই সুবিধাটির জন্য সম্ভাব্য গ্রাহকদের দেওয়া সমস্ত আবেদনপত্রে গ্রাহকের অঙ্গীকার/আন্ডারটেকিং এবং নিশ্চিতকরণ সমেত গ্রাহকের মৌলিক তথ্য থাকবে। গ্রাহক আবেদনপত্র পূরণ করবেন এবং অন্যান্য NBFC-দের প্রস্তাবিত নিয়ম ও শর্তাবলীর সঙ্গে ভেবেচিন্তে তুলনা করার ব্যাপারটি সুনিশ্চিত করে সচেতন সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য সুবিধাটির সাধারণ নিয়ম ও শর্তাবলী এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী সহ সুবিধাটির অন্যান্য নথি গ্রহণ করবেন, যার মধ্যে গ্রাহকের স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য থাকতে পারে। এই ফর্মের সঙ্গে যে সমস্ত তথ্য/নথিপত্র জমা দেওয়া প্রয়োজন, তার তালিকা এই আবেদনপত্রে দেওয়া থাকবে।
- ৯.১.৩** পেইউ ফাইন্যান্স, সুবিধাটির জন্য সমস্ত আবেদন প্রাপ্তির বিপরীতে প্রাপ্তিস্বীকারপত্র দেবে এবং একটি যুক্তিসঙ্গত সময়সীমার মধ্যে এবং যেভাবেই হোক আইনের অধীনে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে (যেসব ক্ষেত্রে এটি দেওয়া আছে) সুবিধাটির আবেদন নিষ্পত্তি করার যথাসাধ্য চেষ্টা করবে।

**৯.২ সুবিধাটির মূল্যায়ন এবং নিয়ম ও শর্তাবলী<sup>২</sup>**

- ৯.২.১** পেইউ ফাইন্যান্সের ঝুঁকি মূল্যায়ন পদ্ধতি অনুসারে পেইউ ফাইন্যান্স সুবিধাটির সমস্ত আবেদন বিবেচনা করবে।
- ৯.২.২** সুবিধার অধীনে কোনও ঋণ মঞ্জুর করার আগে পেইউ ফাইন্যান্স একজন সম্ভাব্য গ্রাহকের পরিশোধের ক্ষমতা মূল্যায়ন করবে।
- ৯.২.৩** পেইউ ফাইন্যান্স গ্রাহককে সুবিধার অধীনে ঋণ দেওয়ার বিষয়ে ইংরেজি ভাষায় লিখিতভাবে (কাগজেকলমে বা ইলেকট্রনিক আকারে) দেবে, যদি না গ্রাহক অন্য কোনও ভাষায় যোগাযোগ করার অনুরোধ করে এবং পেইউ ফাইন্যান্স তাতে রাজি হয়, এবং অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে নিম্নলিখিত বিশদগুলি গ্রাহককে জানাবে:
- (i) সুবিধার অধীনে অনুমোদিত ঋণের অঙ্ক;
  - (ii) বার্ষিক সুদের হার এবং তার প্রয়োগের পদ্ধতি সহ নিয়ম ও শর্তাবলী; এবং
  - (iii) দেয়ীতে পরিশোধের ক্ষেত্রে কোনও পেনাল চার্জ থাকলে, প্রযোজ্য আইনের অধীনে প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত পেনাল চার্জ পলিসি অনুসারে, সেটির বিশদ (গাঢ় অক্ষরে উল্লেখ করবে);

<sup>১</sup> RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস অনুচ্ছেদ-এর 4.5.1

<sup>২</sup> RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস-এর অনুচ্ছেদ 4.5.1.2

<sup>৩</sup> RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস-এর অনুচ্ছেদ 4.5.2

