



ফেয়ার  
প্র্যাকটিসেস কোড

## সংস্করণ ইতিহাস

সংস্করণ #	ব্যক্তি	তারিখ	দ্বারা অনুমোদিত
1.0	ভূমিকা বিভাগে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (আরবিআই) এর মাস্টার ডিরেকশনের রেফারেন্স আপডেট করা হয়েছে।	2018-04-08	পরিচালনা পর্ষদ
1.1	আরবিআই ডিজিটালঋণ নির্দেশিকাগুলির জন্য আপডেট করা হয়েছে	2022-09-08	পরিচালনা পর্ষদ
1.2	আপডেট করা অভিযোগ প্রতিকার বিভাগ	2022-12-05	পরিচালনা পর্ষদ
1.3	আপডেট প্রক্রিয়া প্রবাহ 'সাধারণ' ধারার অধীনে (২.৪)	2023-02-14	পরিচালনা পর্ষদ
1.4	ভূমিকা, অভিযোগ নিষ্পত্তি বিভাগ ও সংস্করণ ইতিহাসের অধীনে আপডেট হওয়া রেফারেন্স।	2023-09-12	পরিচালনা পর্ষদ
1.5	স্কেল ভিত্তিক প্রবিধান আপডেট	2024-01-25	পরিচালনা পর্ষদ
1.6	পণ্যের আওতায় উদ্যোগম ফ্লেক্স ঋণের অন্তর্ভুক্তি	2024-07-23	পরিচালনা পর্ষদ

## বিষয়সূচি

---

সংস্করণ ইতিহাস.....	1
বিষয়সূচি.....	2
1 ভূমিকা.....	3
2 নিয়মাবলী.....	4
3 ন্যায্য অনুশীলন কোড সম্পর্কিত গাইডিং নীতিগুলি.....	5
3.1 ঋণের জন্য আবেদন ও তার প্রক্রিয়াকরণ.....	5
3.2 ঋণ মূল্যায়ন ও শর্তাবলী.....	6
3.3 শর্তাবলী পরিবর্তনসহ ঋণ বিতরণ.....	7
3.4 সাধারণ.....	7
3.5 পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব.....	8
3.6 অভিযোগ নিষ্পত্তি / নোডাল অফিসার.....	8
3.7 ভাষা এবং যোগাযোগের পদ্ধতি ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড.....	9
3.8 ভিভিফি দ্বারা চার্জ করা সুদের নিয়ন্ত্রণ.....	9

## 1 ভূমিকা

---

ভিভিফাই ইন্ডিয়া ফিনান্স প্রাইভেট লিমিটেড (ভিভিফাই) হ'ল একটি আরবিআই লাইসেন্সপ্রাপ্ত এনবিএফসি যা একটি অনলাইন প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে গ্রাহকদের ঋণ প্রসারিত করার ব্যবসায় জড়িত, গ্রাহকের চাহিদা মেটাতে, অপারেশনগুলি অনুকূল করতে এবং শেয়ারহোল্ডারদের মান সর্বাধিক করার জন্য, সমস্ত নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা এবং মানগুলি মেনে চলার সময়, শিল্পের সর্বোত্তম অনুশীলন অনুসরণ করে।

## 2 নিয়মাবলী

---

সব সময়, কোম্পানি আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত নির্দেশিকা কঠোরভাবে মেনে চলবে। এই নির্দেশিকাগুলিতে নীচের অন্তর্ভুক্ত থাকবে ও সময়ে সময়ে আপডেট করা হবে।

1. মাস্টার ডিরেকশন – রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি – স্কেল বেসড রেগুলেশন) নির্দেশাবলী, 2023 (10 নভেম্বর, 2023 পর্যন্ত আপডেট করা হয়েছে)
2. এনবিএফসিগুলির জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড সম্পর্কিত নির্দেশিকা (RBI / 2012-13/416 DNBS.CC.PD.No. 320/03.10.01/2012-13)
3. আরবিআইনির্দেশিকা চালু ডিজিটাল ঋণ প্রদান (RBI/2022-23/111 DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23) তারিখ 02 সেপ্টেম্বর, 2022 14 ফেব্রুয়ারি, 2023 তারিখের ডিজিটাল ঋণ সম্পর্কিত প্রায়শই জিজ্ঞাসিত প্রশ্নাবলী সহ পঠিত।
4. ন্যায্য ঋণ অনুশীলন - 18 আগস্ট, 2023 তারিখের ঋণ অ্যাকাউন্টে দণ্ডের চার্জ।
5. সার্কুলার, গাইডলাইন এবং ব্যাখ্যা হিসাবে সময়ে সময়ে আরবিআই দ্বারা জারি করা যেতে পারে।

