

<p>স্ট্রাইড ওয়ান ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেড</p> <p>(পূর্ববর্তী রাইজিং স্ট্রেইটস ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড)</p>
<p>ন্যায়্য অনুশীলন কোড</p>
<p>সংস্করণ 1.3</p>
<p>অনুমোদনের তারিখ: ২৬.০৯.২৫</p>

অবস্থা

সংশোধন সংস্করণ:			
সংস্করণ	সংশোধনের তারিখ	সংশোধিত	পুনর্বিবেচনার বর্ণনা
১.০	এন.এ.	এন.এ.	নীতি গ্রহণ
১.১	২৬.০৪.২৩	অক্ষুর সোধানি	বার্ষিক নীতি পর্যালোচনা
১.২	১৯.০৪.২৪	অক্ষুর সোধানি	বার্ষিক নীতি পর্যালোচনা
১.৩	২৬.০৯.২৫	তাপস জানা	বার্ষিক নীতি পর্যালোচনা

সূচীপত্র:

১.	ভূমিকা.....	৩
২.	উদ্দেশ্য.....	৩
৩.	মূল প্রতিশ্রুতি.....	৩
৪.	ন্যায্য অনুশীলন কোডের প্রয়োগ.....	৪
৫।	ঋণের আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ.....	৪
৬।	ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী.....	৪
৭।	শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ.....	৫
৮।	ঋণ প্রত্যাহার.....	৫
৯।	ঋণ অ্যাকাউন্ট বন্ধ করা এবং সিকিউরিটিজ/ডকুমেন্ট প্রকাশ করা.....	৬
১০।	কোম্পানি কর্তৃক আরোপিত অতিরিক্ত সুদের নিয়ন্ত্রণ.....	৬
১১।	বন্ধক/লিয়েন সম্পত্তির পুনরুদ্ধার.....	৬
১২।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা.....	৭
১৩।	সাধারণ.....	৭
১৪।	পর্যালোচনা এবং কর্তৃপক্ষ.....	১০

1. ভূমিকা

রাইজিং স্টেইটস ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড ("কোম্পানি") ২৫শে ফেব্রুয়ারী, ২০০৯ সাল থেকে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক ("আরবিআই") এর সাথে একটি নন-সিস্টেমিক্যালি ইম্পরট্যান্ট নন-ডিপোজিট গ্রহণকারী নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি ("এনবিএফসি - এনডি - এনএসআই") হিসাবে নিবন্ধিত, যার এনবিএফসি নিবন্ধন নম্বর B-14.03181 রয়েছে। কোম্পানিটি মূলত ব্যক্তি, মালিক, অংশীদারিত্ব এবং বেসরকারি / পাবলিক কোম্পানিগুলিকে ঋণ সুবিধা প্রদানের ব্যবসায় নিযুক্ত রয়েছে।

এই ন্যায্য অনুশীলন কোড (Fair Practice Code:FPC) কোম্পানি কর্তৃক প্রণয়ন করা হয়েছে মাস্টার নির্দেশিকা - নন-সিস্টেমিক্যালি ইম্পরট্যান্ট নন-ডিপোজিট টেকিং কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাংক) নির্দেশিকা, ২০১৬ ("মাস্টার নির্দেশিকা") অনুসারে। পরিচালনা পর্ষদ ("বোর্ড") ০১ ফেব্রুয়ারী ২০২২ তারিখে এই নীতি অনুমোদন এবং গ্রহণ করেছে।

এই ন্যায্য অনুশীলন কোডের লক্ষ্য হল সমস্ত স্টেকহোল্ডারদের, বিশেষ করে গ্রাহকদের, কোম্পানির গ্রাহকদের আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কোম্পানির অনুসরণ করা অনুশীলনগুলির একটি কার্যকর সারসংক্ষেপ প্রদান করা।

2. উদ্দেশ্য

কোম্পানির লক্ষ্য হলো ব্যবসায়িক অনুশীলনে সর্বোচ্চ স্বচ্ছতা এনে সর্বোত্তম কর্পোরেট অনুশীলন অনুসরণ করা এবং গ্রাহকদের আস্থা বৃদ্ধি করা। সেই অনুযায়ী, এই FPC-এর উদ্দেশ্যগুলি নিম্নরূপ:

- কোম্পানির ঋণগ্রহীতাদের ("গ্রাহক") সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ভালো, ন্যায্য এবং বিশ্বাসযোগ্য অনুশীলনগুলিকে উৎসাহিত করা;
- গ্রাহকরা পরিষেবা থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে কী আশা করতে পারেন সে সম্পর্কে আরও ভালভাবে বুঝতে এবং গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে একটি ন্যায্য সম্পর্ক গড়ে তুলতে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা; এবং
- গ্রাহকদের অভিযোগের প্রতিকারের জন্য শক্তিশালী ব্যবস্থা স্থাপন করা। স্বচ্ছতা এবং সততার মৌলিক নীতিগুলি মেনে গ্রাহকদের সমস্যাগুলির দ্রুত এবং দক্ষ সমাধান নিশ্চিত করা, যার ফলে কোম্পানির প্রতি আস্থা বৃদ্ধি পাবে।

3. মূল প্রতিশ্রুতি

গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে কোম্পানি দক্ষতার সাথে, ন্যায্যভাবে এবং দক্ষতার সাথে কাজ করবে:

- কোম্পানি প্রদত্ত পণ্য ও পরিষেবা এবং কর্মীদের অনুসরণ করা প্রক্রিয়া ও অনুশীলনের জন্য FPC-তে নির্দিষ্ট প্রতিশ্রুতি এবং মান পূরণ করা।
- আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবাগুলি RBI-এর প্রযোজ্য নিয়ম এবং প্রবিধান অনুসারে নিশ্চিত করা
- আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবার শর্তাবলী, খরচ, অধিকার, প্রভাব ইত্যাদির মতো পেশাদার পরিষেবা এবং সঠিক এবং সময়োপযোগী তথ্য প্রদান করা।
- কোম্পানির আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবাগুলি গ্রাহকের বোধগম্য ইংরেজি/হিন্দি/ অথবা স্থানীয় আঞ্চলিক ভাষায় গ্রাহককে বুঝতে সাহায্য করা এবং বিস্তারিত এবং প্রচারমূলক সাহিত্য যাতে বিভ্রান্তিকর না হয় তা নিশ্চিত করা।
- ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে লিস, বর্ণ, অঞ্চল এবং ধর্মের ভিত্তিতে গ্রাহকদের সাথে বৈষম্য না করা।

4. ন্যায্য অনুশীলন কোডের প্রয়োগ

এই FPC কোম্পানি কর্তৃক বর্তমানে প্রদত্ত সমস্ত ঋণ পণ্য এবং পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে অথবা ভবিষ্যতে কোম্পানি কর্তৃক প্রবর্তিত হতে পারে, কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত পণ্য এবং পরিষেবার ধরণ এবং মাধ্যম নির্বিশেষে।

কোম্পানির সকল অফিস/শাখায় ইংরেজি, স্থানীয় এবং আঞ্চলিক ভাষায় FPC-এর একটি কপি প্রদর্শিত হবে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ থাকবে।

FPC প্রচারের জন্য, কোম্পানিটি করবে:

- FPC সম্পর্কে বিদ্যমান এবং নতুন গ্রাহকদের অবহিত করুন;
- অনুরোধের ভিত্তিতে কাউন্টারে অথবা ইলেকট্রনিক যোগাযোগ বা ই-মেইলের মাধ্যমে এই FPC উপলব্ধ করুন;
- কোম্পানির প্রতিটি শাখায় এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে এই FPC উপলব্ধ করুন; এবং
- নিশ্চিত করুন যে কোম্পানির কর্মীরা FPC সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান এবং FPC বাস্তবে প্রয়োগ করার জন্য সুপ্রশিক্ষিত।

5. ঋণের আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ

কোম্পানি গ্রাহকদের সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় অথবা গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় নিশ্চিত করার জন্য সচেষ্ট থাকবে।

কোম্পানির ঋণ আবেদনপত্রে ঋণ পরিচালনার শর্তাবলী সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় তথ্য এবং গ্রাহকদের স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন অন্যান্য প্রাসঙ্গিক তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যাতে অন্যান্য এনবিএফসি দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং গ্রাহক একটি অবগত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।

কোম্পানির ঋণ আবেদনপত্রে স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে যে আবেদনপত্রের সাথে কী কী কাগজপত্র জমা দিতে হবে এবং/অথবা ঋণ পাওয়ার জন্য গ্রাহকের স্বাক্ষর ও সম্পাদনের প্রয়োজন হতে পারে। সম্ভাব্য ক্লায়েন্টদের কোম্পানির সাথে ঋণ চুক্তিতে প্রবেশের আগে তাদের অধিকার এবং বাধ্যবাধকতাগুলি জানতে এবং বুঝতে সহায়তা করার জন্য কোম্পানির ওয়েবসাইটেও এই তথ্য উপলব্ধ করা হবে।