- ৯.২.৪** সংশ্লিষ্ট পণ্য ও পরিষেবার জন্য পূর্বনির্ধারিত যোগ্যতার মাপকাঠির ভিত্তিতে পেইউ ফাইন্যান্স গ্রাহকের দেওয়া তথ্য এবং নথি মূল্যায়ন করবে।
- ৯.২.৫** গ্রাহক যখন সুবিধাটি নেওয়ার আবেদন করবেন তখন, গ্রাহকের দেওয়া তথ্য যাচাই করার জন্য পেইউ ফাইন্যান্স, গ্রাহকের কাছ থেকে একটি এককালীন সম্মতি নেবে। রেফারেন্স চেক করে, ক্রেডিট ব্যুরো এবং এই ধরনের অন্যান্য পরিষেবা প্রদানকারীর কাছে খোঁজখবর নিয়ে বা প্রযোজ্য আইন অনুমোদিত অন্য কোনও উপায়ে তথ্য যাচাই করা হবে।
- ৯.২.৬** পেইউ ফাইন্যান্স, গ্রাহকের ঋণের নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে নেওয়া সংক্রান্ত সমস্ত বিষয়ের রেকর্ডে রাখবে।
- ৯.২.৭** ক্ষেত্র অনুযায়ী, সুবিধাটি গ্রহণ করার সময় বা সম্পাদনের পরে, পেইউ ফাইন্যান্স, গ্রাহককে, ঋণ চুক্তির সুবিধা নথিগুলির (আবেদন পত্র, কী ফ্যাক্ট এবং স্টেটমেন্ট, সাধারণ নিয়ম ও শর্তাবলী এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী, ইত্যাদি সহ) এবং ঋণ চুক্তির অন্য যেকোনও সংযুক্তির একটি ডিজিটাল উপায়ে স্বাক্ষরিত কপি প্রদান করবে।<sup>৩</sup>

**৯.৩ সুবিধাটির নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ সুবিধার অধীনে ঋণ বিতরণ<sup>৩</sup>**

**9.3.1 পেইউ ফাইন্যান্স:**

- (i) গ্রাহক তার দায় থেকে অব্যাহতি না পাওয়া পর্যন্ত তার দেওয়া তথ্য যে সত্য, নির্ভুল, সঠিক এবং সম্পূর্ণ, সেই সম্পর্কে গ্রাহকের নিশ্চিতকরণ সমেত সমস্ত প্রাসঙ্গিক নথি সম্পাদন সাপেক্ষে, বিতরণ সম্পর্কে প্রাপ্য সমস্ত প্রাসঙ্গিক বিশদ গ্রাহককে দেবে;
- (ii) গ্রাহককে সুদের হার, পরিষেবা চার্জ এবং প্রিপেইন্ট চার্জ সহ সুবিধার নিয়ম ও শর্তাবলীতে কোনও পরিবর্তনের বিষয়ে নোটিশ (ইংরেজিতে বা যেক্ষেত্রে গ্রাহক অন্য কোনও ভাষায় যোগাযোগ করার অনুরোধ করে এবং পেইউ ফাইন্যান্স তাতে রাজি হয়, সেই ভাষায়) দেবে। এই ধরনের নোটিশ, নিয়ম ও শর্তাবলী সম্পর্কে নোটিফিকেশনের মাধ্যমে পেইউ ফাইন্যান্সের প্ল্যাটফর্মে আপডেট করে এবং/অথবা গ্রাহকের নথিভুক্ত যোগাযোগের বিশদে তথ্য শেয়ার করার মাধ্যমে এবং প্রাসঙ্গিক নথিতে পরিবর্তনগুলি অন্তর্ভুক্ত করে গ্রাহককে দেওয়া যেতে পারে;
- (iii) সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র ভবিষ্যতে কার্যকর হওয়া এবং সুবিধার নথিতে এটিকে উপযুক্তভাবে অন্তর্ভুক্ত করার বিষয়টি সুনিশ্চিত করবে।

**9.4 বিতরণ পরবর্তী তত্ত্বাবধান<sup>6</sup>**

**9.4.1 পেইউ ফাইন্যান্স:**

- (i) সুবিধা নথির অধীনে পেমেন্ট বা পারফরমেন্স প্রত্যাহার/ডুরাশিত করার সিদ্ধান্তটি সুবিধা নথির শর্তাবলী অনুসারে রয়েছে তা সুনিশ্চিত করবে;
- (ii) প্রযোজ্য হলে, সমস্ত বকেয়া পাওনা পরিশোধের পরে বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে তাদের অন্য কোনও দাবির জন্য বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে সুবিধার অধীনে ঋণের বকেয়া অঙ্ক আদায়ের পরে, সমস্ত সিকিউরিটিজ রিলিজ করবে। যদি সেট অফের এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে, পেইউ ফাইন্যান্স, অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ জানিয়ে এবং সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি না হওয়া পর্যন্ত পেইউ ফাইন্যান্স যে শর্তে সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী সেই বিষয়ে জানিয়ে গ্রাহককে নোটিশ দেবে।

