



ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা

আগবঢ়াইছে PAYU FINANCE ইণ্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেডে

গোপনীয়তাঃ

এই নথিপত্ৰত থকা বৰ্ণনাত্মক সামগ্ৰী আৰু আনুষংগিক তথ্যত এনে কিছুমান বিষয় থাকিব পাৰে যিবোৰ পেইউ ফাইনেঞ্চ ইণ্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেডৰ গোপনীয় আৰু মালিকানাধীন। এই তথ্য কেৱল এই নথিপত্ৰৰ মূল্যায়নৰ উদ্দেশ্যেহে প্ৰদান কৰা হৈছে। ইয়াক কঠোৰভাৱে গোপনীয় কৰি ৰখা হ'ব আৰু ইয়াক সম্পূৰ্ণ বা আংশিকভাৱে প্ৰকাশ, পুনৰুৎপাদন বা অন্য কোনো উদ্দেশ্যত ব্যৱহাৰ কৰিব নোৱাৰিব।

কৰ্তৃপক্ষ	বিৱৰণ
সুযোগ	এই ন্যায্য আচৰণ সংহিতাই প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি পেইড ফাইনেঞ্চ ইণ্ডিয়া প্ৰাইভেট লিমিটেডে কেনেকৈ নিজৰ ব্যৱসায় চলাব সেই বিষয়ে উল্লেখ কৰিছে।
খচৰা প্ৰস্তুত কৰিছে	আইন আৰু পালন বিভাগ
অনুমোদন জনাইছে	পৰিচালনা সমিতি

সংস্কৰণ ইতিহাস

সংস্কৰণ নং	অনুমোদন কৰিছে	অনুমোদিত তাৰিখ
1.0	পৰিচালনা সমিতি	29 জুন 2021
1.1	পৰিচালনা সমিতি	12 জুন 2023
1.2	পৰিচালনা সমিতি	23 জুলাই 2024
1.3	পৰিচালনা সমিতি	12 নৱেম্বৰ 2024
1.4	পৰিচালনা সমিতি	12 আগষ্ট 2025

সূচী

বিষয়বস্তু	পৃষ্ঠা
সংজ্ঞা আৰু ব্যাখ্যা.....	1
পাতনি.....	2
1ম খণ্ড মূল প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু উদ্দেশ্য.....	3
2য় খণ্ড পথ প্ৰদৰ্শক নীতি আৰু প্ৰয়োজনীয়তা.....	4
3য় খণ্ড পৰ্যালোচনা আৰু তত্ত্বাবধান.....	8
পৰিশিষ্ট 1: ডিএছএ/ডিএমএ/আৰএৰ বাবে আচৰণ বিধি.....	10
পৰিশিষ্ট 2 ঘোষণা-সহ-আবেদন.....	13

সংজ্ঞা আৰু ব্যাখ্যা

1 সংজ্ঞা

- 1.1 “**প্ৰযোজ্য আইন**” বোলাৰ অৰ্থ হ’ল কেন্দ্ৰীয় বা ৰাজ্যিক সংসদৰ সকলো প্ৰযোজ্য আইন, সংবিধান, প্ৰণয়ন কৰা আইন, আইন, অধ্যাদেশ, নিয়ম, বিধি, অধিসূচনা, নিৰ্দেশনা, নিয়ম, নীতি, চক্ৰান্তমূলক, সিদ্ধান্ত আৰু যিকোনো কেন্দ্ৰীয়, ৰাজ্য, স্থানীয় বা অন্য কোনো চৰকাৰ, প্ৰশাসনিক বা নিয়ন্ত্ৰণ কৰ্তৃপক্ষই কাৰ্য্যবাহী, বিধানসভা, ন্যায়িক, নিয়ন্ত্ৰণমূলক বা নিয়ন্ত্ৰণ কৰ্তৃপক্ষই কৰা আন যিকোনো ঘোষণা কোম্পানী আইন, আৰবিআই এছবিআৰ মাষ্টাৰ গাইডলাইন বা ভাৰতৰ কাৰ্য্যকলাপৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য অন্য যিকোনো আইন অনুসৰি প্ৰশাসনিক কাম-কাজ।
- 1.2 “**এপিআৰ**” ৰ অৰ্থ হ’ল বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ।
- 1.3 “**ব’ড**” বুলিলে পেইউ ফাইনেঞ্চৰ (PayU Finance) পৰিচালনা সমিতিক বুজায়।
- 1.4 “**কোম্পানী আইন**” ৰ অৰ্থ হ’ল কোম্পানী আইন, 2013 আৰু ইয়াৰ অধীনত জাৰি কৰা নিয়ম-নীতি, যিটো সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হয়।
- 1.5 “**গ্ৰাহক**” বোলে পেইউ ফাইনেঞ্চ প্ৰদান কৰা ঋণকে ধৰি বিত্তীয় সেৱা আৰু পণ্যৰ ব্যৱহাৰকাৰীক বুজায়।
- 1.6 “**ডিএমএ**” ৰ অৰ্থ হ’ল পেইউ ফাইনেঞ্চত নিয়োজিত প্ৰত্যক্ষ বিপণন এজেন্ট।
- 1.7 “**ডিএছএ**” ৰ অৰ্থ হ’ল পেইউ ফাইনেঞ্চত নিয়োজিত এজন প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী এজেন্ট।
- 1.8 “**ইএমআই**” মানে সমান মাহিলী কিস্তি।
- 1.9 “**ন্যায় পদ্ধতি সংহিতা**” ৰ অৰ্থ হ’ল পেইউ ফাইনেঞ্চ গ্ৰহণ কৰা আৰু কাৰ্য্যকৰী কৰা এই ন্যায় পদ্ধতি সংহিতা, যিটো সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হয়।
- 1.10 “**সূতৰ হাৰ নীতি**” ৰ অৰ্থ হ’ল পেইউ ফাইনেঞ্চৰ সূতৰ হাৰ নীতি, যিটো সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হয়।
- 1.11 “**কেএফএছ**” ৰ অৰ্থ হ’ল মূল তথ্য বিবৃতি।
- 1.12 “**কেএফএছ চাকুলাৰ**”ৰ অৰ্থ হ’ল 2024 চনৰ 15 এপ্ৰিলত আৰবিআইয়ে জাৰি কৰা “ঋণ আৰু অগ্ৰিমৰ বাবে মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএছ)”ৰ ওপৰত বিজ্ঞপ্তি, যাৰ ৰেফাৰেন্স নম্বৰ RBI/2024-25/18 DOR.STR.REC.13/13.03.00/2024-25।
- 1.13 “**এনবিএফচি**”ৰ অৰ্থ হ’ল নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী।
- 1.14 “**এনবিএফচি-এমএল**” বোলে আৰবিআই এছবিআৰ বিজ্ঞপ্তিৰ অধীনত শ্ৰেণীভুক্ত মধ্যম স্তৰৰ এনবিএফচিক বুজায়।

- 1.15 "আউটচ'ৰ্চিং নীতি" ৰ অৰ্থ হ'ল পেইউ ফাইনেসৰ আউটচ'ৰ্চিং নীতি, যিটো সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হয়।
- 1.16 "পেইউ ফাইনেস" বোলে কোম্পানী আইন, 1956 ৰ অধীনত নিগমিত কোম্পানী পেইউ ফাইনেস ইণ্ডিয়া প্ৰাইভেট লিমিটেডক বুজায়।
- 1.17 "পেনাল চাৰ্জ নীতি" ৰ অৰ্থ হ'ল পেইউ ফাইনেসৰ পেনাল চাৰ্জ নীতি, যিটো সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হয়।
- 1.18 "আৰএ" ৰ অৰ্থ হ'ল পেইউ ফাইনেসৰ দ্বাৰা নিযুক্ত বিকান্ধাৰী এজেন্ট।
- 1.19 "আৰবিআই" মানে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক।
- 1.20 "আৰবিআই আইন" মানে সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক আইন, 1934।
- 1.21 "আৰবিআই এছবিআৰ মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন" ৰ অৰ্থ হ'ল 2023 চনৰ 19 অক্টোবৰত আৰবিআইয়ে জাৰি কৰা মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন - ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী - স্কেল ভিত্তিক নিয়ম) নিৰ্দেশনা, 2023, যাৰ ৰেফাৰেন্স নম্বৰ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN. REC.No.45/ 03.10.119/2023-24, সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা অনুসৰি।