ঋণ আবেদনের সাথে জমা দেওয়া সকল ঋণ আবেদনের নথিপত্র প্রাপ্তির জন্য কোম্পানি একটি ব্যবস্থা তৈরি করবে। ঋণ আবেদনপত্র নিষ্পত্তির সময়সীমাও স্বীকৃতিপত্রে উল্লেখ করা হবে।

6. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

কোম্পানি গ্রাহকের ঋণযোগ্যতার উপর একটি যথাযথ পরীক্ষা পরিচালনা করবে, যা ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ পরামিতি হবে। মূল্যায়নটি ঋণ মূল্যায়নের ক্ষেত্রে কোম্পানির অভ্যন্তরীণ নীতি, নিয়ম এবং পদ্ধতির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।

কোম্পানি গ্রাহককে লিখিতভাবে (একটি স্থানীয় ভাষায় অথবা গ্রাহকের অনুরোধে গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায়), একটি চুক্তি সহ অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে অথবা অন্যথায় শর্তাবলী সহ, যেমন:

- ঋণের পরিমাণ;
- বার্ষিক সুদের হার এবং আবেদনের পদ্ধতি;
- অতিরিক্ত সুদ;
- চেক বাউন্স হওয়ার শাস্তি;
- ঋণের মেয়াদ;
- কিস্তির পরিমাণ এবং কাঠামো, পরিশোধ চক্র সহ;
- শুরুর তারিখ; এবং
- প্রিপেমেন্ট চার্জ এবং জরিমানা।

অতিরিক্তভাবে, কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে 'সাহসী' অক্ষরে ঋণের বিলম্বে পরিশোধের জন্য প্রযোজ্য শাস্তিমূলক সুদ স্পষ্টভাবে উল্লেখ করবে।

কোম্পানি গ্রাহকদের ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি (ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত নথিপত্র সহ) স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় গ্রাহক যে ভাষায় বোঝেন সেই ভাষায় প্রদান করবে।

কোম্পানি ঋণের শর্তাবলীর জন্য গ্রাহকদের কাছ থেকে একটি স্বীকৃতি গ্রহণ করবে এবং এই গ্রহণের একটি রেকর্ড বজায় রাখবে।

7. শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

ঋণ বিতরণ গ্রাহক কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সম্পাদন এবং প্রয়োজনীয় আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন করার উপর নির্ভর করবে। কোম্পানি তার সমস্ত গ্রাহকদের ঋণের শর্তাবলীতে যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে নোটিশ দেবে (আঞ্চলিক ভাষায় অথবা গ্রাহকদের বোধগম্য ভাষায়, যদি অনুরোধ করা হয়) যার মধ্যে রয়েছে কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়:

- বিতরণের সময়সূচী;
- সুদের হার;
- পরিষেবা চার্জ;
- প্রিপেমেন্ট চার্জ; ইত্যাদি।

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি কেবলমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর করা হবে এবং ঋণ চুক্তিতেও তা লিপিবদ্ধ থাকবে। সুদের হার এবং চার্জ সহ শর্তাবলীতে যেকোনো পরিবর্তন ওয়েবসাইট/ইমেল/মেইল/এসএমএস/অন্যান্য ব্যক্তিগত তথ্যের মাধ্যমে জানানো হবে।

8. ঋণ প্রত্যাহার

ঋণ প্রত্যাহার বা পরিশোধ বা কার্য সম্পাদন স্বরাশ্রিত করার অথবা অতিরিক্ত সিকিউরিটিজ চাওয়ার ক্ষেত্রে কোম্পানির যেকোনো সিদ্ধান্ত গ্রাহক কর্তৃক সম্পাদিত ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।

