



বৈভব ব্যাপার লিমিটেড

লোনফ্রন্ট

www.loanfront.in
www.vaibhav-vyapaar.com

ন্যায্য আচরণবিধি

নথির সারসংক্ষেপ

সংস্করণ নম্বর	সংস্করণ 1.0
অনুমোদনকারী	পরিচালনা পর্ষদ
সর্বশেষ নবায়নের তারিখ / সংস্করণ নম্বর	NA
বর্তমান সংশোধনের তারিখ / সংস্করণ নম্বর	12.06.2026/V1.0
সংশোধন	এই সনদে কোনো সংশোধন বা পরিবর্তন আনা হলে তা চিফ কমপ্লায়েন্স অফিসার/কোম্পানি সচিব কর্তৃক অনুমোদিত হতে হবে এবং অনুমোদনের জন্য পর্ষদের কাছে পেশ করতে হবে।

পরিচিতি

ন্যায্য আচরণবিধি (Fair Practices Code) প্রযোজ্য হবে যেকোনো ঋণ এবং/অথবা সংশ্লিষ্ট পরিষেবার ক্ষেত্রে, যা বৈভব ব্যাপার লিমিটেড ("কোম্পানি" বা "VVL" বা "LoanFront" বা "আমরা" বা "আমাদের" বা "আমাদের প্রতিষ্ঠান") অনুমোদন এবং/অথবা বিতরণ করতে পারে। বৈভব ব্যাপার লিমিটেড ন্যায্য আচরণবিধি (FPC বা Fair Practices Code বা Code) গ্রহণ করেছে, যা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক ("RBI") এর নিম্নলিখিত নির্দেশনার ভিত্তিতে প্রণীত এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত:

- (i) রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশিকা, ২০২৫;
- (ii) রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি – ঋণ সুবিধা) নির্দেশিকা, ২০২৫; এবং
- (iii) রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি – আউটসোর্সিং ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা) নির্দেশিকা, ২০২৫।

ন্যায্য আচরণবিধির উদ্দেশ্য হলো ঋণ আবেদনকারীদের কোম্পানির প্রদত্ত ঋণ সুবিধা ও সংশ্লিষ্ট পরিষেবাসমূহ সম্পর্কে একটি স্পষ্ট ও কার্যকর ধারণা প্রদান করা। কোম্পানি তার গ্রাহকদের নৈতিক ও নির্ভরযোগ্য সেবা প্রদানে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। কোম্পানি সময়ে সময়ে RBI কর্তৃক নির্ধারিত মানদণ্ড অনুযায়ী FPC আপডেট করবে। কোম্পানি এই FPC অনুসরণ করবে এবং RBI নির্দেশনার মূল ভাব অনুযায়ী এর বাস্তবায়ন নিশ্চিত করবে।

উদ্দেশ্য

এই FPC নিম্নলিখিত উদ্দেশ্যে তৈরি করা হয়েছে:

1. প্রচলিত নিয়ম, বিধি এবং কর্পোরেট গভর্নেন্স নীতিমালা অনুযায়ী ব্যবসা পরিচালনা করা।
2. স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা যাতে গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার পরিষেবা থেকে তারা কী আশা করতে পারেন তা স্পষ্টভাবে বুঝতে পারেন।
3. গ্রাহক ও কোম্পানির মধ্যে ন্যায্য ও সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক নিশ্চিত ও বজায় রাখা।
4. গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য যথাযথ ব্যবস্থা তৈরি ও বজায় রাখা।

মূল প্রতিশ্রুতি

1. গ্রাহকদের সাথে সকল লেনদেনে ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গতভাবে আচরণ করা, যার মধ্যে:
 - a. কোম্পানির প্রদত্ত পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রে এই কোডে উল্লেখিত প্রতিশ্রুতি ও মানদণ্ড এবং কর্মী/স্টাফদের অনুসৃত প্রক্রিয়া ও কার্যপদ্ধতি মেনে চলা।
 - b. কোম্পানির সকল পণ্য ও পরিষেবা ভারতে প্রচলিত প্রযোজ্য আইন ও বিধিবিধান অনুযায়ী নিশ্চিত করা।
 - c. গ্রাহকদের সাথে সকল যোগাযোগ সততা ও স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির ভিত্তিতে পরিচালনা করা।
2. গ্রাহকদের কোম্পানির ঋণ পণ্য কীভাবে কাজ করে তা বোঝাতে সহায়তা করা, এবং তার আর্থিক প্রভাব ব্যাখ্যা করা।

