

ন্যায্য অনুশীলন কোড সম্পর্কিত নীতি নির্দেশিকা

এই নথির বিষয়বস্তু, উপস্থাপনা এবং বৌদ্ধিক উৎসের ক্ষেত্রে কপিরাইট সুরক্ষিত, অন্যথায় উল্লেখিত ক্ষেত্রে ছাড়া। আপনি Authum Investment & Infrastructure Limited (AAIL) এর পূর্ব লিখিত অনুমতি ব্যতীত সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে এই নথির কোনও উপাদান পরিবর্তন, অপসারণ, বৃদ্ধি, যোগ, প্রকাশ, প্রেরণ, স্থানান্তর বা বিক্রয়ে অংশগ্রহণ, ডেরিভেটিভ কাজ তৈরি, অথবা কোনওভাবেই কাজে লাগাতে পারবেন না।

তৈরি করেছেন:	ঝুঁকি
পর্যালোচনা এবং অনুমোদিত:	পরিচালনা পর্ষদ
শেষ আপডেট:	১৮ জানুয়ারী, ২০২৪
সংস্করণ:	১.১
আপডেট করেছেন:	ঝুঁকি
পর্যালোচনা এবং অনুমোদিত:	পরিচালনা পর্ষদ
সর্বশেষ আপডেট:	১২ই মে ২০২৫
বৈধতা:	এক বছর

A. প্রস্তাবনা

কোম্পানি 'ন্যায্য অনুশীলন কোড' (FPC) সম্পর্কিত নীতি নির্দেশিকা পর্যালোচনা করার চেষ্টা করে। ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (RBI) নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থাগুলির (NBFC) জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড সম্পর্কিত নির্দেশিকা জারি করেছে যার মাধ্যমে তাদের গ্রাহকদের সাথে আচরণের সময় ন্যায্য ব্যবসা এবং কর্পোরেট অনুশীলনের মান নির্ধারণ করা হয়েছে (সার্কুলার নং RBI/2006-07/138 DNBS (PD) CC নং 80 / 03.10.042/2005-06 তারিখ 28 সেপ্টেম্বর, 2006), মাস্টার সার্কুলার - ন্যায্য অনুশীলন কোড RBI/2011-12/ 26 DNBS (PD) CC নং 232/03.10.042/2011-12 তারিখ 1 জুলাই, 2011, মাস্টার সার্কুলার DNBS (PD.) CC নং 388/03.10.042/2014-15 তারিখ 2 (A) (iii)। 1 জুলাই, 2018। অধিকন্তু, সোনার গহনার বিপরীতে এনবিএফসি ঋণদানের দ্রুত বৃদ্ধির পরিপ্রেক্ষিতে আরবিআই 26 মার্চ, 2012 তারিখে নির্দেশিকা পর্যালোচনা করেছে এবং তারপরে, 1 জুলাই, 2015 তারিখে আরবিআই মাস্টার সার্কুলার আরবিআই/2015-16/16 ডিএনবিআর (পিডি) সিসি.নং.058/03.10.118/2015-16 এর মাধ্যমে নির্দেশিকা পর্যালোচনা করেছে।

কোম্পানিটি সময়ে সময়ে আরবিআই কর্তৃক নির্ধারিত সমস্ত সর্বোত্তম পদ্ধতি গ্রহণ করবে এবং নির্ধারিত মানদণ্ডের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হওয়ার জন্য এই কোডে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন আনবে।

Authum Investment & Infrastructure Limited ("AAIL") এর নীতি হল, এবং থাকবে, জাতি, বর্ণ, বর্ণ, ধর্ম, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, বয়স বা প্রতিবন্ধকতার ভিত্তিতে বৈষম্য ছাড়াই, সরাসরি বা সহায়ক সংস্থা এবং/অথবা সহযোগীদের মাধ্যমে সমস্ত আর্থিক পণ্য সকল যোগ্য আবেদনকারীদের জন্য উপলব্ধ করা।

কোম্পানির নীতি হল সকল ক্লায়েন্টের সাথে ধারাবাহিক এবং ন্যায্য আচরণ করা। কোম্পানির কর্মীরা ন্যায্য, ন্যায্য এবং ধারাবাহিকভাবে সহায়তা, উৎসাহ এবং পরিষেবা প্রদান করবেন। কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে FPC আপলোড করে গ্রাহকদের কাছে তার ন্যায্য অনুশীলন কোড ("FPC") সম্পর্কেও অবহিত করবে।

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে FPC বাস্তবায়নের দায়িত্ব পুরো প্রতিষ্ঠানের। কোম্পানির ন্যায্য ঋণ প্রদানের পদ্ধতিগুলি বিপণন, ঋণ উৎপত্তি, প্রক্রিয়াকরণ, পরিষেবা এবং সংগ্রহ কার্যক্রম সহ তার কার্যক্রমের সকল ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে। FPC-এর প্রতি এর প্রতিশ্রুতি কর্মীদের জবাবদিহিতা, প্রশিক্ষণ, পরামর্শ এবং পর্যবেক্ষণ, নিরীক্ষণ কর্মসূচি এবং অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ এবং প্রযুক্তির সর্বোত্তম ব্যবহারের ক্ষেত্রে প্রদর্শিত হবে।