2 ব্যাখ্যা

য'ত স্পষ্টভাৱে সংজ্ঞায়িত কৰা হোৱা নাই, এই ন্যায় আচৰণ সংহিতাত ব্যৱহৃত সকলো ডাঙৰ আখৰযুক্ত শব্দৰ অৰ্থ কোম্পানী আইন, RBI SBR মাষ্টাৰ গাইডলাইন, আৰবিআই আইন, আৰবিআইয়ে সময়ে সময়ে জাৰি কৰা যিকোনো অধিসূচনা, নিৰ্দেশনা আৰু/বা জাননী আৰু/বা পেইউ ফাইনেসৰ অন্য কোনো প্ৰযোজ্য নীতি বা ব্যৱসায়িক নথিপত্ৰত দিয়া অৰ্থ হ'ব।

ভূমিকা

3 পটভূমি

- 3.1 পেইউ ফাইনেসে নন-ডিপজিট লোৱা এনবিএফচি হিচাপে কাম কৰে আৰু আৰবিআই এছবিআৰ মাষ্টাৰ ইনষ্ট্ৰকচনৰ ক্ষেত্ৰত এনবিএফচি-এমএল হিচাপে শ্ৰেণীভুক্ত কৰা হয়। ই বিভিন্ন ব্যৱসায়ত নিয়োজিত, য'ত মূলতঃ আবেদন ভিত্তিক অসুৰক্ষিত ঋণ, যেনে ব্যক্তিগত ঋণ, গ্ৰাহক ঋণ, লেনদেনমূলক ঋণ, ব্যৱসায়িক ঋণ প্ৰদান কৰা, আৰু লগতে কিছুমান প্ৰযুক্তি সম্পৰ্কীয় সেৱা, বিত্তীয় সেৱা বা দুয়োটাৰে সংমিশ্ৰণ প্ৰদান কৰাটোও অন্তৰ্ভুক্ত।
- 3.2 পেইউ ফাইনেসেও নিৰাপদ ঋণ খণ্ডত প্ৰৱেশৰ সুযোগ বিচাৰিছে। এই পদক্ষেপৰ অংশ হিচাপে পেইউ ফাইনেসে অন্যান্য বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানৰ সৈতে প্ৰত্যক্ষ স্থানান্তৰ চুক্তিৰ জৰিয়তে ঋণ লাভ কৰিবলৈ আৰম্ভ কৰিছে, যিবোৰ ঋণগ্ৰহণকাৰী বা অন্য দায়বদ্ধ ব্যক্তিৰ সম্পত্তিৰ ওপৰত বন্ধক বা সম্পত্তিৰ হাইপ'থেকেচনৰ দ্বাৰা সুৰক্ষিত কৰা হয়।

4 উদ্দেশ্য

- এই ন্যায়্য অনুশীলন সংহিতাৰ উদ্দেশ্যসমূহ হ'ল-
- 4.1 পেইউ ফাইনেসৰ কাৰ্য্যকলাপে সকলো অংশীদাৰক ন্যায়্য আৰু ন্যায়্যভাৱে ঋণ প্ৰদানকে ধৰি ইয়াৰ বিত্তীয় সেৱা আৰু সামগ্ৰীসমূহ প্ৰদান কৰাৰ প্ৰতি ইয়াৰ দৃঢ় প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰতিফলিত কৰাটো নিশ্চিত কৰা।
- 4.2 পেইউ ফাইনেসে ইয়াৰ কাৰ্য্যকলাপৰ প্ৰতিটো দিশতে আভ্যন্তৰীণ আৰু বাহ্যিক লেনদেনত ন্যায়্য আচৰণ স্থাপন আৰু কাৰ্য্যকৰী কৰাটো নিশ্চিত কৰা।
- 4.3 সকলো পেইউ ফাইনেস গ্ৰাহকক ন্যায়্য আৰু ধাৰাবাহিকভাৱে ব্যৱহাৰ কৰা আৰু বৰ্তমানৰ নিয়ন্ত্ৰণ আৰু আইনী প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি কাম কৰা।

5 পৰ্যালোচনা

- এই ন্যায়্য অনুশীলন সংহিতাক তলত দিয়া অংশত বিভক্ত কৰা হৈছে:
- 5.1 **1 নং খণ্ডত (মূল প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু উদ্দেশ্য)** এই ন্যায়্য আচৰণ বিধিৰ প্ৰযোজ্যতা, মূল প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু উদ্দেশ্যৰ চমু বিৱৰণ প্ৰদান কৰা হৈছে, কাৰণ সেইবোৰ পেইউ বিত্তীয় সাহায্যৰ সৈতে জড়িত।
- 5.2 **2য় খণ্ড (নিৰ্দেশনা আৰু প্ৰয়োজনীয়তা)** আৰবিআইয়ে এছবিআৰ মূল নিৰ্দেশনাত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশনা অনুসৰি তলত দিয়া বিষয়সমূহৰ বাবে নিৰ্দেশনা আৰু প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ নিৰ্ধাৰণ কৰে:
- 5.2.1 কেএফএছ;
- 5.2.2 আবেদন আৰু সুবিধাসমূহ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কৰা;
- 5.2.3 সুবিধাৰ চৰ্তসমূহৰ মূল্যায়ন;
- 5.2.4 সুবিধাৰ অধীনত ঋণ প্ৰদান, চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সবিশেষকে ধৰি; আৰু
- 5.2.5 বিতৰণৰ পিছৰ তত্ত্বাবধান আৰু নিৰীক্ষণ।
- 5.3 **3 নং খণ্ডত (পৰ্যালোচনা আৰু তত্ত্বাবধান)** এই ন্যায়্য অনুশীলন সংহিতাৰ মূল্যায়ন আৰু পৰ্যালোচনাৰ বাবে সাধাৰণ চৰ্ত আৰু পদ্ধতিগত দিশসমূহ উল্লেখ কৰা হৈছে।

1ম খণ্ড
মূল প্রতিশ্রুতি আৰু উদ্দেশ্য

6 প্রযোজ্যতা

6.1 এই ন্যায্য আচৰণ সংহিতা পেইউ ফাইনেলসৰ ক্ষেত্ৰত প্রযোজ্য আৰু পেইউ ফাইনেলে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক যিকোনো মাধ্যমৰ জৰিয়তে প্ৰদান কৰা সকলো সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত প্রযোজ্য, যেনে ইণ্টাৰনেট বা কাউণ্টাৰৰ জৰিয়তে।

6.2 এই ন্যায্য আচৰণ বিধি পেইউ ফাইনেলসৰ সকলো কৰ্মচাৰী, ঠিকাদাৰ, আৰু অন্যান্য প্ৰতিনিধিৰ বাবে প্রযোজ্য।

7 মূল প্রতিশ্রুতি

নিজৰ ব্যৱসায় ন্যায্য আৰু স্বচ্ছভাৱে চলাবলৈ পেইউ ফাইনেলে এই ন্যায্য আচৰণ সংহিতা প্ৰণয়ন কৰি গ্ৰহণ কৰিছে। এই সংহিতাই ঋণ দিয়াৰ ব্যৱসায় চলোৱা আৰু গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত মানি চলিবলগীয়া ন্যায্য আচৰণৰ মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰে, যিবোৰ আৰবিআই এছবিআৰ মাষ্টাৰ গাইডলাইনৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ।