<sup>4</sup> RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস অনুচ্ছেদ-এর 4.5.2.1

<sup>5</sup> RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস-এর অনুচ্ছেদ 4.5.4

<sup>6</sup> RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস-এর অনুচ্ছেদ 4.5.4

**9.4.2 EMI-এ ফ্লোটিং সুদের হার রিসেট করা:<sup>7</sup>**

- (i) মঞ্জুর করার সময়তেই, পেইউ ফাইন্যান্স গ্রাহকদের কাছে ঋণের বেঞ্চমার্ক সুদের হারের পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে স্পষ্টভাবে জানিয়ে দেবে যার ফলে EMI এবং/অথবা মেয়াদ বা দুটিরই পরিবর্তন হতে পারে। পরবর্তীকালে, উপরোক্ত কারণে EMI/ মেয়াদ বা দুটিই বেড়ে যাওয়ার বিষয়ে যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে অবিলম্বে গ্রাহককে জানানো হবে।
- (ii) সুদের হার রিসেট করার সময়, পেইউ ফাইন্যান্স, নিজেদের অভ্যন্তরীণ পলিসি অনুসারে গ্রাহকদেরকে ফিল্ড হারে পরিবর্তন করার বিকল্প দেবে। অন্যান্য বিষয়ের সঙ্গে, পলিসিতে ঋণের মেয়াদের সময় একজন ঋণগ্রহীতা কতবার একটি থেকে অপরটিতে পরিবর্তন করার অনুমতি পাবে তাও নির্দিষ্ট করা থাকতে পারে।
- (iii) গ্রাহকদেরকে নিম্নলিখিতগুলির মধ্যে থেকে বেছে নেওয়ার বিকল্পও দেওয়া হবে (ক) EMI বা মেয়াদ বৃদ্ধি করা বা দুটি বিকল্পের সংমিশ্রণ; এবং, (খ) ঋণের মেয়াদ চলাকালীন যে কোনও সময়ে আংশিক বা সম্পূর্ণ প্রি-পেমেন্ট করা। বর্তমানে চালু নির্দেশ সাপেক্ষে ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা ধার্য করা হবে।(iii)
- (iv) ঋণের ফ্লোটিং থেকে ফিল্ড হারে পরিবর্তনের জন্য সমস্ত প্রযোজ্য চার্জ এবং উপরোক্ত বিকল্পগুলি বলবৎ করার সঙ্গে সম্পর্কিত আনুসঙ্গিক অন্য কোনও পরিষেবা চার্জ/ প্রশাসনিক খরচ সম্পর্কে মঞ্জুরিপত্র এবং পেইউ ফাইন্যান্স যখন সময়ে সময়ে এই ধরনের চার্জ/ খরচ সংশোধন করবে সেই সময় স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করা হবে।
- (v) ফ্লোটিং রেট ঋণের ক্ষেত্রে মেয়াদ বৃদ্ধির ফলে নেগেটিভ অ্যামটাইজেশন না হওয়ার বিষয়টি পেইউ ফাইন্যান্স সুনিশ্চিত করবে।
- (vi) পেইউ ফাইন্যান্স প্রতিটি ত্রৈমাসিকের/কোয়ার্টারের শেষে যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে একটি স্টেটমেন্ট গ্রাহকদের সঙ্গে শেয়ার করবে/ গ্রাহকরা অ্যাক্সেস করতে পারবে যাতে অন্ততপক্ষে, ঐ তারিখ পর্যন্ত আদায় করা আসল ও সুদ, EMI-এর অঙ্ক, অবশিষ্ট EMI-এর সংখ্যা এবং ঋণের পুরো মেয়াদের বার্ষিক সুদের হার/ অ্যানুয়াল পারসেন্টেজ রেট এক এক করে উল্লেখ করা থাকবে। স্টেটমেন্ট যেন সরল হয় এবং গ্রাহক তা সহজেই বুঝতে পারে, সেই ব্যাপারটি পেইউ ফাইন্যান্স সুনিশ্চিত করবে।