উপরোক্ত নির্দেশিকা/নিয়ম/ব্যাখ্যা বা অন্য কোন প্রযোজ্য আইন/প্রবিধানে পরবর্তী কোন সংশোধনী বা সংবিধিবদ্ধ পরিবর্তন বা পুনঃপ্রণয়ন অনুসরণে, বোর্ড কর্তৃক প্রণীত প্যারামিটার (গুলি) এর কোন পরিবর্তন হলে, আইন / প্রবিধান প্যারামিটার (গুলি) উপর ওভাররাইডিং প্রভাব ফেলবে।

### 3 ন্যায্য অনুশীলন কোড সম্পর্কিত গাইডিং নীতিগুলি

---

#### 3.1 ঋণের জন্য আবেদন ও তার প্রক্রিয়াকরণ

##### অনলাইন ঋণদান প্ল্যাটফর্ম

- ভিভিফি একটি অনলাইন ঋণদাতা হওয়ায় গ্রাহকরা কোম্পানির ওয়েব সাইট [www.vivifin.com](http://www.vivifin.com) বা পণ্যের ওয়েব সাইট [www.flexsalary.com](http://www.flexsalary.com) অ্যান্ড [www.flexpay.in](http://www.flexpay.in) অ্যান্ড [www.udyamflexloan.com](http://www.udyamflexloan.com) পাশাপাশি গুগল প্লে স্টোর এবং অ্যাপ স্টোরে প্রকাশিত ফ্লেক্সস্যালারি, ফ্লেক্সপে এবং উদ্যোগ ফ্লেক্স লোন মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে ঋণের জন্য নিবন্ধন ও আবেদন করে ঋণের জন্য আবেদন করবেন। ঋণগ্রহীতারা অনুমোদিত ঋণ থেকে তহবিল উত্তোলনের পাশাপাশি লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে অনলাইনে বা সরাসরি তাদের ব্যাংক অ্যাকাউন্ট থেকে ভিভিফির নির্ধারিত ব্যাংক অ্যাকাউন্টে আসল, সুদ এবং চার্জ পরিশোধ করতে পারেন।
- ভিভিফি নগদে কোনও লেনদেন করে না তবে সমস্ত ঋণ বিতরণ রুট করবে এবং সমস্ত অর্থ প্রদান কেবল ব্যাংকিং চ্যানেলের মাধ্যমে গ্রহণ করবে।
- ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ ইংরেজিতে অথবা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা একটি ভাষায় হবে। ভিভিফি পুরো ঋণ জীবনচক্রের জন্য একটি কাগজবিহীন, অনলাইন প্ল্যাটফর্ম হওয়ার চেষ্টা করে, যেখানে গ্রাহক চাইবেন, সেখানে কাগজের বিকল্প সরবরাহ করা হবে।
- ঋণের আবেদন ফর্মগুলিতে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য এনবিএফসি দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা একটি উত্তম সিদ্ধান্ত নেওয়া যায়। ঋণের আবেদনপত্রের সঙ্গে জমা দিতে হবে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।
- ভিভিফি তথ্য প্রযুক্তি আইন ২০০১ অনুসারে ঋণগ্রহীতাকে অনলাইনে উপস্থাপিত ঋণ নথিতে বৈদ্যুতিন স্বাক্ষর (ই-সাইন) সুবিধা দেওয়ার প্রস্তাব দেয়। ই-সাইন অনলাইন বৈদ্যুতিন স্বাক্ষর পরিষেবার মাধ্যমে সহজতর বৈদ্যুতিন স্বাক্ষরগুলি আইনত বৈধ যদি ইসাইন স্বাক্ষর কাঠামোটি তথ্য প্রযুক্তি আইনের দ্বিতীয় তফসিলের বিধান এবং প্রত্যয়নকারী নিয়ন্ত্রক দ্বারা জারি করা নির্দেশিকাগুলির অধীনে পরিচালিত হয়

কর্তৃপক্ষ। দয়া করে "বৈদ্যুতিন স্বাক্ষর বা বৈদ্যুতিন প্রমাণীকরণ কৌশল" দেখুন  
এবং কার্যপ্রণালী বিধিমালা, ২০১৫ - ই-কেওয়াইসি সেবা ব্যবহার করে ই-প্রমাণীকরণ কৌশল।

