

मिडलान्ड माइक्रोफिन लिमिटेड

बिस्तारित	बिषेय	तारिख
डकुमेन्टेर नाम	फेयार प्रयाकटिस कोड	-
प्रस्तुतकारक	जनार मनिलुनर कुमार - सहयोगी भाइस प्रेसिडेन्ट- फ्रेडिट एबं पण्य	March 25,2022
द्वारा पर्यालोचना	जनार गगनदीप शर्मा - डेपूटि भाइस प्रेसिडेन्ट - लिग्याल अयान्ड अडिट	March 26,2022
द्वारा अनुमोदित	परिचालना पर्षद	March 31,2022
कार्यकर हवे	--	April 01,2022

गोपनीयतार बिबृति

एइ दस्तাবেजटि गोपनीय प्रकृतिर एबं एते एमन तथ्य रयेछे या Midland Microfin Limited (MMFL)-एर मालिकानाधीन एबं गोपनीय या MMFL एर बाहरे प्रकाश करा यावे ना, प्रेरित वा अनुलिपि करा हवे ना, सम्पूर्ण वा आंशिकभावे एर उद्दिष्ट उद्देश्य छाड़ा अन्य कोनो उद्देश्ये व्यवहृत हवे। Midland Microfin Limited-एर सुस्पष्ट लिखित अनुमति छाड़ा एइ तथ्येर सम्पूर्ण वा आंशिक कोनो व्यवहार वा प्रकाश निषिद्ध।

1. Introduction:

The Reserve Bank of India had issued a Circular, no. RBI / 2011-12 / 470 DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 dated 26th March, 2012 regarding Fair Practices Code (FPC) to be adopted by all NBFCs while doing lending business. Midland Microfin Ltd. (MMFL) is committed to dealing with its customers in a fair and transparent manner. As a Non-Banking Financial Company (NBFC), the Company has put in place a Fair Practice Code that incorporates both the RBI's guidelines on fair practices for NBFCs, as well as other self-regulatory organizations.

भारतीय रिज़र्व बैंक ने एक परिपत्र जारी किया था, RBI / 2011-12/470 DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 दिनांक 26 मार्च, 2012 के संबंध में सभी गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा उधार कारोबार करते समय अपनाए जाने वाले उचित व्यवहार सहिता (एफपीसी) के संबंध में। मिडलैंड मिक्रोफिन लिमिटेड (कंपनी) में हम नियामक द्वारा जारी निर्देश के अनुसार उक्त उचित प्रथाओं का पालन करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। फेयर प्रैक्टिस कोड दस्तावेज़ को आरबीआई / डीएनबीआर / 2016-17/45 मास्टर डायरेक्शन DNBR PD. 008/03.10.119/2016-17 दिनांक 01 सितंबर, 2016 के अनुसार अद्यतन किया गया था।

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া একটি সার্কুলার জারি করেছে, RBI/2011-12/470 DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 তারিখের 26 মার্চ, 2012 তারিখে সমস্ত NBFCs দ্বারা সূচু অনুশীলনের কোড সম্পর্কিত ঋণের ব্যবসা সংক্রান্ত (FPC) করার সময় অনুসরণ করতে হবে আমরা মিডল্যান্ড মাইক্রোফিন লিমিটেড (কোম্পানি) নিয়ন্ত্রক দ্বারা জারি করা নির্দেশ অনুসারে উপরোক্ত ন্যায় অনুশীলনগুলি অনুসরণ করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ডকুমেন্ট RBI/DNBR/2016-17/45 মাস্টার ডিরেকশন ডিএনবিআর পিডি। 008/03.10.119/2016-17 তারিখ 01 সেপ্টেম্বর, 2016।

The Fair Practices Code was further updated as per the Non-Banking Financial Company - Systemically Important Non-Deposit taking Company and Deposit taking Company (Reserve Bank) Directions, 2016.

उचित व्यवहार सहिता को गैर- बैंकिंग वित्तीय कंपनी - व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण जमा न करने वाली कंपनी और जमा स्वीकार करने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2016 के अनुसार अद्यतन किया गया था।

নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি - পদ্ধতিগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ নন-ডিপোজিট গ্রহণকারী কোম্পানি এবং আমানত গ্রহণকারী কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) নির্দেশাবলী, 2016 অনুযায়ী ন্যায় অনুশীলন কোডটি আরও আপডেট করা হয়েছে।

According to the latest RBI Circular, Master Direction - Reserve Bank of India (Regulatory Framework for Microfinance Loans) Directions, 2022 Circular, no. RBI / DOR / 2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 has mentioned additional guidelines on conduct towards Microfinance Borrowers.

नवीनतम आरबीआई परिपत्र, मास्टर निर्देश के अनुसार- भारतीय रिज़र्व बैंक (माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए नियामक ढांचा) निर्देश, 2022 परिपत्र, संख्या RBI / DOR / 2021-22/89 DORFIN.REC.95/03.10.038/2021-22 ने माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ताओं के प्रति आचरण पर अतिरिक्त दिशानिर्देशों का उल्लेख किया है।

সর্বশেষ RBI সার্কুলার অনুসারে, মাস্টার নির্দেশনা - ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (মাইক্রোফাইন্যান্স লেনদেনের জন্য রেগুলেটরি ফ্রেমওয়ার্ক) নির্দেশাবলী, 2022 সার্কুলার নং RBI/DOR/2021-22/89 DORFIN.REC.95/03.10.038/2021-22 মাইক্রোফিন্যান্স ঋণগ্রহীতাদের প্রতি আচরণের অতিরিক্ত নির্দেশিকা উল্লেখ করা হয়েছে।

2. MMFL's commitment:

2.1. To act honestly, fairly and reasonably in conducting microfinance activities and to deal our customers on the ethical principles of integrity and transparency.

सुक्ष्म वित्त सरगर्मियों के अम्ल में ईमानदार, न्यायशील और दलीलपूर्ण ढंग से कार्य करने और अपने ग्राहकों के साथ नेक- नियति और पारदर्शिता के असूलों के अनुसार पेश आना।

সুদ্রাণ উত্তসাহীদের কাদামাটিতে সং, ন্যায় এবং প্ররোচিত পদ্ধতিতে কাজ করা এবং আমাদের গ্রাহকদের সাথে সন্ন বিশ্বাস এবং স্বচ্ছতার নীতি অনুসারে আচরণ করা।

2.2. To not discriminate against clients on the basis of gender, race, caste, religion or language and to treat all the clients consistently and fairly.

ग्राहकों से लिंग, नसल, जाति, धर्म या भाषा के आधार पर कोई भेदभाव न करना और सभी ग्राहकों से न्यायशील और एकजैसा व्यवहार करना।

লিঙ্গ, জাতি, বর্ণ, ধর্ম বা ভাষার ভিত্তিতে গ্রাহকদের সাথে বৈষম্য না করা এবং সমস্ত গ্রাহকদের সাথে ন্যায় এবং সমান আচরণ করা।

2.3. To prominently display the Fair Practice Code in vernacular language on the notice board at the Head Office and all the branches, and put systems in place to ensure compliance. Moreover, MMFL always welcomes new ideas and suggestions from its clients. For this, the suggestion boxes are placed at the Head and Branch Offices.

हैड आफिस में सभी ब्रांचो के उच्च स्तरीय व्यवहारिक मर्यादा मां- बोली में नोटिस बोर्ड पर प्रमुखता से डिस्प्ले करना और आदेशों की पालना को यकीनी बनाने हेतु ज़रूरी प्रणालियां स्थापित करना इससे अधिक कंपनी ग्राहकों से मिलने वाले नये विचारों और सुझावों को हमेशा जी 'जी आईयां' कहती है इस कार्य में हैड आफिस और ब्रांचो में सुझाव पेटियां रखी गईं।

প্রধান কার্যালয় এবং সমস্ত শাখার নোটিশ বোর্ডে স্থানীয় ভাষায় ন্যায় অনুশীলন কোডটি বিশিষ্টভাবে প্রদর্শন করা এবং সম্মতি নিশ্চিত করার জন্য সিস্টেম স্থাপন করা। তাছাড়া, MMFL সর্বদা তার ক্লায়েন্টদের কাছ থেকে নতুন ধারণা এবং পরামর্শকে স্বাগত জানায়। এজন্য প্রধান ও শাখা অফিসে সাজেশন বক্স রাখা হয়েছে।

2.4. To ensure transparency in the maintenance of books of accounts and disclosure of financial statements by qualified auditor/s.

