ইন্ডিফাই ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেড

(পূর্বে রিভিয়েরা ইনভেস্টরস প্রাইভেট লিমিটেড হিসাবে পরিচিত ছিল)

ন্যায্য অনুশীলন নিয়মাবলী

কার্যকর হওয়ার তারিখ	28শে মার্চ, 2025
সংস্করণ	6.0
আপডেট করেছে	কমপ্লায়েন্স অ্যান্ড অপারেশন বিভাগ
অনুমোদন করেছে	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস

নথিপত্রের অতীত বিবরণ:

সংস্করণ নং	কার্যকর হওয়ার তারিখ	পরিবর্তন
1.0	24শে জানুয়ারি, 2017	-
2.0	15ই মে, 2022	-
3.0	16ই সেপ্টেম্বর, 2022	-
4.0	27শে মার্চ, 2023	-
5.0	23শে সেপ্টেম্বর, 2024	নথিপত্র জুড়ে শ্রী সিদ্ধার্থ মাহানটের নামের জায়গায় শ্রী সংগ্রাম সিং-এর নাম লেখা হয়।
6.0	28শে মার্চ, 2025	ক. এমডি-আরবিআই (এনবিএফসি- স্কেলভিত্তিক নিয়ম) ডিরেকশন, 2023-তে এফপিসি-এর কাছ থেকে বিভিন্ন গ্রাহক সুরক্ষা সম্পর্কিত বিধি , ডিজিটাল ঋণদান নির্দেশিকা, ঋণ ও অগ্রিমের জন্য কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট, ঋণদাতাদের জন্য এফপিসি- সুদ ধার্য করা আপডেট করা হয়েছে। খ. বিভিন্ন বিভাগ স্পষ্টভাবে বোঝার জন্য বিষয়বস্তু নতুন করে সাজানো হয়েছে

ন্যায্য অনুশীলন নিয়মাবলী (ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড- এফপিসি)

ইন্ডিফাই ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেডের (পূর্বে রিভিয়েরা ইনভেস্টরস প্রাইভেট লিমিটেড হিসাবে পরিচিত) ("কোম্পানি") এই ন্যায্য অনুশীলন নিয়মাবলী এই কোম্পানির প্রদান করা আর্থিক পরিষেবার ক্ষেত্রে কোম্পানির মেনে চলা ব্যবস্থাগুলি সম্পর্কে সমস্ত সদস্যদের সারসংক্ষেপ প্রদান করে। এই কোম্পানি ঋণদান ও বকেয়া অর্থ সংগ্রহের সময় নিজেদের সদস্যদের ন্যায্য ও নির্ভরযোগ্য পরিষেবা দেওয়ার উপরেই মূলত জোর দেয়। সদস্যদের স্পর্শকাতর পরিস্থিতি সম্পর্কে অবগত থেকে এবং বকেয়া উদ্ধার করার ক্ষেত্রে বিচারবুদ্ধিসম্পন্ন ব্যবস্থা গ্রহণের মাধ্যমে তাদের মর্যাদাকে সম্মান দিয়ে এই সংস্থার ন্যায্য অনুশীলন নিয়মাবলী প্রস্তুত করা হয়েছে।

এখানে বিস্তারিতভাবে বর্ণিত ন্যায্য অনুশীলন ব্যবস্থাগুলি প্রয়োগ করা এবং সেইসঙ্গে ঋণদান সহ বিভিন্ন আর্থিক পরিষেবা ও পণ্য এক ন্যায্য ও পক্ষপাতহীন পদ্ধতিতে দেওয়ার জন্য তাদের সমস্ত স্টেকহোল্ডারদের প্রতি দৃঢ়প্রতিজ্ঞ থাকা এবং এই অঙ্গীকার সম্পর্কে সমস্ত কর্মচারীকে অবগত করার দায়িত্ব কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস ও সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট টিমের* উপর বর্তায়।
*এফপিসি মেনে চলার উদ্দেশ্যের জন্য সিনিয়র ম্যানেজমেন্টের মধ্যে বিভাগীয় প্রধানগণ ও উপরের ব্যক্তিরা থাকবেন।