- ঋণগ্রহীতাদের ম্যানুয়ালি নথিগুলিতে স্বাক্ষর করার এবং ভিভিফিতে প্রেরণের বিকল্পও থাকবে।
- ভিভিফি অনলাইনে সকল ঋণের আবেদন গ্রহণের প্রাপ্তি স্বীকার করবে। কত সময়ের মধ্যে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে তাও স্বীকারপত্রে উল্লেখ থাকবে।

### 3.2 ঋণ মূল্যায়ন ও শর্তাবলী

- প্রদত্ত ঋণের যোগ্যতা ও পরিমাণ গ্রাহক প্রদত্ত তথ্যের ভিত্তিতে ও তৃতীয় পক্ষের ডেটা ব্যবহার করে মূল্যায়ন করা হবে তবে ক্রেডিট ব্যুরো তথ্যের মধ্যে সীমাবদ্ধ নয়। শর্তাবলী সহ ঋণগ্রহীতা কর্তৃক অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, ইংরেজি অথবা স্থানীয় ভাষায় ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে জানাতে হবে  
প্রসেসিং চার্জ, সুদের বার্ষিক শতাংশ হার ("এপিআর") এবং এর প্রয়োগের পদ্ধতি এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাদি এবং শর্তাদি গ্রহণযোগ্যতা তার রেকর্ডে রাখুন। যদিও এই মুহুর্তে দেৱীতে পরিশোধের জন্য কোনও দণ্ডিত সুদের চার্জ বা ফি নেই, তবে কোম্পানি পূর্ব বিজ্ঞপ্তির সাথে পরিচয় করিয়ে দেওয়ার এবং মূল্যায়ন করার অধিকার সংরক্ষণ করে।
- শর্তাবলী সম্পর্কে ভিভিফি এবং ঋণগ্রহীতার মধ্যে বিরোধ এড়ানোর জন্য, ভিভিফি ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত ঘেরের প্রতিটির একটি অনুলিপি সরবরাহ করবে, যাতে ঋণ অনুমোদনের সময় প্রসেসিং চার্জ ও সুদের হারসহ ঋণের শর্তাবলী সম্পর্কে ঋণগ্রহীতারা পূর্ণ সচেতন থাকেন। ঋণগ্রহীতারা ঋণদান প্ল্যাটফর্ম থেকে এই নথিগুলি ডাউনলোড করতে পারেন।

### 3.3 শর্তাবলী পরিবর্তনসহ ঋণ বিতরণ

- ভিভিফি ঋণগ্রহীতাকে ইংরেজি বা স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা ভাষা হিসাবে বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাদি ও শর্তাদি পরিবর্তনের জন্য নোটিশ দেবে। ভিভিফি এটিও নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি কেবল সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হয়। এ বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- চুক্তির অধীনে অর্থ প্রদান অথবা কর্মক্ষমতা প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- ভিভিফি সমস্ত সিকিউরিটিজ, যদি থাকে, সমস্ত পাওনা পরিশোধের পরে বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পরে ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে ভিভিফির অন্য কোনও দাবির জন্য বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে মুক্তি দেবে। যদি সেটঅফের এই অধিকারটি প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবিগুলি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি / পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত ভিভিফি যে শর্তে সিকিউরিটিজ ধরে রাখার অধিকারী তার সম্পূর্ণ বিবরণ সহ নোটিশ দেওয়া হবে।

### 3.4 সাধারণ

- ভিভিফি ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে প্রকাশিত তথ্য লক্ষ্য করা না হয়)।
- ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে ভিভিফি অযৌক্তিক হয়রানির আশ্রয় নেবেন না; অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি। ভিভিফি নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা গ্রাহকদের সাথে সৌজন্য ও যথাযথ সম্মানের সাথে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্ত প্রশিক্ষিত। ভিভিফাই শুধুমাত্র নির্দেশিত হিসাবে তাদের নিবন্ধিত মোবাইল নম্বরগুলিতে গ্রাহকদের কাছে পৌঁছে যাবে এবং অ-যোগাযোগযোগ্য অপরাধী গ্রাহকদের নির্দিষ্ট ক্ষেত্রে, ভিভিফি সংগ্রহ নীতির ধারা 3 এর অধীনে নির্দেশিত গ্রাহকদের কাছে পৌঁছানোর প্রচেষ্টা গ্রহণ করবে।
- গ্রাহক সুরক্ষার একটি পরিমাপ হিসাবে এবং ব্যাংক এবং এনবিএফসিগুলির ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা বিভিন্ন ঋণ পরিশোধের ক্ষেত্রে অভিন্নতা আনার জন্য, ভিভিফি