हिसाब-किताब के रजिस्ट्रों के रख-रखाव और काबिल लेखाकारों द्वारा तैयार फार्नेशियल स्टेटमेंटों के खुलासे में पारदर्शिता यकीनी बनाना।

अ्याकाउन्टिंग रेजिस्ट्रार रक्षणावेक्षण एवं योग्य हिसावरक्षकद्वारा प्रस्तुत आर्थिक विवृति प्रकाशे श्रद्धता निश्चित करा

2.5. To place before the Board of Directors within 2 months of the end of every half financial year as on September 30th and March 31st, a Compliance / Management Report indicating the extent of compliance with the Fair Practice Code and the functioning of Grievance Redressal Mechanism (specifically indicating any deviations and reasons therefore) as at the end of said half financial year.

30 सितम्बर और 31 मार्च को हर अर्द्ध-वित्तीय वर्ष के समापन होने पर दो महीने के भीतर बोर्ड आफ डायरेक्टर्स के समक्ष कंपलाएंस/प्रबंधन रिपोर्ट पेश करना। जिसमें सुन्दर व्यवहारिक मर्यादा और शिकायत निवारण तंत्र में (ज़िक्र निचले अर्द्ध वर्ष की समाप्ति के दिन तक) कम्पलैक्स के स्तर को दर्शाया गया हो। (कमियां और इनके कारणों का खास तौर पर ज़िक्र हो।)

30से सप्टेम्बर एवं 31से मार्च प्रति अर्ध-वर्ष के शेष के दूहे मासेर मध्ये परिचालना पर्षदेर काछे सम्मति/व्यवस्थापना प्रतिवेदन जमा दिते। सर्ठिक आचरणगत मान एवं अभियोग निष्पति व्यवस्था जटिलटिर स्तर निर्देश करे (उल्लिखित निम्न अर्ध वर्ष के समाप्तिर तारिख हिसाबे)। (घाटति एवं तादेर कारणगुलि विशेषतावे उल्लेख करा उचित।)

2.6. The Code will be publicized by us through our website in English and vernacular languages.

व्यवहारिक मर्यादा कंपनी द्वारा अपनी वेबसाइट द्वारा प्रकाशित की जायेगी।

कोडटि आमामेरे ओवेबसाइटेर माध्यमे इंग्लिश एवं स्थानीय भाषाय प्रचार करा हवे।

2.7. MMFL shall disclose pricing related information to a prospective borrower in a standardised simplified factsheet. Any fees to be charged to the borrower by MMFL and/or its partner/ agent shall be explicitly disclosed in the factsheet. The borrower shall not be charged any amount which is not explicitly mentioned in the factsheet.

एमएमएफएल एक मानकीकृत सरलीकृत फैक्टशीट में संभावित उधारकर्ता को मूल्य निर्धारण संबंधी जानकारी का खुलासा करेगा। एमएमएफएल और / या उसके भागीदार / एजेंट द्वारा उधारकर्ता से वसूल किए जाने वाले किसी भी शुल्क का तथ्य-पत्र में स्पष्ट रूप से खुलासा किया जाएगा। उधारकर्ता से ऐसी कोई भी राशि नहीं लए जाएगी जिसका फैक्टशीट में स्पष्ट रूप से उल्लेख नहीं किया गया है।

MMFL एकटि प्रमित सरलीकृत तथ्यपत्रे सञ्जाव्य ऋणग्रहीतार काछे मूल्य संक्रान्त तथ्य प्रकाश करवे। MMFL एवं/अथवा एर अंशीदार/एजेन्ट कर्तुक ऋणग्रहीतार काछे ये कोनो फि चार्ज करा हवे ता फ्याक्शिटे स्पष्टतावे प्रकाश करा हवे। ऋणग्रहीताके एमन कोनो परिमाण चार्ज करा हवे ना या फ्याक्शिटे स्पष्टतावे उल्लेख करा नैह।

3. Applications for availing loans and their processing

3.1 At the time of applying for a loan, the applicant is fully apprised of the terms and conditions attached to the sanction of the loan through various meetings, so that she/he is able to make an informed decision.

ऋण हेतु बिनैपत्र देते समय बिनैकार की ऋण से संबंधित और शर्तें साबित विभिन्न बैठकों के माध्यम से पूरी जानकारी दी जाती है ताकि वह सोच-समझ कर फैसला ले सके।

एकटि ऋणेर जन्य आवेदन करार समय, आवेदनकार्रीके विभिन्न सभार माध्यमे ऋणेर अनुमोदनेर साथे संयुक्त शर्तवली सम्पर्के सम्पूर्णरूपे मूल्यायन करा हय, याते तिनि/तिनि एकटि सुगत सिद्धान्त निते पारनेन।

3.2 She/he will be given the contact number of the concerned Centre Officer and Branch Manager from whom she/he can enquire about developments in the loan process.

उसको संबंधित सेंटर आफिसर और ब्रांच मैनेजर का संपर्क नंबर दिया जायेगा, जिस से ऋण प्रक्रिया की स्थिति के संबंद में जानकारी ले सकता/सकती है।

ताके संश्लिष्ट केन्द्र कर्मकर्ता एवं शाखा व्यवस्थापकेर योगायोग नम्बर देओया हवे यार काछे थैके तिनि ऋण प्रक्रियार अवस्था सम्पर्के जानते पारबेन।

3.3 The credit application form of MMFL seeks detailed information about the borrower and his/her family including their financial means. If any additional details/ documents are required, the same shall be intimated to the borrowers. The need for such information and documents shall be explained to the customer and reasonable time shall be provided for submission of the same.

मिडलैंड माईक्रोफिन लिम. द्वारा तैयार ऋण बिनपत्र और उसके परिवार के साथ-साथ उसके वित्तीय स्रोतों के संबंध में ग्राहक को सूचित किया जायेगा । ग्राहक को इस तरह की जानकारी और दस्तावेजों की आवश्यकता के संबंध में समझाया जायेगा और इनको जमा करवाने हेतु उसको वाजब समय दिया जायेगा ।

MMFL-এর ক্রেডিট আবেদন ফর্ম ঋণগ্রহীতা এবং তার/তার পরিবারের আর্থিক উপায় সহ বিস্তারিত তথ্য চায়। যদি কোনো অতিরিক্ত বিবরণ/নথির প্রয়োজন হয়, তাহলে তা ঋণগ্রহীতাদের জানানো হবে। এই ধরনের তথ্য এবং নথির প্রয়োজনীয়তা গ্রাহককে ব্যাখ্যা করা হবে এবং তা জমা দেওয়ার জন্য যুক্তিসঙ্গত সময় দেওয়া হবে।

3.4 As many customers do not have documents to support all the information, information is collected through a personal visit, observation and discussion with the customer. Subsequently, MMFL seeks an appointment at a convenient time for the client to complete the credit application form.

क्योंकि कई ग्राहकों के पास जानकारी की पुष्टि हेतु दस्तावेज नहीं होते, इसलिए निजी दौरे जांच-पड़ताल और ग्राहक के साथ विचार-विमर्श द्वारा कोई विशेष समय नियुक्त किया जाता है ताकि ग्राहक ऋण हेतु विनयपत्र भर सकें।

যেহেতু অনেক গ্রাহকের কাছে সমস্ত তথ্য সমর্থন করার জন্য নথি নেই, তাই গ্রাহকের সাথে ব্যক্তিগত পরিদর্শন, পর্যবেক্ষণ এবং আলোচনার মাধ্যমে তথ্য সংগ্রহ করা হয়। পরবর্তীকালে, MMFL গ্রাহকের ক্রেডিট আবেদন ফর্মটি পূরণ করার জন্য একটি সুবিধাজনক সময়ে একটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট চায়।

3.5 Information so obtained is used by MMFL to take a credit decision and enables both MMFL and the borrower to exercise caution in respect of the amount borrowed.

