ন্যায্য আচৰণ বিধি

এই ন্যায্য আচৰণ বিধি ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে জাৰি কৰা **ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (অ-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীসমূহ – দায়িত্বশীল ব্যৱসায়িক আচৰণ) নিৰ্দেশনা, ২০২৫**-ৰ অধ্যায় III-ৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি প্ৰস্তুত কৰা হৈছে আৰু ইয়াৰ উদ্দেশ্য হৈছে ঋণগ্ৰহীতাসকলক কোম্পানীয়ে অনুসৰণ কৰা পদ্ধতিসমূহৰ এক কাৰ্যকৰী অৱলোকন প্ৰদান কৰা আৰু কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা বিত্তীয় সুবিধা আৰু সেৱাসমূহৰ ক্ষেত্ৰত অৱগত সিদ্ধান্ত ল'বলৈ সক্ষম কৰা।

এই বিধিত ঋণৰ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ বিষয়ে পৰ্যাপ্ত প্ৰকাশ আৰু ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ সৈতে ব্যৱহাৰ কৰাৰ সময়ত অনুসৰণ কৰিবলগীয়া পদ্ধতিসমূহৰ সাধাৰণ নীতি অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে। এই বিধি চোলামণ্ডলম ইনভেষ্টমেণ্ট এণ্ড ফাইনেন্স কোম্পানী লিমিটেড ("কোম্পানী")-য়ে আগবঢ়োৱা সকলো শ্ৰেণীৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য।

বিধিৰ উদ্দেশ্য

এই বিধিৰ মুখ্য উদ্দেশ্যসমূহ তলত দিয়া হ'লঃ

• ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ সৈতে লেনদেনত নূন্যতম মানদণ্ড স্থাপন কৰি ন্যায্য আৰু স্বচ্ছ ব্যৱহাৰ প্ৰসাৰ কৰা;

• ঋণগ্ৰহীতা আৰু কোম্পানীৰ মাজত ন্যায্য আৰু সৌহাৰ্দ্যপূৰ্ণ সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলা;

• গ্ৰাহক সংযোগৰ ক্ষেত্ৰত নিয়ামকীয় প্ৰয়োজনীয়তাসমূহৰ অনুগত্য নিশ্চিত কৰা;

• গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা অধিক শক্তিশালী কৰা।

ঋণ আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

কোম্পানী ঋণ প্ৰদানৰ ব্যৱসায়ত নিয়োজিত আৰু গাড়ী ঋণ, সম্পত্তিৰ বিপৰীতে ঋণ, গৃহ ঋণ, ক্ষুদ্ৰ আৰু মজলীয়া উদ্যোগ ঋণ, জামিনযুক্ত ব্যৱসায়িক আৰু ব্যক্তিগত ঋণ, গ্ৰাহক আৰু ক্ষুদ্ৰ উদ্যোগ ঋণ, গ্ৰাহক টেকসই সামগ্ৰী ঋণ আৰু সোণ ঋণ আদি বিভিন্ন সামগ্ৰী আগবঢ়ায়। প্ৰতিটো সামগ্ৰীৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় তথ্য পৃথক হোৱাৰ বাবে আবেদন পত্ৰসমূহো পৃথক হ'ব।

ঋণগ্ৰহীতাৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষাত অথবা ঋণগ্ৰহীতাই বুজি পোৱা ভাষাত কৰা হ'ব।

আবেদন কৰা বিত্তীয় সুবিধাৰ সৈতে জড়িত ঋণগ্ৰহীতাৰ প্ৰয়োজনীয় সকলো তথ্য সংশ্লিষ্ট ঋণ আবেদন পত্ৰত উপলব্ধ থাকিব। এই তথ্যসমূহত এনে বিষয়সমূহ অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব যিবোৰে ঋণগ্ৰহীতাৰ স্বাৰ্থ প্ৰভাৱিত কৰিব পাৰে, যাতে অন্যান্য অ-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ শৰ্তসমূহৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰি অৱগত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে।

তদুপৰি, আবেদন পত্ৰৰ সৈতে জমা দিবলগীয়া বিভিন্ন নথিপত্ৰৰ তালিকাও আবেদন পত্ৰত উল্লেখ কৰা থাকিব। কোম্পানীয়ে সকলো ঋণ আবেদন গ্ৰহণৰ ৰচিদ প্ৰদান কৰিব। সকলো দিশত সম্পূৰ্ণ আবেদন নিষ্পত্তি কৰাৰ সাধাৰণ সময়সীমা আবেদন গ্ৰহণৰ ৰচিদত উল্লেখ কৰা থাকিব।

কোম্পানীয়ে যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত ঋণ আবেদনসমূহ পৰীক্ষা কৰিব আৰু যদি অতিৰিক্ত তথ্য বা নথিপত্ৰৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে ঋণগ্ৰহীতাক তৎক্ষণাত অৱগত কৰিব।

ঋণ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত/নিয়ম

কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ঋণগ্ৰহীতাৰ ঋণ আবেদনসমূহৰ যথাযথ মূল্যায়ন কৰা হৈছে। এই মূল্যায়ন কোম্পানীৰ ঋণ নীতি আৰু পদ্ধতি অনুসৰি কৰা হ'ব।