**9.5 বকেয়া পাওনা সংগ্রহ**

- 9.5.1** যদি কোনও গ্রাহক তাকে জানানো ঋণ পরিশোধের শর্তাবলী মেনে না চলে সেক্ষেত্রে, পেইউ ফাইন্যান্স বকেয়া পাওনা আদায়ের জন্য একটি নির্দিষ্ট প্রক্রিয়া নির্ধারণ করবে।
- 9.5.2** পেইউ ফাইন্যান্স গ্রাহককে নোটিশ পাঠিয়ে, নিজে গিয়ে বা চুক্তিভিত্তিক/আইনি প্রতিকারের আশ্রয় নেওয়ার মাধ্যমে বা বিশেষ রিকভারি এজেন্সির সাহায্যে পরিশোধের কথা মনে করিয়ে দেওয়ার অধিকার সংরক্ষণ করবে।
- 9.5.3** পেইউ ফাইন্যান্স, সিকিউরিটি পুনরায় দখল নেওয়া বা বকেয়া পাওনা আদায়ের জন্য ব্যবস্থা গ্রহণের ক্ষেত্রে, তাদের সমস্ত কর্মচারী বা এই উদ্দেশ্যে তাদের নিযুক্ত তৃতীয় পক্ষরা নিম্নলিখিত প্রোটোকলগুলি মেনে চলবে:

<sup>7</sup> RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস-এর অনুচ্ছেদ 45.6

- (i) এমনিতে, ব্যবসায়িক সময়ের মধ্যে গ্রাহকদের সঙ্গে তাদের সাধারণ ব্যবসা/পেশা বা বাসস্থানে যোগাযোগ করা হবে এবং যুক্তিসঙ্গত হলে, গ্রাহক যে সময়ে কল করতে বারণ করার অনুরোধ করে তা বিবেচনা করা হবে;
- (ii) সবসময় গ্রাহকের মর্যাদা রক্ষা করা হবে; এবং
- (iii) গ্রাহকদের সঙ্গে কথাবার্তা বলার সময় শিষ্টতা বজায় রাখতে হবে এবং গ্রাহককে হয়রান করার উদ্দেশ্যে নয়।

**9.5.4** পেইউ ফাইন্যান্স নিজেদের অভিযোগ নিষ্পত্তি পলিসির অধীনে অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা অনুসারে সুশৃঙ্খলভাবে সমস্ত মতপার্থক্য বা বিরোধের সমাধান করার যথাসাধ্য প্রচেষ্টা করবে।

## 9.6 প্রিপেমেট চার্জ

- 9.6.1** সুবিধার অধীনে ফ্লক্সড হারের ঋণের ক্ষেত্রে, পেইউ ফাইন্যান্স গ্রাহককে প্রিপেমেটের বিকল্পগুলি দেবে এবং গ্রাহকের প্রদেয় সমস্ত অতিরিক্ত সুদের বিষয়ে জানিয়ে দেবে।
- 9.6.2** 9.6.2 প্রিপেমেট চার্জের কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে গ্রাহককে লিখিতভাবে জানানো হবে।
- 9.6.3** প্রযোজ্য আইন মেনে, সুবিধাটির আওতায়, কো-অবলিগেন্ট সহ বা ছাড়া, ব্যক্তি গ্রাহকদের ব্যবসা ছাড়া অন্য কোনও উদ্দেশ্যে মঞ্জুর করা ফ্লোটিং রেট টার্ম ঋণের উপর, পেইউ ফাইন্যান্স কোনও ফোরক্লোজার চার্জ / প্রিপেমেট জরিমানা চার্জ করবে না।
- 9.6.4** 9.6.4 পেইউ ফাইন্যান্স, তার বিবেচনার ভিত্তিতে, উপরোক্ত 9.6.3 তে প্রদত্ত ব্যতীত অন্য ধরনের সুবিধার অধীনে ফ্লোটিং রেট টার্ম ঋণের উপর প্রিপেমেট চার্জ নিতে পারে।

## 10 সুদের হার এবং চার্জের নিয়ন্ত্রণ\*

- 10.1** পেইউ ফাইন্যান্সের সুদের হারের মডেলটি সেটির সুদের হার পলিসিতে দেওয়া আছে।
- 10.2** পেইউ ফাইন্যান্স সবসময় সেটির নিজস্ব সুদের হার পলিসি, পেনাল চার্জ পলিসি এবং প্রযোজ্য আইন মেনে সুদ এবং অন্যান্য চার্জ ধার্য করবে এবং সমস্ত বিবরণ এবং সুদের হার আবেদনপত্র / মঞ্জুরি পত্র / কী ফ্যান্ট স্টেটমেন্ট / সুবিধাটির নথিতে গ্রাহকদের কাছে প্রকাশ করবে বা যোগাযোগের অন্যান্য পন্থায় জানিয়ে দেবে।