इस तरह हासिल की जानकारी के आधार पर कंपनी ऋण के संबंध में फैसला लेती है और यह ग्राहक और कंपनी दोनों को ऋण ली गई रकम के संबंध में सावधानियां बरतने के योग्य बनाती है।

তাই প্রাপ্ত তথ্য MMFL দ্বারা একটি ক্রেডিট সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য ব্যবহার করা হয় এবং MMFL এবং ঋণগ্রহীতা উভয়েই ধারণা পরিমাণের ব্যাপারে সতর্কতা অবলম্বন করতে সক্ষম করে।

3.6 MMFL undertakes to give to the borrowers, an acknowledgement of the receipt of all loan applications and to convey its decision to the applicant within 30 working days after the loan application form is completed. (A form is considered complete once all information has been duly received and filled in, and required documents have been submitted and found acceptable).

मिडलैंड माईक्रोफिन लिमिटेड अपने ग्राहकों को यह यकीन दिलाती है कि उनको ऋण के बिनपत्रों की रसीद दी जायेगी और भरा हुआ बिनपत्र जमा करवाने के 30 दिन के भीतर-भीतर उसको फैसले संबंधी जानकारी दी जायेगी। (फार्म को मुकम्मल तब समझा जाता है तब सारी जानकारियां विधिपूर्वक हासिल हों और बाद में भर दी जाती है और ज़रूरी दस्तावेज पेश किये जाते हैं और इनको मंजूरीयोग्य पाया जाता है।

2.1 গ্রাহকের স্থানীয় ভাষায় ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি মিডল্যান্ড মাইক্রোফিন লিমিটেড তার গ্রাহকদের ঋণ বিতরণের সময় প্রদান করবে। যার মধ্যে ঋণের সকল শর্তাবলী অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

4. Loan appraisal and terms / conditions

4.1. MMFL places great emphasis on explaining all terms and conditions orally to its customers at the loan disbursement stage by way of a pre-disbursement session. MMFL shall also provide 3 days mandatory training to its borrowers free of cost and also make the borrowers fully aware of the procedure of availing the loan.

मिडलैंड माईक्रोफिन लिमिटेड ऋण देने से पहले ही बैठकों द्वारा अपने ग्राहकों को मौखिक सारे नियम और शर्तें व्याख्या सहित समझाने पर जोर देती है। कंपनी अपने ऋणदाताओं को बिना किसी खर्च के तीन दिन की लाज़मी ट्रेनिंग निशुल्क मुहैया करवाती है और ऋण का लाभ उठाने के संबंध में पूरी प्रक्रिया से उनको जागरूक करवाती है।

মিডল্যান্ড মাইক্রোফিন লিমিটেড ঋণ বিতরণের আগে মিটিংয়ের মাধ্যমে তার গ্রাহকদের কাছে সমস্ত শর্তাবলীর মৌখিক ব্যাখ্যার উপর জোর দেয়। কোম্পানিটি তার ঋণদাতাদের বিনামূল্যে তিন দিনের বাধ্যতামূলক প্রশিক্ষণ প্রদান করে এবং ঋণ গ্রহণের সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া সম্পর্কে তাদের সচেতন করে।

4.2. To reinforce the understanding, the terms and conditions and responsibilities are reiterated at the time of application, sanction and disbursement.

इस समझदारी को और पुख्ता करने हेतु नियम, शर्तें और जिम्मेदारियां, बिनपत्र जमा करवाने, इसकी मंजूरी मिलने और ऋण की रकम हवाले करने के अवसर पर एक बार फिर समझाई जाती है ।

বোঝাপড়াকে শক্তিশালী করার জন্য, আবেদন, অনুমোদন এবং বিতরণের সময় শর্তাবলী এবং দায়িত্বগুলি পুনরাবৃত্তি করা হয়।

4.3. The terms and conditions explained to the borrower include, but are not limited to the following:

ऋणदाता को समझाई गई नियम और शर्तों में निम्नलिखित बातें भी शामिल होंगी, पर यह केवल यहां तक ही सीमित नहीं होंगे-

ঋণগ্রহীতাকে ব্যাখ্যা করা শর্তাবলীর মধ্যে রয়েছে, কিন্তু নিম্নলিখিতগুলির মধ্যে সীমাবদ্ধ নয়:

- Compliance with KYC guidelines of RBI.
रिज़र्व बैंक के.वाई. सी. हिदायतों की पालना
RBI-এর KYC নির্দেশিকা মেনে চলা।
- The manner of repayment of the loan.
ऋण की अदायगी का तरीका
ঋণ পরিশোধের পদ্ধতি।
- The fact that each member jointly and severally guarantees the liability of the other for repayment of the loans of the other group members.
यह जरूरी है कि प्रत्येक सदस्य निजी और साझे तौर पर ग्रुप के सभी सदस्यों की किश्त की वापसी हेतु जिम्मेवार होगा ।
গ্রুপের সকল সদস্যের কিস্তি পরিশোধের জন্য প্রত্যেক সদস্যকে ব্যক্তিগতভাবে এবং যৌথভাবে দায়ী করা আবশ্যিক।
- The loan amount and tenure, rate of interest, method of application as well as other charges
ऋण की राशि, ऋण की सीमा, ब्याज की दर, बिनापत्र देने का तरीका और इसके साथ-साथ और लागतें
ঋণের পরিমাণ এবং মেয়াদ, সুদের হার, আবেদনের পদ্ধতি এবং অন্যান্য চার্জ
- The frequency of repayment - whether weekly, fortnightly or monthly.
ऋण की अदायगी साप्ताहिक, पंद्रह दिनों बाद या मासिक आधार पर होगी।
পরিশোধের ফ্রিকোয়েন্সি - সাপ্তাহিক, পাক্ষিক বা মাসিক হোক।

4.4 MMFL undertakes to give due notice for any change in the conditions of the loan specially pertaining to interest rate and periodicity, quantum of installments and tenure of loan/(any changes in the loan process/procedures)

ब्याज दर और किश्त अदायगी के समय, किश्त की राशि और ऋण की सीमा (ऋण देने की प्रक्रिया) के संबंध में किसी भी तरह की तबदीली संबंधी कंपनी इस बात की जिम्मेवारी लेती है कि वह अपने ग्राहक को इसकी सूचना पहले देगी।

MMFL ঋণের শর্তাবলীতে বিশেষভাবে সুদের হার এবং সময়কাল, কিস্তির পরিমাণ এবং ঋণের মেয়াদ/(ঋণ প্রক্রিয়া/প্রক্রিয়ায় যেকোনো পরিবর্তন) সংক্রান্ত কোনো পরিবর্তনের জন্য যথাযথ নোটিশ দেওয়ার অঙ্গীকার করে।

5. Disbursement of loans including changes in terms and conditions.

5.1. MMFL informs customers clearly about all the terms and conditions of the loan, the advantages of timely repayments and the consequences of non-repayment of outstanding loans.

मिडलैंड मार्डक्रोफिन लिमिटेड द्वारा अपने ग्राहकों को स्पष्ट तौर पर ऋण से संबंधी नियम और शर्तों, समय पर किश्त अदायगी के फायदे और बकाया ऋण को समय पर वापिस न करने के नुकसान बाबत अच्छी तरह समझाया जायेगा।

মিডল্যান্ড মাইক্রোফিন লিমিটেড তার গ্রাহকদের ঋণের শর্তাবলী, সময়মত কিস্তি পরিশোধের সুবিধা এবং সময়মতো বকেয়া ঋণ ফেরত না দেওয়ার অসুবিধাগুলি স্পষ্টভাবে ব্যাখ্যা করবে।

5.2. The Company shall give notice to the borrower in the vernacular language as understood by the borrower of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges etc. The Company shall also ensure that changes in interest rates and charges are affected only prospectively. A suitable condition in this regard shall be incorporated in the loan agreement.

कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में नोटिस देगी, जैसा कि उधारकर्ता समझता है। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों में परिवर्तन और शुल्क केवल संभावित रूप से प्रभावित होते हैं। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।

কোম্পানি ঋণ গ্রহীতাকে আঞ্চলিক ভাষায় নোটিশ দেবে যেমনটি ঋণগ্রহীতার অর্থ প্রদানের সময়সূচী, সুদের হার, পরিশেবা চার্জ, প্রিপেইন্ট চার্জ ইত্যাদির মধ্যে যেকোনো পরিবর্তনের বিষয়ে ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারে। কোম্পানি সুদের হারের পরিবর্তন এবং চার্জ শুধুমাত্র সম্ভাব্য প্রভাবিত হয়। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

6. Recovery of Loans

6.1 MMFL will ensure that its decision to recall/ accelerate payment based on performance is in consonance with the loan agreement.