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ এবং ব্যবস্থাপনা দল এখানে বর্ণিত ন্যায্য অনুশীলনগুলি বাস্তবায়নের জন্য দায়ী, এবং এটি নিশ্চিত করার জন্য যে এর কার্যক্রম সকল স্টেকহোল্ডারদের প্রতি ন্যায্য ও ন্যায্যসঙ্গতভাবে ঋণ প্রদান সহ বিভিন্ন আর্থিক পরিষেবা

এবং পণ্য প্রদানের জন্য তাদের দৃঢ় প্রতিশ্রুতি প্রতিফলিত করে এবং সমস্ত কর্মচারী এই প্রতিশ্রুতি সম্পর্কে সচেতন।

এই ন্যায্য অনুশীলন কোডটি আমাদের দ্বারা প্রদত্ত নিম্নলিখিত পণ্য এবং পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য (বর্তমানে প্রদত্ত বা ভবিষ্যতে প্রবর্তিত হবে)।

1. আর্থিক সম্পদের আকারে ঋণ, গ্যারান্টি এবং অন্যান্য পণ্য।
2. কোম্পানির শাখা, এর সহায়ক সংস্থা এবং সহযোগীদের সমন্বয়ে গঠিত একটি নেটওয়ার্কের মাধ্যমে প্রদত্ত পণ্য।

FPC উপরের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, তা নির্বিশেষে, এটি ভৌতভাবে, ফোনে, ইন্টারনেটে অথবা অন্য যেকোনো পদ্ধতিতে, বিদ্যমান বা ভবিষ্যতের মাধ্যমে প্রদান করা হোক না কেন।

B. মূল প্রতিশ্রুতি

গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে কোম্পানি যে প্রধান প্রতিশ্রুতিগুলি পালন করার প্রতিশ্রুতি দেয় তা হল:

ক. গ্রাহকদের সাথে সকল লেনদেনে ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করা, নিশ্চিত করা যে:

- এর পণ্য, পরিষেবা, পদ্ধতি এবং অনুশীলনগুলি এই FPC-তে প্রতিশ্রুতি এবং মান পূরণ করবে।
- এর পণ্য এবং পরিষেবাগুলি প্রযোজ্য আইন এবং বিধিমালা অক্ষরে অক্ষরে মেনে চলবে।
- গ্রাহকদের সাথে এর লেনদেন সততা, সততা এবং স্বচ্ছতার নীতির উপর নির্ভর করবে।

খ. কোম্পানি গ্রাহকদের আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবাগুলি কীভাবে কাজ করে তা বুঝতে সাহায্য করবে:

- স্থানীয় ভাষা অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় তাদের সম্পর্কে তথ্য প্রদান করা
- তাদের আর্থিক প্রভাব ব্যাখ্যা করা, এবং
- গ্রাহককে তার চাহিদা পূরণ করে এমন একটি বেছে নিতে সাহায্য করা।

গ. কোম্পানি তার গ্রাহকদের সমস্যামুক্ত অভিজ্ঞতা নিশ্চিত করার জন্য সর্বাঙ্গিক চেষ্টা করবে; তবে ত্রুটি, কমিশন এবং ভুলের ক্ষেত্রে, কোম্পানি দ্রুত এবং সহানুভূতির সাথে তা মোকাবেলা করবে।

- ভুলগুলো দ্রুত সংশোধন করা হবে।
- অভিযোগগুলি দ্রুত নিষ্পত্তি করা হবে।
- যদি কোনও গ্রাহক অভিযোগ পরিচালনার পদ্ধতিতে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে কোম্পানি গ্রাহককে অভিযোগটি কীভাবে এগিয়ে নিয়ে যেতে হবে সে সম্পর্কে নির্দেশনা দেবে।
- কোম্পানির পক্ষ থেকে কোনও ত্রুটি বা অবহেলার কারণে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে প্রযোজ্য সুদ সহ যেকোনো চার্জ বাতিল করা হবে।

C. বিক্রয় উৎপত্তি

কোম্পানি তার গ্রাহকদের তাদের চাহিদা পূরণ করে এমন পণ্য এবং পরিষেবা নির্বাচনের ক্ষেত্রে নির্দেশনা দেবে।

ক. গ্রাহক সম্পর্ক স্থাপনের আগে, কোম্পানি:

- গ্রাহক যে পরিষেবা এবং পণ্যগুলিতে আগ্রহ দেখিয়েছেন তার মূল বৈশিষ্ট্যগুলি ব্যাখ্যা করে গ্রাহককে তথ্য দিন।
- গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী অ্যাকাউন্ট, পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কে তথ্য দিন।
- 'আপনার গ্রাহককে জানুন' নীতিমালা পূরণ করতে এবং সময়ে সময়ে বলবৎ আইনি ও নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা মেনে চলার জন্য কোম্পানি গ্রাহকের কাছ থেকে কী তথ্য সংগ্রহ করতে বাধ্য তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ করুন।
- একটি ডাটাবেস তৈরির জন্য গ্রাহক এবং তার পরিবারের সম্পর্কে অতিরিক্ত তথ্যের জন্য অনুরোধ করা হবে; তবে গ্রাহক যদি চান তবেই কেবল এই তথ্য সরবরাহ করবেন।