কোম্পানীয়ে মূল তথ্য বিবৃতি, অনুমোদন পত্ৰ বা অন্য কোনো লিখিত মাধ্যমৰ জৰিয়তে ঋণগ্ৰহীতাক স্থানীয় ভাষাত অথবা তেওঁ বুজি পোৱা ভাষাত অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ, বাৰ্ষিক সুদৰ হাৰ/বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ (APR), সকলো মাচুল/শুল্ক, সেইবোৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতি আৰু অন্যান্য চৰ্ত-নিয়মসমূহ লিখিতভাৱে জনাব আৰু ঋণগ্ৰহীতাৰ স্বীকৃতি নথিভুক্ত কৰি ৰাখিব।

ঋণ মুকলি কৰাৰ সময়ত কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সংলগ্ন সকলো নথিপত্ৰৰ প্ৰতিলিপিসহ ঋণ চুক্তিৰ এটা অনুলিপি ঋণগ্ৰহীতাই বুজি পোৱা ভাষাত প্ৰদান কৰিব।

ঋণ একাউণ্টত জৰিমনা মাচুল

ঋণ চুক্তিৰ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্তসমূহ পালন নকৰাৰ বাবে আৰোপ কৰা জৰিমনা মাচুলসমূহ ঋণ চুক্তি আৰু মূল তথ্য বিবৃতিত স্পষ্টভাৱে মোটা অক্ষৰত প্ৰকাশ কৰা হ'ব।

জৰিমনা মাচুলৰ পৰিমাণ যুক্তিসংগত হ'ব আৰু একে ঋণ বা সামগ্ৰী বিভাগৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক নোহোৱাকৈ উক্ত অমান্যতাৰ মাত্ৰাৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব। ঋণৰ চৰ্ত অমান্য কৰা সম্পৰ্কে স্মাৰক প্ৰেৰণ কৰাৰ সময়ত ঋণগ্ৰহীতাক জৰিমনা মাচুলৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হ'ব। জৰিমনা মাচুল আৰোপৰ প্ৰত্যেক ঘটনা আৰু ইয়াৰ কাৰণো ঋণগ্ৰহীতাক জনোৱা হ'ব।

ঋণ বিতৰণ আৰু চৰ্ত-নিয়মত পৰিৱৰ্তন

কোম্পানীয়ে অনুমোদনৰ চৰ্ত আৰু নিয়ম অনুসৰি সময়মতে ঋণ বিতৰণ নিশ্চিত কৰিব।

বিতৰণ সূচী, সুদৰ হাৰ, সেৱা মাচুল, অগ্ৰিম পৰিশোধ মাচুল আদি কোনো পৰিৱৰ্তন হ'লে কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহীতাক স্থানীয় ভাষাত অথবা তেওঁ বুজি পোৱা ভাষাত আগতীয়াকৈ লিখিত জাননী দিব। এই পৰিৱৰ্তনসমূহ ভৱিষ্যতৰ ক্ষেত্ৰতহে প্ৰযোজ্য হ'ব। এই বিষয়ে উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।

কোম্পানীয়ে সাধাৰণ ব্যৱসায়িক পদ্ধতি, অনুমোদনৰ চৰ্ত আৰু ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে সময়ে সময়ে জাৰি কৰা নিৰ্দেশনা অনুসৰি ঋণ বিতৰণৰ পিছত তদাৰকি কৰিব।

চুক্তি অনুসৰি ঋণ পুনৰ আহ্বান বা আদায় ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্তসমূহ ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি কাৰ্যকৰী কৰা হ'ব।

ঋণ সম্পূৰ্ণৰূপে পৰিশোধ কৰাৰ পাছত অথবা বকেয়া পৰিমাণ উদ্ধাৰ হোৱাৰ পাছত কোম্পানীয়ে সকলো জামিন মুক্তি কৰিব, অৱশ্যে ঋণগ্ৰহীতাৰ বিপৰীতে থকা অন্য বৈধ দাবীৰ ক্ষেত্ৰত থকা অধিকাৰ বা লিয়েনৰ অধীনত। এনেক্ষেত্ৰত ঋণগ্ৰহীতাক আগতীয়াকৈ জাননী দিয়া হ'ব।

সাধাৰণ

ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তসমূহত স্পষ্টকৈ উল্লেখ নথকা ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহীতাৰ কাৰ্যকলাপত হস্তক্ষেপ নকৰিব, যদি নে আগতে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য কোম্পানীৰ জ্ঞাত হয়।

ঋণ একাউণ্ট স্থানান্তৰৰ লিখিত অনুৰোধ পালে, কোম্পানীয়ে ২১ দিনৰ ভিতৰত অনুমতি বা আপত্তি জনাব। এই স্থানান্তৰ আইন আৰু স্বচ্ছ চুক্তিগত চৰ্ত অনুসৰি কৰা হ'ব।