मिडलैंड माइक्रोफिन लिमिटेड यह यकीनी बनायेगी कि ग्राहक की कारगुजारी के आधार पर अदायगी में तेजी लाने/ ऋण वसूली का फैसला, लोन एग्रीमेंट के साथ मेलखाता हो।

মিডল্যান্ড মাইক্রোফিন লিমিটেড নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকের পারফরম্যান্সের ভিত্তিতে ঋণ পরিশোধ/ঋণ পুনরুদ্ধার স্বরাশ্রিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ।

6.2 In the matter of recovery of outstanding dues of its borrower, MMFL does not resort to undue harassment viz. the use of muscle power for recovery of loans, etc. MMFL also ensures that it does not charge any loan prepayment fee and/ or penalty to its borrowers for delayed payments.

बकाया अदायगियों की वसूली के मामले में कंपनी ऋण की उग्राही हेतु और जबरदस्ती करने जैसे कोई ना - वाजिब तरीका इस्तेमाल नहीं करती। कंपनी यह भी यकीनी बनाती है कि यह देरी से की हुई अदायगियों / पूर्व भुगतान हेतु अपने ग्राहकों के किसी तरह का जुर्माना नहीं लगाती।

বকেয়া আদায়ের ক্ষেত্রে কোম্পানি ঋণ আদায়ে জবরদস্তির মতো কোনো অন্যায় উপায় অবলম্বন করে না। কোম্পানি আরও নিশ্চিত করে যে এটি দেহিতে অর্থপ্রদান / প্রি-পেমেন্টের জন্য তার গ্রাহকদের উপর কোনো জরিমানা আরোপ করবে না।

6.3 While enforcing its rights as a lender strictly, MMFL believes in polite language and abjures the use of abusive and harsh words. MMFL is accountable for preventing inappropriate staff behavior.

ऋणदाता के तौर पर अपने अधिकारी को पुख्ता करते हुए कंपनी धैर्यपूर्ण भाषा इस्तेमाल करने तथा कठोर शब्दों और गाली- गलौच से परहेज करने में विश्वास रखती है। यदि कंपनी का कोई कर्मचारी दुर्व्यवहार करता है तो उसके लिए कंपनी जिम्मेवार होगी।

ঋণদাতা হিসেবে এর অধিকারগুলো কঠোরভাবে প্রয়োগ করার সময়, MMFL ভদ্র ভাষায় বিশ্বাস করে এবং গালিগালাজ ও কঠোর শব্দের ব্যবহার এড়িয়ে যায়। MMFL অনুপযুক্ত কর্মীদের আচরণ প্রতিরোধের জন্য দায়বদ্ধ।

6.4 MMFL undertakes to release all securities if any on repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan, subject to any legitimate right or lien for any other claims it may have against the borrower.

कंपनी यह वादा करती है कि ऋण की अदायगी हो जाने या बकाया राशि की वसूली के बाद किसी भी तरह की सिक्योरिटी (यदि ली गई है) तो बंदिश हटा ली जायेगी। बशर्त कि ऋणदाता द्वारा कंपनी का किसी तरह का कोई बकाना न हो।

কোম্পানী প্রতিশ্রুতি দেয় যে ঋণ পরিশোধের পরে বা বকেয়া অর্থ আদায় হয়ে যাওয়ার পরে যেকোন নিরাপত্তার (যদি নেওয়া হয়) দায়বদ্ধতা দূর করা হবে। তবে শর্ত থাকে যে ঋণদাতার কাছ থেকে কোম্পানির কোনো বকেয়া পাওনা থাকবে না।

6.5 If any such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which MMFL is entitled to retain the securities if any, till the relevant claim is settled/ paid.

यदि कंपनी को ऋणदाता को विरुद्ध इस तरह के अधिकार का इस्तेमाल करना पड़ता है तो इस संबंध में ऋणदाता को बकाया दावों के पूरे विवरण सहित और कंपनी के हक के दावों के तहत हर तरह की शर्तों के संबंध में जानकारी नोटिस भेजा जायेगा, जब तक कि बकाया दावेदार निपटारा / भुगतान नहीं हो जाता।

যদি সেট অফের এই ধরনের কোনও অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ একই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি না হওয়া পর্যন্ত এমএমএফএল যে শর্তে সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী। পরিশোধ করা

6.6 Recovery shall normally be made only at a central designated place. Field staff shall be allowed to make recovery at the place of residence or work of the borrower only if borrower fails to appear at central designated place on 2 or more successive occasions.

वसूली सामान्य रूप से केवल एक केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी फ़िल्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्य के स्थान पर वसूली करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी जब उधारकर्ता या अधिक लगातार अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।

পুনরুদ্ধার সাধারণত শুধুমাত্র একটি কেন্দ্রীয় মনোনীত জায়গায় করা হবে। ঋণগ্রহীতা 2 বা ততোধিক ধারাবাহিক অনুষ্ঠানে কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হলেই ক্ষেত্রের কর্মীদেরকে ঋণগ্রহীতার বাসস্থান বা কাজের জায়গায় পুনরুদ্ধার করার অনুমতি দেওয়া হবে।

6.7 The Company shall ensure that a Board approved policy is in place with regard to Code of Conduct by field staff and systems for their recruitment, training and supervision. The Company shall lay down minimum qualifications necessary for the field staff and shall have necessary training tools identified for them to deal with the customers. Training to field staff shall include programs to inculcate appropriate behavior towards borrowers without adopting any abusive or coercive debt collection / recovery practices.

कंपनी यह कि फ़िल्ड स्टाफ और उनकी भर्ती प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के लिए प्रणालियाँ द्वारा आचार संहिता के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति मौजूद है। कंपनी फ़िल्ड स्टाफ के लिए आवश्यक न्यूनतम योग्यता निर्धारित करेगी और ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए आवश्यक परिक्षण उपकरण निर्धारित करेगी फ़िल्ड स्टाफ के प्रशिक्षण में किसी भी अपमानजनक या जबरदस्ती ऋण वसूली वसूली प्रथा अपनाने के बिना उधारकर्ताओं व्यवहार को शामिल करने के लिए कार्यक्रम शामिल होंगे।

কোম্পানী নিশ্চিত করবে যে ফিল্ড স্টাফ এবং তাদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ এবং তত্ত্বাবধানের জন্য সিস্টেম দ্বারা আচরণবিধির বিষয়ে একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি রয়েছে। কোম্পানি ফিল্ড স্টাফদের জন্য প্রয়োজনীয় ন্যূনতম যোগ্যতা নির্ধারণ করবে এবং গ্রাহকদের সাথে মোকাবিলা করার জন্য তাদের জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণের সরঞ্জামগুলি চিহ্নিত করবে। ফিল্ড স্টাফদের প্রশিক্ষণের মধ্যে কোনো আপত্তিজনক বা জবরদস্তিমূলক ঋণ আদায়। পুনরুদ্ধারের অনুশীলনগুলি গ্রহণ না করে ঋণগ্রহীতার প্রতি উপযুক্ত আচরণ গড়ে তোলার জন্য প্রোগ্রাম অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

6.8 Compensation methods for staff shall have more emphasis on areas of service and borrower satisfaction than merely the number of loans mobilized and the rate of recovery. Penalties shall also be imposed on cases of non-compliance of field staff with the Code of conduct. Generally, only employees and not out sourced recovery agents shall be used for recovery in sensitive areas.

