



ন্যায্য অনুশীলন কোড

নিম্নে এলো পেইউ ফাইন্যান্স ইন্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেড

গোপনীয়তাঃ

এই নথিতে বর্ণনামূলক উপকরণ এবং সম্পর্কিত তথ্য এমন সব তথ্য থাকতে পারে যা পেইউ ফাইন্যান্স ইন্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেড -এর কাছে গোপনীয় এবং এর মালিকানাধীন। এই তথ্য শুধুমাত্র এই নথি মূল্যায়নের জন্য প্রদান করা হয়েছে। এটি কঠোরভাবে গোপন রাখা হবে এবং পুরো বা আংশিকভাবে অন্য কোনো উদ্দেশ্যে প্রকাশ, নকল বা ব্যবহার করা যাবে না।

কর্তৃপক্ষ	বিবরণ
সুযোগ	পেইউ ফাইন্যান্স ইন্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেড কিভাবে প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী তার ব্যবসা পরিচালনার সময় ন্যায্য আচরণ গ্রহণ করবে তা এই ন্যায্য আচরণ বিধি নির্ধারণ করে।
খসড়া করেছেন	আইন ও সম্মতি বিভাগ
অনুমোদন করেছেন	পরিচালনা পর্ষদ

সংস্করণ ইতিহাস

সংস্করণ নং	অনুমোদন করেছেন	অনুমোদিত তারিখ
1.0	পরিচালনা পর্ষদ	29 জুন 2021
1.1	পরিচালনা পর্ষদ	12 জুন 2023
1.2	পরিচালনা পর্ষদ	23 জুলাই 2024
1.3	পরিচালনা পর্ষদ	12 নভেম্বর 2024
1.4	পরিচালনা পর্ষদ	12 আগস্ট 2025

সূচিপত্র

বিষয়বস্তু	পৃষ্ঠা
সংজ্ঞা এবং ব্যাখ্যা.....	1
সূচনা.....	2
অংশ 1 মূল প্রতিশ্রুতি এবং উদ্দেশ্য.....	3
পার্ট 2 নির্দেশিকা নীতি এবং প্রয়োজনীয়তা.....	4
পার্ট 3 পর্যালোচনা এবং তত্ত্বাবধান.....	8
পরিশিষ্ট 1: DSA/ DMA/ RA-এর জন্য আচরণবিধি.....	10
পরিশিষ্ট 2 ঘোষণা-সহ-আবেদন.....	13

সংজ্ঞা এবং ব্যাখ্যা

1 সংজ্ঞা

- 1.1 “প্রযোজ্য আইন” বলতে বোঝায় সমস্ত প্রযোজ্য আইন, সংবিধান, প্রণীত আইন, কেন্দ্র বা রাজ্য সংসদের আইন, অর্ডিন্যান্স, নিয়ম, বিধি, বিজ্ঞপ্তি, নির্দেশিকা, নির্দেশ, নীতি, সার্কুলার, সিদ্ধান্ত এবং যেকোনো অন্যান্য ঘোষণা যা কোম্পানির আইন, RBI SBR -এর মূল নির্দেশিকা বা ভারতের কার্যক্রমের জন্য প্রযোজ্য অন্য কোনো আইনের সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে কেন্দ্রীয়, রাজ্য, স্থানীয় বা অন্য কোনো সরকারি, প্রশাসনিক বা নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ দ্বারা প্রণীত হয়েছে, যারা নির্বাহী, আইনসভাগত, বিচারিক, নিয়ন্ত্রক বা প্রশাসনিক কার্যক্রম পরিচালনা করে।
- 1.2 “এপিআর” হল অর্থ বার্ষিক শতাংশ হার।
- 1.3 “বোর্ড” বলতে পেইউ ফাইন্যান্সের পরিচালনা পর্ষদকে বোঝায়।
- 1.4 “কোম্পানি আইন” বলতে কোম্পানি আইন, 2013 এবং এর অধীনে জারি করা নিয়ম ও প্রবিধানগুলিকে বোঝায়, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়।
- 1.5 “গ্রাহক” বলতে পেইউ ফাইন্যান্স দ্বারা প্রদত্ত ঋণ সহ আর্থিক পরিশেবা এবং পণ্যের ব্যবহারকারীকে বোঝায়।
- 1.6 “ডিএমএ” এর অর্থ পেইউ ফাইন্যান্স দ্বারা নিযুক্ত একজন সরাসরি মার্কেটিং এজেন্ট।
- 1.7 “ডিএসএ” এর অর্থ পেইউ ফাইন্যান্স দ্বারা নিযুক্ত একটি সরাসরি বিক্রয় এজেন্ট।
- 1.8 “ইএমআই” এর অর্থ সমান মাসিক কিস্তি।
- 1.9 “ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড” বলতে পেইউ ফাইন্যান্স কর্তৃক গৃহীত এবং বাস্তবায়িত এই ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোডকে বোঝায়, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়।
- 1.10 “সুদের হার নীতি” বলতে পেইউ ফাইন্যান্স এর সুদের হার নীতি বোঝায়, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়।
- 1.11 “কেএফএস” এর অর্থ মূল তথ্য বিবৃতি।
- 1.12 “কেএফএস সার্কুলার” বলতে RBI কর্তৃক 15 এপ্রিল 2024 তারিখে জারি করা “ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবৃতি (KFS)” সংক্রান্ত সার্কুলারকে বোঝায়, যার রেফারেন্স নম্বর RBI/2024-25/18 DOR.STR.REC.13/13.03.00/2024-25।
- 1.13 “এনবিএফসি” এর অর্থ নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থা।
- 1.14 “এনবিএফসি-এমএল” বলতে আরবিআই এসবিআর সার্কুলারের অধীনে শ্রেণীবদ্ধ একটি মধ্যম স্তরের এনবিএফসিকে বোঝায়।
- 1.15 “আউটসোর্সিং নীতি” বলতে পেইউ ফাইন্যান্স এর আউটসোর্সিং নীতি বোঝায়, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়।
- 1.16 “পেইউ ফাইন্যান্স” বলতে পেইউ ফাইন্যান্স ইন্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেডকে বোঝায়, যা 1956 সালের কোম্পানি আইনের অধীনে গঠিত একটি কোম্পানি।

- 1.17 "পেনাল চার্জ পলিসি" বলতে পেইউ ফাইন্যান্স এর পেনাল চার্জ পলিসি বোঝায়, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়।
- 1.18 "আরএ" এর অর্থ পেইউ ফাইন্যান্স দ্বারা নিযুক্ত একজন পুনরুদ্ধার এজেন্ট।
- 1.19 "আরবিআই" এর অর্থ ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক।
- 1.20 "আরবিআই আইন" বলতে বোঝায় রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া আইন, 1934,-কে বোঝায় যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়।
- 1.21 "আরবিআই এসবিআর মাস্টার ডিরেকশনস" বলতে বোঝায় মাস্টার ডিরেকশন - রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ) ডিরেকশনস, 2023 যা 19 অক্টোবর 2023 তারিখে আরবিআই কর্তৃক জারি করা হয়েছে, যার রেফারেন্স নম্বর RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়।