ঋণ প্ৰদানৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে লিংগ, জাতি, শাৰীৰিক/দৃষ্টিহীন অক্ষমতা বা ধৰ্মৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰিব। অৱশ্যে সমাজৰ দুৰ্বল শ্ৰেণীৰ বাবে প্ৰস্তুত ঋণভিত্তিক আঁচনিসমূহত অংশগ্ৰহণ কৰাত বাধা নাথাকে। শাৰীৰিক বা দৃষ্টিহীনভাৱে অক্ষম ব্যক্তিসকলক সকলো সম্ভৱ সহায়তা প্ৰদান কৰা হ'ব।

ঋণ আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে কেৱল আইনসঙ্গত পদ্ধতি অনুসৰণ কৰিব আৰু অযথা হয়ৰানী, বেমানান সময়ত বিৰক্ত কৰা, বা বলপ্ৰয়োগমূলক উপায় অৱলম্বন নকৰিব। সংগ্ৰহ কাৰ্যবাহী আৰু অন্যান্য কৰ্মচাৰীক ঋণগ্ৰহীতাৰ সৈতে উপযুক্ত আচৰণৰ বাবে প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব।

অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা

কোম্পানীয়ে গ্ৰাহক সেৱা সমিতি গঠন কৰিব, যিয়ে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ, যোগাযোগ, অভিযোগৰ ধাৰা আৰু মূল কাৰণ বিশ্লেষণ পৰ্যালোচনা কৰিব।

কোম্পানীয়ে এজন অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াক নিযুক্ত কৰিব, যাৰ ওচৰত সাধাৰণ জনতাই কোম্পানীৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ লৈ যাব পাৰিব। শাখাসমূহত বিষয়াজনৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।

ন্যায্য আচৰণ বিধিৰ অনুগত্য আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ কাৰ্যক্ষমতা নিয়মীয়াকৈ পৰ্যালোচনা কৰা হ'ব আৰু ত্ৰৈমাসিকভাৱে পৰিচালনা পৰিষদলৈ প্ৰতিবেদন দাখিল কৰা হ'ব।

কোম্পানীৰ এটা হুইচেল ব্লোৱাৰ নীতি থাকিব, যাৰ অধীনত ঋণগ্ৰহীতাসকলে নীতিভংগ সম্পৰ্কীয় বিষয় মনোনীত অম্বাডছমেনৰ জ্ঞাত কৰিব পাৰিব।

কোম্পানীৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ

অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া : শ্ৰী কৃষ্ণকুমাৰ কে.পি.

পদবী : অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া

ঠিকনা : **ASV Adarsh Complex, 719, Pathari Road, off Mount road, Near Thousands Light Metro station, Behind Raj video vision, Anna Salai, Chennai 600002.**

দূৰভাষ : 044-40906097

ই-মেইল : gro@chola1.murugappa.com

যদি ৩০ দিনৰ ভিতৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ তদাৰকি বিভাগৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ দায়িত্বপ্ৰাপ্ত বিষয়াৰ ওচৰত আপীল কৰিব পাৰিব।

দায়িত্বপ্ৰাপ্ত বিষয়া

Officer-in-charge
Department of Supervision
Chennai Regional Office

Reserve Bank of India
Fort Glacis, No.16, Rajaji Salai
Chennai 600 001

দূৰভাষ : 044-25399189

অত্যধিক সুদৰ হাৰ নিয়ন্ত্ৰণ

কোম্পানীয়ে ধনৰ খৰচ, লাভাংশ, বিপদাশংকা প্ৰিমিয়াম আৰু অন্যান্য মাচুলকে ধৰি প্ৰাসঙ্গিক বিষয়ে বিবেচনা কৰি সুদৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে অভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু পদ্ধতি অনুসৰণ কৰিব।

পৰিচালনা পৰিষদে অনুমোদন কৰা সুদৰ হাৰ মডেল অনুসৰণ কৰা হ'ব আৰু ই ৱেবছাইটত উপলব্ধ থাকিব। সুদৰ হাৰ, বিপদাশংকাৰ স্তৰভেদ, আৰু বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণগ্ৰহীতাৰ ক্ষেত্ৰত বেলেগ সুদ লোৱাৰ যুক্তি আবেদন পত্ৰত প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু অনুমোদন পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব। সুদৰ হাৰ বাৰ্ষিক ভিত্তিত প্ৰকাশ কৰা হ'ব যাতে ঋণগ্ৰহীতাই সঠিক সুদৰ পৰিমাণ জানিব পাৰে।

কোম্পানীয়ে বিত্তায়ন কৰা বাহনৰ পুনৰ অধিকাৰ গ্ৰহণ

কোম্পানীৰ ঋণ চুক্তিত বাহন পুনৰ অধিকাৰ গ্ৰহণৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় ধাৰাসমূহ, ইয়াৰ চৰ্ত-নিয়ম, মুখ্য প্ৰথা আৰু অনুসৰণযোগ্য পদ্ধতিসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব, যিবোৰ সময়ে সময়ে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে নিৰ্ধাৰণ কৰে। এই চৰ্তসমূহৰ এটা প্ৰতিলিপি ঋণগ্ৰহীতাক উপলব্ধ কৰোৱা হ'ব।