## 11 সাধারণ\*

- 11.1** RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস অনুসারে, পেইউ ফাইন্যান্স:
- 11.1.1** সুবিধার নথির অধীনে প্রদত্ত উদ্দেশ্য বা যদি এমন কোনও তথ্য নজরে আসে যা গ্রাহকের আগে প্রকাশ করা উচিত ছিল কিন্তু করেনি, এগুলি ছাড়া গ্রাহকের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে;
- 11.1.2** গ্রাহকের সঙ্গে সম্পাদিত সুবিধা নথি অনুসারে, গ্রাহকের ঋণ অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফারের জন্য পেইউ ফাইন্যান্স অনুরোধ পাওয়ার তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে তার সম্মতি বা প্রত্যাখ্যান জানাবে;
- 11.1.3** সুবিধার অধীনে ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে অযথা হয়রানির অবলম্বন করবে না; এবং
- 11.1.4** নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সঙ্গে উপযুক্তভাবে কথাবার্তা চালানোর জন্য এর কর্মীরা পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।

<sup>8</sup> RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস-এর অনুচ্ছেদ 45.1

- 11.2** DSAs/DMAs/RA-রা যাতে আউটসোর্সিং পলিসির অধীনে নির্ধারিত দায়িত্বগুলি সামলানোর জন্য প্রশিক্ষিত হয়, সেই বিষয়ে পেইউ ফাইন্যান্স যুক্তিসঙ্গত পদক্ষেপ নেবে<sup>9</sup>
- 11.3** DSAs/DMAs/RAs এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের অ্যানেক্সচার 1-এ বর্ণিত আচরণবিধি/ কোড অফ কন্ডাক্ট মেনে চলবে এবং নিয়োগ/পুনরায় নিয়োগের সময় এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের অ্যানেক্সচার 2-এর অধীনে উল্লিখিত আকারে পেইউ ফাইন্যান্সের কাছে একটি অঙ্গীকার/ আন্ডারটেকিং জমা দেবে
- 11.4** পেইউ ফাইন্যান্স, RBI ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021-এর বিধান মেনে চলবে।

## **12 বোর্ডের দায়িত্ব**

বোর্ড:

- 12.1** পেইউ ফাইন্যান্সের সুদের হার পলিসিতে যেমন সেট করা হয়েছে সেই অনুযায়ী সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ পলিসি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করবে<sup>10</sup>;
- 12.2** পেইউ ফাইন্যান্সের অভিযোগ নিষ্পত্তি পলিসিতে যেমন সেট করা হয়েছে সেই অনুযায়ী উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা স্থাপন করবে<sup>11</sup>; এবং
- 12.3** পেইউ ফাইন্যান্সের অভিযোগ নিষ্পত্তি পলিসিতে যেমন সেট করা হয়েছে সেই অনুযায়ী অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা নির্দিষ্ট সময় অন্তর পর্যালোচনা করবে এবং ম্যানেজমেন্টের বিভিন্ন স্তরে এই ধরনের পর্যালোচনার জন্য সময়সীমা নির্দিষ্ট করবে।

---

<sup>9</sup> RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস-এর অনুচ্ছেদ 45.1

<sup>10</sup> RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস-এর অনুচ্ছেদ 45.12

<sup>11</sup> RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস-এর অনুচ্ছেদ 45.8

### পার্ট 3

#### পর্যালোচনা এবং তত্ত্বাবধান

#### 13 বোর্ড অনুমোদন

বোর্ড পেইউ ফাইন্যান্সের ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড হিসাবে এই নথিটিকে পর্যালোচনা করেছে, অনুমোদন করেছে এবং গ্রহণ করেছে।

#### 14 নির্দিষ্ট সময় অন্তর পর্যালোচনা

RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস, RBI অ্যাক্ট এবং এর অধীনে প্রণীত নিয়মের কোনও পরিবর্তন, সংশোধন বা পরিপূরক মেনে চলা নিশ্চিত করার জন্য বোর্ড এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডটি নির্দিষ্ট সময় অন্তর পর্যালোচনা করবে।<sup>12</sup>