3. দ্রুত ও সহানুভূতিশীলভাবে সমস্যার সমাধান করা, যার মধ্যে:
 - a. দ্রুত ভুল সংশোধন করা।
 - b. গ্রাহক অভিযোগ দ্রুততার সাথে পরিচালনা করা।
 - c. অভিযোগের সমাধানে অসন্তুষ্ট হলে কীভাবে উচ্চতর পর্যায়ে অভিযোগ করা যায় সে বিষয়ে গ্রাহকদের নির্দেশনা প্রদান করা।
4. এই কোড সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধি করা, কোম্পানির ওয়েবসাইটে এটি স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করা এবং অনুরোধে গ্রাহকদের কপি প্রদান করা।

বিজ্ঞাপন, বিপণন ও বিক্রয়

1. সকল বিজ্ঞাপন ও প্রচার সামগ্রী স্পষ্ট এবং বিভ্রান্তিকর নয় তা নিশ্চিত করা হবে।
2. যেকোনো মাধ্যমে বিজ্ঞাপন করার সময় যদি সুদের হার উল্লেখ থাকে, তবে অন্যান্য প্রযোজ্য ফি ও চার্জও উল্লেখ করা হবে এবং প্রাসঙ্গিক শর্তাবলীর পূর্ণ বিবরণ অনুরোধে প্রদান করা হবে।
3. সুদের হার ও চার্জ সম্পর্কিত তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইট/মোবাইল অ্যাপ বা কোম্পানির বিবেচনায় অন্যান্য উপযুক্ত মাধ্যমে প্রদান করা হবে।
4. তৃতীয় পক্ষের (কোম্পানি কর্তৃক অনুমোদিত) মাধ্যমে গ্রাহক সহায়তা পরিষেবা প্রদান করা হলে, তারা গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য একই স্তরের গোপনীয়তা ও নিরাপত্তার সাথে পরিচালনা করবে।
5. গ্রাহকের সম্মতি ব্যতীত কোনো অতিরিক্ত পণ্য বা প্রচারমূলক তথ্য পাঠানো হবে না।
6. ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সি (DSA)/ডাইরেক্ট সেলিং টিম (DST)/টেলি-কলারদের জন্য আচরণবিধি নির্ধারণ করা হবে, যার মধ্যে তারা গ্রাহকের সাথে যোগাযোগের সময় নিজেদের পরিচয় প্রদান করবে।
7. কোনো প্রতিনিধি বা DSA যদি অনুচিত আচরণ করে বা এই কোড লঙ্ঘন করে, তবে অভিযোগ পাওয়ার পর তদন্ত করে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হবে।

ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণ

1. কোম্পানি ঋণগ্রহীতার সাথে সকল যোগাযোগ ইংরেজি ভাষায় করবে। তবে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে তার বোধগম্য ভাষা বেছে নেওয়ার বিকল্প প্রদান করবে। ঋণ আবেদন করার সময় ঋণগ্রহীতা তার পছন্দের ভাষা কোম্পানিকে জানাতে পারবেন।
2. কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের ঋণ পণ্য/ঋণ সুবিধা/পরিষেবা সম্পর্কিত সকল প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করবে, যাতে তারা অন্যান্য NBFC দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে তুলনা করে সঠিক ও সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
3. ঋণ আবেদন ফর্মে আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে প্রয়োজনীয় নথিপত্রের তালিকা উল্লেখ থাকবে।
4. কোম্পানি সকল ঋণ আবেদন গ্রহণের জন্য ডিজিটাল স্বীকৃতি প্রদান করবে এবং জাতি, ধর্ম বা বিশ্বাসের ভিত্তিতে কোনো বৈষম্য করবে না। কোম্পানি ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের সময়সীমা সম্পর্কে তথ্য প্রদানের প্রচেষ্টা করবে।

কোম্পানি RBI-এর “Key Facts Statement (KFS) for Loans & Advances” সম্পর্কিত নির্দেশিকা, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়, তা অনুসরণ করবে। ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় প্রতিটি ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তির একটি কপি, চুক্তিতে উল্লিখিত সকল সংযোজন, এবং KFS-এর একটি কপি অবশ্যই প্রদান করা হবে।

ঋণ বিতরণ ও শর্তাবলীতে পরিবর্তন

1. কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে ইংরেজি ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় কোনো শর্তাবলীর পরিবর্তনের নোটিশ প্রদান করবে, যার মধ্যে বিতরণ সময়সূচি, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, দণ্ডমূলক চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত থাকবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার ও চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যৎ প্রভাব (prospective basis)-এ কার্যকর হবে। এ বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে। এই ধরনের পরিবর্তন শুধুমাত্র তখনই করা হবে, যখন ঋণ চুক্তি তা অনুমোদন করে।
2. কোম্পানি ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ না হলে ঋণ চুক্তির অধীনে কোনো অর্থ প্রত্যাহার/দ্রুত পরিশোধ বা কার্যসম্পাদন সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবে না।
3. কোম্পানি সকল বকেয়া পরিশোধ বা ঋণের বাকি অর্থ আদায়ের পর সমস্ত জামানত/সিকিউরিটি মুক্ত করবে, তবে গ্রাহকের বিরুদ্ধে অন্য কোনো বৈধ দাবি বা লিয়েন থাকলে তা প্রযোজ্য হবে। যদি সেট-অফ অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে সম্পূর্ণ বিবরণসহ নোটিশ প্রদান করা হবে এবং কোন শর্তে জামানত রাখা হয়েছে তা স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