9. ঋণ অ্যাকাউন্ট বন্ধ করা এবং সিকিউরিটিজ/ডকুমেন্ট প্রকাশ করা

ঋণের অনুযায়ী কোম্পানির অনুকূলে তৈরি সমস্ত সিকিউরিটিজ (যদি থাকে) সমস্ত পাওনা পরিশোধের পরে অথবা ঋণের সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত পরিশোধ প্রাপ্তির পরে মুক্তি পাবে, যা গ্রাহকদের বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনও দাবির জন্য বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে। যদি এই ধরনের সেট-অফ অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে গ্রাহকদের অবশিষ্ট দাবি এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি কোন শর্তে সিকিউরিটিজ ধরে রাখার অধিকারী সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ নোটিশ দেওয়া হবে। ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে সমস্ত মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশ করুন এবং যেকোনো রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জ অপসারণ করুন।

10. কোম্পানি কর্তৃক আরোপিত অতিরিক্ত সুদের নিয়ন্ত্রণ

পরিচালনা পর্ষদ তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনায় নিয়ে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে এবং ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য সুদের হার নির্ধারণ করেছে।

সুদের হার, ঝুঁকির স্তরবিন্যাসের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর গ্রাহকদের জন্য বিভিন্ন হারে সুদ আদায়ের যুক্তি গ্রাহককে আবেদনপত্রে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদন পত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে অথবা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রে প্রকাশিত হবে এবং সুদের হারে কোনও পরিবর্তন হলে তা আপডেট করা হবে।

সুদের হার বার্ষিক হারে হবে যাতে গ্রাহক অ্যাকাউন্টে ঠিক কী হারে সুদ ধার্য করা হবে তা জানতে পারেন।

কোম্পানি যাতে গ্রাহকদের কাছ থেকে ঋণ এবং অগ্রিমের উপর অতিরিক্ত সুদের হার এবং চার্জ আদায় না করে তা নিশ্চিত করার জন্য, কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ সুদের হার নির্ধারণ, প্রক্রিয়াজাতকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণে যথাযথ অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি প্রণয়ন করেছে।

11. বন্ধক/লিয়েন সম্পত্তির পুনরুদ্ধার

কোম্পানি গ্রাহকদের সাথে ঋণ চুক্তিতে পুনঃপ্রতিষ্ঠার ধারাটি অন্তর্ভুক্ত করেছে যা আইনত বলবৎযোগ্য হবে। স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত করা উচিত:

- দখল নেওয়ার আগে নোটিশের সময়কাল
- যেসব পরিস্থিতিতে নোটিশের সময়কাল স্থগিত করা যেতে পারে
- সম্পত্তির দখল নেওয়ার পদ্ধতি
- সম্পত্তির বিক্রয়/নিলামের আগে ঋণ পরিশোধের জন্য গ্রাহকদের চূড়ান্ত সুযোগ প্রদানের বিধান
- গ্রাহককে সম্পত্তি পুনরুদ্ধারের পদ্ধতি; এবং
- সম্পত্তির বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি

12. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

কোম্পানির লক্ষ্য সর্বোত্তম গ্রাহক পরিষেবা প্রদান করা এবং বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নীতি অনুসারে একটি শক্তিশালী এবং দক্ষ গ্রাহক পরিষেবা প্ল্যাটফর্ম তৈরির জন্য ধারাবাহিকভাবে প্রচেষ্টা করা উচিত।

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ ("বোর্ড") প্রতিষ্ঠানের মধ্যে উপযুক্ত গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা স্থাপন করেছে। এই ব্যবস্থা নিশ্চিত করবে যে কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হবে।

গ্রাহকের অভিযোগ/অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কোম্পানির নীতি এবং পদ্ধতি আলাদাভাবে কোম্পানির "অভিযোগ প্রতিকার নীতি" তে উল্লেখ করা হয়েছে যা এখানে অ্যাক্সেস করা যেতে পারে।

কোম্পানিটি প্রয়োজনীয় দক্ষতা এবং প্রাসঙ্গিক অভিজ্ঞতা সম্পন্ন একজন অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা এবং নোডাল অফিসার/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিয়োগ করেছে।

অভিযোগ/বিরোধ অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ১ (এক) মাসের মধ্যে নিষ্পত্তি না হলে, গ্রাহক আরবিআই-এর নন-ব্যাংকিং তত্ত্বাবধান বিভাগের আঞ্চলিক কার্যালয়ের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কাছে আপিল দায়ের করতে পারেন, যার যোগাযোগের বিবরণ নীচে দেওয়া হল:

মহাব্যবস্থাপক,
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক,
নন-ব্যাংকিং তত্ত্বাবধান বিভাগ,
6, সংসদ মার্গ, সংসদ মার্গ এলাকা, নতুন দিল্লি, দিল্লি - 110001
যোগাযোগ নম্বর : +৯১-১১-২৩৭১১৩৩৩
ইমেইল ঠিকানা : rdnewdelhi@rbi.org.in