#### 15 সংশোধন

##### 15.1 বোর্ড, এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের কোনও ধরনের সংশোধন পর্যালোচনা এবং অনুমোদন করবে।

##### 15.2 এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের বিধানগুলি, এই বিষয়ে সময়ে সময়ে ইস্যু করা হতে পারে এমন প্রযোজ্য আইন (নিয়ম, রেগুলেশন, নোটিফিকেশন সহ) অনুসারে সংশোধন সাপেক্ষে। যদি এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের কোনও বিধান প্রযোজ্য আইনের সঙ্গে অসঙ্গতিপূর্ণ হয় (কোনও পরবর্তী সংশোধন(গুলি), স্পষ্টীকরণ(গুলি), সার্কুলার(গুলি) ইত্যাদি সহ) তাহলে প্রযোজ্য আইনের এই সমস্ত বিধানগুলি এখানে দেওয়া বিধানগুলির উপর প্রাধান্য পাবে এবং ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডটিও সেইভাবে সংশোধন করা হবে যাতে এটি প্রযোজ্য আইনের পরিবর্তন কার্যকর হওয়ার তারিখ থেকে প্রযোজ্য আইন মেনে চলে।

#### 16 প্রকাশনা

বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্য দেওয়ার জন্য এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড পেইউ ফাইন্যান্সের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস-এর অনুচ্ছেদ 45.8.2

<sup>13</sup> RBI SBR মাস্টার ডাইরেকশনস-এর অনুচ্ছেদ 45.10

## অ্যানেক্সচার ১

### DSA/ DMA/ RA-দের আচরণবিধি/ কোড অফ কন্ডাক্ট

১ এই আচরণবিধি/ কোড অফ কন্ডাক্ট সময়ে সময়ে পেইউ ফাইন্যান্সের নিযুক্ত সকল DSA/ DMA/ RA এর ক্ষেত্রে প্রযোজ্য। এই প্রয়োজনীয়তা মেনে চলতে ব্যর্থ হলে পেইউ ফাইন্যান্সের সঙ্গে DSA, DMA বা RA-এর ব্যবসা স্থায়ীভাবে বন্ধ হয়ে যেতে পারে।

#### সেকশন – A: DSA এবং DMA-দের জন্য:

২ পেইউ ফাইন্যান্সের নিযুক্ত DSA এবং DMA অবশ্যই পেইউ ফাইন্যান্সের তরফে নিজেদের দায়িত্ব পালন এবং পরিষেবা দেওয়ার সময় এই অনুচ্ছেদ ২-এ উল্লিখিত গাইডলাইন মেনে চলতে হবে:

#### ২.1 DSAs এবং DMA-রা:

##### ২.1.1 সাধারণ আচরণ

- (i) সমস্ত প্রয়োজ্য আইন মেনে চলবে;
- (ii) সমস্ত প্রয়োজ্য ডেটা গোপনীয়তার প্রয়োজনীয়তা মেনে চলবে এবং নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকের তথ্য চাহিদা অনুযায়ী জনার ভিত্তিতে এবং প্রয়োজ্য আইন এবং পেইউ-এর পলিসি ও পদ্ধতি অনুসারে কঠোরভাবে শেয়ার করা হয়েছে;
- (iii) গ্রাহকের প্রতি বিনয়ী ও নম্র হন;
- (iv) পেইউ ফাইন্যান্সের সততা এবং সুনামকে ক্ষতিগ্রস্ত করতে পারে এমন কাজ থেকে বিরত থাকবে;
- (v) সৌজন্যমূলক পরিষেবা নিশ্চিত করা এবং পেইউ ফাইন্যান্সের নির্ধারিত পরিষেবার স্ট্যান্ডার্ড বজায় রাখবে;
- (vi) শুধুমাত্র উপযুক্ত সময়ে গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ করবে, যদি না গ্রাহকের ব্যবসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতি অন্যকিছু দাবি করে;
- (vii) গ্রাহকদের সঙ্গে আলাপচারিতার সময় শুধুমাত্র আনুষ্ঠানিক এবং পেশাদার ভাষায় কথা বলবে;
- (viii) গ্রাহকের বাড়িতে গেলে শালীনতা এবং ভব্যতা বজায় রাখবে;
- (ix) অনুপযুক্ত অনুষ্ঠানে যেমন পরিবারে শোক বা এই জাতীয় অন্যান্য বিপর্যয়মূলক অনুষ্ঠানে কল করা বা দেখা করা এড়িয়ে চলবে;
- (x) যত্র সহকারে এবং সংবেদনশীলতার সঙ্গে দায়িত্বগুলি সামলাবে;
- (xi) গ্রাহকদের সঙ্গে সমস্ত লিখিত এবং মৌখিক যোগাযোগ সহজ ব্যবসায়িক ভাষায় করবে; এবং
- (xii) গ্রাহকদের সঙ্গে সবসময় ন্যায্য এবং নৈতিক ব্যবসায়িক প্র্যাকটিস মেনে আচরণ করবে।