2 ব্যাখ্যা

এখানে স্পষ্টভাবে সংজ্ঞায়িত না করা হলে, এই ন্যায্য আচরণ বিধিতে ব্যবহৃত সমস্ত বড় **হরফের** শব্দের অর্থ কোম্পানির আইন, RBI SBR মাস্টার নির্দেশিকা, RBI আইন, RBI দ্বারা সময়ে সময়ে জারি করা কোনো বিজ্ঞপ্তি, নির্দেশিকা এবং/অথবা সার্কুলার এবং/অথবা **PayU Finance**-এর অন্য কোনো প্রযোজ্য নীতি বা ব্যবসায়িক নথিতে প্রদত্ত অর্থ অনুযায়ী হবে।

ভূমিকা

3 পটভূমি

- 3.1 পেইউ ফাইন্যান্স NBFC গ্রহীতা নন-ডিপোজিট হিসাবে কাজ করে এবং RBI SBR মাস্টার নির্দেশের পরিপ্রেক্ষিতে NBFC-ML হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ করা হয়েছে। এটি বিভিন্ন ব্যবসায় জড়িত, যার মধ্যে প্রধানত অ্যাপ্লিকেশন ভিত্তিক নিরাপত্তাহীন ঋণ প্রদান করা অন্তর্ভুক্ত, যেমন ব্যক্তিগত ঋণ, ভোক্তা ঋণ, লেনদেন সংক্রান্ত ক্রেডিট, ব্যবসায়িক ঋণ, এছাড়াও কিছু প্রযুক্তি সম্পর্কিত সেবা, আর্থিক সেবা বা উভয়ের সংমিশ্রণ প্রদান করা।
- 3.2 পেইউ ফাইন্যান্স এছাড়াও নিরাপত্তায়ুক্ত ঋণ খাতে প্রবেশের সুযোগ অনুসন্ধান করছে। এই উদ্যোগের অংশ হিসেবে, পেইউ ফাইন্যান্স অন্যান্য আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলির সঙ্গে সরাসরি হস্তান্তর চুক্তির মাধ্যমে ঋণ অর্জন করা শুরু করেছে, যা সম্পত্তির বন্ধক বা ঋণগ্রহীতা বা অন্যান্য দায়িত্বশীল ব্যক্তির সম্পদের হাইপোথেকেশন দ্বারা সুরক্ষিত।

4 উদ্দেশ্য

- এই ন্যায্য অনুশীলন কোডের উদ্দেশ্যগুলি হল:
- 4.1 নিশ্চিত করে যে পেইউ ফাইন্যান্স -এর কার্যক্রম তার শক্তিশালী অঙ্গীকারের প্রতিফলন ঘটায়, যাতে এটি তার আর্থিক সেবা ও পণ্য, ঋণ প্রদানসহ, সকল অংশীদারের প্রতি ন্যায়সঙ্গত ও সমানভাবে প্রদান করে।
- 4.2 নিশ্চিত করে যে পেইউ ফাইন্যান্স তার সমস্ত কার্যক্রমের প্রতিটি ক্ষেত্রে অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক লেনদেনে ন্যায্য আচরণ প্রতিষ্ঠা এবং বাস্তবায়ন করে।
- 4.3 পেইউ ফাইন্যান্স -এর সমস্ত গ্রাহকের সঙ্গে ন্যায্য ও সঙ্গতিপূর্ণ আচরণ করা এবং বর্তমান নিয়ন্ত্রক ও আইনগত প্রয়োজনীয়তার অনুযায়ী কার্যক্রম পরিচালনা করা।

5 পর্যালোচনা

- এই ন্যায্য অনুশীলন কোডটি নিম্নলিখিত অংশগুলিতে বিভক্ত:
- 5.1 **অংশ 1 (মূল অঙ্গীকার এবং লক্ষ্যসমূহ)** এই ন্যায্য আচরণ বিধির প্রযোজ্যতা, মূল অঙ্গীকার এবং লক্ষ্যসমূহের সংক্ষিপ্ত বিবরণ প্রদান করে, যা পেইউ ফাইন্যান্স -এর সঙ্গে সম্পর্কিত।
- 5.2 **অংশ 2(মার্গদর্শক নীতি এবং প্রয়োজনীয়তা)** RBI SBR মাস্টার নির্দেশিকায় নির্ধারিত নির্দেশনা অনুযায়ী নিম্নলিখিত বিষয়গুলির জন্য মার্গদর্শক নীতি এবং প্রয়োজনীয়তা নির্ধারণ করে:
- 5.2.1 কেএফএস;
- 5.2.2 আবেদন এবং সুবিধার প্রক্রিয়াকরণ;
- 5.2.3 সুবিধার শর্তাবলী মূল্যায়ন;
- 5.2.4 শর্তাবলীর বিবরণ সহ সুবিধার অধীনে ঋণ বিতরণ; এবং
- 5.2.5 বিতরণ-পরবর্তী তত্ত্বাবধান এবং পর্যবেক্ষণ।
- 5.3 **অংশ 3 (পর্যালোচনা এবং তত্ত্বাবধান)** এই ন্যায্য অনুশীলন কোডের মূল্যায়ন এবং পর্যালোচনার জন্য সাধারণ শর্তাবলী এবং পদ্ধতিগত দিকগুলি নির্ধারণ করে।

পর্ব 1

প্রধান অঙ্গীকার এবং উদ্দেশ্য

6 প্রযোজ্যতা

- 6.1 এই ন্যায্য আচরণ বিধি পেইউ ফাইন্যান্স -এ প্রযোজ্য এবং পেইউ ফাইন্যান্স যে কোনো মাধ্যমে, যেমন ইন্টারনেট বা কাউন্টারের মাধ্যমে, তার গ্রাহকদের প্রদান করা সমস্ত পণ্য এবং সেবার জন্য প্রযোজ্য।
- 6.2 এই ন্যায্য আচরণ বিধি পেইউ ফাইন্যান্স -এর সকল কর্মচারী, ঠিকাদার এবং অন্যান্য প্রতিনিধির জন্য প্রযোজ্য।

7 মূল প্রতিশ্রুতি

তার ব্যবসা ন্যায্য এবং স্বচ্ছভাবে পরিচালনার জন্য, পেইউ ফাইন্যান্স এই ন্যায্য আচরণ বিধি প্রণয়ন এবং গ্রহণ করেছে। এই বিধি ঋণ প্রদানের ব্যবসা পরিচালনা এবং গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেন করার সময় অনুসরণ করার জন্য ন্যায্য আচরণের মান নির্ধারণ করে, যা RBI SBR মাস্টার নির্দেশিকার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ।

8 উদ্দেশ্য

8.1 নিশ্চিত করতে হবে যে:

- 8.1.1 পেইউ ফাইন্যান্স স্বচ্ছতা বজায় রাখে যাতে গ্রাহকরা পেইউ ফাইন্যান্স -এর প্রদত্ত পণ্য ও সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত ঝুঁকি ভালোভাবে বুঝতে পারেন।
- 8.1.2 পেইউ ফাইন্যান্স, তার বিক্রেতা এবং গ্রাহকের মধ্যে বিশ্বাস এবং নৈতিক নীতির ভিত্তিতে বন্ধুত্বপূর্ণ সম্পর্ক উন্নীত করা হয়।
- 8.1.3 পেইউ ফাইন্যান্স-এর গ্রাহকদের জন্য প্রদত্ত পণ্য এবং সেবা প্রযোজ্য আইনের অধীনে নির্ধারিত মানের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ থাকে।
- 8.1.4 পেইউ ফাইন্যান্স তার সেবাসমূহের সঙ্গে সম্পর্কিত অভিযোগসমূহ দ্রুত এবং কার্যকরভাবে পরিচালনা করে।
- 8.1.5 পেইউ ফাইন্যান্স তার গ্রাহকদের মধ্যে আত্মবিশ্বাস তৈরি করে যাতে তারা পেইউ ফাইন্যান্স -এর প্রদত্ত পণ্য ও সেবা ব্যবহার করতে পারে।

অংশ ২

নিদেশিকা নীতি এবং প্রয়োজনীয়তা

৯ নির্দেশিকা নীতি এবং প্রয়োজনীয়তা

৯.১ মূল তথ্য বিবৃতি^১

- ৯.১.১ পেইউ ফাইন্যান্স সমস্ত সম্ভাব্য গ্রাহককে একটি মূল তথ্য সংক্ষিপ্ত ফর্ম (KFS) প্রদান করবে (RBI দ্বারা নির্ধারিত ফরম্যাট অনুযায়ী), যাতে তারা ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে সঠিক তথ্যের ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত নিতে পারে।^২
- ৯.১.২ KFS ইংরেজি ভাষায় বা গ্রাহক দ্বারা বোঝা যায় এমন অন্য কোনো ভাষায় লেখা হবে, যা গ্রাহক পেইউ ফাইন্যান্স -কে জানাবেন। KFS-এর বিষয়বস্তু গ্রাহককে বোঝানো হবে (প্রয়োজনে) এবং নিশ্চিতকরণ নেওয়া হবে যে তারা এটি বুঝেছেন।^৩
- ৯.১.৩ KFS-এ অবশ্যই ঋণের বার্ষিক শতাংশ হারে (APR) হিসাবের পত্র এবং ঋণের মেয়াদের ওপর ঋণের কিস্তি সূচি (অ্যামর্টাইজেশন শিডিউল) অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে। APR-এ পেইউ ফাইন্যান্স দ্বারা আরোপিত সমস্ত চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকবে। এছাড়াও, বিমা চার্জ, আইনগত চার্জ ইত্যাদি যা তৃতীয় পক্ষের সেবাদাতাদের পক্ষ থেকে বাস্তব খরচ অনুযায়ী সংগ্রহ করা হতে পারে, সেগুলিও APR-এর অংশ হবে এবং আলাদাভাবে প্রকাশ করতে হবে।^৪
- ১.১.১ Any charges not mentioned in the KFS explicitly, cannot be recovered from the Customer at any point, without the express consent of the Customer.^১
- ৯.১.৪ KFS-এ স্পষ্টভাবে উল্লেখিত নয় এমন কোনো চার্জ গ্রাহকের স্পষ্ট সম্মতি ছাড়া কখনোই গ্রাহকের কাছ থেকে পুনরুদ্ধার করা যাবে না।^৫
- ৯.১.৫ KFS অবশ্যই একটি অনন্য প্রস্তাব নম্বরসহ জারি করা হবে এবং এটি ঋণের মেয়াদ ৭ (সাত) দিন বা তার বেশি হলে কমপক্ষে ৩(তিন) দিন এবং ঋণের মেয়াদ ৭ (সাত) দিনের কম হলে কমপক্ষে ১ (এক) দিন পর্যন্ত বৈধ থাকবে।^৬
- ৯.১.৬ KFS অবশ্যই ঋণ চুক্তির অংশ হিসেবে প্রদর্শনের জন্য একটি সংক্ষিপ্ত সারসংক্ষেপ বাক্স হিসাবেও অন্তর্ভুক্ত করা হবে।^৭

৯.২ সুবিধা - প্রয়োগ এবং প্রক্রিয়াজাতকরণ^৮

- ৯.২.১ গ্রাহকের সাথে করা সমস্ত ধরনের যোগাযোগ (ঋণের শর্তাবলীসহ) মূলত ইংরেজি ভাষায় করা হবে, যদি না কোনো গ্রাহক অন্য ভাষায় করার অনুরোধ করেন এবং পেইউ ফাইন্যান্স তা মেনে নেয়।
- ৯.২.২ সম্ভাব্য গ্রাহকদের জন্য প্রদত্ত সুবিধার সমস্ত আবেদন ফর্মে গ্রাহকের মৌলিক তথ্য এবং গ্রাহকের অঙ্গীকার ও নিশ্চিতকরণ থাকবে। গ্রাহক ফর্ম পূরণ করবেন এবং অন্যান্য সুবিধা সম্পর্কিত নথি গ্রহণ

^১ Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions and KFS Circular.

^২ 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.

^৩ 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.

^৪ Paragraphs 6 and 7 of KFS Circular.

^৫ Paragraph 8 of KFS Circular.

^৬ Paragraph 5 of the KFS Circular.

^৭ Paragraph 9 of the KFS Circular.

^৮ Paragraph 45.1 of the RBI SBR Master Directions.

করবেন, যার মধ্যে সাধারণ নিয়ম এবং গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী থাকতে পারে, যা গ্রাহকের স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে। এটি নিশ্চিত করে যে গ্রাহক অন্যান্য NBFC-এর প্রস্তাবিত শর্তাবলীর সঙ্গে তুলনা করতে পারেন এবং সচেতনভাবে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। আবেদন ফর্মে সেই ফর্মের সঙ্গে জমা দিতে প্রয়োজনীয় তথ্য ও নথির তালিকাও অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে।⁹

- 9.2.3 পেইউ ফাইন্যান্স সমস্ত সুবিধা আবেদনপত্র গ্রহণের স্বীকারোক্তি দেবে এবং যথাযথভাবে চেষ্টা করবে যে সমস্ত আবেদনপত্র একটি যৌক্তিক সময়ের মধ্যে এবং যেকোনো অবস্থায় আইনের দ্বারা নির্ধারিত সর্বোচ্চ সময়সীমার মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয় (যেখানে এটি নির্ধারিত আছে)।