এই নিয়মাবলীর উদ্দেশ্য

ক. গ্রাহককে পরিষেবা প্রদানের সময় ভালো অভ্যাসগুলি বাড়িয়ে তোলা ও নিশ্চিত করা।
খ. গ্রাহককে প্রোডাক্ট সম্পর্কে আরও ধারণা দেওয়া ও অবগত সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করার জন্য আরও বেশি স্বচ্ছতার ব্যবস্থা করা।
গ. গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তি করার ব্যবস্থা আরও মজবুত করা।

ঋণের আবেদন ও তার প্রক্রিয়াকরণ

ক. ঋণগ্রহীতার সাথে আদানপ্রদান করা সমস্ত বার্তা এমন একটি ভাষায় জানানো হবে যা ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারেন।
খ. ঋণগ্রহীতাকে প্রভাবিত করতে পারে এমন সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য ঋণের আবেদন পত্রে ও কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্টে (কেএফএস) (একটি নিজস্ব প্রোপোজাল নং সহ) দেওয়া থাকবে, যাতে ঋণগ্রহীতা অন্যান্য এনবিএফসির শর্তাবলীর সাথে এই কোম্পানির শর্তাবলীর অর্থপূর্ণ তুলনা করতে পারেন এবং অবগত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। আবেদন পত্রের সাথে জমা দিতে হবে এমন নথিপত্রের তালিকা ঋণের আবেদন পত্রে জানানো থাকবে।
গ. কেএফএস-এর বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতাকে বুঝিয়ে দিতে হবে এবং ঋণের সমস্ত আবেদন পাওয়ার পরে কোম্পানি সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে একটি রসিদ দেবে। ঋণের আবেদনের নিষ্পত্তি হওয়ার একটি নির্দেশক সময়সীমা এই রসিদে জানানো থাকবে।

ঋণ ও অগ্রিমের জন্য ঋণের মূল্যায়ন, বিতরণ এবং কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (কেএফএস) সহ শর্তাবলী

ক. ঋণগ্রহীতার বুঝতে পারা ভাষায় বা স্থানীয় ভাষায় কেএফএস, অনুমোদন পত্র ও অন্যান্য নথিপত্র লিখে কোম্পানি ঋণের অনুমোদিত অর্থমূল্যের পাশাপাশি সুদের বার্ষিক হার ও আবেদনের পদ্ধতি সহ শর্তাবলী জানাবে এবং ঋণগ্রহীতা দ্বারা এই শর্তাবলীর স্বীকৃতি নিজেদের কাছে লিপিবদ্ধ করে রাখবে। বেশি সুদ/ দণ্ডনীয় মূল্য ধার্য করা হয় বলে প্রায়ই অভিযোগ পাওয়া যায়, তাই ঋণের চুক্তিতে দেরীতে বকেয়া পরিশোধের দণ্ডনীয় মূল্য মোটা অক্ষরে লেখা থাকবে।
খ. কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে (কোম্পানির লেটারহেডে) ঋণ চুক্তি, কেএফএস, অনুমোদন পত্র ইত্যাদি ঋণের নথিপত্রের একটি করে প্রতিলিপি বুঝতে পারা ভাষায় দেবে, সেইসঙ্গে অনুমোদনের সময়/ ঋণের অর্থ বিতরণের সময় সকল ঋণগ্রহীতাকে প্রতিটি নথিপত্রের একটি করে প্রতিলিপি দেবে।
গ. কোম্পানি সমস্ত সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে কেএফএস দেবে যাতে আরবিআই দ্বারা বিভিন্ন সময় নির্ধারিত প্রমাণ পদ্ধতি (যার মধ্যে থাকবে অ্যানুয়াল পার্সেন্টেজ রেট (এপিআর)-এর হিসাব করার একটি পৃষ্ঠা ও ঋণের মেয়াদ জুড়ে ঋণ পরিশোধের সময়সূচী) অনুযায়ী ঋণের চুক্তি সম্পাদন করার আগে ঋণগ্রহীতারা একটি অবগত ধারণা লাভ করতে পারেন।
ঘ. সাত দিন বা তার বেশি মেয়াদের ঋণের ক্ষেত্রে কেএফএস অন্ততপক্ষে তিনটি কর্মদিবসের জন্য (অর্থাৎ, আরই কেএফএস দেওয়ার পরে ঋণের শর্তের সাথে সম্মত হওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতার হাতে থাকা সময়কাল) বৈধ থাকবে এবং সাত দিনের কম সময়ের ঋণের মেয়াদকালের ক্ষেত্রে এক দিনের জন্য কেএফএস বৈধ থাকবে।

সুদ ও পারিশ্রমিক এবং মূল্য ধার্য করা

ক. কোম্পানির বোর্ড ফান্ডের খরচ, মার্জিন ও রিস্ক প্রিমিয়ামের মত প্রাসঙ্গিক বিষয়ের সাপেক্ষে সুদের হারের একটি মডেল গ্রহণ করবে এবং ঋণ ও অগ্রিমের জন্য ধার্য করা সুদের হার স্থির করবে। সুদের হার ও ঝুঁকির স্তরের ধারণা এবং বিভিন্ন বিভাগের ঋণগ্রহীতাকে বিভিন্ন সুদের হার ধার্য করার

যুক্তি কেএফএস, আবেদন পত্রের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদন পত্রে স্পষ্টরূপে জানিয়ে দেওয়া হবে।

খ. কোম্পানির ওয়েবসাইটেও সুদের হার ও ঝুঁকির স্তরের ধারণা জানানো থাকবে। যখনই সুদের হার পরিবর্তিত হবে, প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে।

গ. সুদের হার বার্ষিকভাবে ধার্য করা হবে, যাতে অ্যাকাউন্টের উপর ধার্য হওয়া যথাযথ হার সম্পর্কে ঋণগ্রহীতা অবগত থাকেন। অ্যানুয়ালাইজড পার্সেন্টেজ রেট ("এপিআর") অর্থাৎ ঋণগ্রহীতাকে ধার্য করা কার্যকরী বার্ষিক হারের মধ্যে ঋণগ্রহীতার সর্ব-অন্তর্ভুক্ত ব্যয় থাকবে, যেমন প্রক্রিয়াকরণ মূল্য, নথিপত্রের খরচ ইত্যাদি, তবে দণ্ডনীয় মূল্য, দেরীতে কিস্তি পরিশোধের জন্য দেওয়া মূল্য ইত্যাদি আকস্মিক মূল্য এর মধ্যে থাকবে না। প্রকৃত তথ্যের ভিত্তিতে তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদাতাদের হয়ে ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে কোম্পানির উদ্ধার করা বিভিন্ন মূল্য, যেমন বিমা মূল্য, আইনগত খরচ ইত্যাদিও এপিআর-এর অংশ হবে এবং পৃথকভাবে প্রকাশিত হবে। যেক্ষেত্রেই কোম্পানি এই মূল্যগুলি উদ্ধার করার সাথে জড়িত থাকবে, সেই সমস্ত ক্ষেত্রেই যুক্তিসঙ্গত সময়কালের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে প্রতিটি পেমেন্টের জন্য রসিদ ও প্রাসঙ্গিক নথিপত্র দেওয়া হবে।

ঘ. সুদের হার ও প্রক্রিয়াকরণ সহ অন্যান্য মূল্য নির্ধারণের প্রক্রিয়া এবং উপযুক্ত আভ্যন্তরীণ নীতি প্রস্তুত করা হবে এবং ব্যবসার প্রয়োজনীয়তা, নিয়ম ও গ্রাহকের অনুভূতি, বাজারের প্রচলিত ব্যবস্থাসমূহ ইত্যাদি নজরে রেখে পর্যালোচনা করা হবে।

ঙ. ঋণগ্রহীতার সুস্পষ্ট অনুমতি ছাড়া, কেএফএস-এ জানানো হয়নি এমন কোনও মূল্য, পারিশ্রমিক ইত্যাদি ঋণের মেয়াদকালের কোনও পর্যায়ে ঋণগ্রহীতার উপর ধার্য করা যাবে না।

চ. কোম্পানি তাদের নিজস্ব বিবেচনা অনুযায়ী ঋণের অর্থমূল্য নির্ধারিত সময়ের আগে পরিশোধ করার অনুমতি দিতে পারে যা নির্দিষ্ট শর্তসাপেক্ষ বিষয় হবে এবং সময়ের আগে পরিশোধ করার জন্য গ্রাহকের কাছ থেকে জরিমানা/ সময়ের আগে পরিষেবা বন্ধের মূল্য নেওয়া হতে পারে। ঋণের চুক্তি ও কেএফএস সহ ঋণের নথিপত্রে এই বিষয়ে স্পষ্টভাবে জানানো থাকবে।

ছ. ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে দেওয়া ঋণের ক্ষেত্রে, এলএসপি সরাসরি ঋণগ্রহীতার উপর কোনও মূল্য/পারিশ্রমিক ধার্য করতে পারবে না।

জ. কোম্পানি গ্রাহককে অর্থ বিতরণের প্রকৃত তারিখ থেকে সুদ ধার্য করা নিশ্চিত করবে। যদি ঋণের অর্থ চেকের মাধ্যমে বিতরণ করা হয়, তাহলে কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকের হাতে চেক তুলে দেওয়ার তারিখ থেকে সুদ ধার্য করা হবে।

ঝ. একটি মাসের মধ্যে ঋণ বিতরণ বা পরিশোধ করার ক্ষেত্রে, কোম্পানি শুধুমাত্র ঋণ বকেয়া অবস্থায় থাকার সময়কালের জন্যই সুদ ধার্য করবে।

ঞ. বিতরণের সময় এক বা একাধিক কিস্তি অগ্রিম হিসাবে নিয়ে নেওয়া হয়েছে, অথচ ঋণ নেওয়া পুরো অর্থমূল্যের উপর সুদ ধার্য করা হচ্ছে, এমন পরিস্থিতি কোম্পানি এড়িয়ে যাবে।

ঋণ অ্যাকাউন্টের দণ্ডনীয় মূল্য

ক. ঋণ চুক্তির প্রাসঙ্গিক শর্তাবলী ঋণগ্রহীতা মেনে না চলার দণ্ড হিসাবে 'দণ্ডনীয় মূল্য' ধার্য করা হবে এবং তা ঋণের সুদের হারের সাথে যোগ করা 'দণ্ডনীয় সুদ' হিসাবে ধার্য করা হবে না। দণ্ডনীয় মূল্য থেকে কোনও আর্থিক সুবিধা লাভ করা হবে না, অর্থাৎ এই প্রকার মূল্যের উপর আর কোনও সুদ গণনা করা হবে না। তবে , ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদ গণনার স্বাভাবিক প্রক্রিয়ায় এর কোনও প্রভাব পড়বে না।

খ. কোম্পানি সুদের হারে কোনও অতিরিক্ত অংশ যোগ করবে না এবং এই নির্দেশিকাগুলি ভাব ও ভাষা, উভয় অর্থেই মেনে চলা নিশ্চিত করবে।

গ. দণ্ডনীয় মূল্য ও ঋণের অনুরূপ মূল্যগুলি সম্পর্কে কোম্পানি একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি গঠন করবে।

ঘ. নির্দিষ্ট কোনও ঋণ/ প্রোডাক্ট বিভাগের প্রতি পক্ষপাত না করে, ঋণ চুক্তির শর্তাবলী না মানার সাথে সামঞ্জস্য রেখে ও যুক্তিসঙ্গতভাবে দণ্ডনীয় মূল্যের পরিমাণ স্থির করা হবে।

ঙ. ব্যবসা ছাড়া অন্য উদ্দেশ্যে স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের' জন্য অনুমোদিত ঋণের দণ্ডনীয় মূল্য, অনুরূপ প্রাসঙ্গিক শর্তাবলী না মানা অ-স্বতন্ত্র ঋণদাতাদের দণ্ডনীয় মূল্যের অধিক হবে না।

চ. কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে ও সবথেকে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী / কেএফএস-এ এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে গ্রাহককে দণ্ডনীয় মূল্যের পরিমাণ ও কারণ সুস্পষ্টভাবে জানিয়ে দেবে।

ছ. যখনই ঋণগ্রহীতাকে ঋণের প্রাসঙ্গিক শর্তাবলী না মানার বিষয়ে মনে করিয়ে দেওয়া হবে। দণ্ডনীয় মূল্য এবং কারণও জানিয়ে দেওয়া হবে।

শর্তাবলীর পরিবর্তন সংক্রান্ত বার্তা

ক. বিতরণের সূচী, সুদের হার, পরিষেবা মূল্য, পূর্বে পরিশোধের মূল্য সহ শর্তাবলীতে হওয়া যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বুঝতে পারা ভাষায় বিজ্ঞপ্তি পাঠাবে।

খ. সুদের হার ও অন্যান্য মূল্যের পরিবর্তন যাতে শুধুমাত্র সম্ভাব্যরূপেই কার্যকর হয় তা কোম্পানি সুনিশ্চিত করবে। ঋণ চুক্তিতে এই সংক্রান্ত একটি উপযুক্ত শর্ত অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

গ. অর্থ প্রদান অথবা পরিষেবা সম্পাদনা প্রত্যাহার/ দ্রুততর করার বিষয়ে কোম্পানির সিদ্ধান্ত চুক্তি মেনেই নেওয়া হবে।

ঘ. সমস্ত বকেয়া অর্থ পরিশোধ করার পরে অথবা কোনও বৈধ অধিকার বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে থাকা কোম্পানির অন্যান্য দাবীর পূর্বস্বত্ব সাপেক্ষে ঋণের

বকেয়া অর্থ আদায় করার পরে কোম্পানি সমস্ত জামানত খালাস করে দেবে। যেক্ষেত্রে নিষ্পত্তির এই অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে সম্পূর্ণ তথ্য জানিয়ে যথাযথভাবে বিজ্ঞপ্তি পাঠানো হবে এবং এই শর্তের অধীনে কোম্পানি যে প্রাসঙ্গিক দাবীর নিষ্পত্তি হওয়া/ টাকা পাওয়া পর্যন্ত জামানত ধরে রাখার অধিকার পায় সেই সম্পর্কেও বিজ্ঞপ্তিতে জানানো হবে।

ঋণ পরিশোধ/ নিষ্পত্তির জন্য স্থাবর/ অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত পাওয়া

1. **স্থাবর/ অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত পাওয়া**

   ক. ঋণের অর্থ সম্পূর্ণরূপে ফেরত দেওয়া/ ঋণ অ্যাকাউন্টের নিষ্পত্তি হয়ে যাওয়ার পরে 30 দিনের মধ্যে কোম্পানি স্থাবর/ অস্থাবর সম্পত্তির আসল নথিপত্র খালাস করে দেবে ও কোনও রেজিস্ট্রির সাথে নিবন্ধিত থাকা সব মূল্য অপসারণ করবে।

   খ. ঋণগ্রহীতা তার স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির আসল নথিপত্র ফেরত পাওয়ার জন্য, যে ব্রাঞ্চ/ ব্যাঙ্কিং আউটলেট থেকে এই ঋণ অ্যাকাউন্ট পরিচালনা করা হয় সেখানে যেতে পারবেন অথবা তার ইচ্ছা অনুযায়ী, এই নথিপত্র রয়েছে,এনবিএফসি-এর এমন অন্য কোনও দপ্তরেও যাওয়ার বিকল্প তাকে দেওয়া হবে।

   গ. কার্যকর হওয়ার তারিখে বা তার পরে জারি করা ঋণের অনুমোদন পত্রে, স্থাবর/ অস্থাবর সম্পত্তির আসল নথিপত্র ফেরত পাওয়ার সময়কাল ও স্থানের উল্লেখ থাকবে।

   ঘ. একক ঋণগ্রহীতা অথবা যুগ্ম ঋণগ্রহীতার অকস্মাৎ মৃত্যুর ক্ষেত্রে, স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির আসল নথিপত্র তাদের আইনি উত্তরাধিকারীকে(দের) ফেরত দেওয়ার জন্য কোম্পানি একটি সুপরিকল্পিত প্রক্রিয়া স্থির করবে। এই প্রক্রিয়ার বিষয়ে কোম্পানির গ্রাহক তথ্য সংক্রান্ত ওয়েবসাইটে জানানো থাকবে।

2. **স্থাবর/ অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত দিতে দেরী হওয়ার ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ**

   ক. স্থাবর/ অস্থাবর সম্পত্তির আসল নথিপত্র ফেরত দিতে দেরী হলে অথবা ঋণ সম্পূর্ণরূপে পরিশোধ হওয়া/ ঋণের নিষ্পত্তি হওয়ার 30 দিন পরেও প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে মূল্য সন্তুষ্টি পত্র (চার্জ স্যাটিসফ্যাকশন ফর্ম) দাখিল করতে ব্যর্থ হলে, দেরী হওয়ার কারণ ঋণগ্রহীতাকে কোম্পানি জানিয়ে দেবে। কোম্পানির কারণে এই দেরী হলে ক্ষতিপূরণ হিসাবে ঋণগ্রহীতাকে দেরী হওয়া প্রতিটি দিনের জন্য 5,000 টাকা করে দেওয়া হবে।

   খ. যদি স্থাবর/ অস্থাবর সম্পত্তির আসল নথিপত্র আংশিকভাবে অথবা সম্পূর্ণরূপে ক্ষতিগ্রস্ত হয়/ হারিয়ে যায়, তাহলে স্থাবর/ অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্রের নকল/ প্রত্যয়িত প্রতিলিপি সংগ্রহ করার কাজে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে সহায়তা করবে এবং উপরের (a) ধারায় জানানো ক্ষতিপূরণ দেওয়ার পাশাপাশি অতিরিক্ত সমস্ত ব্যয় বহন করবে। এমন ক্ষেত্রে, সমস্ত প্রক্রিয়া সম্পূর্ণ করার জন্য কোম্পানি আরও 30 দিনের অতিরিক্ত সময় পাবে এবং দেরী করার জরিমানা তার পর থেকে গণনা করা হবে (অর্থাৎ, মোট 60 দিন পর থেকে)।

   গ. যেকোনো প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী অন্যান্য ক্ষতিপূরণ লাভের ক্ষেত্রে থাকা ঋণগ্রহীতার অধিকারকে ক্ষুণ্ন না করেই এখানে জানানো ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে।

ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে দেওয়া লোনের ক্ষেত্রে ন্যায্য অনুশীলন নিয়মাবলী মেনে চলা

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে এই ঋণ তারা নিজেদের ঋণদানের ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমেই দিক বা বাইরের কোনও লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে, তারা ন্যায্য অনুশীলন নিয়মাবলীর নির্দেশিকা ভাব ও ভাষা, উভয় অর্থেই মেনে চলবে। সেইসঙ্গে, ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে দেওয়া ঋণের ক্ষেত্রে কোম্পানি নিম্নলিখিতগুলি নিশ্চিত করবে:

ক. এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত থাকা ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপ্লিকেশন (ডিএলএ) ও লোন সার্ভিস প্রোভাইডার(এলএসপি)-এর নাম এবং কোন কার্যকলাপগুলির সাথে তারা যুক্ত থেকেছেন তা কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।

খ. এজেন্ট হিসাবে যুক্ত থাকা ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলিকে নির্দেশ দেওয়া হবে যাতে আগে থেকেই কোম্পানির নাম গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হয়।

গ. ঋণ পরিষেবা কার্যকর করার আগে ঋণগ্রহীতার জন্য কোম্পানির লেটারহেডে অনুমোদন পত্র জারি করা হবে।

ঘ. ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলির কার্যকরী তত্ত্বাবধান ও নিরীক্ষণ সুনিশ্চিত করা হবে।

ঙ. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে অবগত থাকার জন্য পর্যাপ্ত চেষ্টা করা হবে, যেমন ঋণদান পরিষেবা প্রদাতার তথ্য এবং/অথবা উদ্ধারের দায়িত্বে থাকা এজেন্টের তথ্য ঋণগ্রহীতাকে জানানো।

চ. ডিএলএ ও এলএসপি-গুলিকে কোম্পানির ওয়েবসাইটের লিঙ্ক দেখাতে হবে যেখানে ঋণ পরিষেবা, ঋণদাতা, এলএসপি, গ্রাহক পরিষেবার তথ্য, স্যাশে পোর্টাল, গোপনীয়তা নীতির লিঙ্ক ইত্যাদি সম্পর্কিত আরও/বিস্তারিত তথ্য ঋণগ্রহীতা লাভ করতে পারবেন।

অভিযোগ নিষ্পত্তি

ক. কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস সংস্থার মধ্যে উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা গড়ে তুলবে যাতে গ্রাহকদের সমস্ত ক্ষোভ ন্যায্যভাবে ও সময়ের মধ্যে সামলানো যায়।

খ. গ্রাহকের স্বার্থে, নিম্নলিখিত তথ্যগুলি কেএফএস-কে প্রকাশ করা হবে এবং কোম্পানির ব্রাঞ্চ/ পরিষেবা দেওয়া সমস্ত স্থানে স্পষ্টরূপে প্রদর্শিত হবে:

(i) কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধান পাওয়ার জন্য যোগাযোগ করা গ্রিভেন্স রিড্রেসাল অফিসার ও প্রিন্সিপ্যাল নোডাল অফিসারের নাম ও যোগাযোগের তথ্য (টেলিফোন/ মোবাইল নং, সেইসঙ্গে ইমেল অ্যাড্রেস)।

(ii) ঋণগ্রহীতার জানানো অভিযোগ/ সমস্যার সাথে সম্পর্কিত ফিনটেক/ ডিজিটাল লেন্ডিং-এর বিষয়ে ব্যবস্থা নেওয়ার জন্য নোডাল/ গ্রিভেন্স রিড্রেসাল অফিসারের নাম ও যোগাযোগের তথ্য। এই যোগাযোগের তথ্যগুলি ডিএলএ/ এলএসপি-গুলির (প্রযোজ্যতা অনুযায়ী) ওয়েবসাইটে স্পষ্টরূপে প্রদর্শিত হবে।

(iii) যদি দায়ের করা কোনও অভিযোগ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে (বর্তমানে 30 দিন) সমাধান না করা হয়, তিনি রিভার্স ব্যাঙ্ক-ইন্টিগ্রেটেড ওমবাডসমান স্কিম (আরবি-আইওএস)-এর অধীনে কমপ্লায়েন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস)-এ একটি অভিযোগ জানাতে পারবেন।

