



ন্যায্য অনুশীলনী কোড

ব

এম.পি.ও.কে.কে.টি. বিত্তীয় সেবা ব্যক্তিগত সীমিত

নীতিৰ সাৰাংশ

সংস্কৰণ	সমস্যা আৰু কাৰ্যকৰী তাৰিখ	পৰ্যালোচনা পৰ্যালোচনা পৰ্যালোচনা	অনুমোদন কৰ্তৃপক্ষ	আঁচনিৰ গৰাকী
ভিৱ	16-08-2019	বাৰ্ষিক	পৰিচালক মণ্ডলী	অনুপালন বিভাগ
ভি২	22-03-2023	বাৰ্ষিক	পৰিচালক মণ্ডলী	অনুপালন বিভাগ
ভি৩	01-09-2022	বাৰ্ষিক	পৰিচালক মণ্ডলী	অনুপালন বিভাগ
ভি৪	30-06-2023	বাৰ্ষিক	পৰিচালক মণ্ডলী	অনুপালন বিভাগ

পৰ্যালোচনা ৰ তাৰিখ	পৰৱৰ্তী পৰ্যালোচনা তাৰিখ	মন্তব্য/ মন্তব্য/ পৰিৱৰ্তন
27-04-2020	এপ্ৰিল'2021	এফপিচিৰ বাৰ্ষিক সমীক্ষা
02-04-2021	এপ্ৰিল'2022	এফপিচিৰ বাৰ্ষিক সমীক্ষা
22-03-2022	মাৰ্চ'23	এফপিচিৰ বাৰ্ষিক সমীক্ষা
01-09-2022	ছেপ্টেম্বৰ 23	ডিএলজি প্ৰয়োজনীয়তা আৰু ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঞ্চে জাৰী কৰা

		প্রাসঙ্গিক নির্দেশনানুসৰি সংশোধিত এফপিচি গ্ৰহণ কৰা
20-04-2023	জুলাই ২০২৩	ফেয়াৰ প্র্যাকটিছ কোডৰ বাৰ্ষিক সমীক্ষা আৰু এফপিচি কোডৰ সমীক্ষাৰ সময়নিৰ্ধাৰণ
30-06-2023	অক্টোবৰ'2023	এফপিচি কোডৰ ত্ৰৈমাসিক সমীক্ষা
16-09-2023	ছেপ্টেম্বৰ 2023	প্রণালীবদ্ধভাৱে গুৰুত্বপূৰ্ণ এনডি- এনবিএফচিৰ বাবে প্রযোজ্য আৰ.বি.আই. মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনাৰ সৈতে সংগতি ৰাখি এফ.পি.চি. সমীক্ষা
15-12-2023	ডিচেম্বৰ'2023	দণ্ডবিধি ৰ পৰিৱৰ্তন আৰু মাষ্টাৰ ডাইৰেকশ্বন- ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক (অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানী - স্কেল আধাৰিত নিয়ন্ত্ৰণ) নিৰ্দেশনা, 2023-ৰ পৰিৱৰ্তনৰ সৈতে সংগতি ৰাখি সংশোধিত এফপিচি গ্ৰহণ কৰা

সমলসমূহ

A. পৰিচয়	5
B. উদ্দেশ্যসমূহ.....	6
C. ন্যায্য অনুশীলন কোড	6
1. গ্ৰাহকসকলক প্ৰকাশ কৰা:	7
2. ঋণ আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে আবেদনসমূহ	7
3. ঋণ মূল্যাঙ্কন আৰু চৰ্তাৱলী/চৰ্তাৱলী	8
4. চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিৱৰ্তন সহ ঋণ বিতৰণ	9
5. ঋণ পুনৰুদ্ধাৰ.....	9
D. সাধাৰণ	10
E. অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া	12
F. আপোনাৰ গ্ৰাহকৰ নিৰ্দেশনাবোৰ জানক.....	15
G. আদায় কৰা সূত:.....	15
H. ব্যাপক প্ৰচাৰ আৰু পৰ্যালোচনা.....	16

A. পৰিচয়

ফেয়াৰ প্ৰ্যাকটিছ কোডৰ (এফপিচি) লক্ষ্য হৈছে ইয়াৰ ঋণ লওঁতাসকলক কোম্পানীয়ে অনুসৰণ কৰা পদ্ধতিবোৰৰ এক কাৰ্যকৰী অৱলোকন প্ৰদান কৰা আৰু কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা বিত্তীয় সুবিধা আৰু সেৱাৰ সন্দৰ্ভত ঋণ লওঁতাসকলক অৱগত সিদ্ধান্ত ল'বলৈ সক্ষম কৰা। কোডে ঋণৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী আৰু ঋণ লওঁতাৰ সৈতে লেনদেন কৰোঁতে অনুসৰণ কৰিব লগা প্ৰক্ৰিয়াবোৰৰ ওপৰত পৰ্যাপ্ত প্ৰকাশৰ ওপৰত সাধাৰণ নীতিবোৰ সামৰি লয়।

এমপোক্কেট ফাইনেন্সিয়েল চাৰ্ভিচেছ প্ৰাইভেট লিমিটেড ("এমএফএছপিএল" বা "কোম্পানী") হৈছে কোম্পানী আইন, 2013-ৰ ব্যৱস্থাৰ অধীনত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা এক কোম্পানী। ই হৈছে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ ("আৰবিআই") সৈতে পঞ্জীভুক্ত অনা-বেঙ্কিং বিত্তকোম্পানী ("আৰবিআই") বৰ্তমান ডিজিটেল ঋণ এপ "এমপোক্কেট"ৰ জৰিয়তে সাধাৰণতে উচ্চ ক্রেডিট স্কোৰ নথকা ব্যক্তিগত ঋণ লওঁতাসকলক অসুৰক্ষিত ব্যক্তিগত ঋণ প্ৰদান কৰাৰ ব্যৱসায়ত নিয়োজিত।