13. সাধারণ

হস্তক্ষেপ না করা

ঋণ চুক্তিতে উল্লেখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত, কোম্পানি গ্রাহকদের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না, যদি না গ্রাহক কর্তৃক পূর্বে প্রকাশ না করা নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে।

পরিমাণ স্থানান্তর

গ্রাহকের কাছ থেকে ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, হয় গ্রাহকের কাছ থেকে অথবা অ্যাকাউন্টটি গ্রহণের প্রস্তাবকারী কোনও ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের কাছ থেকে, কোম্পানির সম্মতি বা আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ২১ (একুশ) দিনের মধ্যে কোম্পানি কর্তৃক জানানো হবে। স্থানান্তর ঋণ চুক্তি এবং প্রযোজ্য আইন অনুসারে হবে।

পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া

ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে, কোম্পানি নির্ধারিত নির্দেশিকা এবং বিদ্যমান বিধান অনুসারে স্বাভাবিক ব্যবস্থা অনুসরণ করবে এবং আইনি কার্তামোর মধ্যে এবং প্রযোজ্য আইন ও বিধি মেনে কাজ করবে।

কোম্পানি অথবা হয়রানি করবে না, যেমন নির্দিষ্ট সময়ে গ্রাহকদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য পেশীশক্তির ব্যবহার, অভদ্র আচরণ ইত্যাদি। এই ক্ষেত্রে, ঋণ আদায়ের জন্য কোম্পানির একটি প্রতিষ্ঠিত আচরণবিধি রয়েছে যেখানে কোম্পানির কর্মীরা বা পাওনা আদায়ে কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত যেকোনো ব্যক্তিকে ব্যাপকভাবে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়।

কোম্পানির সংগ্রহ নীতি সৌজন্য, ন্যায্য আচরণ এবং প্ররোচনার উপর নির্মিত। আমরা গ্রাহকদের আস্থা এবং দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্কে বিশ্বাস করি। আমাদের কর্মীরা অথবা পাওনা আদায় বা/এবং নিরাপত্তা বাজেয়াপ্তকরণে আমাদের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত যেকোনো ব্যক্তি নিজেকে পরিচয় দেবেন এবং আমাদের গ্রাহকদের সাথে বিনয়ীভাবে যোগাযোগ করবেন;

কোম্পানি তাদের সকল গ্রাহকদের পাওনা সংক্রান্ত সকল তথ্য সরবরাহ করবে এবং পাওনা পরিশোধের জন্য পর্যাপ্ত নোটিশ দেবে। গ্রাহকদের বাসস্থানে নির্দিষ্ট স্থানের অনুপস্থিতিতে এবং গ্রাহক যদি বাসস্থানে অনুপলব্ধ থাকেন, তাহলে গ্রাহকের ব্যবসা/অবস্থানের স্থানে, সাধারণত সকল গ্রাহকের সাথে তাদের পছন্দের স্থানে যোগাযোগ করা হবে;

কোম্পানি তাদের সকল গ্রাহকের গোপনীয়তাকে সম্মান করবে এবং সকল মিথস্ক্রিয়া হবে ভদ্রভাবে। পাওনা সংক্রান্ত কোন মতবিরোধ বা বিরোধ থাকলে, পারস্পরিকভাবে গ্রহণযোগ্য পদ্ধতিতে সমাধানের জন্য আমাদের গ্রাহকদের সকল সহায়তা প্রদান করা হবে।

ক্লাটিং রেটের মেয়াদী ঋণের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা

ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনও উদ্দেশ্যে অনুমোদিত কোনও ক্লাটিং রেট টার্ম লোনের উপর, সহ-দায়বদ্ধ (দের) সহ বা ছাড়াই, কোম্পানি ফোরক্লোজার চার্জ এবং/অথবা প্রি-পেমেন্ট জরিমানা আরোপ করবে না।

বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়

- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে কোম্পানির পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কিত সমস্ত প্রচারমূলক বিজ্ঞাপন এবং অন্যান্য বিজ্ঞাপন সামগ্রী স্পষ্ট এবং বিভ্রান্তিকর নয়। বিজ্ঞাপনটি উপযুক্ত মাধ্যমের মাধ্যমে জনসাধারণের উদ্দেশ্যে সম্বোধন করা হবে। যে কোনও পণ্য বা পরিষেবার শর্তাবলী বিজ্ঞাপনে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে।
- যদি কোনও তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা কোম্পানি কোনও সহায়তা পরিষেবা প্রদানের জন্য ব্যবহার করে, তাহলে কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ক্লায়েন্টের গোপনীয়তা এবং ব্যক্তিগত তথ্য (যদি এই ধরনের তৃতীয় পক্ষের কাছে উপলব্ধ করা হয়) এনবিএফসি দ্বারা আর্থিক পরিষেবা আউটসোর্সিংয়ের ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা এবং আচরণবিধি সম্পর্কিত আরবিআই নির্দেশাবলী অনুসারে সুরক্ষিত।
- কোম্পানির পণ্য/পরিষেবা সম্পর্কিত অন্য কোনও পণ্য বা প্রচারমূলক অফার সম্পর্কে তথ্য গ্রাহকদের কাছে কেবল তখনই পৌঁছে দেওয়া হবে যদি তিনি ডাকযোগে অথবা ওয়েবসাইটে বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে নিবন্ধন করে এই তথ্য/পরিষেবা গ্রহণের জন্য তার সম্মতি প্রদান করেন।
- যদি গ্রাহকের কাছ থেকে কোনও অভিযোগ পাওয়া যায় যে কোম্পানির প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্ট ("DSA") কোনও অনুপযুক্ত আচরণে লিপ্ত হয়েছেন বা এই FPC লঙ্ঘন করেছেন, তাহলে অভিযোগটি তদন্ত এবং পরিচালনা করার জন্য যথাযথ পদক্ষেপ নেওয়া হবে এবং উপযুক্ত প্রমাণিত হলে গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে।
- এই বিষয়ে যদি কোনও অভিযোগ থাকে, তাহলে সরাসরি তা সমাধান করা হবে এবং অভিযোগটি সমাধানের জন্য যথাযথ পদক্ষেপ নেওয়া হবে।

গোপনীয়তা এবং গোপনীয়তা

- a. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসেবে বিবেচিত হবে (এমনকি যখন গ্রাহকরা আর গ্রাহক নন), এবং নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রগুলি ছাড়া অন্য কারো কাছে, এমনকি তাদের গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানির সত্তার কাছেও প্রকাশ করা হবে না:
 - i. যদি আইন অনুসারে অথবা কোনও আর্থিক নিয়ন্ত্রক/নিয়ন্ত্রকদের নির্দেশে তথ্য প্রদানের প্রয়োজন হয়;
 - ii. যদি কোম্পানিটি এনবিএফসি কর্তৃক আর্থিক পরিষেবার আউটসোর্সিংয়ে ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা এবং আচরণবিধি সম্পর্কিত আরবিআই নির্দেশাবলী অনুসারে একটি আউটসোর্সিং ব্যবস্থায় প্রবেশ করে এবং উল্লিখিত নির্দেশিকা অনুসারে 'জানার প্রয়োজন' ভিত্তিতে পরিষেবা প্রদানকারীকে তথ্য সরবরাহ করে;
 - iii. যদি তথ্য প্রকাশ করার জন্য জনসাধারণের প্রতি কোন কর্তব্য থাকে;
 - iv. যদি কোম্পানির স্বার্থের জন্য তাদের তথ্য প্রদানের প্রয়োজন হয় (যেমন, জালিয়াতি প্রতিরোধের জন্য) কিন্তু গ্রাহক বা গ্রাহক অ্যাকাউন্ট সম্পর্কে তথ্য [গ্রাহকের নাম এবং ঠিকানা সহ] অন্য কাউকে দেওয়ার কারণ হিসেবে এটি ব্যবহার করা হবে না;
 - v. যদি গ্রাহক কোম্পানির কাছে তথ্য প্রকাশের অনুরোধ করেন, অথবা গ্রাহকের অনুমতি নিয়ে;
 - vi. গ্রাহক যদি বিশেষভাবে অনুমোদন না দেন, তাহলে কোম্পানি বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করবে না।
- b. গ্রাহকদের অ্যাকাউন্টের আচরণ সম্পর্কে তথ্য প্রদানের পর কোম্পানি ক্রেডিট রেফারেন্সিং এজেন্সিগুলিকে তা জানাতে পারে।
- c. দ্যকোম্পানি গ্রাহকের ব্যক্তিগত ঋণ সম্পর্কে ক্রেডিট তথ্য কোম্পানিগুলিকে তথ্য দিতে পারে যদি:
 - i. গ্রাহক তার পেমেন্টে পিছিয়ে পড়েছেন;
 - ii. পাওনা পরিমাণ বিতর্কিত নয়; এবং
 - iii. গ্রাহক তার ঋণ পরিশোধের জন্য কোম্পানির আনুষ্ঠানিক দাবি অনুসরণ করে এমন কোনও প্রস্তাব দেননি যার প্রতি কোম্পানি সন্তুষ্ট।
- d. এই ক্ষেত্রে, কোম্পানি গ্রাহককে লিখিতভাবে জানাবে যে তারা গ্রাহকের কোম্পানির কাছে থাকা ঋণ সম্পর্কে তথ্য ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিকে দেওয়ার পরিকল্পনা করছে।