कर्मचारियों के लिए मुआवजे के तरीकों में सेवा के क्षेत्रों और उधारकर्ता संतुष्टि पर अधिक जोर दिया जाना चाहिए न कि केवल जुटाए गए कर्णों की संख्या और वसूली की दर फील्ड स्टाफ द्वारा आचार संहिता का पालन न करने के मामलों में भी जुर्माना लगाया जाएगा। सामान्यतया, संवेदनशील क्षेत्रों में वसूली के लिए केवल कर्मचारी और नॉट आउट सोर्स रिकवरी एजेंट का उपयोग किया जाएगा।

कर्मীদের জন্য ক্ষতিপূরণের পদ্ধতিগুলি কেবলমাত্র সংগৃহীত ঋণের সংখ্যা এবং পুনরুদ্ধারের হারের চেয়ে পরিষেবার ক্ষেত্র এবং ঋণগ্রহীতার সন্তুষ্টির উপর বেশি জোর দিতে হবে। ফিল্ড স্টাফদের আচরণবিধি মেনে না চলার ক্ষেত্রেও জরিমানা আরোপ করা হবে। সাধারণত, সংবেদনশীল এলাকায় পুনরুদ্ধারের জন্য শুধুমাত্র কর্মচারী এবং আউট সোর্সড রিকভারি এজেন্টদের ব্যবহার করা হবে।

6.9 MMFL has a mechanism for identification of the borrowers facing repayment related difficulties, engagement with such borrowers and providing them necessary guidance about the recourse available. The details of this mechanism shall be provided to the borrower at the time of loan disbursal.

एमएमएफएल के पास चुकौती संबंधी कठिनाइयों का सामना करने वाले उधारकर्ताओं की पहचान करने, ऐसे उधारकर्ताओं के साथ जुड़ाव और उन्हें उपलब्ध सहारा के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए एक तंत्र है। ऋण संवितरण के समय उधारकर्ता को इस तंत्र का विवरण प्रदान किया जाएगा।

MMFL-এর কাছে ঋণগ্রহীতাদের শনাক্তকরণের জন্য একটি ব্যবস্থা রয়েছে যারা ঋণ পরিশোধ সংক্রান্ত সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছেন, এই ধরনের ঋণগ্রহীতাদের সাথে যুক্ত হচ্ছেন এবং তাদের উপলব্ধ উপায় সম্পর্কে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করবেন। এই ব্যবস্থার বিশদ বিবরণ ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ বিতরণের সময় প্রদান করা হবে।

6.10. MMFL will follow below guidelines related to recovery of loans. Recovery will be happened on centrally designated place mutually agreed with borrowers & RE (Recovery can be done at door step if borrower fails to appear at the central designated place on two or more successive occasions). MMFL will not engage in any harsh methods towards recovery. Without limiting the general application of the foregoing, following practices shall be deemed as harsh.

एमएमएफएल ऋणों की वसूली से संबंधित नीचे दिए गए दिशा-निर्देशों का पालन करेगा। उधारकर्ताओं और आरई के साथ रूप से सहमत केंद्रीय रूप से निर्दिष्ट स्थान पर वसूली होगी (यदि उधारकर्ता दो या अधिक लगातार अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है तो वसूली दरवाजे पर की जा सकती है। एससीएनएल वसूली के लिए कोई कठोर तरीका नहीं अपनाएगा। पूर्वगामी के सामान्य अनुप्रयोग को सीमित किए बिना निम्नलिखित प्रथाओं को कठोर माना जाएगा।

MMFL ऋण पুনরুদ্ধার সম্পর্কিত নিম্নলিখিত নির্দেশিকা অনুসরণ করবে। ঋণগ্রহীতা এবং RE এর সাথে পারস্পরিক সম্মত কেন্দ্রীয়ভাবে মনোনীত স্থানে পুনরুদ্ধার করা হবে (যদি ঋণগ্রহীতা পরপর দুই বা ততোধিক অনুষ্ঠানে কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হয় তবে দ্বারে দ্বারে পুনরুদ্ধার করা যেতে পারে)। MMFL পুনরুদ্ধারের জন্য কোনো কঠোর পদ্ধতিতে নিয়োজিত হবে না। পূর্বোক্ত সাধারণ প্রয়োগ সীমাবদ্ধ না করে, নিম্নলিখিত অনুলীলনগুলি কঠোর হিসাবে গণ্য করা হবে।

- Use of threatening or abusive language / धमकी देने वाली या अशुभ भाषा का प्रयोग/हमकि वा गालिगालाजमूलक भाषार व्यवहार
- Persistently calling the borrower and/ or calling the borrower before 9:00 AM and after 6:00 PM / कर्जदार को लगातार फोन करना और/या कर्जदार को सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 5.00 बजे के बाद फोन करना।/ क्रमागतভাবে ऋणग्रहীताके कल करवा एवं/अथवा ऋणग्रहীताके सकल 9:00 AM एवं सकल 6:00-एर परे कल करवा।
- Harassing relatives, friends, or co-workers of the borrower /कर्जदार के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना/ऋणग्रहীतार आश्र्वीय, वक्कु वा सहकर्मীके ह्यरानि करवा।
- Publishing the name of borrowers / उधारकर्ताओं के नाम का प्रकाशन।/ ऋणग्रहীतार नाम प्रकाश करवा।
- Use or threat of use of violence or other similar means to harm the borrower or borrower's family/assets / reputation / उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार संपत्ति प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग या उपयोग करने की धमकी।/ ऋणग्रहীता वा ऋणग्रहীतार परिवारार सम्पत्तिार सूनाम नष्ट करार जन्य सहिंसता वा अन्यान्य अनुरूप उपाय व्यवहार वा व्यवहारार हमकि।/ ऋणार परिमाण वा परिशोध ना करार परिणति सम्पर्के ऋणग्रहীताके विद्राह करवा।
- Misleading the borrower about the extent of the debt or the consequences of non- repayment / कर्जदार को कर्ज की जीमाया पगतान न करने के परिणामों के बारे में गुमराह करना / ऋणार परिमाण वा परिशोध ना करार परिणति सम्पर्के ऋणग्रहীताके विद्राह करवा।

7. Client protection principles

7.1 MMFL will take reasonable steps to ensure that credit will be extended only if borrowers have demonstrated an adequate ability to repay and loans will not put borrowers at significant risk of over-indebtedness. Similarly, MMFL will take adequate care that non-credit financial products (such as insurance) extended to low-income customers are appropriate.

कंपनी यह यकीनी बनाने हेतु जिम्मेवारी भरे कदम उठायेगी कि ऋण कंवल तभी दिया जाये यदि ऋणदाता ने इसकी अदायगी की जरूरी योग्यता का सबूत दिया हो और किसी भी तरह ऋणदाता की बिना जरूरत कर्जदारी का जोखिम नहीं उठाया जायेगा। इसी तरह कंपनी इस बात का भी विशेष ध्यान रखेगी कि कम आमदन वाले ग्राहकों के ऋण से बाहरी वित्तीय उत्पाद (मिसाल के तौर पर बीमा) उचित रूप में हासिल हो सके।

ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধের পর্যাপ্ত ক্ষমতা প্রদর্শন করলে এবং ঋণ গ্রহীতাদের অতিরিক্ত ঋণগ্রহণের উল্লেখযোগ্য ঝুঁকিতে ফেলবে না তা নিশ্চিত করার জন্য MMFL যুক্তিসঙ্গত পদক্ষেপ নেবে। একইভাবে, MMFL পর্যাপ্ত যত্ন নেবে যে নন-ক্রেডিট আর্থিক পণ্যগুলি (যেমন বীমা) নিম্ন-আয়ের গ্রাহকদের জন্য প্রসারিত উপযুক্ত।

7.2 The pricing, terms, and conditions of financial products (including interest charges, insurance premiums and fees) will be transparent and will be adequately disclosed in the application form understandable to clients.

वित्तीय उत्पादों (ब्याज खर्च, बीमा, प्रीमियम और अन्य फीसों सहित) या मूल्य निर्धारण, नियम और शर्तें पारदर्शी हों और बिनैपत्र में ग्राहकों के समझ आने वाली भाषा में इसका खुलासा दर्ज होगा।

আর্থিক পণ্য (সুদ চার্জ, বীমা, প্রিমিয়াম এবং অন্যান্য ফি সহ) বা মূল্য নির্ধারণ, শর্তাবলী স্বচ্ছ এবং গ্রাহকদের দ্বারা বোঝা একটি ভাষায় চিঠিতে প্রকাশ করা হবে।

7.3 The privacy of individual customer data will be respected, and such data cannot be used for other purposes without the express permission of the customer.