এনবিএফসিএস দ্বারা প্রতিবন্ধী/ দৃষ্টিহীনদের ঋণ পরিষেবা

ক. শারীরিক অক্ষমতার ভিত্তিতে প্রতিবন্ধী/ দৃষ্টিহীন আবেদনকারীদের ঋণ পরিষেবা সহ কোনও পণ্য ও পরিষেবা দেওয়ার ক্ষেত্রেই কোম্পানি পক্ষপাত দেখাবে না।

খ. কোম্পানির সমস্ত ব্রাঞ্চ/ অফিসে এইপ্রকার ব্যক্তিদের বিভিন্ন পরিষেবা লাভ করার জন্য সম্ভাব্য সব ধরণের সহায়তা দেওয়া হবে।

গ. কোম্পানি তাদের সকল স্তরের কর্মচারীদের জন্য আয়োজিত সমস্ত প্রশিক্ষণ কর্মসূচীতে আইন ও আন্তর্জাতিক নিয়ম দ্বারা নিশ্চিত করা প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার অন্তর্ভুক্ত থাকা একটি উপযুক্ত মডেল গ্রহণ করবে।

ঘ. এছাড়াও, কোম্পানি আগে থেকে স্থাপন করা তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার অধীনে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের নিষ্পত্তি সুনিশ্চিত করবে।

সাধারণ তথ্য

ক. সংশ্লিষ্ট ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে জানানো উদ্দেশ্য ছাড়া ঋণগ্রহীতার অন্য কোনও বিষয়ে কোম্পানি হস্তক্ষেপ করবে না (যদি না, আগে না জানানো গ্রাহকের নতুন কোনও তথ্য জানা যায়)।

খ. যদি ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট হস্তান্তর করার অনুরোধ পাওয়া যায়, তাহলে কোম্পানির সম্মতি অথবা আপত্তি (যদি থাকে) এই অনুরোধ পাওয়ার 21 দিনের মধ্যে জানিয়ে দেওয়া হবে। এই হস্তান্তর আইনের সাথে সঙ্গতি রেখে স্বচ্ছ চুক্তিভিত্তিক শর্ত অনুযায়ী সম্পন্ন হবে।

গ. ঋণের অর্থ উদ্ধার করার ক্ষেত্রে, কোম্পানি হেনস্তা অর্থাৎ ঋণ উদ্ধারের জন্য ঋণগ্রহীতাকে অসময়ে বিরক্ত করা, গায়ের জোর প্রয়োগ করা ইত্যাদির মাধ্যমে কার্যোদ্ধার করার চেষ্টা করবে না। গ্রাহকদের কাছ থেকে পাওয়া অভিযোগের মধ্যে কর্মীদের রূঢ় আচরণের বিষয়টিও অন্তর্ভুক্ত, তাই গ্রাহকদের সাথে যথাযথ ব্যবহার করার জন্য কোম্পানি কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেয়।

ঘ. ন্যায্য অনুশীলন নিয়মাবলী মেনে চলা ও অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা সংক্রান্ত পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা নিয়মিত সময় অন্তর অন্তর বোর্ডের কাছে জমা দিতে হবে।

ঙ. বিভিন্ন অংশীদারের (স্টেকহোল্ডার) তথ্যের জন্য বোর্ডের অনুমতি নিয়ে কোম্পানির ওয়েবসাইটে ন্যায্য অনুশীলন নিয়মাবলী বিভিন্ন আঞ্চলিক ভাষায় জানাতে হবে।

নীতির পর্যালোচনা

এই নীতি বার্ষিকভাবে অথবা আভ্যন্তরীণ বা নিয়মগত পরিবর্তনের ক্ষেত্রে তার আগেই বোর্ড অফ ডিরেক্টরস দ্বারা পর্যালোচিত হবে।

******End of Document******