

ন্যায্য অনুশীলন কোড

স্পিনি ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন কোড

সংস্করণ 1.0

ক) প্রস্তাবনা / ভূমিকা

26 তারিখের সার্কুলার DNBS.CC.PD.No.266 / 03.10.01 / 2011-12 দ্বারা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া জারি করা নির্দেশিকাগুলির প্রতিক্রিয়া হিসাবে স্পিনি ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেড (কোম্পানি) দ্বারা ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC) প্রণয়ন করা হয়েছে মার্চ 2012 শিরোনাম "এনবিএফসিগুলির জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোডের নির্দেশিকা" এবং 19 অক্টোবর, 2023 তারিখে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা জারি করা মাস্টার নির্দেশনা - ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা - স্কেল ভিত্তিক রেগুলেশন) নির্দেশাবলী, 2023 অনুসারে সংশোধন করা হয়েছে।

খ) উদ্দেশ্য

FPC এর উদ্দেশ্যগুলি নিম্নরূপ।

1. গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার ক্ষেত্রে সর্বোত্তম অনুশীলনগুলি গ্রহণ করুন।
2. চ্যালেঞ্জিং বেঞ্চমার্ক সেট করুন এবং গ্রাহকের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করার জন্য উচ্চ অপারেটিং মান অর্জনের জন্য প্রচেষ্টা করুন।
3. ব্যবসা পরিচালনা করার সময় স্বচ্ছ, ন্যায্য, নৈতিক, এবং আইনগতভাবে যোগ্য অনুশীলন অনুসরণ করুন।
4. গ্রাহকদের / সম্ভাব্য গ্রাহকদের সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য এবং ইনপুট প্রদান করুন এবং একটি পারস্পরিক উপকারী দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক প্রচার করুন।
5. সন্তুষ্ট গ্রাহকদের ক্রমাগত ক্রমবর্ধমান ভিত্তির সুবিধা প্রদান করুন যখন সন্দেহজনক প্রমাণপত্র বা অপরাধী পটভূমি রয়েছে এমন গ্রাহকদের অধিগ্রহণ করা এড়িয়ে যান।

গ) প্রয়োগযোগ্যতা

FPC কোম্পানির সমস্ত অফিসে প্রযোজ্য হবে যার মধ্যে প্রধান কার্যালয় এবং ভারত জুড়ে অবস্থিত শাখাগুলি রয়েছে। FPC কোম্পানির সকল কর্মচারী এবং কর্মকর্তাদের জন্য বাধ্যতামূলক হবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে লিঙ্গ, লিঙ্গ, ধর্ম, বর্ণ, অক্ষমতা, ইত্যাদি নির্বিশেষে সমস্ত গ্রাহক / সম্ভাব্য গ্রাহকদের সাথে সমানভাবে এবং সৌজন্যমূলক আচরণ করা হবে।

ঘ) ঘোষণা এবং প্রতিশ্রুতি

1. কোম্পানি সমস্ত প্রযোজ্য আইন, প্রবিধান এবং নির্দেশিকা মেনে চলার প্রতিশ্রুতি দেয় যা নিয়ন্ত্রকদের (ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, SEBI, IRDA ইত্যাদি) এবং অন্যান্য উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ যেমন সরকার, স্থানীয় কর্তৃপক্ষ ইত্যাদি দ্বারা পাস/জারি করা বা জারি করা হতে পারে।

2. কোম্পানি তার সমস্ত অফিস জুড়ে দক্ষ, পেশাদার এবং সৌজন্যমূলক পরিষেবার মাধ্যমে সম্পূর্ণ গ্রাহক সন্তুষ্টির জন্য নিজেকে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ করে।
3. কোম্পানি ধারাবাহিকভাবে অভ্যন্তরীণভাবে সেট করা বেসমার্ক এবং অনুশীলনগুলির সাথে মিলিত হওয়ার এবং উন্নতি করার জন্য এবং শিল্পে প্রচলিত মানগুলি অতিক্রম করার চেষ্টা করবে।
4. কোম্পানি ধর্ম, বর্ণ, লিঙ্গ বা ভাষার ভিত্তিতে গ্রাহকদের বৈষম্য না করার অঙ্গীকার করে।
5. কোম্পানি তার গ্রাহকদের/সম্ভাব্য গ্রাহকদের তার পণ্য, পরিষেবা, প্রক্রিয়া এবং জরিমানা সম্পর্কে পরিষ্কার এবং সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করবে এবং কোনো বিভ্রান্তিকর বা সম্ভাব্য বিভ্রান্তিকর বিজ্ঞাপন বা প্রচারের আশ্রয় নেবে না।
6. কোম্পানি 'লুকানো চার্জ' বা স্বচ্ছতার অভাবের উপাদান সহ যেকোন পণ্য/পরিষেবা প্রবর্তন থেকে বিরত থাকার অঙ্গীকার করে।
7. কোম্পানি গ্রাহকদের অনুরোধে ইংরেজি ভাষায় এবং স্থানীয় ভাষায় যোগাযোগ করবে।
8. কোম্পানি পর্যাপ্ত বীমা কভার সহ গ্রাহকের দ্বারা প্রতিশ্রুত নিরাপত্তা/নথিপত্রের নিরাপদ হেফাজত সুরক্ষিত করার জন্য এবং হেফাজতে থাকাকালীন কোনো দুর্ঘটনাজনিত, অসাবধানতাবশত বা প্রতারণামূলক ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেওয়ার জন্য সমস্ত সম্ভাব্য এবং যুক্তিসঙ্গত ব্যবস্থা গ্রহণ করে। কোম্পানি
9. কোম্পানি ব্যবসায়িক লেনদেনের সময় গ্রাহকের দ্বারা করা কোনো অনিচ্ছাকৃত বা করণিক ত্রুটির সুবিধা না নেওয়ার অঙ্গীকার করে।
10. কোম্পানি অবিলম্বে গ্রাহকদের অভিযোগ এবং পরামর্শের সমাধান করার জন্য একটি সিস্টেম স্থাপন করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ যা একটি বৃদ্ধি ম্যাট্রিক্স সহ একটি কাঠামোগত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার সাথে পরিপূরক।
11. কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে FPC প্রদর্শন করবে এবং গ্রাহকের কাছে অনুরোধের ভিত্তিতে FPC এর একটি অনুলিপি উপলব্ধ করবে। FPC-তে যেকোনো পরিবর্তন/পরিবর্তন কোম্পানির ওয়েবসাইটেও আপডেট করা হবে।
12. কোম্পানি তার যেকোনো শাখা/অফিস বন্ধ হওয়ার তারিখের অন্তত তিন মাস আগে, অন্তত একটি নেতৃস্থানীয় জাতীয় সংবাদপত্র এবং একটি নেতৃস্থানীয় স্থানীয় (শাখা/অফিসের স্থান কভার করে) আঞ্চলিক সংবাদপত্রে তা নির্দেশ করবে আমানতকারীদের সেবা করার উদ্দেশ্য এবং ব্যবস্থা করা হচ্ছে ইত্যাদি।

ঙ) ন্যায্য অনুশীলন

(i) ঋণ, শর্তাবলী, সুদের হার এবং চার্জ

1. লোন আবেদনে গ্রাহকের দ্বারা জমা দেওয়া সহায়ক নথিগুলি উল্লেখ করতে হবে। গ্রাহককে ঋণ প্রস্তাব প্রাপ্তির জন্য একটি স্বীকৃতি দেওয়া হবে। নির্দেশক সময়সীমা যার মধ্যে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে তাও স্বীকৃতিতে নির্দেশিত হবে।
2. গ্রাহক/প্রত্যাশিত গ্রাহককে গ্রহণ করতে সক্ষম করার জন্য কোম্পানি ঋণের অনুমোদনের আগে ঋণ/পণ্য সম্পর্কিত সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য যেমন যোগ্য ঋণের পরিমাণ, সুদের হার, চার্জ, শাস্তিমূলক চার্জ, সুদের গণনার পদ্ধতি, সুদের উপর ছাড় ইত্যাদি প্রকাশ করবে। একটি জ্ঞাত সিদ্ধান্ত। কোম্পানি দণ্ডনীয় সুদ পুনরুদ্ধার করবে না বরং দণ্ডিত শুল্ক যথাস্থানে থাকা পলিসি অনুযায়ী হার এবং মেয়াদে আদায় করবে। গ্রাহক/প্রত্যাশিত গ্রাহককে অনুরোধের ভিত্তিতে, অনুমোদনের আগে ঋণের বিস্তারিত শর্তাবলীও প্রদান করা হবে।

3. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহককে একটি ঋণ অনুমোদনের চিঠি দেওয়া হয়েছে যাতে ঋণ সুবিধা পরিচালনাকারী সমস্ত শর্তাবলী ইংরেজি বা স্থানীয় ভাষায়/অন্যান্য ভাষায় যা গ্রাহকের অনুরোধে বোঝা যায়। কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে বিলম্বে পরিশোধের জন্য জরিমানা চার্জের দিকে পরিচালিত শর্তগুলি হাইলাইট করার জন্য বিশেষ যত্ন নেবে। কোম্পানি ঋণ গ্রহীতার কাছে ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণের অনুমোদন/বিতরণের সময় ঋণ গ্রহীতার কাছে ঋণ চুক্তিতে থাকা সমস্ত ঘের এবং নথিপত্রের একটি অনুলিপি প্রদান করবে। ঋণ অনুমোদনের চিঠিতে ঋণের পরিমাণ, সুদের হার, চার্জ, ঋণ প্রক্রিয়াকরণ ফি ইত্যাদি উল্লেখ থাকবে। ঋণ অনুমোদনের চিঠিটি সিস্টেম তৈরি করা হবে।
4. কোম্পানি সুদের হার সহ ঋণের শর্তাবলীতে কোনো পরিবর্তন/পরিবর্তন না করার চেষ্টা করবে, যা গ্রাহককে আর্থিকভাবে বা অন্যথায় বিরূপ প্রভাব ফেলতে পারে। যাইহোক, পরিস্থিতির ক্ষেত্রে যখন এই ধরনের পরিবর্তন/পরিবর্তন অনিবার্য, গ্রাহককে পর্যাপ্ত এবং যথাযথ নোটিশ দেওয়া হবে ইংরেজি বা স্থানীয় ভাষায়/ভাষায় যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা যায় এই ধরনের কোনো পরিবর্তন/পরিবর্তন সম্পর্কে অনুরোধের ভিত্তিতে।

(II) বাজারজাতকরণ এবং প্রচার

1. কোম্পানি ইচ্ছাকৃতভাবে কোনো পণ্যের প্রচার করবে না কোনো উলটো/স্বার্থপর উদ্দেশ্য বা গ্রাহকের চাহিদা বা প্রত্যাশার বিপরীতে যা গ্রাহকের দ্বারা প্রকাশ করা হয়েছে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে বিপণন এবং ক্রিয়াকলাপে নিয়োজিত তার কর্মীদের উপযুক্তভাবে প্রশিক্ষিত এবং নির্দেশ দেওয়া হয়েছে যাতে গ্রাহক / সম্ভাব্য গ্রাহকের কাছে ভুল উপস্থাপনের মাধ্যমে তার পণ্য বিক্রি করা রোধ করা যায়।
2. 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 গ্রাহকদের কাছে সুদের হারের বিভিন্ন হার চার্জ করার যুক্তি গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদন পত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।
3. সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে বা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে যখনই সুদের হার পরিবর্তন হবে। সুদের হার অবশ্যই বার্ষিক হার হতে হবে যাতে গ্রাহক সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন হন যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।
4. কোম্পানি ঋণের উপর সুদের হার ধার্য করে মুনাফায় লিপ্ত হবে না বা বাজারের প্রতিকূল অবস্থার অযাচিত সুবিধা গ্রহণ করবে না। সুদের হারগুলি তহবিলের খরচ, ঝুঁকি প্রিমিয়াম, লোন স্কিম, , লাভ মার্জিন ইত্যাদির মত পরিবর্তনশীলগুলির উপর ভিত্তি করে হবে এবং কোম্পানির সুদের হার নীতি এবং সময়ে সময়ে নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে। এটিও, ব্যাপকভাবে, শিল্পের অনুশীলন এবং বেক্সমার্কেটের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
5. কোম্পানি নির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে বাজার অনুপ্রবেশের উদ্দেশ্য বা সুদের হার নীতিতে উল্লেখিত প্রতিযোগিতার মোকাবিলা করার উদ্দেশ্যে সংজ্ঞায়িত প্যারামিটারের উপর ভিত্তি করে একটি কাঠামোর অংশ হিসাবে তার পণ্যগুলির জন্য একটি পৃথক সুদের হার কাঠামো বিবেচনা করতে পারে।
6. লোন স্কিম, সুদের হার, চার্জ ইত্যাদি সম্পর্কিত সম্পূর্ণ এবং আপডেট তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে বা সময়ে সময়ে কোম্পানির ব্যবস্থাপনার সিদ্ধান্তের ভিত্তিতে বিজ্ঞাপনের অন্য কোনো পদ্ধতিতে প্রদর্শিত হবে।

(III) বকেয়া পুনরুদ্ধার, অধিকার আদায়ের অনুশীলন এবং নিরাপত্তার বিতরণ

1. কোম্পানী, ন্যায্য লেনদেনের বিষয় হিসাবে, প্রাথমিকভাবে সম্মত মেয়াদের আগে ঋণ প্রত্যাহার করবে না বিশেষ ক্ষেত্রে ছাড়া যেখানে কোম্পানির স্বার্থ প্রতিকূলভাবে প্রভাবিত হয়, কোনো নিয়ন্ত্রক/সরকারি নির্দেশনা, ভুল বর্ণনা বা গ্রাহকের কাছ থেকে তথ্যের অভাব ইত্যাদির কারণে। এই সমস্ত ক্ষেত্রে, গ্রাহককে স্বাভাবিক মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে ঋণ ফেরত দেওয়ার জন্য উপযুক্ত এবং যুক্তিসঙ্গত নোটিশ দেওয়া হবে। চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কর্মক্ষমতা প্রত্যাহার/ত্বরিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।
2. কোম্পানি নিরাপত্তার নিষ্পত্তি না করে গ্রাহককে বকেয়া পরিশোধ করার জন্য সম্ভাব্য সব ধরনের নরম বা প্ররোচনামূলক প্রচেষ্টা চালাবে। কোম্পানি গ্রাহকের কাছ থেকে তার বকেয়া পুনরুদ্ধার করার জন্য কোনো জবরদস্তিমূলক বা কঠোর ব্যবস্থা গ্রহণ করে না বা উৎসাহিত করবে না।
3. কোম্পানি প্রতিশ্রুত সিকিউরিটি বা এই ধরনের নগদ উদ্বৃত্তের উপর লিয়েনের বৈধ অধিকার প্রয়োগ করবে যা যেকোন সময়ে বিদ্যমান ঋণের নিষ্পত্তির সময় উদ্ভূত হতে পারে। গ্রাহকের সরাসরি বা গ্যারান্টর হিসাবে অন্য কোনো পাওনা থাকলেই এই ধরনের লিয়েনের অধিকার দেখা দেবে এবং কোম্পানির দ্বারা গ্রাহককে দেওয়া এই ধরনের লিয়েনের অধিকারের যথাযথ অবহিত করা হবে।
4. কোম্পানি অবিলম্বে গ্রাহকের দ্বারা করা সমস্ত অর্থপ্রদানের রসিদ জারি করবে। কোম্পানি নগদ, চেক, ডিম্যান্ড ড্রাফ্ট, ইলেকট্রনিক স্থানান্তর ইত্যাদির মাধ্যমে অর্থপ্রদান গ্রহণ করবে শর্ত সাপেক্ষে যে জামানত ফেরত দেওয়া হবে শুধুমাত্র আদায়ের নিশ্চিতকরণের পরে।
5. যদিও ঋণ অনুমোদনের চিঠিতে ঋণের সমস্ত প্রযোজ্য শর্তাবলী রয়েছে, তথাপি, কোম্পানী সর্বোত্তম প্রচেষ্টার ভিত্তিতে, চিঠির মাধ্যমে সুদ, মূলধন ইত্যাদি পরিশোধের জন্য নির্ধারিত তারিখ সম্পর্কিত পরামর্শ, অনুস্মারক ইত্যাদি পাঠানোর চেষ্টা করবে, কুরিয়ার সার্ভিস, টেলিফোন, এসএমএস ইত্যাদি
6. কোম্পানি, চাহিদা অনুযায়ী, গ্রাহক বা তার যথাযথ অনুমোদিত প্রতিনিধিকে ঋণের মেয়াদের সময় বা অবিলম্বে বন্ধ হওয়ার সাথে সাথে যে কোনো সময়ে ঋণ অ্যাকাউন্টের একটি বিবৃতি প্রদান করবে। যাইহোক, কোম্পানি, তার বিবেচনার ভিত্তিতে, অ্যাকাউন্টের বিবৃতি প্রদানের জন্য গ্রাহকের দ্বারা যুক্তিসঙ্গত প্রক্রিয়াকরণ চার্জ প্রদানের প্রয়োজন হতে পারে।
7. কোম্পানি শুধুমাত্র একটি শেষ অবলম্বন হিসাবে নিরাপত্তার নিষ্পত্তির অবলম্বন করবে এবং তাও গ্রাহককে বকেয়া পরিশোধের জন্য পর্যাপ্ত এবং যথাযথ নোটিশ প্রদানের পরে। এই ধরনের নোটিশ চুক্তিতে থাকা শর্তাবলী এবং প্রযোজ্য আইন এবং নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির সাথে সঙ্গতি অনুসারে হবে। গ্রাহক যখন সুদ এবং অন্যান্য চার্জ সহ লোন অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার জন্য কোম্পানির পাঠানো যোগাযোগের ইতিবাচক সাড়া না দেয় তখন জনসাধারণের নিলামের মাধ্যমে নিরাপত্তার নিষ্পত্তি করা হবে।
8. যেখানে কোম্পানি ঋণের চুক্তির মাধ্যমে কোম্পানিকে প্রদত্ত অধিকারের ভিত্তিতে ঋণের স্বাভাবিক মেয়াদের আগেও জামানত নিষ্পত্তি করার প্রস্তাব করে এবং বকেয়া পুনরুদ্ধারের জন্য এই ধরনের পদক্ষেপ নেওয়ার আগে গ্রাহককে যথাযথ নোটিশ দেওয়া হবে।
9. ঋণের শর্তাবলীতে উল্লিখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত বা লেনদেন করার সময় গ্রাহকের দ্বারা করা অপরিপাক বা মিথ্যা প্রকাশের কারণে কোম্পানিটি গ্রাহকদের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না।

(IV) গ্যারান্টর

যখন একজন ব্যক্তি ঋণের জন্য গ্যারান্টর হতে চান, তখন তাকে এই বিষয়ে অবহিত করা হবে:

1. গ্যারান্টর হিসাবে তার দায়বদ্ধতা;
2. এই ধরনের ব্যক্তি গ্যারান্টর হিসাবে কোম্পানির কাছে দায়বদ্ধতার পরিমাণ;
3. যে পরিস্থিতিতে কোম্পানি এই ধরনের ব্যক্তিকে দায় পরিশোধের জন্য ডাকতে পারে;
4. গ্যারান্টর হিসাবে দায়গুলি একটি নির্দিষ্ট কোয়ান্টামের মধ্যে সীমাবদ্ধ বা সীমাহীন; এবং
5. সময় এবং পরিস্থিতিতে যেখানে একটি গ্যারান্টর হিসাবে দায়গুলি নিষ্কাশন করা হবে এবং কোম্পানি যেভাবে এই বিষয়ে এই ধরনের ব্যক্তিকে অবহিত করবে; কোম্পানী কোন বস্তুগত প্রতিকূল পরিবর্তন/গুলি সম্পর্কে অবহিত থাকবে।

(V) গ্রাহক পরিষেবা এবং অভিযোগের প্রতিকার

1. কোম্পানি গ্রাহকের অভিযোগ/অভিযোগ প্রতিরোধ ও কমানোর জন্য সম্ভাব্য সকল পদক্ষেপ বাস্তবায়ন করবে।
2. মেয়াদ শেষে অনাপত্তি শংসাপত্র বা ঋণের অগ্রিম পরিশোধ কোম্পানির অনুরোধ এবং নিশ্চিতকরণের ভিত্তিতে গ্রাহকের কাছে পাঠানো হবে।
3. কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ একটি কার্যকর গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা স্থাপন করবে যার বিবরণ ওয়েবসাইট এবং সমস্ত শাখায় প্রদর্শিত হবে। এই ধরনের ব্যবস্থা নিশ্চিত করবে যে ঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়। প্রক্রিয়াটি অন্যান্য বিষয়ের সাথে সাথে কর্মকর্তাদের নাম ও পদবি নির্দিষ্ট করবে যাদের কাছে অভিযোগ নিবন্ধন করা যেতে পারে, তাদের ডাক ঠিকানা / টেলিফোন নম্বর / ইমেল ঠিকানা, বুদ্ধির ম্যাট্রিক্স, অভিযোগের প্রাপ্তি স্বীকার করার সময়সীমা, অভিযোগ মোকাবেলার সময়সীমা ইত্যাদি। এটি এমন সমস্ত অফিসে স্থাপন করা হবে যেখানে ব্যবসা লেনদেন করা হয়, RBI, দিল্লির আঞ্চলিক অফিসের সম্পূর্ণ যোগাযোগের বিশদ বিবরণ, যার এখতিয়ারের মধ্যে নিবন্ধিত অফিস কোম্পানিটি অবস্থিত, যাতে গ্রাহকরা সরাসরি RBI-এর কাছে যেতে পারেন যদি কোম্পানির অভিযোগ প্রাপ্তির এক মাসের মধ্যে তাদের অভিযোগের প্রতিকার না করা হয়।
4. পরিচালনা পর্ষদ সুষ্ঠু অনুশীলন কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার কার্যকারিতার পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার জন্যও প্রদান করবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে, এটি দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে।
5. কোম্পানির কর্মচারীরা যাতে গ্রাহক বান্ধব এবং অভদ্র, অনুপযুক্ত বা অনৈতিক আচরণ না করে তা নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি একটি কার্যকর প্রশিক্ষণ ব্যবস্থা স্থাপন করবে।
6. কোম্পানির গ্রাহকদের, বিশেষ করে দরিদ্র এবং সুবিধাবঞ্চিত অংশের সমস্যাগুলির প্রতি সহানুভূতিশীল দৃষ্টিভঙ্গি থাকবে।

(VI) সিকিউরিটি রিপোসেসন

1. অর্থপ্রদানে খেলাপি হওয়ার ক্ষেত্রে বা খেলাপি হওয়ার অন্য কোনো ঘটনা ঘটলে ঋণ চুক্তিতে নির্ধারিত শর্তাবলীর উপর বকেয়া পুনরুদ্ধারের জন্য কোম্পানি নিরাপত্তা প্রয়োগ করার

অধিকার সংরক্ষণ করে। ঋণ পুনরুদ্ধারের সময়, কোম্পানি বেজোড় সময়ে গ্রাহকদের বিরক্ত করা বা ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য বল প্রয়োগের মতো অযাচিত হয়রানির আশ্রয় নেবে না।

2. কোম্পানি গ্রাহকদের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত শর্তাবলী ছাড়া, যদি না নতুন তথ্য, গ্রাহকের দ্বারা প্রকাশ না করা হয়, কোম্পানির নজরে না আসে।
3. গ্রাহক অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, হয় গ্রাহকের কাছ থেকে বা একটি ব্যাঙ্ক/নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স কোম্পানির কাছ থেকে, যেটি অ্যাকাউন্টটি দখল করার প্রস্তাব করে, সম্মতি বা অন্যথায় কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, হবে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হয়। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।
4. গ্রাহকের সাথে চুক্তি/লোন চুক্তিতে কোম্পানির একটি অন্তর্নির্মিত পুনঃ-দখল ধারা থাকবে যা অবশ্যই আইনত বলবৎযোগ্য হতে হবে। স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, চুক্তি/ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতেও এ সংক্রান্ত বিধান থাকতে হবে:
 1. দখল নেওয়ার আগে নোটিশ পিরিয়ড;
 2. যে পরিস্থিতিতে নোটিশের মেয়াদ মওকুফ করা যেতে পারে;
 3. নিরাপত্তার দখল নেওয়ার পদ্ধতি;
 4. সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের আগে ঋণ পরিশোধের জন্য গ্রাহককে চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান;
 5. গ্রাহককে পুনরুদ্ধার দেওয়ার পদ্ধতি; এবং
 6. সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি।

এই ধরনের শর্তাবলীর একটি অনুলিপি গ্রাহককে উপলব্ধ করা আবশ্যিক। NBFCs ঋণ বিতরণের সময় ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত ঘেরের প্রতিটির একটি অনুলিপি সহ ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি প্রদান করবে, যা এই ধরনের চুক্তি/লোন চুক্তির একটি মূল উপাদান গঠন করে।

5. নিরাপত্তা পুনরুদ্ধারের লক্ষ্য বকেয়া পুনরুদ্ধার করা এবং গ্রাহককে নিরাপত্তা থেকে বঞ্চিত না করা। নিরাপত্তা পুনরুদ্ধারের মাধ্যমে পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়াটি যথাযথ উপায়ে পুনরুদ্ধার, নিরাপত্তার মূল্যায়ন এবং নিরাপত্তা আদায়ের অন্তর্ভুক্ত হবে। এসব সুষ্ঠু ও স্বচ্ছভাবে সম্পন্ন করা হবে। যথাযথ নোটিশ জারির পরেই দখল করা হবে। জামানত পুনরুদ্ধার করার সময় আইনের যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। হেফাজতে নেওয়ার পরে, ব্যবসার সাধারণ নিয়মে জামানতের নিরাপত্তা এবং নিরাপত্তা নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি সমস্ত যুক্তিসঙ্গত যত্ন নেবে।
6. একটি উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা স্থাপন করা হবে যেখানে কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত বিরোধগুলি শোনা হবে এবং নিষ্পত্তি করা হবে।

(VII) শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধীদের জন্য ঋণ সুবিধা

অক্ষমতার কারণে শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধা সহ পণ্য এবং সুবিধার প্রসারে কোম্পানি বৈষম্য করবে না। কোম্পানির সকল শাখা এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা পাওয়ার জন্য সম্ভাব্য সব ধরনের সহায়তা প্রদান করবে। কোম্পানি একটি উপযুক্ত মডিউল অন্তর্ভুক্ত করবে যেখানে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার আইন এবং আন্তর্জাতিক কনভেনশন দ্বারা তাদের জন্য নিশ্চিত করা হয়েছে, সমস্ত স্তরে তাদের কর্মীদের জন্য পরিচালিত সমস্ত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে। অধিকন্তু, কোম্পানি তাদের দ্বারা ইতিমধ্যে প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার অধীনে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের প্রতিকার নিশ্চিত করবে।

(VII)। ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে লোন: ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড এবং আউটসোর্সিং নির্দেশিকা মেনে চলা

কোম্পানি তাদের নিজস্ব ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে বা একটি আউটসোর্সড ল্যান্ডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ঋণ দেয় কিনা তা নির্বিশেষে, অক্ষরে অক্ষরে ন্যায্য অনুশীলন কোড নির্দেশিকা মেনে চলবে। তাদের অবশ্যই আর্থিক পরিষেবা এবং আইটি পরিষেবাগুলির আউটসোর্সিং সম্পর্কিত নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলীও সতর্কতার সাথে অনুসরণ করতে হবে।

1. এটা অবশ্যই উল্লেখ্য যে কোম্পানির যেকোন ক্রিয়াকলাপের আউটসোর্সিং তাদের বাধ্যবাধকতা হ্রাস করে না, কারণ নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলী মেনে চলার দায়িত্ব শুধুমাত্র তাদের উপরই বর্তায়। কোম্পানী যেখানেই ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফর্মগুলিকে তাদের এজেন্ট হিসাবে উত্স গ্রাহকদের কাছে নিযুক্ত করে এবং/অথবা বকেয়া পুনরুদ্ধার করতে, কোম্পানিকে অবশ্যই নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী অনুসরণ করতে হবে:
 1. এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
 2. এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মগুলিকে গ্রাহকের সামনে প্রকাশ করতে নির্দেশ দেওয়া হবে, কোম্পানির নাম যার পক্ষে তারা তার সাথে যোগাযোগ করছে।
 3. অনুমোদনের পরপরই কিন্তু ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে কোম্পানির লেটার হেডে গ্রাহককে অনুমোদন পত্র জারি করা হবে।
 4. ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতিটি ঘেরের একটি অনুলিপি ঋণ বিতরণের সময় সমস্ত গ্রাহককে প্রদান করা হবে।
 5. কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের উপর কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।
 6. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা সৃষ্টির জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা করা হবে।

এই বিষয়ে যে কোন লঙ্ঘন গুরুত্ব সহকারে দেখা হবে।

(চ) বিবিধ

1. কোম্পানি সংশ্লিষ্ট শাখায় স্বাভাবিক ব্যবসার সময়, ছুটির তালিকা প্রদর্শন করবে এবং পরিবর্তনগুলি, যদি থাকে, শাখার প্রাঙ্গণে প্রদর্শিত নোটিশের মাধ্যমে বা প্রেস বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে অবহিত করবে।
2. গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য কোম্পানির দ্বারা অননুমোদিত ব্যক্তি বা সংস্থা বা তৃতীয় পক্ষের সাথে ভাগ করা হবে না। যাইহোক, কোম্পানি গ্রাহককে নোটিশ ছাড়াই এই ধরনের তথ্যের সাথে অংশ নিতে বাধ্য করে এই বিষয়ে আইনি বা নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তাগুলিকে সম্মান করতে এবং মেনে চলতে বাধ্য।