किसी भी ग्राहक को निजी जानकारी का सम्मान किया जायेगा और इस से संबंधित जानकारी उसकी खास आज्ञा के बिना अन्य किसी मकसद हेतु नहीं बरती जायेगी।

স্বতন্ত্র গ্রাহকের ডেটার গোপনীয়তাকে সম্মান করা হবে, এবং এই ধরনের ডেটা গ্রাহকের স্পষ্ট অনুমতি ছাড়া অন্য উদ্দেশ্যে ব্যবহার করা যাবে না।

7.4 MMFL is accountable for preventing inappropriate staff behavior.

स्टाफ के गलत व्यवहार को रोकने हेतु कंपनी जिम्मेवार हैं।

MMFL অনুপযুক্ত কর্মীদের আচরণ প্রতিরোধের জন্য দায়ী,

8. Regulation of excessive interest charged by NBFCS

8.1 The Board of the Company shall adopt an interest rate model taking into account relevant factors such as cost of funds, margin and risk premium and determine the rate of interest to be charged for loans and advances. The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the borrower or customer in the application form and communicated explicitly in the sanction letter.

कंपनी का बोर्ड प्रासंगिक कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम के क्रमोन्नयन के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

কোম্পানির বোর্ড একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে প্রাসঙ্গিক কারণগুলি যেমন তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম বিবেচনা করে এবং ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের জন্য পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের কাছে বিভিন্ন সুদের হার চার্জ করার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

8.2 The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale for charging different rate of interest and other charges , shall also be made available on the website of the Company or published in the relevant newspaper. The information so published shall be updated whenever there is a change in the rates of interest.

ब्याज दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और ब्याज की विभिन्न दर और अन्य शुल्क चार्ज करने के औचित्य को भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्र में प्रकाशित किया जाएगा। इस प्रकार प्रकाशित सूचना को जब भी ब्याज दरों में परिवर्तन होता है, अद्यतन किया जाएगा।

সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের জন্য দৃষ্টান্তি এবং বিভিন্ন সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জ নেওয়ার যুক্তিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে বা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রে প্রকাশিত হবে। সুদের হারের পরিবর্তনের সময় এইভাবে প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে।

8.3 The rate of interest shall be annualized rate so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account. Any change in interest rate or any other charge shall be informed to the borrower well in advance and these changes shall be effective only prospectively.

ब्याज दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूल की जाएगी। ब्याज दर या किसी अन्य शुल्क में कोई भी परिवर्तन उधारकर्ता को अग्रिम रूप से सूचित किया जाएगा और ये परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी हों।

सूदर हार वार्षिक हार हते हवे याते ऋणग्रहीता सटीक हार सम्पर्के सचेतन থাকे या अ्याकाउन्टे चार्ज करा हवे। सूदर हार वा अन्य कोनो चार्जेर कोनो परिवर्तन आगे थेकेइ ऋणग्रहीताके जानानो हवे एवं एइ परिवर्तनगुलि शुधुमात्र सञ्चवाभावे कार्यकर हवे।

9. General

9.1 The FPC in vernacular language shall be displayed by the Company in all its offices including corporate office, regional and branch premises. The same shall be put up on Company's website for the information of various stakeholders.

FPC को स्थानीय भाषा में कंपनी द्वारा कॉर्पोरेट कार्यालय क्षेत्रीय और शाखा परिसर सहित अपने सभी कार्यालयों में प्रदर्शित किया जाएगा। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

आञ्चलिक भाषाय FPC कोम्पानिर कर्पोरेट अफिस, आञ्चलिक एवं शाखा प्राङ्गन सह तार समस्त अफिसे प्रदर्शित हवे। एटि विभिन्न स्टेकहोल्डरदेर तथेर जन्य कोम्पानिर ओयेवसाइटे देओया हवे।

9.2 A statement shall be made in vernacular language and displayed by the Company in its premises and in loan cards articulating its commitment to transparency and fair lending practices,

एक बयान स्थानीय भाषा में दिया जाना चाहिए और कंपनी द्वारा अपने परिसरों और ऋण कार्डों में पारदर्शिता और उचित उधार प्रथाओं के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को व्यक्त करते हुए प्रदर्शित किया जाना चाहिए,

एकटि विवृति स्थानीय भाषाय तैरि करा हवे एवं कोम्पानिर द्वारा तार प्राङ्गने एवं ऋण कार्डे प्रदर्शित हवे याते सञ्चता एवं न्याय्य ऋणर अनुशीलनेर प्रति तार प्रतिश्रुति प्रकाश करा हय,

9.3 Field staff shall be trained to make necessary enquiries with regard to income, expenses and existing debt of the borrowers.

फील्ड स्टाफ को उधारकर्ताओं की आय व्यय और मौजूदा कर्ज के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।

ऋणग्रहीतादेर आय, व्यय एवं विद्यमान ऋणर विषये प्रयोजनिय अनुसन्धान करते मारठ कर्मीदेर प्रशिक्षण देओया हवे।

9.4 Training if any, offered to the borrowers shall be free of cost. Field staff shall be trained to offer such training and also make the borrowers fully aware of the procedure and systems related to loan other products,

उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण, यदि कोई हो, निःशुल्क होगा। फील्ड स्टाफ को इस तरह के प्रशिक्षण की पेशकश करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और उधारकर्ताओं को ऋण अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों से पूरी तरह अवगत कराया जाएगा।

प्रशिक्षण, यदि থাকे, ऋणग्रहीतादेर देओया हवे विनामूले। मारठ पर्यायेर कर्मीदेर एइ धरनेर प्रशिक्षण प्रदानेर जन्य प्रशिक्षित करा हवे एवं ऋणग्रहीतादेर ऋण ओ अन्यान्य पण्य सम्पर्कित प्रक्रिया एवं व्यवस्था सम्पर्के सम्पूर्णरूपे अवहित करा हवे।

9.5 The effective rate of interest charged and the grievance Redressal system set up by the Company shall be prominently displayed in all its offices and in the literature issued by it (in vernacular language) and on its website,

प्रभावी ब्याज दर और कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली को इसके सभी कार्यालयों और इसके द्वारा जारी साहित्य (स्थानीय भाषा में) और इसकी वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।

कोम्पानिर द्वारा निर्धारित सूदर कार्यकर हार एवं অভিযোগ निष्पत्ति ব্যবস্থা তার সমস্ত অফিসে এবং এটির দ্বারা জারি করা সাহিত্যে (আঞ্চলিক ভাষায়) এবং এর ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে,

9.6 A declaration that the Company will be accountable for preventing inappropriate staff behavior and timely grievance Redressal shall be made in the loan agreement and also in the FPC displayed in its office/branch premises.

एक घोषणा कि कंपनी अनुचित कर्मचारियों के व्यवहार को रोकने के लिए जवाबदेह होगी और समय पर शिकायत निवारण ऋण समझौते में और इसके कार्यालय शाखा परिसर में प्रदर्शित एफपीसी में भी किया जाएगा।

एकटि घोषणा ये कोम्पानि अनुपयुक्त कर्मीदेर आचरण प्रतिरोधेर जन्य दायबद्ध থাকवे एवं समयमत অভিযোগेर निष्पत्ति ऋण চুক্তিতে এবং তার অফিস/শাখা প্রাঙ্গনে প্রদর্শিত FPC-তে করা হবে।

9.7 The KYC Guidelines of RBI shall be complied with. Due diligence shall be carried out to ensure the repayment capacity of the borrowers,

आरबीआई के केवाईसी दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा। उधारकर्ताओं की चुकोती क्षमता सुनिश्चित करने के लिए उचित सावधानी बरती जाएगी।

RBI-এর KYC নির্দেশিকা মেনে চলতে হবে। ঋণগ্রহীতাদের পরিশোধের ক্ষমতা নিশ্চিত করার জন্য যথাযথ পরিশ্রম করা হবে,

9.8 Insurance of non-credit products shall be with full consent of the borrowers and fee structure for such products shall be explicitly communicated to the borrower in the loan card itself.