কোম্পানীয়ে এই ন্যায্য অনুশীলনী সংহিতা ("কোড" বা "এফপিচি") প্ৰস্তুত আৰু গ্ৰহণ কৰিছে যি ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ ("আৰবিআই") অনুসৰি গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰোঁতে ন্যায্য অনুশীলনৰ মানদণ্ডৰ বাবে নীতিনিৰ্ধাৰণ কৰে – ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক (অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানী –স্কেল আধাৰিত নিয়মাৱলী) নিৰ্দেশনা, 2023 (সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা অনুসৰি) ("আৰবিআই নিৰ্দেশনা")। সেই অনুসৰি, বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনানুসৰণ নিশ্চিত কৰিবলৈ, পৰিচালক মণ্ডলীৰ দ্বাৰা যথাযথভাৱে অনুমোদিত কোডটো ৰূপায়ণৰ বাবে গ্ৰহণ কৰা হয়। এই এফপিচি ডিজিটেল ঋণ প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা সকলো শ্ৰেণীৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য (বৰ্তমানে আগবঢ়োৱা হৈছে বা যিবোৰ ভৱিষ্যতৰ তাৰিখত প্ৰৱৰ্তন কৰা হ'ব পাৰে)।

এই নীতি টো ব'ৰ্ডৰ অনুমোদনৰ তাৰিখৰ পৰা কাৰ্যকৰী হ'ব আৰু সময়ে সময়ে নিয়ন্ত্ৰক কৰ্তৃপক্ষই জাৰী কৰিব পৰা নিয়মাৱলী, চাৰ্কুলাৰ, অধিসূচনা আদি অনুসৰি সংশোধন সাপেক্ষে হ'ব। প্ৰাসংগিক কৰ্তৃপক্ষই জাৰী কৰা যিকোনো সংশোধন, বিজ্ঞপ্তি, স্পষ্টীকৰণ আদিৰ সৈতে এই নীতিৰ ব্যৱস্থাসমূহৰ যিকোনো অসঙ্গতি থাকিলে, তেনেহ'লে এই নীতিৰ ব্যৱস্থাবোৰৰ ওপৰত এনে সংশোধন প্ৰাধান্য পাব।

কোম্পানীয়ে সময়ে সময়ে আৰ.বি.আই.-য়ে নিৰ্ধাৰণ কৰিব পৰা মানদণ্ডানুসৰণ কৰিবলৈ এফ.পি.চি.-ত (প্ৰয়োজন অনুসৰি) উপযুক্ত সংশোধন কৰিব।

B. উদ্দেশ্যসমূহ

কোডটো এটা উদ্দেশ্যৰে বিকশিত কৰা হৈছে:

- গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেনত নিম্নতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি ভাল, নিৰপেক্ষ আৰু বিশ্বাসযোগ্য পদ্ধতিৰ প্ৰচাৰ কৰা।
- সামগ্ৰীৰ বিষয়ে ভালদৰে বুজি পোৱা, অৱগত সিদ্ধান্ত লোৱা আৰু সেৱাবোৰৰ পৰা যুক্তিসংগতভাৱে আশা কৰাত গ্ৰাহকসকলৰ বাবে অধিক স্বচ্ছতা সক্ষম কৰা।
- অগ্ৰগতি পুনৰুদ্ধাৰ সম্পৰ্কীয় বিষয়ত আইনী নিয়মাৱলী পালন কৰা নিশ্চিত কৰা।
- কোম্পানীৰ ওপৰত গ্ৰাহকৰ আস্থা গঢ়ি তোলা নিশ্চিত কৰিবলৈ।
- গ্ৰাহক আৰু কোম্পানীৰ মাজত এক নিৰপেক্ষ আৰু সৌহাৰ্দ্যপূৰ্ণ সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলা।
- গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে প্ৰণালী শক্তিশালী কৰা।

C. ন্যায্য অনুশীলন কোড

কোম্পানীৰ ব্যৱসায় প্ৰচলিত আইনী আৰু নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি পৰিচালনা কৰা হ'ব, দক্ষতা, গ্ৰাহক-অভিমুখীতা আৰু কৰ্পোৰেট প্ৰশাসনৰ নীতিৰ ওপৰত যথাযথ গুৰুত্ব দি। ইয়াৰ উপৰিও, কোম্পানীয়ে ইয়াৰ কাৰ্যকলাপত ন্যায্য অনুশীলনী সংহিতা পালন কৰিব আৰু ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিবোৰ নিম্নলিখিত ধৰণৰ:

কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ সৈতে তেওঁলোকৰ সকলো লেনদেনত নিৰপেক্ষ আৰু যুক্তিসংগতভাৱে কাম কৰিব:

- এই কোডত প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু মানদণ্ড পূৰণ কৰা, কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা সামগ্ৰী আৰু সেৱাবোৰৰ বাবে আৰু প্ৰক্ৰিয়াবোৰত, আৰু ইয়াৰ কৰ্মচাৰী/কৰ্মচাৰীসকলে অনুসৰণ কৰা অনুশীলনবোৰ;
- কোম্পানীৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাবোৰে ভাৰতত বলবৎ থকা প্ৰাসংগিক আইন আৰু নিয়মাৱলী পূৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰা;
- গ্ৰাহকৰ সৈতে কোম্পানীৰ লেনদেন সততা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব
- ভুল হোৱা বস্তুবোৰৰ সৈতে দ্ৰুত আৰু সহানুভূতিৰে মোকাবিলা কৰক:

- ভুলবোৰ সংশোধন কৰা;
- গ্ৰাহকৰ অভিযোগবোৰ সোনকালে নিয়ন্ত্ৰণ কৰা; আৰু
- গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ অভিযোগ কেনেদৰে আগুৱাই নিব লাগে কোৱা যদি তেওঁলোক এতিয়াও সংকল্পটোত সন্তুষ্ট নহয়।
- কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত (www.mpokket.in) প্ৰদৰ্শন কৰি এই কোডটো প্ৰচাৰ কৰক আৰু অনুৰোধ কৰিলে গ্ৰাহকৰ বাবে প্ৰতিলিপি উপলব্ধ আছে।

1. গ্ৰাহকসকলক প্ৰকাশ কৰা:

কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক সামগ্ৰী আৰু সেৱা বাছনি কৰাত সহায় কৰিব, যি তেওঁলোকৰ প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰে আৰু তেওঁলোকে আগ্ৰহী কোম্পানীৰ সেৱা আৰু সামগ্ৰীৰ মুখ্য বিশেষত্ববোৰ বৰ্ণনা কৰি তেওঁলোকক স্পষ্ট তথ্য প্ৰদান কৰিব। ই গ্ৰাহকসকলক প্ৰতিষ্ঠিত গ্ৰাহকৰ প্ৰকৃত পৰিচয় আৰু ঠিকনা ৰখাৰ বাবে কোম্পানীয়ে তেওঁলোকৰ পৰা প্ৰয়োজনীয় তথ্য আৰু "আপোনাৰ গ্ৰাহকক জানক"ৰ তুলনাত আইনী আৰু নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তা পালন কৰিবলৈ অন্যান্য নথিপত্ৰৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব। ই বাৰ্ষিক সূতৰ হাৰ, মাচুল আৰু মাচুলৰ বিষয়ে তথ্য প্ৰদান কৰিব

2. ঋণ আৰু সেইবোৰৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে আবেদনসমূহ

ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰত প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব, যি ঋণ লওঁতাৰ স্বার্থ প্ৰভাৱিত কৰে, যাতে আন এন.বি.এফ.চি.-য়ে আগবঢ়োৱা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে এক অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰি আৰু ঋণ লওঁতাই এক অৱগত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। ঋণ আবেদন পত্ৰখনে আবেদন প্ৰপত্ৰৰ সৈতে দাখিল কৰিব লগা নথিপত্ৰবোৰ সূচিত কৰিব। ঋণ লওঁতাৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব। ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান সামগ্ৰীৰ ক্ষেত্ৰত, অনুমোদন পত্ৰৰ সৈতে এক মানক কী ফেক্ট ষ্টেটমেন্ট (কেএফএছ) থাকিব, যি এপিআৰ, পুনৰুদ্ধাৰ প্ৰণালী, অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বিৱৰণ আৰু প্ৰস্তাৱিত ঋণৰ সন্দৰ্ভত বিভিন্ন প্ৰযোজ্য মাচুল আৰু মাচুলৰ বিষয়ে তথ্য প্ৰদান কৰিব।

এম.এফ.এছ.পি.এল.-য়ে সকলো ঋণৰ আবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে স্বীকৃতি দিয়াৰ এক প্ৰণালী প্ৰস্তুত কৰিব। ঋণ মঞ্জুৰ কৰাৰ আগতে কোম্পানীয়ে ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে ঋণ লওঁতাৰ সামৰ্থ্য মূল্যাঙ্কন কৰিব, এনে কৰিবলৈ ই দাখিল কৰা সকলো নথিপত্ৰ আৰু গ্ৰাহকৰ ঋণৰ যোগ্যতা প্ৰমাণিত কৰাৰ বাবে প্ৰদান কৰা তথ্য বিবেচনা কৰিব যি ঋণ আবেদনৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ ওপৰত সিদ্ধান্ত

লোৱাৰ বাবে এক গুৰুত্বপূৰ্ণ মাপকাঠি হ'ব আৰু প্ৰস্তাৱটো ইয়াৰ একমাত্ৰ বিবেচনাত মূল্যায়ন কৰিব, ইয়াৰ সন্দৰ্ভত কোম্পানীৰ আভ্যন্তৰীণ নীতি, নিয়ম আৰু প্ৰক্ৰিয়াৰ সৈতে সংগতি ৰাখি। সাধাৰণতে, আৰু আঁচনি আৰু গ্ৰাহক সেৱাৰ বিষয় হিচাপে, ঋণৰ আবেদনবোৰ তৎক্ষণাত অনুমোদিত / নাকচ কৰা হয়।

3. ঋণ মূল্যায়ন আৰু চৰ্তাৱলী/চৰ্তাৱলী

ঋণ লওঁতাৰ সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব। এম.এফ.এছ.পি.এল.-য়ে মুখ্য তথ্য বিবৃতি, ঋণ চুক্তি আৰু অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে ইংৰাজী বা যিকোনো স্থানীয় ভাষাত ঋণ লওঁতাক ইমেইলযোগে লিখিতভাৱে জনাব বা অন্যথা অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ, আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী সূত, মাচুল আৰু মাচুলৰ পৰিমাণ, শাস্তিমূলক মাচুল, ঋণৰ ম্যাদ সহ সূত ৰখা ৰখা হ'ব। আৰম্ভণিৰ তাৰিখ, পৰিশোধৰ কিস্তি, পৰিশোধৰ তাৰিখ ইত্যাদি আৰু ঋণ লওঁতাই এই চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী গ্ৰহণ কৰাটো ইয়াৰ ৰেকৰ্ডত ৰাখিব।