9.3 সুবিধা মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী¹⁰

- 9.3.1 পেইউ ফাইন্যান্স তার সমস্ত সুবিধা আবেদনপত্রকে পেইউ ফাইন্যান্স -এর ঝুঁকি মূল্যায়ন প্রক্রিয়ার অনুযায়ী বিবেচনা করবে।
- 9.3.2 এই সুবিধার অধীনে ঋণ অনুমোদনের আগে পায়ু ফাইন্যান্স সম্ভাব্য গ্রাহকের ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা মূল্যায়ন করবে।
- 9.3.3 পেইউ ফাইন্যান্স গ্রাহককে ফ্যাসিলিটির অধীনে ইংরেজিতে লিখিতভাবে (প্রকৃত বা ইলেকট্রনিক আকারে) ঋণ প্রদান করবে, যদি না গ্রাহক অন্যথায় অনুরোধ করেন এবং পেইউ ফাইন্যান্স অন্যথায় সম্মত হয়, অথবা অন্য কোনও ভাষায় এবং গ্রাহককে অন্যান্য বিবরণের মধ্যে নিম্নলিখিত তথ্য প্রদান করবে:
- (i) সুবিধার অধীনে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ;
 - (ii) বার্ষিক সুদের হার এবং তার প্রয়োগের পদ্ধতি সহ শর্তাবলী এবং গ্রাহকের সেই শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা তার রেকর্ডে সংরক্ষণ করণ;
 - (iii) যদি প্রযোজ্য হয়, প্রযোজ্য আইনের অধীনে এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত শাস্তিমূলক চার্জ নীতি অনুযায়ী, বিলম্বিত পরিশোধের জন্য প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জের বিস্তারিত তথ্য (মোট হরফে প্রদান করতে হবে) প্রদান করা হবে।
- 9.3.4 পেইউ ফাইন্যান্স গ্রাহকের প্রদত্ত তথ্য ও নথি সংশ্লিষ্ট পণ্য ও সেবার জন্য পূর্বনির্ধারিত যোগ্যতা মানদণ্ডের ভিত্তিতে মূল্যায়ন করবে।
- 9.3.5 গ্রাহক সুবিধার জন্য আবেদন করার সময়, পেইউ ফাইন্যান্স গ্রাহকের প্রদত্ত তথ্য যাচাই করার জন্য এককালীন সম্মতি গ্রহণ করবে। এই তথ্য যাচাই করা হবে রেফারেন্স পরীক্ষা, ক্রেডিট ব্যুরো ও অন্যান্য অনুরূপ সেবাপ্রদানকারীদের কাছে অনুসন্ধান করে অথবা প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী অন্য যে কোনো বৈধ পদ্ধতিতে।
- 9.3.6 পেইউ ফাইন্যান্স গ্রাহকের দ্বারা ঋণের শর্তাবলীর সমস্ত গ্রহণযোগ্যতা নথিভুক্ত করে রাখবে।
- 9.3.7 সুবিধা গ্রহণ বা চুক্তি সম্পাদনের সময়, পেইউ ফাইন্যান্স গ্রাহকদের কাছে সুবিধা সম্পর্কিত নথির একটি ডিজিটাল স্বাক্ষরিত ইলেকট্রনিক কপি প্রদান করবে। এর মধ্যে থাকবে ঋণ চুক্তি (যা গ্রাহক

⁹ Paragraph 45.1.2 of the RBI SBR Master Directions.

¹⁰ Paragraph 45.2 of the RBI SBR Master Directions.

বুঝতে পেরেছেন), আবেদন ফর্ম, মূল তথ্য এবং বিবৃতি, সাধারণ শর্তাবলী, গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী এবং ঋণ চুক্তির সাথে সংযুক্ত অন্য কোনো সংযোজন।¹¹

9.4 শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ সুবিধার অধীনে ঋণ বিতরণ¹²

9.4.1 পেইউ ফাইন্যান্স করবে:

- (i) সমস্ত প্রাসঙ্গিক নথি সম্পাদনের শর্তে গ্রাহকদের জন্য প্রাপ্য অর্থ বিতরণের সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান করা, যার মধ্যে গ্রাহকের কাছ থেকে নিশ্চিতকরণ গ্রহণ করা যে গ্রাহকের প্রদত্ত তথ্য সত্য, সঠিক, শুদ্ধ এবং সম্পূর্ণ থাকবে যতক্ষণ না গ্রাহক তার দায়িত্ব থেকে রেহাই পান।
- (ii) গ্রাহককে (ইংরেজিতে অথবা গ্রাহকের অনুরোধে এবং PAYU FINANCE-এর সম্মতিতে অন্য কোনো ভাষায়) সুবিধার শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তনের, যেমন সুদের হার, সেবা চার্জ এবং পূর্বপরিশোধ চার্জ সম্পর্কে নোটিশ প্রদান করা। এই নোটিশ গ্রাহককে দেওয়া যেতে পারে PAYU FINANCE-এর প্ল্যাটফর্মে আপডেটকৃত শর্তাবলীর বিজ্ঞপ্তি প্রদানের মাধ্যমে এবং/অথবা গ্রাহকের নিবন্ধিত যোগাযোগের মাধ্যমে তথ্য ভাগ করে এবং সংশ্লিষ্ট নথিতে পরিবর্তনগুলি অন্তর্ভুক্ত করার মাধ্যমে।
- (iii) নিশ্চিত করা যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যতের জন্য প্রযোজ্য হবে এবং সেই পরিবর্তনগুলি ঋণ চুক্তিতে যথাযথভাবে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

9.5 বিতরণ-পরবর্তী তত্ত্বাবধান¹³

9.5.1 পেইউ ফাইন্যান্স করবে:

- (i) নিশ্চিত করা যে সুবিধা নথির অধীনে অর্থ তোলা/অগ্রিম পরিশোধ বা কার্য সম্পাদনের সিদ্ধান্ত সুবিধা নথির শর্তাবলীর সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ।
- (ii) যদি প্রযোজ্য হয়, সমস্ত পাওনা পরিশোধের পরে বা সুবিধার অধীনে ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পরে সমস্ত জামানত মুক্তি দেওয়া হবে, তবে গ্রাহকের বিরুদ্ধে থাকা অন্য কোনো বৈধ দাবি বা লিয়েন সংরক্ষিত থাকবে। যদি সেট-অফের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, পেইউ ফাইন্যান্স গ্রাহককে এ বিষয়ে নোটিশ দেবে, যার মধ্যে অবশিষ্ট দাবির সকল বিস্তারিত এবং কোন শর্তে পেইউ ফাইন্যান্স জামানত সংরক্ষণ করতে পারে তা উল্লেখ থাকবে যতক্ষণ না প্রাসঙ্গিক দাবি সমাধান হয়।
- (iii) ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ/সমাধানের 30 দিনের মধ্যে যে কোনো রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জ মুছে ফেলা হবে।¹⁴
- (iv) গ্রাহককে সুবিধা দেওয়া হবে যে তারা মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তি সম্পর্কিত নথি সংগ্রহ করতে পারবেন সেই শাখা থেকে যেখানে ঋণ খাতা পরিচালিত হয়েছে বা অন্য কোনো অফিস থেকে যেখানে নথিগুলি উপলব্ধ, গ্রাহকের পছন্দ অনুযায়ী।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) ঋণ অনুমোদন পত্রে, যা প্রযোজ্য তারিখের পরে জারি করা হয়েছে, মূল চলমান/অচল সম্পত্তি সম্পর্কিত নথি ফেরতের সময়সীমা এবং স্থান উল্লেখ করতে হবে।
- (vi) ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ/সমাধানের 30 দিনের পরেও মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তি সম্পর্কিত নথি মুক্তি না দেওয়া বা প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে চার্জ স্যাটিসফ্যাকশন ফর্ম দাখিল না করার ক্ষেত্রে, পেইউ ফাইন্যান্স গ্রাহককে এ ধরনের বিলম্বের কারণ জানাবে। যদি বিলম্ব পেইউ ফাইন্যান্স-এর কারণে ঘটে, তবে তারা গ্রাহককে প্রতিদিনের বিলম্বের জন্য ₹5000 টাকা হারে ক্ষতিপূরণ দেবে।¹⁶
- 9.5.2 মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তি সম্পর্কিত নথি আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে ক্ষতিগ্রস্ত বা হারিয়ে গেলে, পেইউ ফাইন্যান্স গ্রাহককে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তি নথির ডুপ্লিকেট/সার্টিফিকেট কপি প্রাপ্তিতে সহায়তা করবে এবং এর সাথে সম্পর্কিত খরচ বহন করবে, পাশাপাশি উপরে প্যারাগ্রাফ 9.5.1-এ উল্লেখিত ক্ষতিপূরণও প্রদান করবে। তবে, এমন ক্ষেত্রে এই প্রক্রিয়া সম্পন্ন করতে পেইউ ফাইন্যান্স-এর জন্য অতিরিক্ত 30 দিনের সময় থাকবে এবং বিলম্বিত সময়ের জরিমানা তারপরে (অর্থাৎ মোট 60 দিনের পরে) গণনা করা হবে।
- 9.5.3 ইএমআইতে ফ্লোটিং সুদের হার রিসেট করা:¹⁷
- (i) ঋণ অনুমোদনের সময়, পেইউ ফাইন্যান্স গ্রাহকদের স্পষ্টভাবে জানাবে যে বেঞ্চমার্ক সুদের হারের পরিবর্তনের প্রভাব ঋণের উপর কীভাবে পড়তে পারে, যার ফলে EMI এবং/অথবা মেয়াদে পরিবর্তন হতে পারে। এরপর, উপরোক্ত কারণে EMI, মেয়াদ বা উভয়ের কোনো বৃদ্ধি হলে তা যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে গ্রাহককে তৎক্ষণাত জানানো হবে।
- (ii) সুদের হার পুনঃনির্ধারণের সময়, পেইউ ফাইন্যান্স গ্রাহকদের তার অভ্যন্তরীণ নীতি অনুযায়ী স্থির সুদের হারে পরিবর্তনের সুযোগ প্রদান করবে। নীতিতে, অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে, ঋণের মেয়াদে গ্রাহক কতবার এই পরিবর্তন করতে পারবেন তা নির্ধারিত থাকতে পারে।
- (iii) গ্রাহকদেরকে নিম্নলিখিত বিকল্পও দেওয়া হবে: (a) EMI বাড়ানো বা ঋণের মেয়াদ বাড়ানো বা উভয় বিকল্পের সংমিশ্রণ; এবং (b) ঋণের মেয়াদের যেকোনো সময় আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে পূর্বপরিশোধ করা। ফরক্লোজার চার্জ/পূর্বপরিশোধ জরিমানা প্রযোজ্য নির্দেশনার অধীনে হবে।
- (iv) ফ্লোটিং রেট থেকে ফিক্সড রেটে ঋণ পরিবর্তনের জন্য প্রযোজ্য সমস্ত চার্জ এবং উপরোক্ত বিকল্পগুলি প্রয়োগের সাথে সম্পর্কিত অন্যান্য সেবা চার্জ/প্রশাসনিক খরচগুলি স্বচ্ছভাবে ঋণ অনুমোদন পত্রে উল্লেখ করা হবে এবং পেইউ ফাইন্যান্স সময়ে সময়ে এই চার্জ/খরচ সংশোধন করলে তা গ্রাহকের কাছে জানানো হবে।
- (v) পেইউ ফাইন্যান্স নিশ্চিত করবে যে ফ্লোটিং রেট ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি করলে ঋণের কিস্তি বাড়ার ফলে ঋণের মূল পরিমাণ কমার পরিবর্তে বাড়বে না, অর্থাৎ নেতিবাচক অ্যামর্টাইজেশন হবে না।
- (vi) পেইউ ফাইন্যান্স গ্রাহকদের কাছে যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে প্রতি ত্রৈমাসিক শেষে একটি বিবৃতি প্রদান করবে/উপলব্ধ করবে, যা ন্যূনতমভাবে প্রদর্শন করবে এখন পর্যন্ত আদায়কৃত মূলধন ও সুদের পরিমাণ, EMI-এর পরিমাণ, অবশিষ্ট EMI-এর সংখ্যা এবং ঋণের পুরো

¹⁶ Paragraph 45.5.2 of the RBI SBR Master Directions.

¹⁷ Paragraph 45.6 of the RBI SBR Master Directions.

মেয়াদে বার্ষিক সুদের হার/বার্ষিক শতাংশ হার। পেইউ ফাইন্যান্স নিশ্চিত করবে যে বিবৃতিগুলি সহজ এবং গ্রাহকের জন্য সহজে বোঝার মতো হবে।

9.6 বকেয়া আদায়

- 9.6.1 যদি গ্রাহক প্রদত্ত পরিশোধের শর্তাবলী মেনে না চলে, পেইউ ফাইন্যান্স পাওনা আদায়ের জন্য একটি নির্ধারিত প্রক্রিয়া নির্ধারণ করবে।
- 9.6.2 পেইউ ফাইন্যান্স গ্রাহককে পরিশোধের বিষয়টি স্মরণ করানোর জন্য নোটিশ পাঠানো, ব্যক্তিগতভাবে সাক্ষাৎ করা বা চুক্তিগত/আইনি উপায় গ্রহণ করা অথবা বিশেষায়িত পুনরুদ্ধার সংস্থার সহায়তা নেওয়ার অধিকার সংরক্ষণ করবে।
- 9.6.3 যদি পেইউ ফাইন্যান্স জামানত পুনরুদ্ধার বা পাওনা আদায়ের জন্য ব্যবস্থা গ্রহণ করে, তবে এই উদ্দেশ্যে নিযুক্ত সমস্ত কর্মচারী বা তৃতীয় পক্ষকে নিম্নলিখিত প্রোটোকলগুলি অনুসরণ করতে হবে:
- (i) গ্রাহকদের সঙ্গে তাদের স্বাভাবিক ব্যবসা/পেশা স্থান বা আবাসস্থলে ব্যবসায়িক সময়ের মধ্যে যোগাযোগ করা হবে এবং যদি যুক্তিসঙ্গত হয় তবে নির্দিষ্ট সময়ে কল এড়ানোর জন্য গ্রাহকের অনুরোধ বিবেচনা করা হবে।
 - (ii) গ্রাহকের মর্যাদা সর্বদা সম্মানিত করা; এবং
 - (iii) গ্রাহকদের সাথে সকল মিথস্ক্রিয়া সুষ্ঠুভাবে হতে হবে এবং কোনোভাবেই গ্রাহকদের হয়রানি করার উদ্দেশ্যে নয়।
- 9.6.4 পেইউ ফাইন্যান্স-এর ঋণ চুক্তিতে প্রযোজ্য আইনের অনুযায়ী গ্রাহকের সঙ্গে একটি আইনি কার্যকর পুনরুদ্ধার ধারা অন্তর্ভুক্ত থাকবে। পেইউ ফাইন্যান্স সমস্ত মতবিরোধ বা বিরোধকে যথাযথভাবে সমাধান করার জন্য যথাযথ প্রচেষ্টা করবে, পেইউ ফাইন্যান্স-এর অভিযোগ নিবারণ নীতি অনুযায়ী অভিযোগ সমাধান প্রক্রিয়ার মাধ্যমে।