##### ২.1.2 কর্তব্য

- (i) নিজেকে পেইউ ফাইন্যান্সের প্রতিনিধি হিসাবে পরিচয় দিন;
- (ii) গ্রাহকদের নম্বর এবং কল করার সময় নথিভুক্ত করুন;
- (iii) একটি সম্ভাব্য গ্রাহককে অনুরোধ করার সময় পণ্যের সঠিক নিয়ম ও শর্তাবলী জানাতে হবে; এবং
- (iv) কঠোর গ্রাহক গোপনীয়তা পালন করুন।

##### ২.1.3 পেইউ ফাইন্যান্সের সঙ্গে যোগাযোগ করা

- (i) পেইউ ফাইন্যান্সের সমস্ত অপারেটিং নির্দেশাবলী অনুসরণ করুন এবং পেইউ ফাইন্যান্স আয়োজিত প্রশিক্ষণ প্রোগ্রামে যোগদান করুন;
- (ii) পেইউ ফাইন্যান্সের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড মেনে চলুন; এবং
- (iii) কোনও তদন্ত বা অনুসন্ধানের ক্ষেত্রে পেইউ ফাইন্যান্সের কর্মকর্তাদের সঙ্গে সহযোগিতা করুন।

#### ২.2 DSA এবং DMA গুলি করবে না:

- ২.2.1 অফার করা কোনও পরিষেবা/পণ্য সম্পর্কে গ্রাহকদের বিভ্রান্ত করা;
- ২.2.2 গ্রাহকের কাছে নিজেদের ভুলভাবে উপস্থাপন করা;
- ২.2.3 পেইউ বা গ্রাহকের সঙ্গে সম্পর্কিত কোনও গোপনীয় তথ্য প্রকাশ করা;
- ২.2.4 নিজের নাম বা পেইউ ফাইন্যান্স ছাড়া অন্য কোনও কোম্পানি বা সংস্থার নাম ব্যবহার করুন;
- ২.2.5 গ্রাহক এবং/অথবা পেইউ ফাইন্যান্স অনুমোদিত ব্যক্তি ছাড়া অন্য কোনও ব্যক্তির সঙ্গে গ্রাহক স্বার্থ নিয়ে আলোচনা করা; বা
- ২.2.6 পেইউ ফাইন্যান্সের সম্পাদিত কোনও পরিষেবার জন্য যে কোনও গ্রাহক/সম্ভাব্য গ্রাহকের কাছ থেকে যে কোনও প্রকারের অর্থপ্রদান/সুবিধা গ্রহণ করা।

সেকশন - B: RA এর জন্য:

- 3 পেইউ ফাইন্যান্সের নিয়োজিত RA-দের অবশ্যই আদায়/পুনরুদ্ধারের কাজ করার সময় নীচে দেওয়া কী করণীয় এবং কী করণীয় নয় গুলি মেনে চলতে হবে:

কী করণীয়	কী করণীয় নয়
<ul style="list-style-type: none"><li>কাজের সময় অবশ্যই ফর্মাল পোশাক পরুন এবং পরিচয়পত্র সঙ্গে রাখুন।</li><li>ভাষা এবং শব্দ ব্যবহারে সর্বদা শালীনতা বজায় রাখুন।</li><li>কোনও গ্রাহকের সঙ্গে দেখা করার সময় সর্বদা সময়ানুবর্তিতা মেনে চলুন।</li><li>গ্রাহকের পরিস্থিতি বিশ্লেষণ করুন।</li><li>গ্রাহকের সঙ্গে ভালো এবং ভদ্রভাবে কথাপকথন করতে হবে।</li><li>কথাবার্তা বলা যথাযথ আচরণ এবং ভালো কথায় বোঝানোর উপর ভিত্তি করে হওয়া উচিত।</li><li>গ্রাহকের প্রশ্নের সন্তোষজনক উত্তর দিতে হবে।</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>গ্রাহকের প্রতি ব্যক্তিগত আক্রমণ, কঠোর, আক্রমণাত্মক বা আপত্তিজনক আচরণ করবেন না।</li><li>গ্রাহক এবং/অথবা তার পরিবারকে অপমান করবেন না।</li><li>গ্রাহক এবং/অথবা পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে আলাপচারিতার সময় অশ্লীল ভাষা বা আপত্তিজনক শব্দ ব্যবহার করবেন না।</li><li>ঋণের বিশদ বিবরণ সমেত কোনও ও ভারডিউ/বকেয়া পরিমাণ বা গ্রাহকের সঙ্গে দেখা করার উদ্দেশ্যের ব্যাপারে পরিবারের সদস্য এবং/অথবা প্রতিবেশীদের সঙ্গে আলোচনা করবেন না।</li><li>শোক, অসুস্থতা, বিবাহ, জন্ম ইত্যাদির মতো সামাজিক অনুষ্ঠান চলাকালীন অসময়ে গ্রাহকদের কল করবেন না।</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>গ্রাহকদের সঙ্গে হওয়া সমস্ত আলাপ-আলোচনা রেকর্ড করা এবং সংরক্ষণ করে রাখা।</li><li>এক মাসের মধ্যে যে কোনও পুনরুদ্ধার করা ঋণ স্টেটমেন্টে প্রতিফলিত হওয়া উচিত।</li><li>স্বাভাবিক ব্যবসার সময় গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ করা।</li><li>গ্রাহক এবং তার পরিবারের সদস্যদের প্রতি আচরণে মর্যাদা অক্ষুন্ন রাখা।</li><li>সমস্যাগুলি শুধুমাত্র গ্রাহকের সঙ্গে আলোচনা করা এবং অন্য কোনও সদস্য /তার পরিবার এবং/অথবা প্রতিবেশীদের সঙ্গে নয়।</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>অসময়ে গ্রাহকদের কাছে যাবেন না বা কল করবেন না।</li><li>জাত, বর্ণ, গায়ের রঙ বা ধর্মের ভিত্তিতে গ্রাহকদের মধ্যে বৈষম্য করবেন না।</li></ul>

4 উচ্চ পর্যায়ের জানানো:

কোনও সন্দেহ থাকলে, অনুগ্রহ করে হেড অফিসে পেইউ ফাইন্যান্সের কাস্টমার সার্ভিস ডেস্কের সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

অ্যানেন্সচার ২  
ডিক্লারেশন-তথা-আন্ডারটেকিং

প্রাপক,

পেইউ ফাইন্যান্স ইন্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেড (“পেইউ ফাইন্যান্স”)

[●]

বিষয়: আচরণবিধি/ কোড অফ কন্ডাক্ট প্রিয় স্যার / ম্যাম,

আমি, \_\_\_\_\_, পেইউ ফাইন্যান্সের একজন [ডাইরেক্ট সেলস এজেন্ট / ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট / রিকভারি এজেন্ট], এতদ্বারা নিশ্চিত করছি যে আমি পেইউ ফাইন্যান্সের ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড এবং ডাইরেক্ট সেলস এজেন্ট, ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট এবং রিকভারি এজেন্টদের আচরণবিধি/ কোড অফ কন্ডাক্ট (একসঙ্গে “কোড” হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) পড়েছি এবং বুঝেছি এবং আমি কোডের বর্তমান আকারের পাশাপাশি সময়ে সময়ে ভবিষ্যতে এতে করা হতে পারে এমন যেকোনও আপডেট সম্পর্কে ভালো করে জেনে নিতে এবং মেনে চলতে রাজি আছি।

আমি আরও রাজি আছি যে আমি যদি এই কোড মেনে চলতে ব্যর্থ হই সেক্ষেত্রে, পেইউ ফাইন্যান্স যেমন উপযুক্ত বলে মনে করবে সেইভাবে আমার বিরুদ্ধে ব্যবস্থা নেওয়ার অধিকারী হবে।

20\_\_\_\_এর \_\_\_\_\_ দিনে স্বাক্ষরিত,

স্বাক্ষর

নাম এজেন্সির নাম