এম.এফ.এছ.পি.এল.-য়ে এক যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত ঋণৰ আবেদনবোৰ পৰীক্ষা কৰিব আৰু যদি অতিৰিক্ত বিৱৰণ / নথিপত্ৰৰ প্ৰয়োজন হয়, ই ঋণ লওঁতাসকলক লগে লগে অৱগত কৰিব।

এম.এফ.এছ.পি.এল.-য়ে ঋণ বিতৰণৰ সময়ত সকলো ঋণ লওঁতাক ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত কৰা সকলো বেণ্টনীৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা অনুসৰি ডিজিটেল ভাৱে স্বাক্ষৰিত ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি বিশেষকৈ স্থানীয় ভাষাত বা ইংৰাজী ভাষাত প্ৰদান কৰিব। ঋণ চুক্তি সম্পাদন কৰাৰ পিছত ই ডিজিটেলভাৱে স্বাক্ষৰিত নথিপত্ৰ যেনে কেএফএছ, ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰ, অনুমোদন পত্ৰ, চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী, ডিএলএ-ৰ এলএছপিৰ গোপনীয়তা নীতিঋণ লওঁতাৰ পঞ্জীভুক্ত ইমেইল/এছএমএছলৈ ভাগ বতৰা কৰিব।

ইয়াত ঋণ চুক্তি আৰু অনুমোদন পত্ৰত সাহসী ভাৱে পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে আৰোপ কৰা শাস্তিমূলক মাচুল আৰু অনুমোদন পত্ৰ বা কেএফএছ-ত নিৰ্ধাৰিত সূতৰ বাহিৰে আন যিকোনো সূত, মাচুল বা মাচুল আৰোপ কৰা নহ'ব আৰু ঋণ লওঁতাৰ ওপৰত বাধ্যতামূলক কৰা নহ'ব।

4. চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিৱৰ্তন সহ ঋণ বিতৰণ

এম.এফ.এছ.পি.এল.-ত, আমি প্ৰণালীটোত মুক্ততা আৰু স্বচ্ছতাক গুৰুত্ব দিওঁ। কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকসকলক ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা অনুসৰি ভাষাত অৱগত কৰি ৰাখিব, চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ ক্ষেত্ৰত - বিতৰণৰ সময়সূচী, সূতৰ হাৰ, শাস্তিমূলক মাচুল, সেৱা মাচুল, পূৰ্বপৰিশোধ মাচুল ইত্যাদি আৰু এমএফএছপিএলৰ সৈতে গ্ৰাহকৰ সম্পৰ্কৰ অন্যান্য পৰিৱৰ্তন সামগ্ৰী। সূতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱে প্ৰভাৱিত হ'ব আৰু অনুকূল জাননী দিয়া হ'ব। এই সন্দৰ্ভত এটা উপযুক্ত ব্যৱস্থা ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব। অন্যথা প্ৰযোজ্য নিয়ম বা আইনৰ অধীনত অনুমতি বা প্ৰয়োজন নহ'লে, ঋণৰ পৰিমাণৰ সম্পূৰ্ণ বিতৰণ কোনো পাছ-থ্ৰু একাউণ্ট অবিহনে ঋণ লওঁতাৰ বেঙ্ক একাউণ্টত কঠোৰভাৱে কৰা হ'ব।

5. ঋণ পুনৰুদ্ধাৰ

যেতিয়াই ঋণ দিয়া হয়, কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক ইএমআই অনুসূচীত উল্লেখ কৰা পৰিমাণ, ম্যাদ আৰু পৰিশোধৰ ম্যাদৰ দ্বাৰা পৰিশোধ প্ৰক্ৰিয়াটো ব্যাখ্যা কৰিব। অৱশ্যে, যদি গ্ৰাহকে পৰিশোধৰ সময়সূচী মানি নলয়, প্ৰাপ্য ধন পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে ভূমিৰ আইন অনুসৰি এক নিৰ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰা হ'ব। এই প্ৰক্ৰিয়াটোত গ্ৰাহকক ইমেইলযোগে বা কল বা এছএমএছৰ জৰিয়তে ঋণ লওঁতাৰ জাননী প্ৰেৰণ কৰি বা কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত সংগ্ৰহ সংস্থাৰ পৰা সংগ্ৰহ এজেণ্ট সৃষ্টি কৰি (যাৰ তথ্য এনে গ্ৰাহকসকলক আগতে অৱগত কৰা হ'ব) সোঁৱৰাই দিয়া অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।

কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰী বা যিকোনো ব্যক্তি বা যিকোনো তৃতীয় পক্ষই কোম্পানীৰ প্ৰাপ্য সংগ্ৰহত কোম্পানীক প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ কৰ্তৃত্ব প্ৰাপ্ত কৰিলে নিজকে কোম্পানীৰ কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধি হিচাপে চিনাক্ত কৰিব আৰু অনুৰোধ কৰিলে, কোম্পানীৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা তেওঁৰ পৰিচয় পত্ৰ প্ৰদৰ্শন কৰিব/ কোম্পানীৰ কৰ্তৃত্বৰ অধীনত কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত ব্যক্তি/সংস্থা এটাক কৰ্তৃত্ব প্ৰদান কৰিব।

কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকসকলক অতিৰিক্ত সম্পৰ্কীয় সকলো তথ্য প্ৰদান কৰিব। গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে উপযুক্ত ভাৱে মোকাবিলা কৰিবলৈ কৰ্মচাৰীসকলক পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব। যিকোনো পৰিশোধ, সংগ্ৰহ বা পুনৰুদ্ধাৰ কেৱল এমপোকেট এপ্স বা কোম্পানীৰ দ্বাৰা গ্ৰাহকৰ পঞ্জীভুক্ত সম্পৰ্কলৈ প্ৰেৰণ কৰা পৰিশোধ লিংকৰ জৰিয়তে কৰা হ'ব, যিকোনো পাছ-থ্ৰু একাউণ্ট অবিহনে কোম্পানীৰ বেঙ্ক একাউণ্টত থকা পৰিমাণটো প্ৰভাৱিত ভাৱে কৰা হ'ব।

প্রাপ্য সংগ্রহৰ বাবে কোম্পানীয়ে কৰ্তৃত্ব প্ৰাপ্ত কৰা ব্যক্তিজনে গ্ৰাহকৰ স্থানলৈ যোৱাৰ সময়ত বা/আৰু সুৰক্ষা ৰখা/পুনৰ ্ৰদখল কৰাৰ সময়ত নিম্নলিখিত নিৰ্দেশনাবোৰ অনুসৰণ কৰা হ'ব:

- গ্ৰাহকৰ সৈতে সাধাৰণতে তেওঁৰ / তেওঁৰ বাসস্থানৰ স্থানত কোনো নিৰ্দিষ্ট স্থানৰ অনুপস্থিতি আৰু যদি তেওঁৰ বাসগৃহত, ব্যৱসায় / বৃত্তিৰ স্থানত কোনো নিৰ্দিষ্ট স্থানৰ অনুপস্থিতিৰ স্থানত যোগাযোগ কৰা হ'ব।
- কোম্পানীক প্ৰতিনিধিত্ব কৰাৰ পৰিচয় আৰু কৰ্তৃত্ব প্ৰথমতে জনোৱা হ'ব।
- গ্ৰাহকৰ গোপনীয়তাক সন্মান কৰা উচিত।
- গ্ৰাহকৰ সৈতে বাৰ্তালাপ অসামৰিক প্ৰকাৰে হ'ব।
- কোম্পানী বা ইয়াৰ কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত ব্যক্তিজনে ভাবুকি বা আপত্তিজনক ভাষা ব্যৱহাৰ নকৰিব আৰু ঋণ লওঁতা বা ঋণ লওঁতাৰ পৰিয়াল/গাধা/খ্যাতিক্ষতি কৰিবলৈ হিংসা বা আন একে ধৰণৰ উপায় ব্যৱহাৰ কৰাৰ ভাবুকি নিদিব। কোম্পানী বা ইয়াৰ কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত ব্যক্তিয়ে ঋণ লওঁতাৰ আত্মীয়, বন্ধু বা সহকৰ্মীক হাৰাশাস্তি নকৰিব।
- কোম্পানীৰ প্ৰতিনিধিসকলে গ্ৰাহকৰ ব্যৱসায় বা বৃত্তিৰ বিশেষ পৰিস্থিতিঅন্যথা প্ৰয়োজন নহ'লে পুৱা ০৪.০০ বজাৰ পৰা সন্ধিয়া ৭.০০ বজাৰ ভিতৰত গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব।
- কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাসকলৰ নাম প্ৰকাশ নকৰিব।
- পাৰস্পৰিক ভাৱে গ্ৰহণযোগ্য আৰু সুশৃংখল ভাৱে বিবাদ বা পাৰ্থক্য সমাধান কৰিবলৈ সকলো সহায় প্ৰদান কৰিব লাগে।
- প্রাপ্য সংগ্রহৰ বাবে গ্ৰাহকৰ স্থানলৈ যোৱাৰ সময়ত, শালীনতা আৰু শালীনতা বজাই ৰখা হ'ব।
- সংগ্ৰহ প্ৰক্ৰিয়াত কোম্পানীৰ পৰিষদে অনুমোদিত সংগ্ৰহ নীতি পালন কৰিব লাগিব।

D. সাধাৰণ

A. হস্তক্ষেপ নকৰা:

ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত প্ৰদান কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাৰ বিষয়ত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব (যদিহে ঋণ লওঁতাই আগতে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য কোম্পানীৰ দৃষ্টিগোচৰ নহয়)।

কোম্পানীয়ে ইয়াৰ কৰ্মচাৰী বা আউটচৰ্চ এজেণ্টৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ দ্বাৰা অনুপযুক্ত আচৰণৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব আৰু সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰদান কৰিব

B. পুনৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়া:

যদি কোনো পুনৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰম্ভ কৰাৰ প্ৰয়োজন হয়, এইবোৰ কোম্পানীৰ আৰক্ষী আৰু চুক্তিৰ অধীনত প্ৰদান কৰা অধিকাৰ অনুসৰি আৰু আইনীভাৱে স্বীকৃত নিয়ম অনুসৰি পৰিচালনা কৰা হ'ব। এম.এফ.এছ.পি.এল. কৰ্মচাৰী বা কোম্পানীক প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত যিকোনো ব্যক্তিয়ে প্ৰাপ্য সংগ্ৰহত ঋণ প্ৰদানকাৰী "এল.এছ.পি." সহ নিজকে চিনাক্ত কৰিব। ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানী, ইয়াৰ এজেণ্ট আৰু ইয়াৰ এল.এছ.পি.-য়ে নিশ্চিত কৰিব যে তেওঁলোকে তেওঁলোকৰ ঋণ সংগ্ৰহৰ প্ৰচেষ্টাত যিকোনো ব্যক্তিৰ বিৰুদ্ধে কোনো ধৰণৰ ভীতি প্ৰদৰ্শন বা হাৰাশাস্তি নকৰে, যাৰ ভিতৰত আছে ৰাজহুৱাভাৱে অপমানিত কৰা বা ঋণ লওঁতাৰ পৰিয়ালৰ সদস্যসকলৰ গোপনীয়তা তৈয়াৰ কৰা কাৰ্য, ৰেফাৰী আৰু বন্ধুবৰ্গ, মোবাইল বা ছ'চিয়েল মিডিয়াৰ জৰিয়তে অনুপযুক্ত বাৰ্তা প্ৰেৰণ কৰা, ভাবুকি দিয়া আৰু/বা বেনামী কল কৰা, ঋণ লওঁতাক নিৰন্তৰ ফোন কৰা আৰু/বা ঋণ লওঁতাক ৰাতিপুৱা ৪:০০ বজাৰ আগতে আৰু সন্ধিয়া ৭:০০ বজাৰ পিছত অতিৰিক্ত ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে ফোন কৰা, মিছা আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ প্ৰতিনিধিত্ব কৰা ইত্যাদি। কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে কৰ্মচাৰীসকলক উপযুক্ত প্ৰকাৰে গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়।

C. কোম্পানীয়ে নিম্নলিখিত পৰিস্থিতিবোৰৰ বাহিৰে আন কোনো ব্যক্তিৰ ওচৰত ঋণ লওঁতাৰ লেনদেনৰ বিৱৰণ প্ৰকাশ নকৰিব পাৰে:

- তথ্যবোৰ যিকোনো প্ৰযোজ্য আইন, যিকোনো নিৰ্দেশনা, অনুৰোধ বা চৰকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ দ্বাৰা প্ৰকাশ কৰিব লাগিব।
- গোপনীয়তাৰ কৰ্তব্যৰত ঋণদাতাসকলৰ অডিটৰ, পেছাদাৰী পৰামৰ্শদাতা, এজেণ্ট বা যিকোনো তৃতীয়-পক্ষৰ সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ দ্বাৰা তথ্যৰ প্ৰয়োজন।
- যিকোনো ব্যক্তিৰ দ্বাৰা তথ্যৰ প্ৰয়োজন হয় যাৰ সৈতে ঋণদাতাই যিকোনো স্থানান্তৰ, এছাইনমেণ্ট, অংশগ্ৰহণ বা অন্যান্য চুক্তি কৰিব পাৰে।
- যদি আন বেক্সৰ দ্বাৰা তথ্যৰ প্ৰয়োজন হয় যদি ঋণ লওঁতাই তেওঁলোকৰ বা যিকোনো ক্রেডিট তথ্য বুৰোৰ পৰা কোনো সুবিধা লাভ কৰিছে।

D. ডিজিটেল ঋণ প্রদান প্লেটফর্মৰ জৰিয়তে আহৰণ কৰা ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে নিম্নলিখিতবোৰ নিশ্চিত কৰিব-

- এজেণ্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্রদান প্লেটফর্মৰ নাম কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্রকাশ কৰা হ'ব;
- এজেণ্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্রদান প্লেটফৰ্মে গ্ৰাহকক আগতীয়াকৈ প্রকাশ কৰিব যে তেওঁলোকে কোম্পানীৰ হৈ গ্ৰাহকৰ সৈতে বাৰ্তালাপ কৰি আছে;
- অনুমোদনৰ ঠিক পিছতে কিন্তু ঋণ চুক্তি সম্পাদন কৰাৰ আগতে, কোম্পানীৰ লেটাৰ হেডত ঋণ লগুতাক অনুমোদন পত্ৰ জাৰী কৰা হ'ব;
- কোম্পানীৰ দ্বাৰা নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্রদান প্লেটফৰ্মৰ ওপৰত কাৰ্য্যকৰী পৰ্য্যৱেক্ষণ আৰু নিৰীক্ষণ নিশ্চিত কৰা হ'ব;
- কোম্পানীয়ে ইয়াৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ বিষয়ে সজাগতা সৃষ্টি কৰিবলৈ পদক্ষেপ ল'ব।

ফ্লোটিং ৰেট টাৰ্ম ঋণৰ ওপৰত ফৰক্লোজাৰ মাচুল/ প্ৰাক-পৰিশোধ জৰিমনা:

গ্ৰাহক সুৰক্ষাৰ এক পৰিমাপ হিচাপে আৰু ঋণৰ পূৰ্ব পৰিশোধৰ সন্দৰ্ভত একতা অনাৰ বাবে, কোম্পানীয়ে ব্যক্তিগত ঋণ লগুতাসকলক অনুমোদিত সকলো ফ্লোটিং ৰেট ম্যাদী ঋণৰ ওপৰত ফৰক্লোজাৰ মাচুল/ প্ৰাক-পৰিশোধ জৰিমনা আদায় নকৰিব।

বৈষম্যহীনতা:

কোম্পানীয়ে সামগ্ৰী, সেৱা, সুবিধা আদি সম্প্ৰসাৰণত অক্ষমতাৰ ভিত্তিত লিংগ, জাতি বা ধৰ্ম, দৃষ্টিহীন বা শাৰীৰিকভাৱে অক্ষম আবেদনকাৰীৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰিব। ই এনে ব্যক্তিসকলক ইয়াৰ পৰিষদৰ অনুমোদিত নীতি আৰু নিৰ্ধাৰিত আৰবিআই/নিৰ্দেশনা, নিৰ্দেশনা অনুসৰণ সাপেক্ষে ইয়াৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা ঋণ সুবিধাবোৰ প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে সকলো সম্ভৱ সহায় আগবঢ়াব।

E. অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া

এই সন্দৰ্ভত উদ্ভৱ হোৱা বিবাদসমাধানৰ বাবে সংগঠনটোৰ ভিতৰত এটা অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী স্থাপন কৰা হৈছে। এই প্ৰণালীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে কোম্পানীৰ কৰ্মকৰ্তাসকলৰ সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সকলো বিবাদ ৰশুনা আৰু নিষ্পত্তি কৰা হয় কমেও পৰৱৰ্তী উচ্চ স্তৰত। অভিযোগ নিষ্পত্তি

নীতি আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ বিৱৰণ কোম্পানীৰ ৱেবছাইট "https://www.mpokket.in/grievance-redressal-policy"ত উপলব্ধ আৰু ইয়াৰ লিংকটো খণ লণ্ডতাসকললৈ এটা ইমেইলযোগে প্ৰেৰণ কৰা হ'ব। কোম্পানীৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ (জি.আৰ.ও.) নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ তলত দিয়া অনুসৰি আৰু ব্যৱসায়টো লেনদেন কৰা কোম্পানীৰ কাৰ্যালয়/শাখাবোৰত মুখ্যভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব:

অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া	:	ৰক্তিম আড্ডিয়া
ঠিকনা	:	পি.এছ. শ্ৰীজন কৰ্পোৰেট পাৰ্ক, ইউনিট -1204, টাৱাৰ-1, প্লট জি-2, ষ্ট্ৰীট নং 25, জি.পি. ব্লক, চেক্টৰ ভি, কলকাতা – 700091
টেলিফোন নম্বৰ।	:	+91-9748528353
ইমেইল আইডি	:	grievance@mpokket.com

যদি অভিযোগ / অভিযোগবোৰ এমাহৰ ভিতৰত পুনৰ সমাধান কৰা নহয়, গ্ৰাহকে 15 বছৰত আৰবিআইৰ ডিএনবিএছৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়াৰ ওচৰত আবেদন কৰিব পাৰে, নেতাজী সুভাষ ৰোড, কলকাতা-700 001 এছটিডি কোড: 033- 22304981।

কোম্পানীয়ে ইণ্টিগ্ৰেটেড অম্বুডচমেন আঁচনি 2021 গ্ৰহণ কৰিছে আৰু আঁচনিখনৰ মুখ্য বিশেষত্ববোৰৰ সৈতে কোম্পানীৰ ৱেবছাইট ত উপলব্ধ <https://www.mpokket.in/ombudsman-scheme#policy>,

তলত দিয়া অনুসৰি কোম্পানীৰ মুখ্য নোডেল বিষয়াৰ (পিএনও) নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ আৰু লগতে আঁচনিখনৰ মুখ্য বিশেষত্ববোৰত গুৰুত্বপূৰ্ণভাৱে প্ৰকাশ কৰা হৈছে আৰু লগতে ব্যৱসায়টো লেনদেন কৰা কোম্পানীৰ কাৰ্যালয়/শাখাবোৰত প্ৰদৰ্শিত হৈছে:

প্রধান বিষয়া	নোডেল :	বীতেশ আৰ আগৰৱাল
ঠিকনা	:	পি.এছ. শ্ৰীজন কৰ্পোৰেট পাৰ্ক, ইউনিট -1204, টাৱাৰ-1, প্লট জি-2, ষ্ট্ৰীট নং 25, জি.পি. ব্লক, চেণ্টৰ ভি, কলকাতা – 700091
টেলিফোন নম্বৰ।	:	+91-7605057586
ইমেইল আইডি	:	nodal@mpokket.com

লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ

যদি গ্ৰাহকে ঋণদাতাক প্রতিনিধিত্ব কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা এমাহৰ ভিতৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া বা নোডেল বিষয়াৰ পৰা সঁহাৰি প্ৰাপ্ত নকৰে, বা যদি ঋণ লওঁতাই প্ৰাপ্ত কৰা সঁহাৰিত সন্তুষ্ট নহয়, তেনেহ'লে লোকপালৰ ওচৰত 'একত্ৰিত লোকপাল আঁচনি, 2021' ("লোকপাল আঁচনি") অনুসৰি অভিযোগ কৰা হ'ব পাৰে যাৰ অধিকাৰ ক্ষেত্ৰত ঋণদাতাৰ কাৰ্যালয়ে অভিযোগ কৰিছিল, অৱস্থিত।

পৰ্টেলৰ জৰিয়তে অনলাইনলোকপালৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণৰ বাবে (<https://cms.rbi.org.in>) বা কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰৰ 4ৰ্থ মহলা, খণ্ড 17, চণ্ডিগড় – 160017 ইলেক্ট্ৰনিক বা ভৌতিক পদ্ধতিৰ জৰিয়তে দাখিল কৰক। টেল-ফ্ৰী নম্বৰৰ সৈতে কেন্দ্ৰৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক – 14448 (পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 5:15 বজালৈ) আৰু লোকপাল আঁচনিৰ মুখ্য বিশেষত্ববোৰৰ বাবে, অনুগ্ৰহ কৰি ওপৰত উল্লেখ কৰা আমাৰ ৱেবছাইট লিংকটো চাওক। লোকপাল আঁচনিৰ এটা প্ৰতিলিপি www.rbi.org.in ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ আৰু আমাৰ ৱেবছাইটতো প্ৰদৰ্শিত হৈছে।

কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰে যে ঋণ লওঁতাসকলে উত্থাপন কৰা ডিজিটেল ঋণ সম্পৰ্কীয় অভিযোগ/সমস্যাৰ মোকাবিলা কৰিবলৈ ইয়াৰ আৰু ইয়াৰ দ্বাৰা নিযুক্ত এল.এছ.পি.-ৰ ওচৰত এজন উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া থাকিব। এনে অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াই তেওঁলোকৰ নিজ নিজ ডিএলএৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগৰ মোকাবিলা কৰিব। এনে বিষয়াসকলৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ কোম্পানীৰ

ৱেবছাইট, ইয়াৰ এলএছপি আৰু ডিএলএত গুৰুত্বপূৰ্ণভাৱে আৰু ঋণ লগুঁতাক প্ৰদান কৰা কে.এফ.এছ.-ত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব। লগতে, অভিযোগ দাখিল কৰাৰ পদ্ধতিৰ তথ্য ডিএলএ আৰু ৱেবছাইটত উপলব্ধ হ'ব। এইটো পুনৰাবৃত্তি কৰা হৈছে যে অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ দায়িত্বও কোম্পানীৰ ওচৰত থাকিব।

F. আপোনাৰ গ্ৰাহকৰ নিৰ্দেশনাবোৰ জানক

এম.এফ.এছ.পি.এল.-য়ে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক কে.ৱাই.চি. নিৰ্দেশনাৰ প্ৰয়োজনীয়তাবোৰ বৰ্ণনা কৰিব আৰু ঋণ মঞ্জুৰ, একাউণ্ট খোলা আৰু সঞ্চালনৰ আগতে গ্ৰাহকৰ পৰিচয় প্ৰতিষ্ঠা কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব।

ই কেৱল কোম্পানীৰ কেৱাইচি, এণ্টি-মানি লণ্ডাৰিং বা আন যিকোনো আইনী প্ৰয়োজনীয়তাৰ সৈতে পূৰণ কৰিবলৈ এনে তথ্য প্ৰাপ্ত কৰিব। যদি কোনো অতিৰিক্ত তথ্য বিচৰা হয়, ইয়াক পৃথকে বিচৰা হ'ব আৰু এনে অতিৰিক্ত তথ্য প্ৰাপ্ত কৰাৰ উদ্দেশ্য নিৰ্দিষ্ট কৰিব।

G. আদায় কৰা সূত

কোম্পানীৰ দ্বাৰা ঋণ আৰু অগ্ৰিমৰ ওপৰত গ্ৰাহকসকলৰ পৰা অত্যাধিক সূতৰ হাৰ আৰু মাচুল আদায় নকৰাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ, কোম্পানীৰ বোৰ্ডে সূতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য মাচুল নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ বাবে এক নীতি গ্ৰহণ কৰিছে।

বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণ লগুঁতাসকলক বিভিন্ন সূতৰ হাৰ আদায় কৰাৰ বাবে সূতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকাৰ শ্ৰেণীকৰণ আৰু যুক্তিৰ বাবে দৃষ্টিভংগী সূতৰ হাৰ নীতি অনুসৰি হ'ব। সূতৰ হাৰ নীতি <https://www.mpokket.in/interest-rate-policy> প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰি।

কোম্পানীৰ দ্বাৰা আৰোপ কৰা দণ্ডবিধিৰ কোৱাণ্টাম আৰু কাৰণ ঋণ চুক্তিকে ধৰি ঋণ নথিপত্ৰত ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰা হৈছে, কোম্পানীৰ ৱেবছাইটতো সেইটো উপলব্ধ।

কোম্পানীয়ে সূতৰ হাৰ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য মাচুল নিৰ্ধাৰণত উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু প্ৰক্ৰিয়া নিৰ্ধাৰণ কৰিছিল।

কোম্পানীয়ে প্রাসঙ্গিক কাৰক যেনে, পুঁজিৰ ব্যয়, মাৰ্জিন আৰু বিপদাশংকা প্ৰিমিয়াম আদি বিবেচনা কৰি সূতৰ হাৰৰ মডেল এটা গ্ৰহণ কৰিব আৰু ঋণ আৰু অগ্ৰিমৰ বাবে আদায় কৰিব লগা সূতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰিব।

H. ব্যাপক প্ৰচাৰ আৰু পৰ্যালোচনা

কোম্পানীয়ে ইয়াৰ ৱেব ছাইটত ইয়াৰ ওপৰত উল্লেখ কৰা ওপৰোক্ত ফেয়াৰ প্ৰ্যাকটিছ কোডটো বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে ৰাখিব। কোম্পানীয়ে কোডটো পৰ্যালোচনা আৰু পৰিষ্কাৰ কৰিব, যিটো সময়ে সময়ে প্ৰয়োজন হ'ব পাৰে - ইয়াৰ নিজৰ অভিজ্ঞতা আৰু নতুন নিৰ্দেশনাৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি, যদি থাকে, এই সন্দৰ্ভত আৰ.বি.আই.-য়ে জাৰী কৰিব লাগিব।

পৰিচালক মণ্ডলীয়ে বছৰি ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা অনুসৰণৰ পৰ্যালোচনা কৰিব আৰু পৰিচালনাৰ বিভিন্ন স্তৰত কোম্পানীৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ কাৰ্যকলাপৰ ত্ৰৈমাসিক পৰ্যালোচনা ব'ৰ্ডৰ দ্বাৰা কৰা হ'ব। এনে পৰ্যালোচনাৰ এক একত্ৰিত প্ৰতিবেদন নিয়মীয়া ব্যৱধানত পৰিষদৰ ওচৰত দাখিল কৰা হ'ব।