8 উদ্দেশ্য

8.1 নিশ্চিত কৰক যে:

8.1.1 পেইউ ফাইনেলে স্বচ্ছতা বজাই ৰাখে যাতে গ্ৰাহকে পেইউ ফাইনেলে আগবঢ়োৱা সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহৰ সৈতে জড়িত বিপদসমূহ ভালদৰে বুজিব পাৰে।

8.1.2 বিশ্বাস আৰু নৈতিক নীতিৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি পেইউ ফাইনেল, ইয়াৰ বিক্ৰেতা আৰু গ্ৰাহকৰ মাজত বন্ধুত্বপূৰ্ণ সম্পৰ্ক প্ৰচাৰ কৰা হয়।

8.1.3 পেইউ ফাইনেলসৰ গ্ৰাহকসকলক প্ৰদান কৰা সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহ প্রযোজ্য আইনৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত মানদণ্ডৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ।

8.1.4 পেইউ ফাইনেলে ইয়াৰ সেৱাসমূহৰ সৈতে জড়িত অভিযোগসমূহ দ্ৰুত আৰু ফলপ্ৰসূভাৱে চম্ভালে।

8.1.5 পেইউ ফাইনেলে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ মাজত আত্মবিশ্বাস গঢ়ি তোলে যাতে তেওঁলোকে পেইউ ফাইনেলে প্ৰদান কৰা সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহ ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে।

২য় খণ্ড
নিৰ্দেশনা আৰু প্ৰয়োজনীয়তা

9 পথ প্ৰদৰ্শক নীতি আৰু প্ৰয়োজনীয়তা

9.1 মূল তথ্য বিবৃতি¹

- 9.1.1 পেইউ ফাইনেলসে সকলো সম্ভাৰ্য গ্ৰাহকক (আৰবিআইয়ে নিৰ্ধাৰণ কৰা ফৰ্মেট অনুসৰি) এটা মূল তথ্য সাৰাংশ প্ৰ-পত্ৰ (কেএফএছ) প্ৰদান কৰিব, যাতে তেওঁলোকে ঋণ চুক্তি কৰাৰ পূৰ্বে জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে।²
- 9.1.2 কেএফএছ ইংৰাজী বা গ্ৰাহকে বুজি পোৱা আন ভাষাত লিখা হ'ব, যিটো গ্ৰাহকে পেইউ ফাইনেলসক অৱগত কৰিব। কেএফএছৰ বিষয়বস্তু গ্ৰাহকক বুজাই দিয়া হ'ব (প্ৰয়োজন হ'লে) আৰু তেওঁলোকে বুজি পোৱাৰ নিশ্চয়তা লোৱা হ'ব।³
- 9.1.3 কেএফএছত এপিআৰৰ গণনা পত্ৰ, আৰু ঋণৰ টেন'ৰৰ ওপৰত ঋণৰ ক্ষয়সাধনৰ সময়সূচী অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব। এপিআৰত পেইউ ফাইনেলসে আৰোপ কৰিব পৰা সকলো চাৰ্জ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব। তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ হৈ পেইউ ফাইনেলসে প্ৰকৃত ভিত্তিত আদায় কৰিব পৰা বীমা চাৰ্জ, আইনী চাৰ্জ আদি চাৰ্জসমূহো এপিআৰৰ অংশ হিচাপে গঠন হ'ব আৰু ইয়াক পৃথকে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব।⁴
- 9.1.4 কেএফএছত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ নকৰা যিকোনো চাৰ্জ গ্ৰাহকৰ স্পষ্ট সন্মতি অবিহনে গ্ৰাহকৰ পৰা কেতিয়াও আদায় কৰিব নোৱাৰিব।⁵
- 9.1.5 কেএফএছত একক প্ৰস্তাৱ নম্বৰ প্ৰদান কৰিব লাগিব আৰু ঋণৰ সময়সীমা 7 (সাত) দিন বা তাতকৈ অধিক হ'লে ই কমেও 3 (তিনি) দিনৰ বাবে আৰু ঋণৰ সময়সীমা 7 (সাত) দিনতকৈ কম হ'লে কমেও 1 (এটা) দিনৰ বাবে বৈধ হ'ব।⁶
- 9.1.6 ঋণ চুক্তিৰ অংশ হিচাপে প্ৰদৰ্শনৰ বাবে কেএফএছক এটা চুটি সাৰাংশ স্থান হিচাপেও অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব।⁷

9.2 সুবিধা - প্ৰয়োগ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ⁸

- 9.2.1 গ্ৰাহকৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ (ঋণৰ চৰ্তকে ধৰি) ইংৰাজীত কৰা হ'ব, যদিহে গ্ৰাহকে আন ভাষাত অনুৰোধ নকৰে আৰু পেইউ ফাইনেলসে গ্ৰহণ নকৰে।
- 9.2.2 সম্ভাৰ্য গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা সুবিধাসমূহৰ বাবে সকলো আবেদন প্ৰ-পত্ৰত গ্ৰাহকৰ মৌলিক তথ্য আৰু গ্ৰাহকৰ প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু নিশ্চিতকৰণ থাকিব লাগিব। গ্ৰাহকে প্ৰ-পত্ৰখন পূৰণ কৰিব লাগিব আৰু সুবিধাৰ সৈতে জড়িত অন্যান্য নথি-পত্ৰ লাভ কৰিব লাগিব, য'ত সাধাৰণ চৰ্ত আৰু নিয়ম আৰু

¹ Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions and KFS Circular.

² Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions, and Paragraph 4 read with Annex I of the KFS Circular.

³ Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions, and Paragraph 4 read with Annex I of the KFS Circular.

⁴ Paragraphs 6 and 7 of KFS Circular.

⁵ Paragraph 8 of KFS Circular.

⁶ Paragraph 5 of the KFS Circular.

⁷ Paragraph 9 of the KFS Circular.

⁸ Paragraph 45.1 of the RBI SBR Master Directions.

গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়ম অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব পাৰে, যিয়ে গ্ৰাহকৰ স্বার্থত প্ৰভাৱ পেলাব পাৰে। ইয়াৰ ফলত গ্ৰাহকে অন্য এনবিএফচিয়ে আগবঢ়োৱা চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ তুলনা কৰি জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'ব পৰাটো নিশ্চিত হয়। আবেদন প্ৰ-পত্ৰত প্ৰ-পত্ৰৰ লগতে দাখিল কৰিবলগীয়া তথ্য আৰু নথি-পত্ৰৰ তালিকাও থাকিব লাগিব।⁹

- 9.2.3 পেইউ ফাইনেসে সকলো সুবিধা আবেদন লাভ কৰা বুলি স্বীকাৰ কৰিব আৰু সকলো আবেদন যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত আৰু যিকোনো পৰিস্থিতিত আইনে নিৰ্ধাৰিত সৰ্বোচ্চ সময়সীমাৰ ভিতৰত (য'ত প্ৰযোজ্য) প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ যুক্তিসংগত প্ৰচেষ্টা চলাব।

9.3 সুবিধাৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্তসমূহ¹⁰

- 9.3.1 পেইউ ফাইনেসে পেইউ ফাইনেসৰ ৰিস্ক মূল্যায়ন প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰি ইয়াৰ সকলো সুবিধাৰ আবেদন বিবেচনা কৰিব।
- 9.3.2 এই সুবিধাৰ অধীনত ঋণ অনুমোদন কৰাৰ পূৰ্বে পেইউ ফাইনেসে সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকৰ ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ ক্ষমতাৰ মূল্যায়ন কৰিব।
- 9.3.3 পেইউ ফাইনেসে গ্ৰাহকক সুবিধাৰ অধীনত ইংৰাজী ভাষাত লিখিতভাৱে (হাৰ্ড কপি বা ইলেক্ট্ৰনিক ৰূপত) ঋণ প্ৰদান কৰিব লাগিব, যদিহে গ্ৰাহকে অন্য ধৰণে অনুৰোধ নকৰে আৰু পেইউ ফাইনেসে অন্যথা সন্মতি নিদিয়ে, বা অন্য কোনো ভাষাত আৰু গ্ৰাহকক *অন্যান্য বিৱৰণ* লগতে তলত দিয়া তথ্যসমূহ প্ৰদান কৰিব লাগিব:
- (i) সুবিধাৰ অধীনত অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ;
 - (ii) ইয়াৰ ৰেকৰ্ডত বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতিকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ লিপিবদ্ধ কৰা, আৰু সেই চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ গ্ৰাহকে গ্ৰহণ কৰা;
 - (iii) যদি প্ৰযোজ্য হয়, তেন্তে পলমকৈ ধন পৰিশোধ কৰাৰ বাবে প্ৰযোজ্য জৰিমনা চাৰ্জৰ বিশদ তথ্য (গাঢ় ৰঙেৰে দিয়া হ'ব) প্ৰযোজ্য আইন আৰু সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা জৰিমনা চাৰ্জ নীতি অনুসৰি প্ৰদান কৰা হ'ব।
- 9.3.4 পেইউ ফাইনেসে প্ৰাসংগিক সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহৰ বাবে পূৰ্বনিৰ্ধাৰিত যোগ্যতাৰ মাপকাঠীৰ ভিত্তিত গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা তথ্য আৰু নথিপত্ৰসমূহৰ মূল্যায়ন কৰিব।
- 9.3.5 গ্ৰাহকৰ সুবিধাৰ বাবে আবেদন কৰাৰ সময়ত পেইউ ফাইনেসে গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা তথ্যসমূহ পৰীক্ষা কৰিবলৈ এককালীন সন্মতি লাভ কৰিব। এই তথ্যসমূহ ৰেফাৰেন্স পৰীক্ষা, ক্রেডিট ব্যুৰো আৰু অন্যান্য অনুৰূপ সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ সৈতে অনুসন্ধান কৰি, বা প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি অন্য কোনো বৈধ উপায়েৰে পৰীক্ষা কৰা হ'ব।
- 9.3.6 পেইউ ফাইনেসে গ্ৰাহকে ঋণৰ চৰ্তসমূহৰ সকলো গ্ৰহণৰ ৰেকৰ্ড ৰাখিব।
- 9.3.7 সুবিধা লাভ কৰাৰ সময়ত বা চুক্তিখন কাৰ্য্যকৰী কৰাৰ সময়ত পেইউ ফাইনেসে গ্ৰাহকসকলক সুবিধা সম্পৰ্কীয় নথিপত্ৰৰ ডিজিটেল স্বাক্ষৰিত ইলেক্ট্ৰনিক কপি প্ৰদান কৰিব। ইয়াৰ ভিতৰত ঋণ চুক্তি (যিটো

⁹ Paragraph 45.1.2 of the RBI SBR Master Directions.

¹⁰ Paragraph 45.2 of the RBI SBR Master Directions.

গ্ৰাহকে বুজি পাইছে), আবেদন গ্ৰ-পত্ৰ, মূল তথ্য আৰু বিবৃতি, সাধাৰণ চৰ্ত আৰু নিয়ম, গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়ম আৰু ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সংলগ্ন অন্য যিকোনো পৰিশিষ্ট অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব।¹¹

9.4 চৰ্ত আৰু নিয়মৰ পৰিৱৰ্তনৰ সৈতে সুবিধাসমূহৰ অধীনত ঋণ প্ৰদান¹²

9.4.1 পেইউ ফাইনেলসে সাহায্য আগবঢ়াব:

- (i) গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা তথ্যসমূহ সত্য, শুদ্ধ, সঠিক আৰু সম্পূৰ্ণ হৈ থাকিব বুলি গ্ৰাহকৰ পৰা নিশ্চিতকৰণ লাভ কৰাকে ধৰি সকলো প্ৰাসংগিক নথিপত্ৰৰ নিষ্পাদনৰ অধীনত গ্ৰাহকৰ বাবে প্ৰাপ্য ধন বিতৰণৰ বাবে সকলো প্ৰাসংগিক তথ্য প্ৰদান কৰা।
- (ii) সুবিধাৰ চৰ্ত আৰু নিয়মৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন, যেনে সুতৰ হাৰ, সেৱাৰ চাৰ্জ আৰু প্ৰিপেমেন্ট চাৰ্জৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক (গ্ৰাহকৰ অনুৰোধত আৰু PAYU FINANCEৰ সন্মতি সাপেক্ষে ইংৰাজী বা অন্য ভাষাত) জাননী প্ৰদান কৰা। এই জাননী গ্ৰাহকক PAYU FINANCEৰ প্লেটফৰ্মত আপডেট কৰা চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ জাননী পোষ্ট কৰি আৰু/বা গ্ৰাহকৰ পঞ্জীয়নভুক্ত যোগাযোগৰ সৈতে তথ্যসমূহ সহভাগ কৰি আৰু প্ৰাসংগিক নথিপত্ৰসমূহত পৰিৱৰ্তনসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত কৰি প্ৰদান কৰিব পাৰি।
- (iii) সুতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জৰ পৰিৱৰ্তন যাতে কেৱল ভৱিষ্যতৰ বাবেহে প্ৰযোজ্য হ'ব আৰু সেই পৰিৱৰ্তনসমূহ ঋণ চুক্তিত সঠিকভাৱে অন্তৰ্ভুক্ত কৰাটো নিশ্চিত কৰা।

9.5 বিতৰণৰ পিছৰ তত্ত্বাবধান¹³

9.5.1 পেইউ ফাইনেলসে নিম্নোক্ত কাম কৰিব:

- (i) সুবিধা নথিপত্ৰৰ অধীনত কাম প্ৰত্যাহাৰ/অগ্ৰসৰ বা সম্পন্ন কৰাৰ সিদ্ধান্ত সুবিধা নথিপত্ৰৰ চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হোৱাটো নিশ্চিত কৰা।
- (ii) যদি প্ৰযোজ্য হয়, তেন্তে সকলো বাবদ ধন পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বা সুবিধাৰ অধীনত ঋণৰ বাকী থকা ধন আদায় কৰাৰ পিছত সকলো জামিন মুকলি কৰা হ'ব, কিন্তু গ্ৰাহকৰ বিৰুদ্ধে অন্য যিকোনো বৈধ দাবী বা লিয়েন সংৰক্ষিত থাকিব। যদি ছেট-অফৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰা হয়, তেন্তে পেইউ ফাইনেলসে গ্ৰাহকক এই সম্পৰ্কে জাননী প্ৰদান কৰিব, য'ত বাকী থকা দাবীৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু প্ৰাসংগিক দাবী সমাধান নোহোৱালৈকে পেইউ ফাইনেলসে জামিন ৰাখিব পৰা চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব।
- (iii) যিকোনো পঞ্জীয়নত পঞ্জীয়ন কৰা যিকোনো চাৰ্জ ঋণ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/নিষ্পন্ন হোৱাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত মচি পেলোৱা হ'ব।¹⁴
- (iv) গ্ৰাহকৰ পছন্দ অনুসৰি ঋণৰ একাউন্ট ৰখা শাখাৰ পৰা বা নথি-পত্ৰ উপলব্ধ থকা আন যিকোনো কাৰ্যালয়ৰ পৰা মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তি সম্পৰ্কীয় নথি-পত্ৰ সংগ্ৰহ কৰাৰ সুবিধা প্ৰদান কৰা হ'ব।¹⁵

¹¹ Paragraph 45.2.1 of the RBI SBR Master Directions

¹² Paragraph 45.4 of the RBI SBR Master Directions

¹³ Paragraph 45.4 of the RBI SBR Master Directions

¹⁴ Paragraph 45.5.1 of the RBI SBR Master Directions

¹⁵ Paragraph 45.5.1 of the RBI SBR Master Directions

- (v) প্রযোজ্য তাৰিখৰ পিছত জাৰি কৰা ঋণ অনুমোদন পত্ৰত মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তি সম্পৰ্কীয় নথি-পত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- (vi) ঋণ সম্পূৰ্ণৰূপে পৰিশোধ/নিষ্পন্ন কৰাৰ 30 দিনৰ পিছত মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ মুকলি নকৰা বা সংশ্লিষ্ট পঞ্জীয়নত চাৰ্জ সন্তুষ্টি প্ৰ-পত্ৰ দাখিল নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত পেইউ ফাইনেল্‌সে গ্ৰাহকক এনে পলমৰ কাৰণৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব। যদিহে পেইউ ফাইনেল্‌সৰ বাবে পলম হয় তেন্তে তেওঁলোকে পলম হোৱাৰ প্ৰতিটো দিনৰ বাবে গ্ৰাহকক ₹5,000 টকা হাৰত ক্ষতিপূৰণ দিব।¹⁶
- 9.5.2 যদি মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰসমূহ আংশিক বা সম্পূৰ্ণৰূপে ক্ষতিগ্ৰস্ত বা হেৰুৱাই পেলোৱা হয়, তেন্তে পেইউ ফাইনেল্‌সে গ্ৰাহকক স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰৰ নকল/প্ৰমাণিত কপি লাভ কৰাত সহায় কৰিব আৰু ওপৰৰ অনুচ্ছেদ 9.5.1ত উল্লেখ কৰা ক্ষতিপূৰণৰ লগতে আনুষংগিক খৰচ বহন কৰিব। কিন্তু এনে ক্ষেত্ৰত এই প্ৰক্ৰিয়া সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ পেইউ ফাইনেল্‌সৰ বাবে অতিৰিক্ত 30 দিনৰ সময় থাকিব আৰু তাৰ পিছত (অৰ্থাৎ মুঠ 60 দিনৰ পিছত) পলমকৈ ধন পৰিশোধ কৰাৰ জৰিমনা গণনা কৰা হ'ব।
- 9.5.3 ইএমআইত ফ্লুটিং সুতৰ হাৰ পুনৰায় ছেট কৰক:¹⁷
- (i) ঋণ অনুমোদনৰ সময়ত পেইউ ফাইনেল্‌সে গ্ৰাহকসকলক ঋণৰ ওপৰত বেঞ্চমাৰ্ক সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ প্ৰভাৱৰ বিষয়ে স্পষ্টভাৱে অৱগত কৰিব, যাৰ ফলত ইএমআই আৰু/বা কাৰ্যকালৰ পৰিৱৰ্তন হ'ব পাৰে। ইয়াৰ পিছত ওপৰৰ কাৰণত ইএমআই, কাৰ্যকাল বা দুয়োটা বৃদ্ধি হ'লে উপযুক্ত মাধ্যমেৰে গ্ৰাহকক তৎক্ষণাত জনোৱা হ'ব।
- (ii) সুতৰ হাৰ পুনৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ সময়ত পেইউ ফাইনেল্‌সে গ্ৰাহকক নিজৰ আভ্যন্তৰীণ নীতি অনুসৰি নিৰ্দিষ্ট সুতৰ হাৰ সলনি কৰাৰ সুযোগ প্ৰদান কৰিব। পলিচীত অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে ঋণৰ সময়ছোৱাত গ্ৰাহকে কিমানবাৰ এই পৰিৱৰ্তন কৰিব পাৰে সেই বিষয়ে উল্লেখ কৰিব পাৰে।
- (iii) গ্ৰাহকসকলক তলত দিয়া বিকল্পসমূহো দিয়া হ'ব: (a) ইএমআই বৃদ্ধি কৰা বা ঋণৰ সময়সীমা বৃদ্ধি কৰা বা দুয়োটা বিকল্পৰ সংমিশ্ৰণ; আৰু (b) ঋণৰ কাৰ্যকালৰ যিকোনো সময়তে ঋণৰ আংশিক বা সম্পূৰ্ণৰূপে আগতীয়াকৈ পৰিশোধ কৰা। ফোৰক্ল'জৰ চাৰ্জ/প্ৰিপেমেন্টৰ জৰিমনা প্ৰযোজ্য নিৰ্দেশনা অনুসৰি হ'ব।
- (iv) ফ্লুটিং ৰেটৰ পৰা ফিক্সড ৰেটলৈ ঋণ ৰূপান্তৰৰ বাবে প্ৰযোজ্য সকলো চাৰ্জ আৰু ওপৰৰ বিকল্পসমূহৰ ব্যৱহাৰৰ সৈতে জড়িত অন্যান্য সেৱা চাৰ্জ/প্ৰশাসনিক খৰচ ঋণ অনুমোদন পত্ৰত স্বচ্ছভাৱে উল্লেখ কৰা হ'ব আৰু এই চাৰ্জ/খৰচসমূহ সময়ে সময়ে সংশোধন হ'লে পেইউ ফাইনেল্‌সে গ্ৰাহকক অৱগত কৰিব।
- (v) পেইউ ফাইনেল্‌সে নিশ্চিত কৰিব যে ফ্লুটিং ৰেট ঋণৰ ম্যাদ বৃদ্ধি কৰিলে ঋণৰ কিস্তি বৃদ্ধি নহয়, যাৰ ফলত ঋণৰ মূলধন হ্ৰাসৰ পৰিৱৰ্তে বৃদ্ধি পাব, অৰ্থাৎ ঋণাত্মক ক্ষয়ক্ষতি নহ'ব।
- (vi) পেইউ ফাইনেল্‌সে প্ৰতিটো ত্ৰৈমাসিকৰ শেষত উপযুক্ত মাধ্যমৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকসকলক এটা বিবৃতি প্ৰদান/উপলব্ধ কৰিব, যিয়ে নূন্যতমভাৱে এতিয়ালৈকে জমা হোৱা মূলধন আৰু সুতৰ

¹⁶ Paragraph 45.5.2 of the RBI SBR Master Directions.

¹⁷ Paragraph 45.6 of the RBI SBR Master Directions.

পৰিমাণ, ইএমআইৰ পৰিমাণ, বাকী থকা ইএমআইৰ সংখ্যা আৰু ঋণৰ সমগ্ৰ কাৰ্যকালৰ বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ/বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ দেখুৱাব লাগিব। পেইউ ফাইনেলসে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে বিবৃতিসমূহ গ্ৰাহকৰ বাবে সৰল আৰু সহজে বুজিব পৰাকৈ আছে।

9.6 বাবদ ধন সংগ্ৰহ

- 9.6.1 যদি গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা পেমেণ্টৰ চৰ্তসমূহ মানি নচলে, তেন্তে পেইউ ফাইনেলসে ঋণী ধন সংগ্ৰহৰ বাবে এক নিৰ্দিষ্ট প্ৰক্ৰিয়া স্থাপন কৰিব।
- 9.6.2 পেইউ ফাইনেলসে জাননী প্ৰেৰণ কৰাৰ, গ্ৰাহকক ব্যক্তিগতভাৱে লগ পোৱাৰ, বা চুক্তিবদ্ধ/আইনী ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰাৰ বা বিশেষ আদায় সংস্থাৰ সহায় লোৱাৰ অধিকাৰ সংৰক্ষিত ৰাখি তেওঁলোকক পেমেণ্টৰ বিষয়ে সোঁৱৰাই দিয়াৰ অধিকাৰ সংৰক্ষিত ৰাখিছে।
- 9.6.3 যদি পেইউ ফাইনেলসে জামিন আদায় বা বাবদ ধন সংগ্ৰহৰ বাবে ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰে, তেন্তে এই উদ্দেশ্যে নিয়োজিত সকলো কৰ্মচাৰী বা তৃতীয় পক্ষই তলত দিয়া প্ৰট'কলসমূহ অনুসৰণ কৰিব লাগিব:
- (i) গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে ব্যৱসায়িক সময়ত তেওঁলোকৰ ব্যৱসায়/পেছা বা বাসস্থানৰ সাধাৰণ স্থানত যোগাযোগ কৰা হ'ব আৰু যদি যুক্তিসংগত হয়, তেন্তে কিছুমান নিৰ্দিষ্ট সময়ত ফোন এৰাই চলিবলৈ গ্ৰাহকৰ অনুৰোধ বিবেচনা কৰা হ'ব।
 - (ii) সদায় গ্ৰাহকৰ মৰ্যাদাক সন্মান কৰা; আৰু
 - (iii) গ্ৰাহকৰ সৈতে সকলো পাৰস্পৰিক ক্ৰিয়া-কলাপ নাগৰিক হ'ব লাগিব আৰু গ্ৰাহকক হাৰাশাস্তি কৰাৰ উদ্দেশ্যেৰে নহয়।
- 9.6.4 পেইউ ফাইনেলসৰ ঋণ চুক্তিত প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি গ্ৰাহকৰ সৈতে আইনগতভাৱে বলবৎ কৰিব পৰা আদায়ৰ দফা অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব লাগিব। পেইউ ফাইনেলসে পেইউ ফাইনেলসৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি অনুসৰি অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়াৰ জৰিয়তে, সকলো মতানৈক্য বা বিবাদ সৌহার্দপূৰ্ণভাৱে সমাধানৰ উদ্দেশ্যে যুক্তিসংগত প্ৰচেষ্টা চলাব লাগিব।

9.7 প্ৰি-পেমেণ্ট চাৰ্জ

- 9.7.1 এই সুবিধাৰ অধীনত নিৰ্দিষ্ট হাৰৰ ঋণৰ বাবে পেইউ ফাইনেলসে গ্ৰাহকক প্ৰিপেমেণ্টৰ বিকল্প প্ৰদান কৰিব আৰু গ্ৰাহকক সকলো অতিৰিক্ত সুতৰ চাৰ্জৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব।
- 9.7.2 প্ৰিপেমেণ্ট চাৰ্জৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন হ'লে গ্ৰাহকক লিখিতভাৱে জনাই দিব লাগিব।
- 9.7.3 প্ৰযোজ্য আইনৰ ক্ষতি নকৰাকৈ, পেইউ ফাইনেলসে ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন কোনো উদ্দেশ্যৰ বাবে ব্যক্তিগত গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা সুবিধাৰ অধীনত সহ-বাধ্যবাধকতাৰ সৈতে বা অবিহনে কোনো ফ্লটিং ৰেট টাৰ্ম লোনত ফোৰক্ল'জাৰ মাচুল/প্ৰিপেমেণ্ট জৰিমনা আৰোপ নকৰিব।
- 9.7.4 পেইউ ফাইনেলসে নিজৰ বিবেচনা অনুসৰি ওপৰৰ 9.7.3 অনুচ্ছেদত উল্লেখ কৰা সুবিধাটোৰ ফ্লটিং ৰেট টাৰ্ম ঋণৰ ওপৰত প্ৰিপেমেণ্ট চাৰ্জ আৰোপ কৰিব পাৰে, যিটো ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (ঋণৰ ওপৰত প্ৰিপেমেণ্ট চাৰ্জ) গাইডলাইন, 2025 অনুসৰি হ'ব।

10 সুতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জ নিয়ন্ত্ৰণ

- 10.1 পেইউ ফাইনেলসৰ সুতৰ হাৰৰ আৰ্হি ইয়াৰ সুতৰ হাৰ নীতিত নিৰ্ধাৰণ কৰা হৈছে।

- 10.2 পেইউ ফাইনেসে সদায় নিজৰ সুতৰ হাৰ নীতি, শাস্তিমূলক চাৰ্জ নীতি আৰু প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি সুত আৰু অন্যান্য চাৰ্জ আৰোপ কৰিব আৰু সকলো সবিশেষ আৰু সুতৰ হাৰ আবেদন পত্ৰ, অনুমোদন পত্ৰ, কেএফএছ, সুবিধাৰ নথিপত্ৰ বা অন্যান্য যোগাযোগৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকক প্ৰকাশ কৰা হ'ব।

11 সাধাৰণ¹⁸

- 11.1 আৰবিআই এছবিআৰ মূল গাইডলাইন অনুসৰি পেইউ ফাইনেসে নিম্নোক্ত কাম কৰিব:
- 11.1.1 গ্ৰাহকৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ কৰাটো এৰক, কেৱল সুবিধাৰ নথিপত্ৰত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাবে বা যদিহে দেখা যায় যে গ্ৰাহকে প্ৰকাশ কৰিবলগীয়া তথ্য প্ৰকাশ কৰা নাই।
- 11.1.2 গ্ৰাহকৰ সৈতে এক্সিকিউট কৰা সুবিধাৰ নথি অনুসৰি যেতিয়া গ্ৰাহকে পেইউ ফাইনেসক ঋণ একাউন্ট ট্ৰেন্সফাৰ কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰিব, তেতিয়া 21 দিনৰ ভিতৰত অনুমোদন বা প্ৰত্যাখ্যান জনোৱা হ'ব।
- 11.1.3 এই সুবিধাৰ অধীনত ঋণ সংগ্ৰহৰ ক্ষেত্ৰত অযথা হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় লোৱা নহয়; আৰু
- 11.1.4 গ্ৰাহকৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে মোকাবিলা কৰিবলৈ ইয়াৰ কৰ্মচাৰীসকলক পৰ্যাপ্তভাৱে প্ৰশিক্ষণ দিয়াটো নিশ্চিত কৰা।
- 11.2 পেইউ ফাইনেসে আউটচ'ৰ্চিং নীতিৰ অধীনত নিযুক্তি দিয়া দায়িত্বসমূহ চম্ভালিবলৈ ডিএছএ/ডিএমএ/আৰএসকলক প্ৰশিক্ষণ দিয়াটো নিশ্চিত কৰিবলৈ যুক্তিসংগত পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰিব।¹⁹
- 11.3 ডিএছএ/ডিএমএ/আৰএ এই ন্যায্য আচৰণ বিধিৰ পৰিশিষ্ট 1ত উল্লেখ কৰা আচৰণ বিধি অনুসৰণ কৰিব লাগিব আৰু নিযুক্তি/পুনৰ নিযুক্তিৰ সময়ত পৰিশিষ্ট 2ত উল্লেখ কৰা প্ৰপত্ৰত পেইউ ফাইনেসক এটা প্ৰতিশ্ৰুতি দাখিল কৰিব লাগিব।
- 11.4 পেইউ ফাইনেসে ঋণকে ধৰি সামগ্ৰী আৰু সেৱা প্ৰদানৰ ক্ষেত্ৰত শাৰীৰিক বা দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকৰ বিৰুদ্ধে বৈষম্য নকৰে। ইয়াৰ সকলো শাখাই এনে লোকক বিভিন্ন সেৱা লাভ কৰাত সৰ্বাধিক সহায় আগবঢ়াব। পেইউ ফাইনেসে সকলো স্তৰৰ কৰ্মচাৰীৰ বাবে পৰিচালিত প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচীত এটা উপযুক্ত মডিউল অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব, যিটো আইন আৰু আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় চুক্তি অনুসৰি বিশেষভাৱে সক্ষম ব্যক্তিৰ অধিকাৰৰ সৈতে জড়িত। পেইউ ফাইনেসে বিশেষভাৱে সক্ষম লোকৰ অভিযোগৰ সমাধান নিশ্চিত কৰিব।
- 11.5 পেইউ ফাইনেসে সোণৰ বিনিময়ে ঋণ প্ৰদানৰ বাবে ব'ৰ্ড অনুমোদিত নীতি প্ৰস্তুত কৰিব, য'ত সোণৰ গহনা প্ৰদানৰ বাবে প্ৰযোজ্য নিয়ন্ত্ৰণ নিৰ্দেশনাত নিৰ্ধাৰিত সকলো দিশ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।
- 11.6 পেইউ ফাইনেসে আৰবিআইৰ সংহত ন্যায়াধীশ আঁচনি, 2021ৰ বিধানসমূহ মানি চলিব।

12 ব'ৰ্ডৰ দায়িত্ব

- ব'ৰ্ডে নিম্নোক্ত কাম কৰিব:
- 12.1 পেইউ ফাইনেসৰ সুতৰ হাৰ নীতি অনুসৰি সুতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে উপযুক্ত আন্তঃসত্তৰীণ নীতি আৰু পদ্ধতি স্থাপন কৰা হ'ব।²⁰

¹⁸ Paragraph 45.7 of the RBI SBR Master Directions.

¹⁹ Paragraph 5.7.1 of Annex XIII of the RBI SBR Master Directions

- 12.2 পেইউ ফাইনেসে অভিযোগ নিৰাময় নীতিত²¹ উল্লেখ কৰা অনুসৰি উপযুক্ত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা স্থাপন কৰা; আৰু
- 12.3 পেইউ ফাইনেসৰ অভিযোগ সমাধান নীতিত উল্লেখ কৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া সময়ে সময়ে পর্যালোচনা কৰা হ'ব আৰু সেই পর্যালোচনাৰ বাবে সময়সীমা বিভিন্ন পৰিচালনা পৰ্যায়ত নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব।

²⁰ Paragraph 45.12 of the RBI SBR Master Directions

²¹ Paragraph 45.8 of the RBI SBR Master Directions

৩য় খণ্ড

পর্যালোচনা আৰু তত্ত্বাবধান

13 ব'ৰ্ডৰ অনুমোদন

ব'ৰ্ডে এই নথিখন পর্যালোচনা, অনুমোদন আৰু পেইউ ফাইনেঞ্চৰ ন্যায্য প্ৰথাৰ নিয়ম হিচাপে গ্ৰহণ কৰিছে।

14. পর্যালোচনাৰ সময়সীমা

এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা ব'ৰ্ডে সময়ে সময়ে পর্যালোচনা কৰি আৰবিআই এছবিআৰ মূল নিৰ্দেশনা, আৰবিআই আইন আৰু ইয়াৰ অধীনত কৰা নিয়মসমূহৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন, সংশোধনী বা পৰিপূৰক মানি চলাটো নিশ্চিত কৰিব।²²

15 সংশোধনী

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

15.2 এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ বিধানসমূহ প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি (নিয়ম, বিধি, অধিসূচনাকে ধৰি) সময়ে সময়ে জাৰি কৰিব পৰা সংশোধনীৰ আওতাৰে থাকে। যদি এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাৰ কোনো বিধান প্ৰযোজ্য আইনৰ সৈতে অসঙ্গতিপূৰ্ণ হয় (পৰৱৰ্তী কোনো সংশোধনী, স্পষ্টীকৰণ, অধিসূচনা আদিকে ধৰি), তেন্তে প্ৰযোজ্য আইনৰ এনে বিধানসমূহ ইয়াত উল্লেখ কৰা বিধানসমূহৰ ওপৰত প্ৰধান হ'ব আৰু এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাক প্ৰযোজ্য আইনৰ পৰিৱৰ্তনৰ কাৰ্যকৰী তাৰিখৰ পৰা প্ৰযোজ্য আইনৰ সৈতে মিল থকাকৈ সংশোধন কৰা বুলি গণ্য কৰা হ'ব।

16 প্ৰকাশনা

এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে পেইউ ফাইনেঞ্চ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা হ'ব।²³

²² Paragraph 45.8.2 of the RBI SBR Master Directions.

²³ Paragraph 45.10 of the RBI SBR Master Directions.

পৰিশিষ্ট 1

ডিএছএ/ডিএমএ/আৰএ-ৰ বাবে আচৰণ বিধি

- 1 এই আচৰণ বিধি সময়ে সময়ে পেইউ ফাইনেল্সে নিযুক্তি দিয়া সকলো DSA/ DMA/ RA-ৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য। এই প্ৰয়োজনীয়তা মানি চলাত ব্যৰ্থ হ'লে DSA, DMA বা RA পেইউ ফাইনেল্সৰ পৰা স্থায়ীভাৱে বন্ধ হ'ব পাৰে।

বিভাগ –A: DSA আৰু DMA ৰ বাবে:

- 2 পেইউ ফাইনেল্সৰ সৈতে জড়িত ডিএছএ আৰু ডিএমএসমূহে নিজৰ কৰ্তব্য পালন আৰু সেৱা প্ৰদান কৰাৰ সময়ত এই অনুচ্ছেদ 2ত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশনাসমূহ অনুসৰণ কৰিব লাগিব।

2.1 ডিএছএ আৰু ডিএমএ-য়ে কৰিব

2.1.1 সাধাৰণ আচৰণ

- (i) প্ৰযোজ্য সকলো আইন মানি চলা;
- (ii) সকলো প্ৰযোজ্য ডাটা গোপনীয়তা নিয়ম মানি চলা আৰু নিশ্চিত কৰা যে গ্ৰাহকৰ তথ্য কেৱল প্ৰয়োজনৰ সময়ত আৰু প্ৰযোজ্য আইন আৰু পেইউৰ নীতি আৰু পদ্ধতি অনুসৰিহে ভাগ-বতৰা কৰা হয়।
- (iii) গ্ৰাহকৰ প্ৰতি ভদ্ৰ আৰু সৌজন্যশীল হওক;
- (iv) পেইউ ফাইনেল্সৰ অখণ্ডতা আৰু সুনামৰ ক্ষতি কৰিব পৰা কাৰ্য্যৰ পৰা বিৰত থাকক;
- (v) সৌজন্যমূলক সেৱা নিশ্চিত কৰা আৰু পেইউ ফাইনেল্সে নিৰ্ধাৰণ কৰা সেৱাৰ মানদণ্ড বজাই ৰখা;
- (vi) গ্ৰাহকৰ ব্যৱসায় বা পেছাৰ নিৰ্দিষ্ট পৰিস্থিতিত অন্য ধৰণে প্ৰয়োজন নহ'লে উপযুক্ত সময়তহে গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰা।
- (vii) গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰাৰ সময়ত কেৱল আনুষ্ঠানিক আৰু পেছাদাৰী ভাষা কোৱা;
- (viii) গ্ৰাহকৰ ঘৰলৈ যোৱাৰ সময়ত সৌজন্যতা আৰু শিষ্টাচাৰ বজাই ৰখা;
- (ix) পৰিয়ালৰ শোক বা অন্যান্য এনে বিপৰ্য্যজনক পৰিঘটনাৰ সময়ত, অনুপযুক্ত সময়ত ফোন কৰা বা ভ্ৰমণ কৰাটো এৰাই চলক;
- (x) সাৱধানে আৰু সংবেদনশীলতাৰে কৰ্তব্য পালন কৰা;
- (xi) গ্ৰাহকৰ সৈতে সকলো লিখিত আৰু মৌখিক যোগাযোগ সহজ ব্যৱসায়িক ভাষাত কৰা; আৰু
- (xii) সকলো সময়তে আৰু নৈতিক ব্যৱসায়িক পদ্ধতি অনুসৰি গ্ৰাহকৰ সৈতে ন্যায্য ব্যৱহাৰ কৰা।

2.1.2 কৰ্তব্য

- (i) নিজকে পেইউ ফাইনেল্সৰ প্ৰতিনিধি হিচাপে পৰিচয় দিব লাগিব;
- (ii) গ্ৰাহকৰ কলৰ সংখ্যা আৰু সময় ৰেকৰ্ড কৰক;
- (iii) সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকক বিচৰাৰ সময়ত পণ্যৰ সঠিক চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ বৰ্ণনা কৰা; আৰু
- (iv) গ্ৰাহকৰ কঠোৰ গোপনীয়তা বজাই ৰখা।

2.1.3 পেইউ ফাইনেসৰ সৈতে যোগাযোগ কৰা

- (i) পেইউ ফাইনেসে প্ৰদান কৰা সকলো পৰিচালনা নিৰ্দেশনা অনুসৰণ কৰক আৰু প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচীত অংশগ্ৰহণ কৰক;
- (ii) পেইউ ফাইনেসে ইয়াৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত ফেয়াৰ থ্ৰেটচ্ ক'ড মানি চলিব; আৰু
- (iii) কোনো ধৰণৰ তদন্ত বা তদন্তৰ ক্ষেত্ৰত পেইউ ফাইনেসৰ বিষয়াসকলৰ সৈতে সহযোগিতা কৰা।

2.2 ডিএছএ আৰু ডিএমএ সমূহে নিম্নোক্ত কাম নকৰে:

- 2.2.1 প্ৰদান কৰা যিকোনো সেৱা/উৎপাদনৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক বিভ্ৰান্ত কৰা;
- 2.2.2 গ্ৰাহকৰ আগত নিজকে ভুলকৈ উপস্থাপন কৰা;
- 2.2.3 PayU বা গ্ৰাহকৰ সৈতে জড়িত যিকোনো গোপনীয় তথ্য প্ৰকাশ কৰা;
- 2.2.4 আপোনাৰ নিজৰ নাম বা পেইউ ফাইনেসৰ বাহিৰে আন কোনো কোম্পানী বা সংস্থাৰ নাম ব্যৱহাৰ কৰক;
- 2.2.5 গ্ৰাহক আৰু/বা পেইউ ফাইনেসৰ দ্বাৰা অনুমোদিত ব্যক্তিৰ বাহিৰে আন যিকোনো ব্যক্তিৰ সৈতে গ্ৰাহকৰ স্বার্থৰ সম্পৰ্কে আলোচনাত লিপ্ত হোৱা; অথবা
- 2.2.6 পেইউ ফাইনেসৰ বাবে কৰা যিকোনো সেৱাৰ বাবে যিকোনো গ্ৰাহক/সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকৰ পৰা যিকোনো ধৰণৰ পেমেণ্ট/লাভ গ্ৰহণ কৰা

বিভাগ – B: RA-ৰ বাবে

- 3 পেইউ ফাইনেসৰ দ্বাৰা নিয়োজিত আৰু এসকলে সংগ্ৰহ/পুনৰুদ্ধাৰ কাৰ্যকলাপ সম্পন্ন কৰাৰ সময়ত তলত দিয়া কামসমূহ মানি চলিব লাগিব:

কৰিব লগা	কৰিব নলগা
- কৰ্মক্ষেত্ৰত আনুষ্ঠানিক সাজ-পোছাক পৰিধান কৰক আৰু ইতিবাচক মনোভাৱেৰে নিজৰ আইডি লগত লৈ যাওক। - ভাষা আৰু শব্দৰ ব্যৱহাৰত সদায় ভদ্ৰ হওক। - গ্ৰাহকৰ সৈতে সাক্ষাৎ কৰাৰ সময়ত সদায় সময়মতে থাকিব লাগে। - গ্ৰাহকৰ পৰিস্থিতি বিশ্লেষণ কৰা। - গ্ৰাহকৰ সৈতে যিকোনো কথা-বতৰা সুখদায়ক আৰু ভদ্ৰ হ'ব লাগে। - যোগাযোগ ন্যায্য ব্যৱহাৰ আৰু বুজাবুজিৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি হ'ব লাগে। - গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্নৰ সন্তোষজনক উত্তৰ দিব লাগে।	- গ্ৰাহকৰ প্ৰতি 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 ব্যৱহাৰ নকৰিব। - ঋণৰ বাকী থকা/বাকী থকা ধনৰাশি বা গ্ৰাহকৰ পৰিয়ালৰ সদস্য আৰু/বা ওচৰ-চুবুৰীয়াৰ সৈতে বৈঠকৰ উদ্দেশ্যকে ধৰি ঋণৰ সবিশেষ আলোচনা নকৰিব। - সামাজিক অনুষ্ঠান যেনে শোক, অসুখ, বিয়া, জন্ম ইত্যাদিত গ্ৰাহকক ফোন নকৰিব।

• গ্ৰাহকৰ সৈতে হোৱা সকলো যোগাযোগ ৰেকৰ্ড আৰু ৰক্ষণাবেক্ষণ কৰিব লাগে। • মাহটোত কৰা যিকোনো সংগ্ৰহ ঋণৰ বিৱৰণীত প্ৰতিফলিত হ'ব লাগে। • সাধাৰণ ব্যৱসায়িক সময়ত গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক। • গ্ৰাহক আৰু তেওঁৰ পৰিয়ালৰ সদস্যৰ মৰ্যাদা সদায় সন্মান কৰা হ'ব। • যিবোৰ বিষয় কেৱল গ্ৰাহকৰ সৈতেহে আলোচনা কৰা উচিত, পৰিয়ালৰ আন কোনো সদস্য আৰু/বা ওচৰ-চুবুৰীয়াৰ সৈতে নহয়।	• অস্বাভাৱিক সময়ত গ্ৰাহকক লগ নকৰিব বা ফোন নকৰিব। • জাতি, বৰ্ণ, ৰং, বা ধৰ্মৰ ভিত্তিত গ্ৰাহকৰ বিৰুদ্ধে বৈষম্য নকৰিব।
--	--

4 বৃদ্ধি:

যদি সন্দেহ আছে তেন্তে মুখ্য কাৰ্যালয়ত থকা পেইড ফাইনেলৰ গ্ৰাহক সেৱা ডেস্কৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক।

পৰিশিষ্ট ২

ঘোষণা-সহ-উদ্দেশ্য

লৈ,

পেইউ ফাইনেঞ্চ ইণ্ডিয়া প্ৰাইভেট লিমিটেড (“পেইউ ফাইনেঞ্চ”)

[•]

বিষয়: আচৰণ বিধি

প্ৰিয় মহাশয়/মহাশয়া,

মই, _____, পেইউ ফাইনেঞ্চৰ এজন [প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী এজেন্ট / প্ৰত্যক্ষ বিপণন এজেন্ট / পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্ট], নিশ্চিত কৰিছো যে মই পেইউ ফাইনেঞ্চ ন্যায্য আচৰণৰ নিয়ম আৰু প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী এজেন্ট, প্ৰত্যক্ষ বিপণন এজেন্ট আৰু পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্টৰ আচৰণ বিধি (সামূহিকভাৱে “নিয়ম” বুলি কোৱা হয়) পঢ়িছো আৰু বুজিছো আৰু মই এই নিয়ম আৰু যিকোনো বৰ্তমানৰ ৰূপৰ সৈতে পৰিচিত আৰু মানি চলিবলৈ সন্মত হৈছো আৰু ভৱিষ্যতে সময়ে সময়ে প্ৰয়োজনীয় হ’ব পৰা আপডেটসমূহ মানি চলিম।

মই আৰু এই কথাত সন্মত যে যদি মই সংহিতা মানি চলাত ব্যৰ্থ হয়, তেন্তে পেইউ ফাইনেঞ্চ মোৰ বিৰুদ্ধে উপযুক্ত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰাৰ অধিকাৰ সংৰক্ষিত ৰাখিছে।

_____-এ _____, ২০ তাৰিখে স্বাক্ষৰিত

চহী

নাম এজেন্সীৰ নাম