সুদের হার

1. কোম্পানি সুদের হার, প্রসেসিং ফি এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য একটি বিস্তারিত নীতি প্রণয়ন করেছে, যেখানে তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামসহ বিভিন্ন বিষয় বিবেচনা করা হয়।
2. ঋণ আবেদন বা অনুমোদনের সময় KFS এবং স্যাংশন লেটারের মাধ্যমে সুদের হার জানানো হবে।
3. সুদের হার এবং ঝুঁকি শ্রেণিবিন্যাসের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ থাকবে এবং পরিবর্তন হলে তা আপডেট করা হবে।
4. সুদের হার বার্ষিক (annualized) আকারে উল্লেখ করা হবে যাতে ঋণগ্রহীতা প্রকৃত হার সম্পর্কে অবগত থাকে।
5. কোম্পানি অযৌক্তিকভাবে অতিরিক্ত সুদ আরোপ করবে না। সুদের হার নির্ধারণে গ্রাহকের ঝুঁকি প্রোফাইল, বাজারের সুদের হার প্রবণতা, ঋণের খরচ, জামানত, ডিলের কাঠামো এবং ক্রেডিট ইতিহাসসহ বিভিন্ন বিষয় বিবেচনা করা হবে।

দণ্ডমূলক চার্জ

দণ্ডমূলক চার্জ, যদি প্রযোজ্য হয়, তবে তা শুধুমাত্র বকেয়া (overdue) অর্থের উপর আরোপ করা হবে, সম্পূর্ণ ঋণের বকেয়া পরিমাণের উপর নয়। এটি মূল ঋণের সাথে যোগ (capitalized) করা হবে না এবং আগামভাবে KFS, স্যাংশন লেটার, এবং ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। দণ্ডমূলক চার্জ কোম্পানির বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত সুদের হার ও দণ্ডমূলক চার্জ নীতিমালা অনুযায়ী প্রয়োগ করা হবে এবং সময়ে সময়ে কোম্পানির ওয়েবসাইটে আপডেট করা হবে।

শারীরিক/দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের জন্য ঋণ

কোম্পানি শারীরিক বা দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ক্ষেত্রে কোনো ধরনের বৈষম্য করবে না। শুধুমাত্র প্রতিবন্ধিতার কারণে কোনো ঋণ আবেদন প্রত্যাখ্যান করা হবে না। মানসম্মত ক্রেডিট মূল্যায়নের অধীনে যুক্তিসঙ্গত নথিপত্র সহায়তা প্রদান করা হবে।

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগসমূহ তার অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার (Grievance Redressal Mechanism) অধীনে যথাযথভাবে সমাধান করা হবে।

তথ্য

1. কোম্পানি গ্রাহকদের তাদের প্রয়োজন অনুযায়ী উপযুক্ত পণ্য ও পরিষেবা নির্বাচন করতে সহায়তা করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। কোম্পানির পরিষেবা ও পণ্যের প্রধান বৈশিষ্ট্য সম্পর্কিত স্পষ্ট তথ্য KFS, ঋণ নথি এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদান করা হবে।
2. গ্রাহকদের তাদের প্রকৃত পরিচয় ও ঠিকানা যাচাইয়ের জন্য প্রয়োজনীয় নথিপত্র এবং "Know Your Customer (KYC)" সংক্রান্ত অন্যান্য নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার তথ্য প্রদান করা হবে।
3. সুদের হার, সাধারণ ফি এবং চার্জ সম্পর্কিত তথ্য নিম্নলিখিত মাধ্যমে প্রদান করা হবে:
 - a. টেলিফোন বা হেল্পলাইন
 - b. কোম্পানির অফিসে নির্ধারিত কর্মী/হেল্প ডেস্ক
 - c. কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশনা
 - d. KFS/স্যাম্পশন লেটার
 - e. ঋণ নথি

সাধারণ

1. কোম্পানি ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে নির্ধারিত উদ্দেশ্য ব্যতীত ঋণগ্রহীতার কার্যক্রমে হস্তক্ষেপ করবে না (যদি না ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে প্রকাশ না করা কোনো তথ্য শনাক্ত হয়)। ঋণগ্রহীতার পক্ষ থেকে ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ পাওয়া গেলে, কোম্পানি সেই অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ২১ দিনের মধ্যে তার সম্মতি বা আপত্তি (যদি থাকে) জানাবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইন অনুযায়ী স্বচ্ছ চুক্তিগত শর্তাবলীর ভিত্তিতে সম্পন্ন হবে।
2. ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে কোম্পানি কোনো ধরনের অযৌক্তিক হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যেমন অপ্রাসঙ্গিক সময়ে বারবার বিরক্ত করা বা জোরপূর্বক পদ্ধতি ব্যবহার করে ঋণ আদায় করা ইত্যাদি। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার কর্মী/স্টাফরা গ্রাহকদের সাথে যথাযথ ও পেশাদার আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।

অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

কোনো অভিযোগ/অসন্তোষের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতারা কোম্পানির নিম্নলিখিত প্রধান নোডাল অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

নাম: শ্রী সত্য মল্লিডি

পদ: অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

টেলিফোন নম্বর: 6366828598

ই-মেইল আইডি: satya@vaibhav-vyapaar.com

উপরোক্ত তথ্য শাখাগুলোতে সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শিত থাকবে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ থাকবে।

যদি অভিযোগ/বিবাদের নিষ্পত্তি এক মাসের মধ্যে না করা হয়, তবে গ্রাহক নিম্নলিখিত কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল করতে পারেন:

অফিসার ইন চার্জ
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক
নন ব্যাংকিং সুপারভিশন বিভাগ
15, নেতাজি সুভাষ রোড, কলকাতা 700001
ইমেইল: cms.odtkolkata@rbi.org.in
এসটিডি কোড: 033
টেলিফোন নম্বর: 22304982

পরিচালনা পর্ষদ নিয়মিত বিরতিতে অভিযোগ নিষ্পত্তির পর্যালোচনা করবে। অভিযোগের একটি সমন্বিত প্রতিবেদন ব্যবস্থাপনা কর্তৃক নিয়মিতভাবে পরিচালনা পর্ষদের নিকট উপস্থাপন করা হবে।

লোকপাল প্রকল্প

যদি অভিযোগের নিষ্পত্তি ৩০ দিনের মধ্যে না করা হয়, অথবা যদি ঋণগ্রহীতা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি RBI-Integrated Ombudsman Scheme, 2021 (যেখানে প্রযোজ্য) এর অধীনে RBI Complaint Management System (CMS) পোর্টাল <https://cms.rbi.org.in> এর মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। এছাড়াও, তিনি "Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector-17, Central Vista, Chandigarh – 160017" এ লিখিত অভিযোগ পাঠাতে পারেন।

যেসব ক্ষেত্রে RBI-Integrated Ombudsman Scheme, 2021 প্রযোজ্য নয়, সেক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতা সংশ্লিষ্ট RBI আঞ্চলিক অফিসের Consumer Education and Protection Cell (CEPC)-এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

RBI CMS পোর্টালের লিংক কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত থাকবে।

কোম্পানির Grievance and Redressal Policy নিম্নলিখিত পৃষ্ঠায় উপলব্ধ:
<https://www.vaibhav-vyapaar.com/grievance-redressal-policy.html>

গোপনীয়তা ও তথ্য সুরক্ষা

আমরা আমাদের গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্যের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ গোপনীয়তা ও সুরক্ষা বজায় রাখি। তথ্য সংগ্রহ, প্রক্রিয়াকরণ এবং প্রকাশ কঠোরভাবে কোম্পানির নীতিমালা অনুযায়ী

সীমিত রাখা হয়। বিস্তারিত নীতি নিম্নলিখিত পৃষ্ঠায় উপলব্ধ:
<https://www.vaibhav-vyapaar.com/privacy-policy.html>

পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব

1. FPC বাস্তবায়ন তদারকি করা, এর কার্যকারিতা পর্যালোচনা করা এবং নিয়ন্ত্রক নির্দেশনা মেনে চলা নিশ্চিত করা।
2. FPC অনুসরণের জন্য প্রয়োজনীয় সম্পদ ও সহায়তা প্রদান করা এবং গ্রাহক আস্থা বজায় রাখা।
3. কমপক্ষে বছরে একবার Fair Practice Code পর্যালোচনা করা।

FPC অনুসরণ

FPC অনুসরণের একটি বার্ষিক পর্যালোচনা পরিচালনা করা হবে। এর একটি সমন্বিত প্রতিবেদন প্রতি বছর পরিচালনা পর্ষদের কাছে উপস্থাপন করা হবে। কোম্পানি সকল অফিস প্রাঙ্গণে নীতিমালার মুদ্রিত কপি গ্রাহকদের জন্য সংরক্ষণ করবে এবং তা কোম্পানির ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ থাকবে:

<https://www.vaibhav-vyapaar.com/fair-practices-code.html>