9.7 প্রি-পেমেন্ট চার্জ

- 9.7.1 সুবিধার অধীনে ফিক্সড রেট ঋণের জন্য, পেইউ ফাইন্যান্স গ্রাহককে পূর্বপরিশোধের বিকল্প প্রদান করবে এবং সমস্ত অতিরিক্ত সুদের তথ্য গ্রাহককে জানাবে।
- 9.7.2 প্রিপেমেন্ট চার্জের যেকোনো পরিবর্তন গ্রাহককে লিখিতভাবে জানাতে হবে।
- 9.7.3 প্রযোজ্য আইনের প্রতি কোনও বাধা না দিয়ে, পেইউ ফাইন্যান্স ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনও উদ্দেশ্যে পৃথক গ্রাহকদের প্রদত্ত সুবিধার অধীনে, সহ-বাধ্যবাধকতা সহ বা ছাড়াই, কোনও ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনের উপর ফোরক্লোজার ফি/প্রিপেমেন্ট জরিমানা ধার্য করবে না।
- 9.7.4 পেইউ ফাইন্যান্স তার বিবেচনায়, উপরের প্যারাগ্রাফ 9.7.3-এ উল্লেখিত ব্যতীত সুবিধার অন্যান্য ফ্লোটিং রেট টার্ম ঋণে পূর্বপরিশোধ চার্জ আরোপ করতে পারে, যা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের (ঋণের পূর্বপরিশোধ চার্জ) নির্দেশিকা, 2025-এর সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।

10 সুদের হার এবং চার্জ নিয়ন্ত্রণ

- 10.1 পেইউ ফাইন্যান্স এর সুদের হারের মডেলটি তার সুদের হার নীতিতে সেট করা হয়েছে।

- 10.2 পেইউ ফাইন্যান্স সর্বদা তার নিজস্ব সুদের হার নীতি, শাস্তিমূলক চার্জ নীতি এবং প্রযোজ্য আইন অনুসারে সুদ এবং অন্যান্য চার্জ আরোপ করবে এবং সমস্ত বিবরণ ও সুদের হার গ্রাহকদের আবেদন ফর্ম, অনুমোদন পত্র, KFS, সুবিধা নথি বা অন্যান্য যোগাযোগের মাধ্যমে প্রকাশ করা হবে।

11 সাধারণ¹⁸

- 11.1 আরবিআই এসবিআর মাস্টার নির্দেশিকা অনুসারে, পেইউ ফাইন্যান্স করবে:
- 11.1.1 সুবিধা নথিতে উল্লেখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত ক্লায়েন্টের ব্যবসায়িক কার্যক্রমে হস্তক্ষেপ না করা অথবা যদি না মনে হয় যে ক্লায়েন্ট যে তথ্য প্রকাশের জন্য অনুরোধ করেছেন তা প্রকাশ করা হয়নি;
- 11.1.2 গ্রাহকের সঙ্গে কার্যকর করা সুবিধা নথির অনুযায়ী, গ্রাহক যখন ঋণ খাত স্থানান্তরের জন্য পেইউ ফাইন্যান্স-কে অনুরোধ করবেন, তার 21 দিনের মধ্যে সম্মতি বা প্রত্যাখ্যান জানানো হবে;
- 11.1.3 এই সুবিধার আওতায় ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে অযথা হয়রানির আশ্রয় না নেওয়া; এবং
- 11.1.4 নিশ্চিত করুন যে এর কর্মীরা উপযুক্তভাবে গ্রাহকদের সাথে মোকাবিলা করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।
- 11.2 পেইউ ফাইন্যান্স যুক্তিসঙ্গত পদক্ষেপ নেবে যাতে DSAs/DMA/RAস আউটসোর্সিং নীতির অধীনে নির্ধারিত দায়িত্বগুলি পরিচালনা করার জন্য প্রশিক্ষিত হয়।¹⁹
- 11.3 DSA/ DMA/ RA-রা এই ন্যায্য আচরণ বিধির সংযোজন 1-এ উল্লেখিত আচরণবিধি অনুসরণ করবে এবং নিয়োগ/পুনঃনিয়োগের সময় সংযোজন 2-এ উল্লেখিত ফর্মে PayU Finance-কে একটি অঙ্গীকারপত্র দাখিল করবে।
- 11.4 পেইউ ফাইন্যান্স শারীরিক বা দৃষ্টিহীন প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের ঋণসহ পণ্য ও সুবিধা প্রদানে কোনো প্রকার বৈষম্য করবে না। তাদের সমস্ত শাখা এ ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন সুবিধা গ্রহণে সর্বোচ্চ সহায়তা প্রদান করবে। পেইউ ফাইন্যান্স সমস্ত স্তরের কর্মচারীদের জন্য পরিচালিত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে এমন একটি উপযুক্ত মডিউল অন্তর্ভুক্ত করবে, যা আইন এবং আন্তর্জাতিক সংবিধান অনুযায়ী প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সম্পর্কিত। পেইউ ফাইন্যান্স প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগ সমাধান নিশ্চিত করবে।
- 11.5 পেইউ ফাইন্যান্স স্বর্ণের বিনিময়ে ঋণ প্রদানের জন্য একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি প্রণয়ন করবে, যা স্বর্ণের গহনার বিরুদ্ধে ঋণ প্রদানের জন্য প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকায় নির্ধারিত সমস্ত দিককে অন্তর্ভুক্ত করবে।
- 11.6 পেইউ ফাইন্যান্স RBI ইন্টিগ্রেটেড ওয়ুডসম্যান স্কিম, 2021 এর বিধান মেনে চলবে।