খ. কোম্পানি তার পণ্য এবং পরিষেবাগুলি অ্যাক্সেস করার জন্য বিভিন্ন চ্যানেল সম্পর্কে তথ্য সরবরাহ করবে। গ্রাহককে এই বিষয়ে আরও তথ্য কোথায় পাওয়া যাবে তাও জানানো হবে।

গ. একবার গ্রাহক একটি পণ্য বেছে নিলে, কোম্পানি গ্রাহককে এটি কীভাবে কাজ করে তা বলবে।

ঘ. কোম্পানি তার গ্রাহককে পণ্যটি যে পদ্ধতিতে নেওয়া হচ্ছে তার সাথে সম্পর্কিত অধিকার এবং দায়িত্ব সম্পর্কে নির্দেশনা দেবে।

D. ঋণ এবং অগ্রিম

যেকোনো ধরনের তহবিল ভিত্তিক বা তহবিল ভিত্তিক নন-ব্যাংকিং সুবিধা প্রদানের আগে, কোম্পানি গ্রাহকের (সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার) ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা/ঋণ যোগ্যতা মূল্যায়ন করবে।

E. ঋণের আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ

ক. কোম্পানির ঋণ আবেদনপত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য থাকবে যা সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে, যাতে অন্যান্য নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানিগুলির দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা একটি অবগত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।

খ. ঋণ আবেদনপত্রে আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে হবে এমন নথিপত্র উল্লেখ করতে হবে। যদি অতিরিক্ত বিবরণ/নথিপত্রের প্রয়োজন হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে তা অবহিত করতে হবে।

গ. কোম্পানি সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে সমস্ত ঋণ আবেদনপত্র প্রাপ্তির জন্য একটি স্বীকৃতি প্রদান করবে। ঋণ আবেদনপত্রগুলি কতদিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে তার একটি নির্দেশক সময়সীমা এই স্বীকৃতিতে উল্লেখ করা হবে।

ঘ. ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হতে হবে।

F. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

AiIL ঋণগ্রহীতাকে মঞ্জুরিপত্র বা অন্য কোনও মাধ্যমে ঋণগ্রহীতার বোধগম্য স্থানীয় ভাষায় লিখিতভাবে জানাবে, বার্ষিক সুদের হার এবং প্রয়োগের পদ্ধতি সহ শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলী গ্রহণের বিষয়টি তার রেকর্ডে রাখবে। যেহেতু NBFC-গুলির বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগগুলি সাধারণত উচ্চ সুদ / শাস্তিমূলক সুদ আদায়ের সাথে সম্পর্কিত, AiIL ঋণ চুক্তিতে মোটা অক্ষরে দেরিতে পরিশোধের জন্য ধার্য করা শাস্তিমূলক সুদের উল্লেখ করবে।

সুদ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করা হবে এবং ব্যবসায়িক প্রয়োজনীয়তা, নিয়ন্ত্রক এবং গ্রাহকের অনুভূতি, বাজার অনুশীলন ইত্যাদি বিবেচনায় রেখে পর্যালোচনা করা হবে। ঋণগ্রহীতার দ্বারা জানানো শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা কোম্পানি তার রেকর্ডে সংরক্ষণ করবে।

AiIL ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি, বিশেষ করে স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায়, এবং ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংযোজনের একটি অনুলিপি প্রদান করবে।

G. শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

দত্তক গ্রহণের জন্য নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী জারি করা হল:

A. ঋণ বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় নোটিশ দেবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্য ক্ষেত্রেই প্রভাবিত হবে। ঋণ চুক্তিতে এই বিষয়ে একটি নির্দিষ্ট ধারা থাকতে হবে।

B. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে বিলম্বে অর্থপ্রদানের জন্য ধার্য করা শাস্তিমূলক চার্জ চুক্তিতে উল্লেখ করা আছে। RBI ন্যায্য ঋণদান অনুশীলন - ঋণ অ্যাকাউন্ট শাস্তিমূলক চার্জ সম্পর্কিত তার খসড়া সার্কুলার RBI/2023-24/DoR.MCS.REC./01.01.001/2023-24 তারিখের RBI/2023/01.01.001/2023-24 প্রকাশ করেছে যাতে শাস্তিমূলক সুদের প্রকাশে যুক্তিসঙ্গততা এবং স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা যায়। RBI কর্তৃক চূড়ান্ত হওয়ার পরে বিদ্যমান নির্দেশিকাগুলি মেনে চলতে হবে এবং মেনে চলতে হবে।

1. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহককে তহবিল বিতরণের প্রকৃত তারিখ থেকে সুদ নেওয়া হবে, ঋণ অনুমোদনের তারিখ, চুক্তি সম্পাদনের তারিখ থেকে নয়। চেক বিতরণের ক্ষেত্রে, কোম্পানির (ঋণদাতাদের) অ্যাকাউন্ট থেকে তহবিল ডেবিট করার তারিখ থেকে সুদ শুরু হবে।
2. যদি ঋণ মাসের মধ্যে বিতরণ করা হয় বা পরিশোধ করা হয়, তাহলে সুদ কঠোরভাবে ব্যবহৃত/বকেয়া ঋণের পরিমাণ সক্রিয় থাকা দিনের সংখ্যার উপর ভিত্তি করে ধার্য করা হবে, পুরো মাসের জন্য নয়। এটি শুধুমাত্র তহবিল ব্যবহারের প্রকৃত সময়ের জন্য সুদ চার্জ করার নীতির সাথে সামঞ্জস্য নিশ্চিত করে।
3. ঋণগ্রহীতারা যদি আংশিকভাবে আগে থেকে অর্থ প্রদান করেন, তাহলে অগ্রিম অর্থ প্রদান বাদ দেওয়ার পর, কেবলমাত্র নীট বকেয়া পরিমাণের উপর সুদ গণনা করা হবে। এটি অতিরিক্ত চার্জিং এড়ায় এবং ন্যায্য আর্থিক অনুশীলন নিশ্চিত করে।
4. কোম্পানি পর্যায়ক্রমে তার ঋণ বিতরণ এবং সুদের আবেদন পদ্ধতি পর্যালোচনা করবে এবং RBI-এর সর্বশেষ নির্দেশাবলীর সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ করবে। অব্যাহত ন্যায্যতা, স্বচ্ছতা এবং নিয়ন্ত্রক প্রত্যাশার সাথে সম্মতি নিশ্চিত করার জন্য সিস্টেম-স্তরের পরিবর্তনগুলি গ্রহণ করা হবে।
5. ঋণ সুবিধার উপর সুদের হার নির্ধারণ, সুদের হার পুনঃনির্ধারণের শর্তাবলী সহ, এই বিষয়ে জারি করা প্রাসঙ্গিক নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলী দ্বারা কঠোরভাবে নিয়ন্ত্রিত হবে। REs সুদের হারে কোনও অতিরিক্ত উপাদান প্রবর্তন করবে না।
6. ঋণগ্রহীতা কর্তৃক ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী পালনে ব্যর্থতা/অসম্মতির জন্য জরিমানা ধার্য করা হলে, তা 'জরিমানা চার্জ' হিসেবে গণ্য হবে এবং অগ্রিমের উপর আরোপিত সুদের হারের সাথে 'জরিমানা সুদ' হিসেবে ধার্য করা হবে না। জরিমানা চার্জের কোনও মূলধনীকরণ করা হবে না, অর্থাৎ, এই ধরনের চার্জের উপর আর কোনও সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের চক্রবৃদ্ধির স্বাভাবিক পদ্ধতিগুলিকে প্রভাবিত করবে না।
7. এটা স্বীকার করা প্রয়োজন যে ঋণের সুদের হারে ঋণগ্রহীতার ঋণ ঝুঁকি প্রোফাইল প্রতিফলিত করে উপযুক্ত ঋণ ঝুঁকি প্রিমিয়াম অন্তর্ভুক্ত থাকে। যদি ঋণগ্রহীতার ঋণ ঝুঁকি প্রোফাইল পরিবর্তন হয়, তাহলে বিদ্যমান নির্দেশাবলীর পরিপ্রেক্ষিতে, চুক্তিবদ্ধ শর্তাবলী অনুসারে, REs ক্রেডিট ঝুঁকি প্রিমিয়াম পরিবর্তন করতে স্বাধীন থাকবে।
8. শাস্তিমূলক চার্জের পরিমাণ ঋণ চুক্তির শর্তাবলীর একটি নির্দিষ্ট সীমার বাইরে খেলাপি/অসম্মতির সমানুপাতিক হবে। এই সীমা RE দ্বারা নির্ধারিত হবে এবং কোনও নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক হবে না। (LAS এবং LAP নীতি উভয় অনুসারে জরিমানা চার্জ প্রতি বছর 36%)।

9. ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের কাছে অনুমোদিত ঋণের ক্ষেত্রে জরিমানা চার্জ, অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য জরিমানা চার্জের চেয়ে বেশি হবে না। (LAS এবং LAP নীতি উভয় অনুসারে জরিমানা চার্জ প্রতি বছর 36%)।
 10. ঋণ চুক্তিতে গ্রাহকদের কাছে জরিমানা চার্জ এবং তার জন্য পূর্ববর্তী শর্তাবলী স্পষ্টভাবে প্রকাশ করবে REs এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী / মূল তথ্য বিবৃতি (KFS), এবং REs ওয়েবসাইটে সুদের হার এবং পরিশেবা চার্জের অধীনে প্রদর্শিত হবে।
 11. যখনই ঋণগ্রহীতাদের কিস্তি পরিশোধের জন্য স্মারক পাঠানো হবে, তখন প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জও জানানো হবে।
 12. RE গুলিকে নিশ্চিত করতে হবে যে ঋণের উপর জরিমানা চার্জ বা অনুরূপ চার্জের বিষয়ে বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত একটি স্পষ্ট নীতিমালা রয়েছে, তা যে নামেই ডাকা হোক না কেন।
 13. 'জরিমানা সুদের' পরিবর্তে 'জরিমানা চার্জ' কার্যকর করার বিষয়টি আরবিআই কর্তৃক তত্ত্বাবধান পরীক্ষার সময় যথাযথ পর্যালোচনা সাপেক্ষে হবে। (সম্মতি নিশ্চিত করার জন্য প্রক্রিয়াধীন)
 14. এই নির্দেশাবলী চূড়ান্ত সার্কুলারে উল্লেখিত তারিখ থেকে কার্যকর হবে এবং REs তাদের নীতি কাঠামোতে যথাযথ সংশোধন করতে পারবে এবং কার্যকর তারিখ থেকে বাস্তবায়ন নিশ্চিত করতে পারবে।
- C. ঋণ চুক্তির শর্তাবলীর সাথে সঙ্গতিপূর্ণভাবে কোম্পানির পেমেন্ট প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত নেওয়া হবে।
- D. ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে অন্য কোনও দাবির জন্য বৈধ অধিকার বা লিয়েনের সাপেক্ষে, সমস্ত বকেয়া ঋণ পরিশোধের পরে অথবা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পরে কোম্পানি সমস্ত সিকিউরিটিজ ছেড়ে দেবে। যদি এই ধরনের সেট অফ অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে বকেয়া দাবি এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি কোন শর্তে সিকিউরিটিজ ধরে রাখার অধিকারী সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ যথাযথ নোটিশ দেওয়া হবে।

সাধারণ

- ক. ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে উল্লেখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত, AIL ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে, যদি না ঋণগ্রহীতার দ্বারা ইচ্ছাকৃতভাবে বা অন্যথায় পূর্বে প্রকাশ করা হয়নি এমন নতুন তথ্য তাদের নজরে আসে।

খ. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট অন্য এনবিএফসি, ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানে স্থানান্তরের অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ২১ দিনের মধ্যে সম্মতি বা অন্যথায় তা জানাতে হবে। এই ধরনের স্থানান্তর ঋণগ্রহীতার সাথে সম্পাদিত চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে এবং সময়ে সময়ে প্রযোজ্য আইন, নিয়ম, প্রবিধান এবং নির্দেশিকা অনুসারে হবে।

গ. ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে, কোম্পানি কেবলমাত্র সেই প্রতিকারের আশ্রয় নেবে যা আইনত এবং বৈধভাবে উপলব্ধ এবং দিনের নির্দিষ্ট সময়ে ঋণ আদায়ের ব্যবস্থা গ্রহণ, অযৌক্তিক হয়রানি, ঋণ আদায়ের জন্য পেশীশক্তির ব্যবহার এড়িয়ে চলবে। যেহেতু গ্রাহকদের অভিযোগের মধ্যে কোম্পানির কর্মীদের অভদ্র আচরণও অন্তর্ভুক্ত। AAIL নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।

ঘ. শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতিবন্ধকতার কারণে ঋণ সুবিধাসহ পণ্য এবং সুযোগ-সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনও বৈষম্য করা হবে না (রেফারেন্স: আরবিআই সার্কুলার নং. ডিএনবিএস.সিসি.পিডি.নং. ১৯১/০৩.১০.০১/২০১০-১১ তারিখ ২৭ জুলাই, ২০১০)।

H. শর্তাবলী

ক. যখন কোনও গ্রাহক প্রথমবারের মতো কোনও পণ্য বা পরিষেবা গ্রহণ করেন, তখন কোম্পানি গ্রাহককে পণ্য / পরিষেবার সাথে প্রাসঙ্গিক নিয়মকানুন সরবরাহ করবে।

খ. সমস্ত শর্তাবলী ন্যায্য হবে এবং গ্রাহকদের অধিকার এবং দায়িত্বগুলি স্পষ্টভাবে এবং সরল ভাষায় এবং/অথবা গ্রাহক যে ভাষা বোঝেন তা নির্ধারণ করবে, কোম্পানি শুধুমাত্র প্রয়োজনে আইনি বা প্রযুক্তিগত ভাষা ব্যবহার করবে।

গ. পণ্য এবং পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য যেকোনো চার্জ কোম্পানি উপলব্ধ করবে।

ঘ. যদি কোম্পানি কোনও চার্জ বৃদ্ধি করে বা নতুন চার্জ প্রবর্তন করে, তাহলে কোম্পানি গ্রাহকদের তা অবহিত করবে।

ঙ. গ্রাহক যখনই কোনও পণ্য বা পরিষেবার জন্য অনুরোধ করবেন, তখনই কোম্পানি তার শর্তাবলী প্রদান করবে।

I. বিপণন এবং পণ্য সমন্বয়

ক. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান স্পষ্ট, ন্যায্য, যুক্তিসঙ্গত এবং বিভ্রান্তিকর নয়।

খ. কোম্পানি গ্রাহকদের জন্য উপযুক্ত আর্থিক পণ্যের একটি সম্পূর্ণ পরিসর প্রদান করবে। এই পণ্য/পরিষেবাগুলির মধ্যে কিছু হবে নিজস্ব; কিছু হবে গ্রুপ বা সহযোগী কোম্পানির পণ্য এবং সেই সাথে যেসব কোম্পানির সাথে কোম্পানির চুক্তি থাকবে।

গ. কোম্পানির প্রচেষ্টা থাকবে বিভিন্ন আর্থিক পরিষেবা, আর্থিক পণ্যের মধ্যে সমন্বয় আনার, এই পণ্যগুলিকে তার গ্রাহকদের মধ্যে ক্রস-সেলিং করে।

J. গোপনীয়তা

ক. গ্রাহক কর্তৃক অনুমোদিত না হলে কোম্পানি সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় বলে গণ্য করবে।

খ. নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রগুলি ব্যতীত কোম্পানি গ্রুপের মধ্যে থাকা অন্য কোনও সত্তার কাছে লেনদেনের বিবরণ প্রকাশ করবে না:

- যদি কোম্পানিকে বিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক আইন অনুসারে তথ্য সরবরাহ করতে হয়,
- যদি জনসাধারণের প্রতি এই তথ্য প্রকাশ করার কোন কর্তব্য থাকে।
- যদি এর স্বার্থে আমাদের এই তথ্য প্রদান করতে হয় (যেমন জালিয়াতি প্রতিরোধ)। কোম্পানি এই কারণ ব্যবহার করে বিপণনের উদ্দেশ্যে অন্য কাউকে (গ্রুপ কোম্পানি সহ) গ্রাহকদের তথ্য দেবে না।
- যদি গ্রাহক তার গোষ্ঠী / সহযোগী / সত্তা বা কোম্পানিগুলিকে অন্যান্য পণ্য বা পরিষেবা প্রদানের জন্য এই ধরনের তথ্য সরবরাহ / ভাগ করে নেওয়ার জন্য সম্মতি / সম্মতি প্রদান করে থাকেন।
- যখন গ্রাহক আমাদেরকে তাদের গোষ্ঠী / সহযোগী / সত্তা বা কোম্পানিগুলিকে অন্যান্য পরিষেবা বা পণ্য সরবরাহের জন্য এই তথ্য প্রকাশ করতে বলেন।

K. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

এই বিষয়ে উদ্ভূত বিরোধ নিষ্পত্তির জন্য কোম্পানি প্রতিষ্ঠানের মধ্যে উপযুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাও স্থাপন করবে। এই ধরনের ব্যবস্থা নিশ্চিত করবে যে কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হবে। পরিচালনা পর্ষদ ন্যায্য অনুশীলন কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতার পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার ব্যবস্থাও করবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে এসিবি এবং বোর্ডের কাছে জমা দিতে হবে।

ক. অভিযোগ দায়ের করতে ইচ্ছুক গ্রাহকদের কোম্পানি নির্দেশনা দেবে এবং গ্রাহক যদি ফলাফলে অসন্তুষ্ট হন তবে কী করতে হবে সে সম্পর্কে নির্দেশনা প্রদান করবে।

খ. বিষয়টি পরীক্ষা করার পর, কোম্পানি যত তাড়াতাড়ি সম্ভব একটি প্রতিক্রিয়া পাঠাবে; গ্রাহক সন্তুষ্ট না হলে অভিযোগটি কীভাবে আরও এগিয়ে নেওয়া যায় সে সম্পর্কেও কোম্পানি গ্রাহককে নির্দেশনা দেবে।

গ. ব্যবসায়িক পদ্ধতি, ঋণদানের সিদ্ধান্ত, ঋণ ব্যবস্থাপনা এবং আদায় সম্পর্কিত যেকোনো বিষয়ে ঋণগ্রহীতা সহ গ্রাহকদের অভিযোগের প্রতিকারের জন্য একজন নোডাল অফিসার নিযুক্ত করা হবে। নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে। এই বিষয়ে শ্রী প্রকাশ শিরকে নোডাল অফিসার হিসেবে নিযুক্ত করা হয়েছে।

ঘ. নোডাল অফিসারের সাথে পর্যালোচনা এবং AAIL-এর অভিযোগ নিষ্পত্তি তত্ত্বাবধানের জন্য, উর্ধ্বতন ব্যবস্থাপনা কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে অভ্যন্তরীণভাবে গঠিত গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা।

ঙ. ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের সার্কুলার নং RBI/2012-13/416 DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13, তারিখ ১৮ ফেব্রুয়ারী, ২০১৩ অনুসারে, কোম্পানি গ্রাহকদের সুবিধার্থে তাদের শাখা/স্থানে যেখানে ব্যবসা পরিচালনা করা হয় সেখানে নিম্নলিখিত তথ্যগুলি স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে:

- কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য জনসাধারণ যার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন / মোবাইল নম্বর এবং ইমেল ঠিকানা)।
- যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধের নিষ্পত্তি না হয়, তাহলে গ্রাহক RBI-এর DNBS-এর আঞ্চলিক কার্যালয়ের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কাছে (সম্পূর্ণ যোগাযোগের বিবরণ) আবেদন করতে পারেন, যার আওতাধীন কোম্পানির নিবন্ধিত কার্যালয় অর্থাৎ মুম্বাই আঞ্চলিক কার্যালয়। এর বিস্তারিত বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটে তুলে ধরা হয়েছে।

সংক্ষেপে, এই পাবলিক নোটিশ গ্রাহকদের কাছে কোম্পানি কর্তৃক অনুসরণ করা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা, অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা এবং আরবিআইয়ের আঞ্চলিক কার্যালয়ের বিবরণ তুলে ধরার উদ্দেশ্যে কাজ করবে।

L. যানবাহন পুনরুদ্ধার

ঋণগ্রহীতার সাথে চুক্তি/ঋণ চুক্তিতে কোম্পানির একটি অন্তর্নির্মিত পুনঃপ্রতিষ্ঠা ধারা থাকবে যা আইনত বলবৎযোগ্য হবে। স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, চুক্তি/ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে নিম্নলিখিত বিষয়গুলিও অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

- a. দখল গ্রহণের পূর্বে নোটিশ পিরিয়ড;
- b. যেসব পরিস্থিতিতে নোটিশের সময়কাল মওকুফ করা যেতে পারে;
- c. জামানত দখলের পদ্ধতি;
- d. সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের আগে ঋণগ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের জন্য চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান;
- e. ঋণগ্রহীতাকে দখল ফিরিয়ে দেওয়ার পদ্ধতি; এবং
- f. সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি।

M. অতিরিক্ত সুদের হার নিয়ন্ত্রণ

- a. AAIL প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি যেমন, তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদি বিবেচনা করে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে এবং ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির স্তর নির্ধারণের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য বিভিন্ন হারে সুদের হার

নির্ধারণের যুক্তি ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহককে আবেদনপত্রে প্রকাশ করতে হবে এবং অনুমোদন পত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

- b. সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য যখনই সুদের হারে কোনও পরিবর্তন হবে তখনই আপডেট করা উচিত।
- c. সুদের হার বার্ষিক হারে হওয়া উচিত যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে ঠিক কী হারে সুদ ধার্য করা হবে তা জানতে পারেন।
- d. দণ্ডমূলক চার্জের কোনও মূলধনীকরণ করা হবে না, অর্থাৎ, এই ধরনের চার্জের উপর আর কোনও সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের চক্রবৃদ্ধির স্বাভাবিক পদ্ধতিগুলিকে প্রভাবিত করবে না।
- e. কোম্পানি তাদের নীতিমালায় নিশ্চিত করবে যে শাস্তিমূলক চার্জের পরিমাণ ঋণ চুক্তির শর্তাবলীর একটি নির্দিষ্ট সীমার বাইরে খেলাপি/অসম্মতির সমানুপাতিক হবে। এই সীমা কোম্পানি কর্তৃক নির্ধারিত হবে এবং কোনও নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক হবে না।
- f. ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের কাছে অনুমোদিত ঋণের ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জ, অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।

সময়ে সময়ে জারি করা নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলী অনুসারে কোম্পানিটি বাজেয়াপ্তকরণ এবং জরিমানা চার্জ ধার্য করবে।

N. সোনার গয়নার জামানতের বিপরীতে ঋণ প্রদান

সোনার গহনার বিপরীতে ব্যক্তিদের ঋণ দেওয়ার সময়, AIL উপরে উল্লিখিত সাধারণ নির্দেশিকা ছাড়াও নিম্নলিখিতগুলি গ্রহণ করবে।

i. AIL সোনার বিপরীতে ঋণ দেওয়ার জন্য বোর্ড অনুমোদিত নীতিমালা প্রণয়ন করবে যা অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত করবে:

- a. আরবিআই কর্তৃক নির্ধারিত কেওয়াইসি নির্দেশিকাগুলি মেনে চলা নিশ্চিত করার জন্য পর্যাপ্ত পদক্ষেপ এবং কোনও ঋণ প্রদানের আগে গ্রাহকের উপর পর্যাপ্ত যথাযথ সতর্কতা অবলম্বন করা হয়েছে তা নিশ্চিত করার জন্য,
- b. জামানত হিসেবে প্রাপ্ত গয়নার সঠিক মূল্যায়ন পদ্ধতি,
- c. সোনার গহনার মালিকানা সন্তুষ্টি করার জন্য অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থা,
- d. এই নীতিমালায় অলংকার নিরাপদ হেফাজতে রাখার জন্য পর্যাপ্ত ব্যবস্থা স্থাপন, চলমান ভিত্তিতে ব্যবস্থা পর্যালোচনা, সংশ্লিষ্ট কর্মীদের প্রশিক্ষণ এবং অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষকদের দ্বারা পর্যায়ক্রমিক পরিদর্শনের ব্যবস্থাও অন্তর্ভুক্ত থাকবে যাতে পদ্ধতিগুলি কঠোরভাবে মেনে চলা হয়। নীতিমালা অনুসারে, সোনার জামানতের বিপরীতে ঋণ এমন শাখাগুলি দ্বারা প্রসারিত করা উচিত নয় যাদের অলংকার সংরক্ষণের জন্য উপযুক্ত সুবিধা নেই,
- e. জামানত হিসেবে গৃহীত গয়নাগুলি যথাযথভাবে বীমাকৃত হওয়া উচিত,
- f. অ-শোধিত গয়না নিলামের ক্ষেত্রে বোর্ড অনুমোদিত নীতি স্বচ্ছ হবে এবং নিলামের তারিখের আগে ঋণগ্রহীতাকে পর্যাপ্ত পূর্ব নোটিশ দিতে হবে। এটি নিলামের পদ্ধতিও নির্ধারণ করবে যা অনুসরণ করা হবে। কোনও স্বার্থের দ্বন্দ্ব

থাকবে না এবং নিলাম প্রক্রিয়াটি নিশ্চিত করবে যে নিলামের সময় সমস্ত লেনদেনে উভয় পক্ষের মধ্যে পারস্পরিক সম্পর্ক রয়েছে, যার মধ্যে গ্রুপ কোম্পানি এবং সংশ্লিষ্ট সত্তা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে,

- g. নিলামের ঘোষণা জনসাধারণের কাছে কমপক্ষে দুটি সংবাদপত্রে বিজ্ঞাপন প্রকাশের মাধ্যমে করা হবে, একটি স্থানীয় ভাষায় এবং অন্যটি জাতীয় দৈনিক পত্রিকায়।
- h. নীতিমালা অনুসারে, এনবিএফসি নিজেরাই অনুষ্ঠিত নিলামে অংশগ্রহণ করবে না,
- i. বন্ধক রাখা সোনা কেবল বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত নিলামকারীদের মাধ্যমে নিলাম করা হবে।
- j. এই নীতিমালায় জালিয়াতি মোকাবেলার জন্য প্রণীত ব্যবস্থা এবং পদ্ধতিগুলিও অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যার মধ্যে রয়েছে সংহতি, সম্পাদন এবং অনুমোদনের দায়িত্ব পৃথকীকরণ।
- k. ১৬ সেপ্টেম্বর, ২০১৩ তারিখের সার্কুলার নং DNBS.CC.PD.No.356/03.10.01/2013-14 এর অধীনে তালিকাভুক্ত সোনার গয়নার জামানতের বিপরীতে NBFC ঋণ প্রদানের বিষয়ে ওয়ার্কিং গ্রুপের সুপারিশগুলির সাথে সম্মতি নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি প্রয়োজনীয় কাঠামো এবং প্রক্রিয়া তৈরি করবে। সোনার গয়নার মূল্যায়নের ক্ষেত্রে, কোম্পানিকে ২১ মে, ২০১৫ তারিখের সার্কুলার DNBR.CC.PD.036/03.10.01/2014-15 অনুসারে নির্দেশিকা অনুসরণ করতে হবে।

ii. ঋণ চুক্তিতে নিলাম পদ্ধতি সম্পর্কিত বিশদ বিবরণও প্রকাশ করতে হবে।

iii. ২১শে মে, ২০১৫ তারিখের সার্কুলার নং DNBR.CC.PD.036/03.10.01/2014-15 অনুসারে, ঋণের মূল্যে পৌঁছানোর জন্য সোনার গহনার মূল্যায়ন বম্বে বুলিয়ান অ্যাসোসিয়েশন (BBA) দ্বারা উদ্ধৃত ৩০ দিনের জন্য ২২ ক্যারেটের সমাপনী মূল্যের গড় খরচে অথবা ফরোয়ার্ড মার্কেট কমিশন (FMC) দ্বারা নিয়ন্ত্রিত পণ্য বিনিময় দ্বারা প্রকাশ্যে প্রচারিত ঐতিহাসিক স্পট সোনার মূল্যের তথ্যে অথবা সময়ে সময়ে জারি করা আপডেট করা নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুসারে করা হবে।

কোম্পানি সময়ে সময়ে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের সমস্ত নির্দেশিকা, নির্দেশাবলী, নির্দেশাবলী এবং পরামর্শ মেনে চলবে। এই নথির বিষয়বস্তু এই নির্দেশিকা, নির্দেশাবলী, নির্দেশাবলী এবং পরামর্শের সাথে একত্রে প্রস্তুত থাকবে। যতক্ষণ না এই ধরনের অনুশীলন ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের নিয়মের সাথে সাংঘর্ষিক বা লঙ্ঘন করে, ততক্ষণ কোম্পানি আরও ভাল অনুশীলন প্রয়োগ করবে।

O. পর্যালোচনা

কোম্পানি কর্তৃক ন্যায্য অনুশীলন কোড এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতার পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা করা হবে।

কোম্পানি এই ন্যায্য অনুশীলন কোডের মূল চেতনা অনুসরণ করে মেনে চলবে এবং তার ব্যবসার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হলে তা অনুসরণ করবে।

কোম্পানি বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য উপরে বর্ণিত ন্যায্য অনুশীলন কোডটি তার ওয়েবসাইটে প্রকাশ করবে। কোম্পানিটি নিজস্ব অভিজ্ঞতা এবং এই বিষয়ে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক জারি করা নতুন নির্দেশিকা, যদি থাকে, এর ভিত্তিতে পর্যায়ক্রমে প্রয়োজন অনুসারে কোডটি পর্যালোচনা এবং পরিমার্জন করবে।