गैर-क्रेडिट उत्पादों को जारी करना उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होगा और ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही उधारकर्ता को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

নন-ক্রেডিট পণ্যগুলির বীমা ঋণগ্রহীতার সম্পূর্ণ সম্মতিতে হবে এবং এই জাতীয় পণ্যগুলির জন্য ফি কাঠামো স্পষ্টভাবে লোন কার্ডেই ঋণগ্রহীতার কাছে জানানো হবে।

9.9 All sanctions and disbursement of loans shall be done only at a central location and more than one individual shall be involved in this function. In addition, there shall be close supervision of the disbursement function,

सभी स्वीकृतियां और करणों का संवितरण केवल एक केंद्रीय स्थान पर किया जाएगा और इस समारोह में एक से अधिक व्यक्ति शामिल होंगे। इसके अलावा संवितरण समारोह की कड़ी निगरानी होगी।

সমস্ত অনুমোদন এবং ঋণ বিতরণ শুধুমাত্র একটি কেন্দ্রীয় অবস্থানে করা হবে এবং একাধিক ব্যক্তি এই ফাংশনে জড়িত থাকবে। উপরন্তু, বিতরণ ফাংশনের নিবিড় তত্ত্বাবধান থাকবে,

9.10 Adequate steps shall be taken to ensure that the procedure for application of loan is not cumbersome and loan disbursements are done as per pre-determined time structure.

यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएंगे कि ऋण के आवेदन की प्रक्रिया बोझिल नहीं है और ऋण वितरण पूर्व निर्धारित समय संरचना के अनुसार किया जाता है।

ঋণের আবেদনের পদ্ধতি যাতে জটিল না হয় এবং পূর্ব-নির্ধারিত সময় কাঠামো অনুযায়ী ঋণ বিতরণ করা হয় তা নিশ্চিত করার জন্য পর্যাপ্ত পদক্ষেপ নেওয়া হবে।

9.11 MMFL refrains from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of sanction of the loan (unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to the notice of the lender).

कंपनी करण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए (जब तक कि नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की जाती है, हमारे ध्यान में आती है)।

ঋণের অনুমোদনের শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত MMFL ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকে (যদি না নতুন তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, ঋণদাতার নজরে আসে)।

9.12 In case of receipt of request for transfer of borrower account, either from the borrower or from a lender which proposes to take over the account, the consent or otherwise i.e. objection of the MMFL, if any, would be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.

उधारकर्ता से उधारकर्ता के खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में सहमति या अन्यथा, कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 2 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, হয় ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে বা কোনও ঋণদাতার কাছ থেকে যা অ্যাকাউন্টটি নেওয়ার প্রস্তাব করে, সম্মতি বা অন্যথায় যেমন MMFL-এর আপত্তি, যদি থাকে, তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। অনুরোধ প্রাপ্তির। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।

10. Disclosures

10.1. The Company shall have a Board approved, standard form of loan agreement. The loan agreement shall preferably be in vernacular language.

कंपनी के पास एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित, ऋण समझौते का मानक रूप होगा। ऋण समझौता अधिमानतः स्थानीय भाषा में होगा।

কোম্পানির একটি বোর্ড অনুমোদিত, ঋণ চুক্তির আদর্শ ফর্ম থাকবে। ঋণ চুক্তি আঞ্চলিক ভাষায় হতে হবে।

10.2. In the loan agreement the following shall be disclosed

ऋण समझौते में निम्नलिखित का खुलासा किया जाएगा।

ঋণ চুক্তিতে নিম্নলিখিতগুলি প্রকাশ করা হবে।

a. All the terms and conditions of the loan,

ऋण के सभी नियम और शर्तें

ঋণের সকল শর্ত ও শর্তাবলী,

- b. The pricing of the loan has been separately provided in the policy on pricing.
मूल्य निर्धारण नीति में ऋण का मूल्य निर्धारण अलग से प्रदान किया गया है।
मूल्य निर्धारण नीति में ऋण का मूल्य आलादातावे देওয়া হয়েছে।
- c. Penalty, if any, for delayed payment shall be applied on the overdue amount and not on the entire loan amount,
विलम्बित भुगतान के लिए जुर्माना यदि कोई हो, अतिदेय राशि पर लगाया जाएगा न कि संपूर्ण ऋण राशि पर
পেনাল্টি, যদি থাকে, বিলম্বিত অর্থপ্রদানের জন্য ওভারডেউ অ্যামাউন্টের উপর প্রযোজ্য হবে এবং সম্পূর্ণ লোনের পরিমাণের উপর নয়,
- d. No security deposit/margin is being collected from the borrower,
उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा मार्जिन नहीं लिया जा रहा है।
ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে কোনো নিরাপত্তা আমানত/মার্জিন সংগ্রহ করা হচ্ছে না,
- e. The moratorium period between the grant of the loan and the due date of the repayment of the first installment.
ऋण के अनुदान और पहली किस्त के पुनर्भुगतान की देय तिथि के बीच अधिस्थगन अवधि
ঋণের মঞ্জুরি এবং প্রথম কিস্তি পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যে স্থগিতের সময়কাল।
- f. An assurance that the privacy of borrower data will be respected.
एक आश्वासन कि उधारकर्ता डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जायेगा
একটি আশ্বাস যে ঋণগ্রহীতার ডেটার গোপনীয়তাকে সম্মান করা হবে।

10.3. The loan card shall reflect the following details:

ऋण कार्ड निम्नलिखित विवरण प्रदर्शित करेगा:

লোন কার্ড নিম্নলিখিত বিশদ বিবরণ প্রতিফলিত করবে:

- a. The effective Rate of Interest (ROI) charged
प्रभावी ब्याज दर
সূদের কার্যকর হার (ROI) চার্জ করা হয়েছে
- b. All other terms and conditions attached to the loan
ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें
ঋণের সাথে সংযুক্ত অন্য সব শর্তাবলী
- c. Information which adequately identifies the borrower and acknowledgements by the Company of all repayments including installments received and the final discharge
सुचना जो पर्याप्त रूप से उधारकर्ता की पहचान करती है और कंपनी द्वारा प्राप्त किश्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी भुगतानों की पावती देती
তথ্য যা পর্যাপ্তভাবে ঋণগ্রহীতাকে শনাক্ত করে এবং কোম্পানি কর্তৃক প্রাপ্ত কিস্তি এবং চূড়ান্ত অর্থপ্রদান সহ সমস্ত অর্থপ্রদান স্বীকার করে
- d. The loan card shall prominently mention the grievance Redressal system set up by the Company and also the name and contact number of the nodal officer.
ऋण कार्ड में कंपनी द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली का प्रमुख रूप से उल्लेख होगा और नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर भी
লোন কার্ডে কোম্পানীর দ্বারা প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা এবং নোডাল অফিসারের নাম ও যোগাযোগের নম্বর উল্লেখ করতে হবে।
- e. Non-credit products issued shall be with full consent of the borrowers and fee structure shall be communicated in the loan card itself.
जारी किए गए गैर क्रेडिट उत्पाद उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होंगे और शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही सूचित किया जाएगा।
ইসকৃত নন-ক্রেডিট পণ্যগুলি ঋণগ্রহীতার সম্পূর্ণ সম্মতিতে হবে এবং ফি কাঠামো ঋণ কার্ডেই জানাতে হবে।
- f. All entries in the Loan Card shall be in the vernacular language.
ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियां स्थानीय भाषा में होंगी।
লোন কার্ডের সমস্ত এন্ট্রি স্থানীয় ভাষায় হতে হবে।

11. Grievance Redressal Mechanism

11.1. The Company has adopted Grievance Redressal Mechanism. In case a Company's staff is involved in any kind of misbehavior, disciplinary action against such staff shall be taken immediately. The entire grievance related to staff will be taken through grievance.redressal@midlandmicrofin.com and also through the contact number 01815085555 and 5086666.

मिडलैंड माइक्रोफिन लिमिटेड ने शिकायत निवारण के लिए एक तंत्र बनाया है जो कंपनी का स्टाफ किसी गलत व्यवहार में शामिल हों तो इस स्टाफ सदस्य के विरुद्ध तुरंत कार्यवाई की जायेगी। स्टाफ से संबंधित अन्य तरह की शिकायत निवारण grievance.redressal@midlandmicrofin.com और टैलीफोन नंबर 0181-5085555 और 5086666 द्वारा हल किया जायेगा।

কোম্পানি অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা গ্রহণ করেছে। যদি কোন কোম্পানির কর্মীরা কোন ধরনের অসদাচরণের সাথে জড়িত থাকে, তাহলে এই ধরনের কর্মীদের বিরুদ্ধে অবিলম্বে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা নেওয়া হবে। কর্মীদের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত অভিযোগ grievance.redressal@midlandmicrofin.com এবং যোগাযোগ নম্বর 01815085555 এবং 5086666 এর মাধ্যমে নেওয়া হবে।

11.2. All the branches have suggestion and complaint box in their premises where customers can make their grievances. All the customers have access to higher level staff (i.e. Branch Manager/ Cluster Manager) to highlight and discuss their issues/ grievances. The senior staff at field level has been empowered to take certain actions/ decisions to address the issues/ grievance of our customers immediately. Moreover, Register of Complaints is maintained at Head Office where all the grievances / complaints are registered.