তাত্ক্ষণিক প্রভাবের সাথে পৃথক ঋণগ্রহীতাদের অনুমোদিত সমস্ত ফ্লোটিং রেট টার্ম ঋণের উপর ফোরক্লোজার চার্জ / প্রি-পেমেন্ট জরিমানা চার্জ করবেন না।

### 3.5 পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব

ভিভিফির প্রতিষ্ঠানের মধ্যে একটি বোর্ড অনুমোদিত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া রয়েছে। এই জাতীয় প্রক্রিয়া নিশ্চিত করে যে ঋণদানকারী সংস্থার কর্মীদের সিদ্ধান্তগুলি থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়। প্রক্রিয়াটি ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোডের সম্মতি এবং পরিচালনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতার পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনাও সরবরাহ করে। এই জাতীয় পর্যালোচনাগুলির একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া প্রয়োজন

### 3.6 অভিযোগ নিষ্পত্তি / নোডাল অফিসার

- অপারেশনাল স্তরে, ভিভিফাই আমাদের গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, কোম্পানির ওয়েব সাইটের পাশাপাশি পণ্য ওয়েব সাইটগুলিতে নিম্নলিখিত তথ্যগুলি সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শন করেছে যার মাধ্যমে ব্যবসা লেনদেন করা হয়, এছাড়াও সময়ে সময়ে আপডেট হওয়া গাইডলাইন অনুসারে ভিভিফির অফিসে প্রদর্শিত হয়:
  - কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগগুলির সমাধানের জন্য জনসাধারণের দ্বারা যোগাযোগ করা যেতে পারে এমন অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের নাম এবং যোগাযোগের বিশদ সংস্থার ওয়েবসাইটে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার অধীনে প্রকাশিত হয়েছে
  - লিখিত অভিযোগের তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধের জবাব না দেওয়া হয়। গ্রাহক মনোনীত ব্যাঙ্কিং লোকপাল, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের কাছে আবেদন করতে পারেন যার এখতিয়ারের অধীনে ভিভিআইএফআইয়ের নিবন্ধিত অফিস কোম্পানির ওয়েবসাইটে / তার অফিসে প্রদর্শিত গ্রিভেন্স রিড্রেসাল মেকানিজমের অধীনে উল্লিখিত হয়।
- সংস্থার ওয়েবসাইটগুলিতে জনসাধারণের বিজ্ঞপ্তিটি গ্রাহকদের কাছে অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া, অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া, অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক / নোডাল অফিসার এবং আরবিআইয়ের আঞ্চলিক অফিসের বিশদ বিবরণ সহ তুলে ধরার উদ্দেশ্যে কাজ করে

## অভিযোগ নিষ্পত্তি / নোডাল অফিসার নিয়োগ

ভিভিফি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওয়ুডসম্যান স্কিম, 2021-এর বিধান অনুসারে একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি / নোডাল অফিসার নিয়োগ করবে

### 3.7 ভাষা এবং যোগাযোগের পদ্ধতি ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

আরবিআই দ্বারা ইংরেজিতে বর্ণিত নির্দেশিকাগুলির উপর ভিত্তি করে এই ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোডটি ভিভিআইএফআইয়ের সমস্ত শারীরিক অফিসেও প্রদর্শিত হবে। তাদের অনুরোধের ভিত্তিতে ঋণগ্রহীতা দ্বারা বোঝা স্থানীয় ভাষা বা একটি ভাষা।

### 3.8 ভিভিফি দ্বারা চার্জ করা সুদের নিয়ন্ত্রণ

- আবেদনপত্র পূরণের সময় ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতার বিভিন্ন হারে সুদ আদায়ের যৌক্তিকতা ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং ঋণ অনুমোদনের বিষয়ে স্পষ্টভাবে অবহিত করা হবে।
- সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি সুদের হার মডেল নীতির অধীনে ভিভিফির ওয়েবসাইটেও পাওয়া যায়। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যভাবে প্রকাশিত তথ্য যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হবে তখনই আপডেট করা হবে।
- সুদের হার বার্ষিক হার যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে এমন সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন হয় এবং কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (কেএফএস) এ বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর) হিসাবে প্রকাশ করা হবে।
- ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা প্রদেয় অন্যান্য সমস্ত চার্জ ওয়েবসাইটগুলিতে প্রদর্শিত হবে এবং ঋণের অনুমোদনের সাথে যোগাযোগ করার সময় স্পষ্টভাবে অবহিত করা হবে।