একই সাথে, কোম্পানি গ্রাহককে ক্রেডিট রেফারেন্সের ভূমিকা ব্যাখ্যা করবে এজেন্সিগুলি এবং তাদের প্রদত্ত তথ্য গ্রাহকের প্রাপ্তির ক্ষমতার উপর কী প্রভাব ফেলতে পারে কৃতিত্ব।
- e. কোম্পানি ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিকে গ্রাহকের সম্পর্কে অন্যান্য তথ্য দিতে পারে গ্রাহক যদি অনুমতি দিয়ে থাকেন, তাহলে অ্যাকাউন্ট প্রবেশ করতে পারবেন। ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিতে প্রদত্ত তথ্যের একটি কপি কোম্পানি গ্রাহককে সরবরাহ করবে, যদি তা চাওয়া হয়।

আপনার ক্লায়েন্টকে জানুন (KYC) মাস্টার দিকনির্দেশনা

এনবিএফসি-র ক্ষেত্রে কেওয়াইসি নিয়মাবলী মেনে চলার জন্য জারি করা মাস্টার নির্দেশিকা মেনে চলার জন্য, গ্রাহককে কোনও আর্থিক সহায়তা প্রদানের আগে কোম্পানিকে গ্রাহকদের কাছ থেকে কিছু নথি এবং তথ্য সংগ্রহ করতে হবে, যার মধ্যে পরিচয়ের প্রমাণও অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

- i. গ্রাহকের দায়িত্ব হবে প্রয়োজনীয় নথিপত্র সরবরাহ করা, যার মধ্যে পরিচয় এবং ঠিকানার একটি হালনাগাদ প্রমাণপত্র অন্তর্ভুক্ত থাকবে, এবং রেকর্ডকৃত ঠিকানা বা অন্যান্য বিবরণে পরিবর্তনের ক্ষেত্রে, প্রয়োজনীয় প্রমাণপত্র সহ এই ধরনের পরিবর্তন কোম্পানির তাৎক্ষণিকভাবে অবহিত করা হবে; এবং
- ii. গ্রাহককে কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত ঋণ আবেদনপত্র এবং অন্যান্য উপকরণে KYC নিয়মাবলীর প্রয়োজনীয়তা পূরণের জন্য গ্রাহক কর্তৃক যাচাইকরণের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য এবং নথিপত্রের বিশদ বিবরণ থাকবে।

14. পর্যালোচনা এবং কর্তৃপক্ষ

কোম্পানি কর্তৃক ন্যায্য অনুশীলন কোড এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতার একটি পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা করা হবে। যথাযথভাবে, নিয়মিত বিরতিতে এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া যেতে পারে।

কোম্পানি এই ন্যায্য অনুশীলন কোডটি মেনে চলবে, কোডের মূল চেতনা অনুসরণ করে এবং যেভাবে এটি তার ব্যবসার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হতে পারে

কোম্পানি বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য উপরে বর্ণিত ন্যায্য অনুশীলন কোডটি স্থানীয় ভাষায় এবং তার ওয়েবসাইটে প্রকাশ করবে।

এই নীতিটি বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত/সংশোধিত/পর্যালোচনা করা হবে। কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ তাদের নিজস্ব অভিজ্ঞতা এবং এই বিষয়ে আরবিআই কর্তৃক জারি করা নতুন নির্দেশিকা, যদি থাকে, এর ভিত্তিতে প্রতি বছর কোডটি পর্যালোচনা এবং পরিমার্জন করবে।

---XXX---