12 বোর্ডের দায়িত্ব

বোর্ড করবেঃ

- 12.1 পেইউ ফাইন্যান্স -এর সুদের হার নীতি অনুযায়ী সুদের হার নির্ধারণ, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও প্রক্রিয়া নির্ধারণ করা হবে।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 ফাইন্যান্স অভিযোগ প্রতিকার নীতিতে²¹ বর্ণিত যথাযথ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা স্থাপন করা; এবং
- 12.3 পেইউ ফাইন্যান্স -এর অভিযোগ নিবারণ নীতিতে নির্ধারিত অভিযোগ সমাধান প্রক্রিয়াটি সময়ে সময়ে পর্যালোচনা করা হবে এবং বিভিন্ন ব্যবস্থাপনার স্তরে সেই পর্যালোচনার জন্য সময়সীমা নির্ধারণ করা হবে।

²⁰ Paragraph 45.12 of the RBI SBR Master Directions

²¹ Paragraph 45.8 of the RBI SBR Master Directions

পর্ব ৩

পর্যালোচনা এবং তত্ত্বাবধান

13 বোর্ড অনুমোদন

বোর্ড এই নথিটিকে পেইউ ফাইন্যান্স -এর ন্যায্য অনুশীলন কোড হিসাবে পর্যালোচনা করেছে, অনুমোদন করেছে এবং গ্রহণ করেছে।

14 পর্যালোচনার সময়কাল

RBI SBR মূল নির্দেশাবলী, RBI আইন এবং এর অধীনে প্রণীত নিয়মগুলির কোনও পরিবর্তন, সংশোধন বা পরিপূরক মেনে চলা নিশ্চিত করার জন্য এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডটি বোর্ডের দ্বারা পর্যায়ক্রমিক ভিত্তিতে পর্যালোচনা করা হবে।²²

15 সংশোধনী

15.1 এই ন্যায্য অনুশীলন কোডের যেকোনো সংশোধনী বোর্ড কর্তৃক পর্যালোচনা এবং অনুমোদিত হবে।

15.2 এই ন্যায্য অনুশীলন কোডের বিধানগুলি বিষয়বস্তু সম্পর্কিত প্রযোজ্য আইন এবং বিধি (নিয়ম, প্রবিধান এবং বিজ্ঞপ্তি সহ) অনুসারে সময়ে সময়ে সংশোধন করা যেতে পারে। যদি এই ন্যায্য অনুশীলন কোডের কোনও বিধান প্রযোজ্য আইন এবং বিধিগুলির সাথে অসঙ্গতিপূর্ণ হয় (পরবর্তী কোনও সংশোধন, স্পষ্টীকরণ, বিজ্ঞপ্তি ইত্যাদি সহ), প্রযোজ্য আইন এবং বিধিগুলির প্রাসঙ্গিক বিধান এই বিধানের উপর প্রাধান্য পাবে এবং প্রযোজ্য আইন এবং বিধি পরিবর্তনের কার্যকর তারিখ থেকে প্রযোজ্য আইন এবং বিধিগুলির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হওয়ার জন্য এই ন্যায্য অনুশীলন কোডটি সংশোধন করা হবে।

16 প্রকাশনা

বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড পেইউ ফাইন্যান্স -এর ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।²³

²² Paragraph 45.8.2 of the RBI SBR Master Directions.

²³ Paragraph 45.10 of the RBI SBR Master Directions.

পরিশিষ্ট 1

DSA/DMA/RA এর জন্য আচরণবিধি

- 1 এই আচরণবিধি পেইউ ফাইন্যান্স দ্বারা সময়ে সময়ে নিয়োগপ্রাপ্ত সকল DSA/ DMA/ RA-র জন্য প্রযোজ্য। এই প্রয়োজনীয়তা অমান্য করলে DSA, DMA বা RA-এর পেইউ ফাইন্যান্স -এর সাথে ব্যবসা স্থায়ীভাবে বন্ধ হওয়ার ঝুঁকি থাকতে পারে।

বিভাগ – A: ডিএসএ এবং ডিএমএ-এর জন্য:

- 2 পেইউ ফাইন্যান্স -এর সঙ্গে নিযুক্ত DSA এবং DMA-দের তাদের দায়িত্ব পালন এবং সেবা প্রদানের সময় এই প্যারাগ্রাফ 2-এ উল্লেখিত নির্দেশনাগুলি অনুসরণ করতে হবে।

2.1 DSAs এবং DMAs করবে

2.1.1 সাধারণ আচরণ

- (i) সমস্ত প্রযোজ্য আইন মেনে চলা;
- (ii) সমস্ত প্রযোজ্য তথ্য গোপনীয়তার নিয়মাবলী মেনে চলা এবং গ্রাহকের তথ্য শুধুমাত্র প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে এবং প্রযোজ্য আইন ও PayU-এর নীতি ও প্রক্রিয়ার অনুযায়ী শেয়ার করা নিশ্চিত করা।
- (iii) গ্রাহকের প্রতি বিনয়ী ও ভদ্র আচরণ করুন;
- (iv) পেইউ ফাইন্যান্স -এর অখণ্ডতা এবং সুনামকে ক্ষতিগ্রস্ত করতে পারে এমন কাজ থেকে বিরত থাকুন;
- (v) সৌজন্যমূলক পরিষেবা নিশ্চিত করুন এবং পেইউ ফাইন্যান্স দ্বারা নির্ধারিত পরিষেবার মান বজায় রাখুন;
- (vi) গ্রাহকের সঙ্গে শুধুমাত্র উপযুক্ত সময়ে যোগাযোগ করা, যদি না গ্রাহকের ব্যবসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতি অন্যভাবে প্রয়োজন করে।
- (vii) গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করার সময় শুধুমাত্র আনুষ্ঠানিক এবং পেশাদার ভাষায় কথা বলুন;
- (viii) গ্রাহকের বাড়িতে যাওয়ার সময় সৌজন্য ও শিষ্টাচার বজায় রাখা;
- (ix) পারিবারিক শোক বা এই জাতীয় অন্যান্য বিপর্যয়কর ঘটনার সময় অনুপযুক্ত সময়ে ফোন করা বা দেখা করা এড়িয়ে চলুন;
- (x) যত্ন এবং সংবেদনশীলতার সাথে দায়িত্ব পালন করুন;
- (xi) গ্রাহকদের সাথে সহজ ব্যবসায়িক ভাষায় লিখিত এবং মৌখিক সকল যোগাযোগ পরিচালনা করুন; এবং
- (xii) গ্রাহকদের সাথে সর্বদা এবং নীতিগত ব্যবসায়িক অনুশীলন অনুসারে ন্যায্য আচরণ করা।

2.1.2 কর্তব্য

- (i) পেইউ ফাইন্যান্স -এর প্রতিনিধি হিসেবে নিজেকে পরিচয় দিতে হবে;
- (ii) গ্রাহকদের কলের সংখ্যা এবং সময় নথিভুক্ত করুন;
- (iii) একজন সম্ভাব্য গ্রাহককে অনুরোধ করার সময় পণ্যের সঠিক নিয়ম এবং শর্তাবলী বর্ণনা করুন; এবং

(iv) গ্রাহক সম্পর্কিত কঠোর গোপনীয়তা বজায় রাখা।

2.1.3 পেইউ ফাইন্যান্সের সাথে যোগাযোগ করা

- (i) পেইউ ফাইন্যান্স দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত অপারেটিং নির্দেশাবলী অনুসরণ করুন এবং প্রশিক্ষণ কর্মসূচীতে অংশগ্রহণ করুন;
- (ii) পেইউ ফাইন্যান্স এর ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত ন্যায্য অনুশীলন কোড মেনে চলবে; এবং
- (iii) কোনো তদন্ত বা তদন্তের ক্ষেত্রে পেইউ ফাইন্যান্স -এর কর্মকর্তাদের সাথে সহযোগিতা করুন।

2.2 DSA এবং DMA রা করবে না:

2.2.1 প্রদত্ত যেকোনো পরিষেবা / পণ্য সম্পর্কে গ্রাহকদের বিভ্রান্ত করা;

2.2.2 গ্রাহকের কাছে নিজেদের ভুলভাবে উপস্থাপন করা;

2.2.3 PayU বা গ্রাহকের সাথে সম্পর্কিত কোনো গোপনীয় তথ্য প্রকাশ করা;

2.2.4 নিজের নাম বা পেইউ ফাইন্যান্স ব্যতীত অন্য কোন কোম্পানি বা সংস্থার নাম ব্যবহার করুন;

2.2.5 গ্রাহক এবং/অথবা পেইউ ফাইন্যান্স দ্বারা অনুমোদিত ব্যক্তি ব্যতীত অন্য যেকোন ব্যক্তির সাথে গ্রাহক স্বার্থ নিয়ে আলোচনায় নিয়োজিত; অথবা

2.2.6 পেইউ ফাইন্যান্স-এর জন্য সম্পাদিত যেকোন পরিষেবার জন্য যে কোনও গ্রাহক / সম্ভাব্য গ্রাহকের কাছ থেকে যে কোনও প্রকারের অর্থপ্রদান/সুবিধা গ্রহণ করুন

বিভাগ – B: RA-এর জন্য

3 পেইউ ফাইন্যান্স কর্তৃক নিযুক্ত RA-দের অবশ্যই সংগ্রহ/পুনরুদ্ধার কার্যক্রম সম্পাদনের সময় নিম্নলিখিত করণীয় এবং বর্জনীয় বিষয়গুলি মেনে চলতে হবে:

করণীয়	অকরণীয়
• কাজের সময় আনুষ্ঠানিক পোশাক পরুন এবং ইতিবাচক মনোভাব নিয়ে আপনার পরিচয়পত্র বহন করুন। • আপনার ভাষা এবং শব্দ ব্যবহারে সর্বদা ভদ্র থাকুন। • গ্রাহকদের সাথে দেখা করার সময় সর্বদা সময়মতো উপস্থিত থাকুন। • গ্রাহকের পরিস্থিতি বিশ্লেষণ করুন। • গ্রাহকের সাথে যেকোনো কথোপকথন মনোরম এবং ভদ্র হওয়া উচিত। • যোগাযোগ ন্যায্য আচরণ এবং বোধগম্যতার উপর ভিত্তি করে হওয়া উচিত। • গ্রাহকের প্রশ্নের সন্তোষজনক উত্তর দেওয়া উচিত।	• গ্রাহকের প্রতি ব্যক্তিগত, কঠোর, আক্রমণাত্মক বা গালিগালাজ করবেন না। • গ্রাহক এবং/অথবা তার পরিবারকে অপমান করবেন না। • গ্রাহক এবং/অথবা পরিবারের সদস্যদের সাথে যোগাযোগ করার সময় অশ্লীল ভাষা বা গালিগালাজ ব্যবহার করবেন না। • ঋণের বকেয়া/বকেয়া পরিমাণ বা গ্রাহকের পরিবারের সদস্য এবং/অথবা প্রতিবেশীদের সাথে সাক্ষাতের উদ্দেশ্য সহ ঋণের বিস্তারিত আলোচনা করবেন না। • শোক, অসুস্থতা, বিবাহ, জন্ম ইত্যাদি সামাজিক

	অনুষ্ঠানে গ্রাহককে ফোন করবেন না।
- গ্রাহকের সাথে সকল যোগাযোগ রেকর্ড এবং রক্ষণাবেক্ষণ করা উচিত। - মাসের যেকোনো আদায় ঋণ বিবরণীতে প্রতিফলিত হওয়া উচিত। - স্বাভাবিক ব্যবসায়িক সময়ের মধ্যে গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করুন। - গ্রাহক এবং তার পরিবারের সদস্যদের মর্যাদা সর্বদা সম্মানিত করা হবে। - যেসব বিষয় নিয়ে কেবল গ্রাহকের সাথেই আলোচনা করতে হবে, তার পরিবারের অন্য কোনও সদস্য এবং/অথবা প্রতিনিধীদের সাথে নয়।	- অস্বাভাবিক সময়ে গ্রাহকদের সাথে দেখা করবেন না বা ফোন করবেন না। - জাতি, বর্ণ বা ধর্মের ভিত্তিতে গ্রাহকদের সাথে বৈষম্য করবেন না।

4 বৃদ্ধি

সন্দেহ হলে হেড অফিসে পেইউ ফাইন্যান্স -এর গ্রাহক পরিষেবা ডেস্কের সাথে যোগাযোগ করুন।

পরিশিষ্ট ২

ঘোষণা-সহ-উদ্দেশ্য

প্রতি,

পেইউ ফাইন্যান্স ইন্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেড (“পেইউ ফাইন্যান্স”)

[•]

বিষয়: আচরণবিধি প্রিয়

মহাশয় / মহাশয়া,

আমি, _____, পেইউ ফাইন্যান্স -এর একজন [ডাইরেক্ট সেলস এজেন্ট / ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট / রিকভারি এজেন্ট], নিশ্চিত করছি যে আমি পেইউ ফাইন্যান্স -এর ন্যায্য আচরণ বিধি এবং ডাইরেক্ট সেলস এজেন্ট, ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট এবং রিকভারি এজেন্টদের জন্য আচরণবিধি (যা সম্মিলিতভাবে "বিধি" নামে পরিচিত) পড়েছি এবং বুঝেছি এবং আমি এই বিধির বর্তমান ফর্ম এবং ভবিষ্যতে সময়ে সময়ে প্রয়োজনীয় যে কোনো আপডেট সম্পর্কে পরিচিত হতে এবং তা মেনে চলতে সম্মত আছি।

আমি আরও সম্মত হচ্ছি যে, যদি আমি কোড মেনে চলতে ব্যর্থ হই, তাহলে পেইউ ফাইন্যান্স আমার বিরুদ্ধে যথাযথ ব্যবস্থা নেওয়ার অধিকার রাখবে।

এই _____ -এ _____, 20 তারিখে স্বাক্ষরিত,

স্বাক্ষর

নাম এজেন্সির নাম