सारी ब्रांचों में सुझाव पेटियां और शिकायत पेटियां मौजूद हैं, जहां ग्राहकों द्वारा अपनी शिकायतें और सुझाव पाये जा सकते हैं। सारे ग्राहकों में उच्चधिकारियों (मिसाल के तौर पर ब्रांच मैनेजर क्लस्टर मैनेजर) तक पहुँच कर सकेंगे ताकि अपनी समस्याओं / शिकायतों पर विचार विमर्श कर सकें और इन को अधिकारियों के ध्यान में लाया जा सके फोल्ड स्तर पर वरिष्ठ स्टाफ को सारे ग्राहकों की समस्याओं / शिकायतों संबंधी तुरंत कार्यवाई करने फैसले लेने के अधिकार दिये गये हैं। इससे बड़ी बात यह है कि हेड आफिस में शिकायत रजिस्टर रखा जाता है, जहां सब शिकायतें दर्ज होती हैं।

সমস্ত শাখার তাদের প্রাপ্ত পত্র পরামর্শ এবং অভিযোগ বাস্তব রয়েছে যেখানে গ্রাহকরা তাদের অভিযোগ জানাতে পারেন। সমস্ত গ্রাহকদের তাদের সমস্যা/অভিযোগ হাইলাইট এবং আলোচনা করার জন্য উচ্চ স্তরের কর্মীদের (যেমন শাখা ব্যবস্থাপক/ ক্লাস্টার ম্যানেজার) অ্যাক্সেস রয়েছে। আমাদের গ্রাহকদের সমস্যা/অভিযোগের সমাধান করার জন্য মার্চ পর্যায়ের সিনিয়র কর্মীদের কিছু পদক্ষেপ/সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষমতা দেওয়া হয়েছে। অধিকন্তু, অভিযোগের রেজিস্টার হেড অফিসে রক্ষণাবেক্ষণ করা হয় যেখানে সমস্ত অভিযোগ/অভিযোগ নিবন্ধিত হয়।

11.3. In order to ensure that all the disputes arising out of the decisions of the Company's functionaries are heard and disposed of at least at next higher level, customers may contact the Grievance Redressal Officer as follows-

कंपनी के कर्मचारियों के फैसलों के नतीजे के तौर पर खड़े होने वाले किसी भी तरह के विवादों की सुनवाई और निपटारा कम से कम अगले उच्चाधिकारी के स्तर पर ही यकीनी बनाने के लिए ग्राहक निम्नलिखित शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क बना सकते:-

কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়েছে তা নিশ্চিত করার জন্য, গ্রাহকরা নিম্নোক্তভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন-

Customer may send a letter to:

Mr. Amitesh Kumar / श्री अमितेश कुमार/ मि: अमितेश कुमार

COO & CFO

Grievance Redressal Officer / शिकायत निवारण अधिकारी/ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

Midland Microfin Limited / मिडलैंड माइक्रोफिन लिमिटेड/ मिडल্যান्ड माइक्रोफिन लिमिटेड

Fifth Floor, The Axis, BMC Chowk, GT Road Jalandhar 146001 / पांचवी मंजिल, दी एकसिस, बी.एम.सी. चौक, जालन्धर/

पञ्चम तला, द्य अक्सिस, बि.एम.सि चक, जि.टी रोड जलन्धर १४६००१

e-mail- amitesh@midlandmicrofin.com

11.4. All the grievances will be addressed by the Company within 30 days of receipt of grievance.

शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कंपनी द्वारा सभी शिकायतों का समाधान किया जाएगा।

অভিযোগ প্রাপ্তির 30 দিনের মধ্যে কোম্পানির দ্বারা সমস্ত অভিযোগের সমাধান করা হবে।

11.5. It shall be the endeavor of the company to resolve the complaint on the priority (not later than one month) to the entire satisfaction of the customer. If the complaint/ grievance is not resolved within one month from the date of receiving the complaint/ grievance, the customer may contact the Nodal Officer of the Reserve Bank of India as per following details:

कंपनी का यह प्रयास होगा कि किसी भी शिकायत का निपटारा पहल के आधार पर ग्राहक की पूरी संतुष्टि के अनुसार किया जाये (जोकि किसी भी तरह एक माह से देरी से नहीं होगा जो शिकायत का निपटारा शिकायत मिलने के एक महीने के भीतर नहीं होता तो ग्राहक रिजर्व बैंक आफ इंडिया के नोडल अधिकारी से नीचे लिखे अनुसार संपर्क कर सकता है-

গ্রাহকের সম্পূর্ণ সন্তুষ্টির জন্য অগ্রাধিকার ভিত্তিতে যেকোন অভিযোগের সমাধান করার জন্য কোম্পানির প্রচেষ্টা থাকবে, যা অভিযোগ প্রাপ্তির এক মাসের মধ্যে অভিযোগের সমাধান না হলে কোনো ক্ষেত্রেই এক মাসের বেশি বিলম্ব হবে না, গ্রাহক নীচে উল্লিখিত হিসাবে ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন-

উপাধি	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার - নোডাল অফিসার
যোগাযোগের ঠিকানা	DNBS, RBI, সেক্টর 17, সেন্ট্রাল ভিস্তা, চণ্ডীগড়
যোগাযোগের নম্বর.	0172-2540350
ই-মেইল	dnbschandigarh@rbi.org.in

12. FEEDBACK MECHANISM

Midland Microfin has started toll-free Customer Service Helpline (1800 137 0600) for its customers. The Company's Customer Grievance Redressal unit was restructured to redress the grievances at three level mechanism in tune with RBI Guidelines. A Grievance Redressal Committee monitors the implementation of customer service measures periodically and looks into the customer grievances and tries to resolve them efficiently. The Company has made all the efforts to provide maximum customer satisfaction.

মিডলেন্ড মাইক্রোফিন নে अपने ग्राहकों के लिए टोल-फ्री ग्राहक सेवा हेल्पलाइन (1800 137 0600) शुरू की है। कंपनी की ग्राहक शिकायत निवारण इकाई को आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुरूप तीन स्तरीय तंत्र में शिकायतों के निवारण के लिए पुनर्गठित किया गया था। एक शिकायत निवारण समिति समय-समय पर ग्राहक सेवा उपायों के कार्यान्वयन की निगरानी करती है और ग्राहकों की शिकायतों को देखती है और उन्हें कुशलतापूर्वक हल करने का प्रयास करती है। कंपनी ने अधिकतम ग्राहक संतुष्टि प्रदान करने के लिए सभी प्रयास किए हैं।

মিডল্যান্ড মাইক্রোফিন তার গ্রাহকদের জন্য টোল-ফ্রি কাস্টমার সার্ভিস হেল্পলাইন (1800 137 0600) শুরু করেছে। কোম্পানির গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ইউনিটকে RBI নির্দেশিকা অনুসারে তিন স্তরের ব্যবস্থায় অভিযোগের প্রতিকারের জন্য পুনর্গঠন করা হয়েছিল। একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি কমিটি পর্যায়ক্রমে গ্রাহক পরিষেবা ব্যবস্থার বাস্তবায়ন পর্যবেক্ষণ করে এবং গ্রাহকের অভিযোগগুলি দেখে এবং দক্ষতার সাথে সমাধান করার চেষ্টা করে। কোম্পানি সর্বোচ্চ গ্রাহক সন্তুষ্টি প্রদানের জন্য সমস্ত প্রচেষ্টা করেছে।

13. Review

The Board of Directors shall periodically review the compliance of Fair Practice Code and the functioning of Grievance Redressal Mechanism once in half year.

उच्च स्तरीय, व्यवहारिक मर्यादा की पालना और शिकायत निवारण तंत्र की कारगुजारी की समीक्षा समय-समय पर ब आफ डायरेक्टर द्वारा की जायेगी।

পরিচালনা পর্ষদ পর্যায়ক্রমে অর্ধ বছরে একবার ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের সঙ্গতি এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে।