

**সেন্ট্রাম মাইক্রোক্রেডিট
লিমিটেড ন্যায্য অনুশীলন**

কোড

সংস্করণ 4.0

আগস্ট 20, 2020

ন্যায্য অনুশীলন কোড

সূচিপত্র

1. নথি সংস্করণ	3
2. অনুমোদন সমূহ	3
3. ভূমিকা	4
4. মূল অঙ্গীকার সমূহ	5
5. বিক্রয়ের উৎস	5
6. ন্যায্য অনুশীলন কোডের নির্দেশনাসমূহ	6
A. ঋণের আবেদন এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ	6
B. ঋণের মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী	6
C. শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ প্রদান	7
D. সাধারণ	7
E. অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া	8
F. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	8
G. ন্যায্য অনুশীলন কোডের ক্ষেত্রে যোগাযোগের ভাষা এবং মাধ্যম	9
H. অতিরিক্ত সুদের হার নিয়ন্ত্রণ	9
I. যানবাহনের পুনরাধিকারের বিষয়ে স্পষ্টীকরণ	9
7. শর্তাবলী	10
A. সাধারণ	10
B. ঋণ চুক্তিপত্র/ঋণ কার্ডের অন্তর্গত প্রকাশ	10
C. পুন:প্রাপ্তির প্রক্রিয়া	11
D. আভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ প্রক্রিয়া	11

ন্যায্য অনুশীলন কোড

1. নথি সংস্করণ

শিরোনাম	ন্যায্য অনুশীলন কোড
লেখক	জয়মীন শাহ
নথি সংস্করণ	সংস্করণ 4.0
সংস্করণ তারিখ	আগস্ট 20, 2020

2. অনুমোদন সমূহ

সংস্করণ 4.0

নাম	পদ	স্বাক্ষর	তারিখ
সিএমএল বোর্ড	-		
-	-		

3. ভূমিকা

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ("আরবিআই") নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানিগুলির ("এনবিএফসি") জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড সম্পর্কিত নির্দেশিকা জারি করেছে যা গ্রাহক পরিচালনার সময় ন্যায্য ব্যবসা এবং কর্পোরেট অনুশীলনের মান নির্ধারণ করবে। আরবিআই সোনার গহনায় ঋণদানকারী এনবিএফসিগুলির দ্রুত বৃদ্ধির কথা বিবেচনা করে গাইডলাইন পর্যালোচনা করেছে।

সেন্ট্রাম মাইক্রোক্রেডিট লিমিটেড ("সিএমএল" বা "কোম্পানি"), একটি এনবিএফসি-ক্ষুদ্র আর্থিক প্রতিষ্ঠান যা সময় অনুসারে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রস্তাবিত সমস্ত সেরা অনুশীলন সমূহ গ্রহণ করবে এবং প্রস্তাবিত মানদণ্ডের সাথে সামঞ্জস্য রক্ষার জন্য এই কোডে প্রয়োজন অনুসারে উপযুক্ত পরিবর্তন করবে।

সিএমএলের নীতি, যা ভবিষ্যতেও বহাল থাকবে তা হল সমস্ত আর্থিক পণ্যসমূহ প্রত্যক্ষ বা সহায়ক এবং/অথবা সহযোগী মাধ্যমে সকল যোগ্য আবেদনকারীদের কাছে জাতি, সামাজিক শ্রেণী, বর্ণ, ধর্ম, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, বয়স বা শারীরিক প্রতিবন্ধকতা নির্বিশেষে উপলব্ধ করা।

কোম্পানির নীতি হল সমস্ত গ্রাহকদের প্রতি সামঞ্জস্যপূর্ণ এবং সমান আচরণ করা। সিএমএলের কর্মীরা ন্যায্য, ন্যায়সঙ্গত ও সামঞ্জস্যপূর্ণ উপায়ে সহায়তা, উৎসাহ এবং পরিষেবা প্রদান করবেন। এই কোম্পানি ওয়েবসাইটে এফপিসি আপলোডের দ্বারা গ্রাহকদের ন্যায্য অনুশীলন কোড ("এফপিসি") সম্পর্কে জ্ঞান প্রদান করবে।

এফপিসি-র বাস্তবায়ন পুরো সংস্থার দায়িত্ব তা কোম্পানি নিশ্চিত করবে। কোম্পানির ন্যায্য ঋণদানের রীতি বিপণন, ঋণ উৎস, প্রক্রিয়াকরণ, পরিষেবা এবং সংগ্রহের কার্যক্রম সহ এটির সমস্ত ক্রিয়াকলাপের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য থাকবে। এফপিসির প্রতি এটির অঙ্গীকার কর্মচারীদের দায়িত্ব, প্রশিক্ষণ, পরামর্শ, পর্যবেক্ষণ, নিরীক্ষণ কর্মসূচি, আভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ এবং প্রযুক্তির সর্বোত্তম ব্যবহারের দ্বারা প্রদর্শিত হবে।

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ এবং পরিচালনা দল পরবর্তীকালে বিশদে এই ন্যায্য অনুশীলন কোড বাস্তবায়নের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন, এবং যাতে ঋণ প্রদান সহ বিভিন্ন আর্থিক পরিষেবা এবং পণ্য প্রদান সম্পর্কিত ক্রিয়াকলাপের মাধ্যমে সকল গ্রাহকের প্রতি ন্যায্য এবং সঙ্গতিপূর্ণ ভাবে দৃঢ় অঙ্গীকারের প্রতিফলন ঘটে তা নিশ্চিত করবেন, এবং যাতে সকল কর্মীরা এই অঙ্গীকারের বিষয়ে সচেতন থাকেন সেই বিষয়ে নজর রাখবেন।

এই ন্যায্য অনুশীলন কোডটি আমাদের প্রদত্ত নিম্নলিখিত বিভাগ এবং পণ্যগুলির পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য (বর্তমানে প্রদত্ত অথবা যা ভবিষ্যতে প্রবর্তন করা হবে)।

1. আর্থিক সম্পদের প্রকৃতিতে ঋণ, গ্যারান্টি এবং অন্যান্য পণ্যসমূহ
2. কোম্পানির শাখা/অফিস, এর সহায়ক এবং সহযোগীদের সমন্বয়ে একটি নেটওয়ার্কের মাধ্যমে পণ্য সরবরাহ করা হয়
3. ভবিষ্যতে কোম্পানি প্রদত্ত এই জাতীয় অন্যান্য পণ্য এবং পরিষেবাসমূহ।

প্রত্যক্ষভাবে, ফোনে, ইন্টারনেটে অথবা বিদ্যমান বা ভবিষ্যতে উপলব্ধ অন্য যে কোনও পদ্ধতিতেই সরবরাহ করা হোক না কেন এফপিসি উপরোক্ত সকল ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

ন্যায্য অনুশীলন কোড

4. মূল অঙ্গীকার সমূহ

কোম্পানি তার গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে যে মূল অঙ্গীকারসমূহ পালনের প্রতিশ্রুতি দিয়েছে সেগুলি হল:

- সকল লেনদেনে গ্রাহকদের সাথে ন্যায্য ও সামঞ্জস্যপূর্ণ আচরণ সুনিশ্চিত করবে এগুলির মাধ্যমে :
 - এটির পণ্য, পরিষেবা, পদ্ধতি এবং অনুশীলনগুলি এফপিসি-র অঙ্গীকার ও মান পূরণ করবে
 - এর পণ্য এবং পরিষেবাগুলি প্রকৃত অর্থে প্রযোজ্য হয়ে প্রাসঙ্গিক আইন এবং নিয়মাবলী পূরণ করবে
 - গ্রাহকদের সাথে এর আচরণ সততা, অখণ্ডতা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতিগুলির উপর নির্ভর করবে
- সংস্থাটি এর আর্থিক পণ্যসমূহ এবং পরিষেবাগুলি কীভাবে কাজ করে তা বুঝতে গ্রাহকদের এই ভাবে সহায়তা করবে:
 - এগুলি সম্পর্কে সাধারণ হিন্দি এবং/অথবা ইংরেজি এবং/অথবা স্থানীয় ভাষায় তথ্য সরবরাহ করার মাধ্যমে
 - তাদের আর্থিক প্রভাব ব্যাখ্যা করে; এবং
 - গ্রাহককে তার প্রয়োজন অনুসারে নির্বাচনে সহায়তা করে
- কোম্পানি তার গ্রাহকদের বামেলাবিহীন অভিজ্ঞতা নিশ্চিতকরণের জন্য সর্বাঙ্গিক চেষ্টা করবে; কিন্তু কোনো ত্রুটি বিচ্যুতির হলেও কোম্পানি দ্রুততা এবং সহানুভূতির সাথে একই আচরণ করবে:
 - ত্রুটিগুলি দ্রুত সংশোধন করা হবে
 - অভিযোগগুলি দ্রুত পরিচালনা করা হবে
 - গ্রাহক কোনও অভিযোগ পরিচালনায় সন্তুষ্ট না হলে, সেই অভিযোগটি কীভাবে এগিয়ে নিয়ে যাওয়া যায় সে সম্পর্কে কোম্পানি গ্রাহককে পথনির্দেশ করবে
 - গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের বকেয়াতে প্রযোজ্য সুদ সহ যে কোনও চার্জ কোম্পানি ফিরিয়ে নেবে ত্রুটির ক্ষেত্রে বা কোম্পানির তরফে কোনো ভ্রান্তি থাকলে

5. বিক্রয়ের উৎস

কোম্পানি গ্রাহকদের প্রয়োজন অনুসারে পণ্য এবং পরিষেবা নির্বাচনে সহায়তা করবে।

- গ্রাহক সম্পর্ক স্থাপনের আগে, কোম্পানিটি এই গুলি করবে :
 - গ্রাহক যে পরিষেবা এবং পণ্যগুলির বিষয়ে আগ্রহী সেগুলির মূল বৈশিষ্ট্যগুলি ব্যাখ্যা করে গ্রাহককে তথ্য প্রদান করবে
 - গ্রাহকের প্রয়োজন পূরণকারী অ্যাকাউন্ট, পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কিত তথ্য প্রদান করবে
 - কোম্পানি তার 'আপনার গ্রাহককে জানুন' ("কেওয়াইসি") নিয়মাবলী পূরণ করার জন্য এবং সময়ে অনুসারে আইনি এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা মেনে চলার জন্য গ্রাহকের কাছ থেকে যে তথ্য সংগ্রহ করবে তা স্পষ্টভাবে জানাবে
 - কোম্পানি গ্রাহক এবং তার পরিবার সম্পর্কে একটি তথ্যভাণ্ডার তৈরির জন্য অতিরিক্ত তথ্যের অনুরোধ করতে পারে; তবে এই তথ্য গ্রাহক কেবল তার ইচ্ছা অনুসারে সরবরাহ করবে
- কোম্পানিটি বিভিন্ন চ্যানেলের তথ্য সরবরাহ করবে যা এর পণ্য এবং পরিষেবাগুলি পেতে ব্যবহৃত হতে পারে। এই বিষয়ে আরও তথ্য কোথায় পাওয়া যাবে সে সম্পর্কেও গ্রাহককে জানানো হবে।
- গ্রাহক একবার কোনো পণ্য নির্বাচন করার পরে এটি কীভাবে কাজ করে, কোম্পানি গ্রাহককে জানাবে।

ন্যায্য অনুশীলন কোড

- d. গ্রাহক পরিচালনার যে পদ্ধতির অধীনে পণ্য নেবেন তার নির্দিষ্ট অধিকার এবং দায়িত্ব সম্পর্কে কোম্পানি নির্দেশ করবে।

6. ন্যায্য অনুশীলন কোড সম্পর্কে নির্দেশনাসমূহ

A. ঋণ এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণের আবেদন

কোম্পানির ঋণ আবেদন পত্রগুলিতে সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যাতে অন্যান্য নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানি প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা তথ্য সহকারে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।

- a. ঋণ আবেদন পত্রটি আবেদন পত্রের সাথে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্রগুলি নির্দেশ করবে।
- b. ঋণের আবেদন পত্রের পাশাপাশি কেওয়াইসি ডকুমেন্টের একটি সূচক তালিকাও জমা করতে হবে, যেগুলি সম্পূর্ণ আবেদনপত্রটির সাথে শেয়ার করার প্রয়োজন রয়েছে।
- c. কোম্পানি সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে সমস্ত ঋণ আবেদনপত্র প্রাপ্তির একটি স্বীকৃতি প্রদান করবে। এই স্বীকৃতিতে একটি সূচক সময়সীমার উল্লেখ থাকবে যার মধ্যে ঋণের আবেদনগুলির নিষ্পত্তি হবে।
- d. কোম্পানিটি একটি উপযুক্ত সময়ের মধ্যে ঋণের আবেদনগুলি যাচাই করবে। অতিরিক্ত বিশদ/নথির প্রয়োজন হলে, এটি তৎক্ষণাৎ সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।
- e. ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগগুলি মাতৃভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হবে।
- f. যৌথ দায়বদ্ধতা গ্রুপ (জেএলজি) মডেলে ঋণের ক্ষেত্রে কোম্পানি জামানত/সুরক্ষা আমানত/মার্জিন অর্থ হিসাবে কোনো ধরনের সম্পদ রাখবে না।

B. ঋণের মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

সমস্ত ঋণ আবেদন গুলি কোম্পানির ঋণ নীতি/মান অনুসারে ঋণ মূল্যায়ন প্রক্রিয়ার মাধ্যমে সম্পাদিত হবে। অনুমোদনের পরে, সিএমএল অনুমোদনের চিঠি বা অন্য উপায়ে ঋণগ্রহীতার বোধগম্য মাতৃ ভাষায় লিখিত ভাবে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, সুদের বার্ষিক হার এবং আবেদনের প্রক্রিয়া সহ শর্তাবলী সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে জানাবেন। সিএমএল ঋণগ্রহীতার এই শর্তাবলীতে লিখিত স্বীকৃতি রেকর্ড আকারে সংরক্ষণ করে রাখবে। **যেহেতু এনবিএফসিগুলির বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগগুলি সাধারণত উচ্চ সুদ / অতিরিক্ত সুদের চার্জের সাথে সম্পর্কিত, সিএমএল ঋণ চুক্তিপত্রে বিলম্বে ঋণ ফেরতের ফলে অতিরিক্ত সুদের চার্জের (যদি প্রযোজ্য হয় এবং কোন পণ্য/ পরিষেবায় এই অতিরিক্ত সুদের চার্জ আরোপ হতে পারে) বিশদ বড় মোটা অক্ষরে লিখে রাখবে।**

সুদ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত আভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি বের করে ব্যবসায়িক অত্যাবশ্যকতা, নিয়ন্ত্রক এবং গ্রাহক মনোভাব, বাজারের রীতি ইত্যাদির সাপেক্ষে সেগুলি পর্যালোচনা করা হবে। ঋণগ্রহীতার প্রদত্ত শর্তাবলীর সম্মতিপত্র কোম্পানি তার রেকর্ডের জন্য সংরক্ষিত রাখবে।

ন্যায্য অনুশীলন কোড

সিএমএল ঋণ অনুমোদনের সময়/প্রদানের সময় ঋণ চুক্তিপত্রে উল্লিখিত প্রত্যেকটি কাগজ সহ ঋণ চুক্তিপত্রের একটি অনুলিপি ঋণগ্রহীতাকে তার বোধগম্য মাতৃ ভাষায় প্রদান করবে।

c. ঋণ প্রদানে শর্তাবলীর পরিবর্তন অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

- কোম্পানি ঋণ গ্রহীতাকে তার বোধগম্য মাতৃ ভাষায় শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তন, যেমন প্রদানের সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রদানের পূর্বের চার্জ ইত্যাদি সহ বিজ্ঞপ্তি প্রদান করবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে সুদের হারে পরিবর্তন এবং অন্যান্য চার্জ শুধুমাত্র সম্ভাব্য রূপেই কার্যকর হবে। পূর্ববর্তী সম্ভাব্য পরিবর্তনগুলি (যদি কিছু থাকে) যথাসম্ভব এড়ানো হবে এবং গ্রাহকদের কাছে যোগাযোগ করার পরেই কেবল তা কার্যকর করা হবে। ঋণ চুক্তিপত্রে এইজন্য একটি নির্দিষ্ট নিয়ম থাকতে হবে।
- কোম্পানি ঋণ চুক্তিপত্রের শর্তাবলী অনুসারে পেমেন্ট প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত নেবে।
- ঋণগ্রহীতার সমস্ত বকেয়া পরিশোধের পরে অথবা ঋণ গ্রহীতার ঋণের বকেয়া বৈধ অধিকার বা অন্য যেকোনো দাবির পূর্বস্বত্ব সাপেক্ষে কোম্পানি সমস্ত সিকিউরিটি খালাস করবে। যদি এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে বকেয়া দাবি ও কোম্পানির যে শর্তাবলীর অধীনে সংশ্লিষ্ট দাবী নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকার রয়েছে সে সম্পর্কে পূর্ণ বিবরণ দিয়ে যথাযথ বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে।

D. সাধারণ

- যদি কোনো নতুন তথ্য যা ঋণগ্রহীতা ইচ্ছাকৃতভাবে বা অন্যথায় লুকিয়ে গেছেন, নতুন করে জানা যায় সেই ক্ষেত্রে ব্যতীত সিএমএল ঋণ চুক্তিপত্রে শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্যে ব্যতীত ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ থেকে বিরত থাকবে।
- ঋণ গ্রহীতার কাছ থেকে ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট অন্য এনবিএফসি, আর্থিক প্রতিষ্ঠানের ব্যাঙ্কে স্থানান্তরের অনুরোধ প্রাপ্তির পরে, সেই সম্মতিপত্র বা সংশ্লিষ্ট উত্তর এই অনুরোধ প্রাপ্তির 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই স্থানান্তরটি ঋণগ্রহীতার সাথে চুক্তিবদ্ধ শর্তাবলী অনুসারে হবে এবং সময় অনুসারে প্রযোজ্য বিধি, শর্ত, নিয়মাবলী, এবং নির্দেশিকাগুলির সাথে সঙ্গতি রেখে করা হবে।
- ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি কেবলমাত্র সেই প্রতিকারগুলি অবলম্বন করবে যা আইনি ও বৈধভাবে উপলব্ধ এবং পুনরুদ্ধারের ব্যবস্থা গ্রহণের ক্ষেত্রে দিনের অসময়ে উপস্থিতি, অযৌক্তিক হয়রানি এবং ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তির ব্যবহার পরিহার করবে। কোম্পানি গ্রাহকদের অযৌক্তিক হয়রানি করবে না। গ্রাহকদের অভিযোগের মধ্যে কোম্পানির কর্মীদের কাছ থেকে অভদ্র আচরণও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে, তাই সিএমএল নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা গ্রাহকদের সাথে উপযুক্তভাবে আচরণের জন্য পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত এবং সময়ের মধ্যেই অভিযোগগুলির নিষ্পত্তি করা হবে।
- অক্ষমতার কারণে শারীরিক / দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণের সুবিধাসহ পণ্য ও সুযোগ সুবিধার ক্ষেত্রে কোনও বৈষম্য করা হবে না (রেফারেন্স: আরবিআই সার্কুলার নং DNBS.CC.PD.No. 191/03.10.01/2010-11 জুলাই 27, 2010 তারিখ, সময় অনুসারে সংশোধন হিসাবে)।

E. অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া

এই বিষয়ে যদি উদ্ভূত অভিযোগ/বিবাদ থাকে, তবে সেগুলি সমাধানের জন্য কোম্পানি এটির অভ্যন্তরেও একটি অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া প্রদান করবে। এই ব্যবস্থাটি কোম্পানির কার্যনির্বাহীদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত অভিযোগ / বিবাদ শুনানির বিষয় এবং অন্ততপক্ষে সেগুলি নিষ্পত্তির জন্য পরবর্তী উচ্চ স্তরে প্রেরণ নিশ্চিত করবে।

F. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

কার্যনির্বাহী স্তরে, কোম্পানি গ্রাহকদের সুবিধার্থে, তাদের শাখা/ব্যবসায়িক লেনদেনের স্থানে নিম্নলিখিত তথ্যগুলি বিশিষ্টভাবে প্রদর্শন করবে:

- যে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কাছে জনসাধারণ কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের প্রতিকারের ক্ষেত্রে যোগাযোগ করবেন তার নাম এবং যোগাযোগের বিশদ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল অ্যাড্রেস)।
- যদি 21 দিনের সময়কালের মধ্যে অভিযোগ/সমস্যা সমাধান না হয় বা গ্রাহক কোম্পানি প্রদত্ত প্রতিকারে সন্তুষ্ট না হন তবে তিনি এমএফআইএন টোল ফ্রি নম্বরে 18002700317 ফোন করতে পারবেন
- যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ বা সমস্যার সমাধান না করা হয় অথবা যদি গ্রাহক কোম্পানি প্রদত্ত প্রতিকারে সন্তুষ্ট না হন তবে গ্রাহক আরবিআই-এর ডিএনবিএস-এর যে আঞ্চলিক কার্যালয়ের অধীনে এই এনবিএফসি নিবন্ধিত, তার ভারপ্রাপ্ত আধিকারিকের (সম্পূর্ণ যোগাযোগের বিশদ) কাছে আবেদন করতে পারবেন।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার বিশদ:

মিঃ ওম শঙ্কর দুবে

ঠিকানা: অফিস # 402, নীলকণ্ঠ কর্পোরেট পার্ক, লেভেল 4, কিরল
রোড বিদ্যাবিহার (পশ্চিম), মুম্বাই, 400086

ইমেল আইডি: om.dubey@centrum.co.in

ল্যান্ডলাইন: 022-62756222

মোবাইল: +91 9082829036

অভিযোগ নিষ্পত্তির পর্যায় সম্পর্কিত তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে কোম্পানির ওয়েবসাইটে আপলোড করা/শাখাগুলিতে উপলব্ধ “অভিযোগ নিষ্পত্তির পর্যায় এবং লোকপাল প্রকল্পের মূল বৈশিষ্ট্য” নথিটি পড়ুন।

ন্যায্য অনুশীলন কোড

G. ন্যায্য অনুশীলন কোডের ক্ষেত্রে যোগাযোগের ভাষা এবং মাধ্যম

প্রাসঙ্গিক মাতৃ ভাষায় এই এফপিসি-র অনূদিত অনুলিপি সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের চাহিদা অনুসারে উপলব্ধ করা হবে এবং এটি অফিস/শাখায় এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।

H. অতিরিক্ত সুদের হার নিয়ন্ত্রণ

- সিএমএল বিভিন্ন প্রাসঙ্গিক বিষয় যেমন তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদি সম্পর্কিত বিষয়গুলি বিবেচনা করে সুদের হারের মডেল গ্রহণ করবে এবং সেই অনুযায়ী ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য ধার্য হওয়া সুদের হার নির্ধারিত হবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির ক্রমানুসারে বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণ গ্রহীতার ওপর বিভিন্ন হারে সুদ আরোপের পদ্ধতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের আবেদনপত্রে উল্লেখ করা হবে এবং অনুমোদনের চিঠিতে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।
- সুদের হার এবং ঝুঁকির ক্রমানুসারে বিন্যাসের পদ্ধতিও ওয়েবসাইটে উপলব্ধ থাকবে।
- সুদের হারকে বার্ষিক হার হিসাবে নির্ধারণ করা উচিত যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে আরোপিত সঠিক হার সম্পর্কে অবগত থাকেন।

জুলাই 14 2014 তারিখের আরবিআই সার্কুলার নং RBI/2014-15/121 -DNBS(PD).CC.No.399/03.10.42 /2014-15 অনুসারে, যা সময় অনুসারে সংশোধিত হবে, কোম্পানি স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাকে সমস্ত অস্থায়ী হারের মেয়াদী ঋণ মঞ্জুরির ক্ষেত্রে সমাপ্তি চার্জ/পেমেন্ট-পূর্ব জরিমানা চার্জ আরোপ করবে না।

I. যানবাহনের পুনরাধিকারের বিষয়ে স্পষ্টীকরণ

ঋণগ্রহীতার সাথে চুক্তি/ঋণ চুক্তিপত্রে পুনরাধিকারের বিষয়ে কোম্পানির একটি বিদ্যমান ধারা থাকতে হবে যা কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত পণ্যের ক্ষেত্রে আইনত প্রয়োগযোগ্য হবে। যেখানে স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণে জন্য, চুক্তি/ঋণ চুক্তিপত্রের শর্তাবলীতে এই সম্পর্কিত বিধানগুলিও অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

- অধিকার নেওয়ার আগে ঘোষিত সময়সীমা;
- যে পরিস্থিতিতে ঘোষিত সময়সীমা মকুব করা যেতে পারে;
- সিকিউরিটি অধিকার করার পদ্ধতি;
- সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পূর্বে ঋণ পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতাকে চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান;
- ঋণগ্রহীতাকে পুনরাধিকার প্রদানের পদ্ধতি; এবং
- সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি

এ জাতীয় শর্তাবলীর একটি অনুলিপি ঋণগ্রহীতাকে বিজ্ঞপ্তি আকারে সরবরাহ করা হবে যেখানে উল্লেখ থাকবে যে কোম্পানি ঋণ অনুমোদন/প্রদানের সময় অবশ্যই ঋণ চুক্তিপত্র এবং তৎসংলগ্ন উল্লিখিত সমস্ত নথির একটি অনুলিপি সকল ঋণগ্রহীতাদের প্রদান করবে, যা এই জাতীয় চুক্তি/ঋণচুক্তিপত্রের ক্ষেত্রে একটি মূল উপাদান।

7. শর্তাবলী

A. সাধারণ

- মাতৃভাষায় এফপিসি-টি কোম্পানি কর্তৃক তার অফিস এবং শাখা প্রাঙ্গণে প্রদর্শিত হবে;
- কোম্পানি তার অফিস প্রাঙ্গণে এবং ঋণ কার্ডে স্বচ্ছতা ও ন্যায্য ঋণদানের রীতির অঙ্গীকার স্বরূপ একটি বিবৃতি মাতৃ ভাষায় প্রদর্শন করবে।
- ক্ষেত্র কর্মীদের ঋণগ্রহীতাদের বিদ্যমান ঋণের বিষয়ে প্রয়োজনীয় জিজ্ঞাসাবাদ করার প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে;
- ঋণগ্রহীতাদের যদি প্রশিক্ষণ দেওয়ার থাকে তবে তা বিনামূল্যে দেওয়া হবে। ক্ষেত্র কর্মীদের ঋণগ্রহীতাদের প্রশিক্ষণ দেওয়ার বিষয়ে এবং ঋণ/অন্যান্য পণ্য সম্পর্কিত পদ্ধতি সম্পর্কে সম্পূর্ণ সচেতন করতে প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে;
- আরোপিত সুদের কার্যকর হার এবং কোম্পানি কর্তৃক প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিষয়টি সমস্ত অফিস/শাখায় প্রদর্শিত হবে এবং কোম্পানির দ্বারা প্রকাশিত মুদ্রণে মাতৃভাষায় এবং তার ওয়েবসাইটে প্রকাশিত হবে;
- কর্মীদের অনুপযুক্ত আচরণ প্রতিরোধে ও সময়মতো অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোম্পানি দায়বদ্ধ থাকবে;
- আরবিআই-এর কেওয়াইসি নির্দেশিকা মেনে চলতে হবে। ঋণগ্রহীতাদের ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা সম্পর্কে নিশ্চিত হতে যথাযথ মনোযোগ দিতে হবে;
- সমস্ত অনুমোদন এবং ঋণ প্রদান কেবলমাত্র কেন্দ্রীয় স্থানে করা হবে এবং একাধিক ব্যক্তি এই কার্যক্রমে জড়িত থাকবেন। অদুপরি, ঋণ প্রদান কার্যে নিবিড় তদারকি থাকবে;
- ঋণের আবেদনের প্রক্রিয়া যাতে জটিল না হয় এবং পূর্ব নির্ধারিত সময় কাঠামো অনুযায়ী ঋণ প্রদান সুনিশ্চিত করার জন্য পর্যাপ্ত পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে।

B. ঋণ চুক্তিপত্র/ঋণ কার্ডের অন্তর্গত প্রকাশ

- কোম্পানির ঋণ চুক্তিপত্রের একটি বোর্ড অনুমোদিত প্রামাণ্য ফর্ম থাকবে। ঋণ চুক্তিপত্রটি সাধারণত মাতৃভাষায় হতে হবে।
- ঋণ চুক্তিপত্রটিতে নিম্নলিখিত তথ্য প্রকাশ করা হবে:
 - ঋণের সমস্ত শর্তাবলী,
 - ঋণের মূল্য নির্ধারণে কেবলমাত্র তিনটি উপাদান থাকে; সুদের চার্জ, প্রক্রিয়াকরণ চার্জ এবং বীমা কিস্তি (যার সাথে প্রশাসনিক চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকে),
 - বিলম্বে অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে কোনও জরিমানা চার্জ নেই,
 - ঋণগ্রহীতার থেকে কোনও সুরক্ষা আমানত/মার্জিন মেওয়া হবে না,
 - ঋণগ্রহীতা একাধিক এসএইচজি / জেএলজির সদস্য হতে পারবেন না,

ন্যায্য অনুশীলন কোড

- vi. স্থগিত সময়কাল ঋণের অনুদান এবং প্রথম কিস্তি পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যে থাকবে,
 - vii. ঋণ গ্রহীতার তথ্যের গোপনীয়তা সুনিশ্চিতরূপে বজায় রাখা হবে,
 - viii. নিলাম পদ্ধতি সম্পর্কিত বিশদ।
- c. ঋণ কার্ডে নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানিতে বর্ণিত নিম্নলিখিত বিবরণগুলি প্রদর্শিত হবে - ক্ষুদ্র আর্থিক প্রতিষ্ঠান (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) নির্দেশ, 2011, যা প্রধান নির্দেশে অন্তর্ভুক্ত হয়েছে:
- i. আরোপিত সুদের কার্যকর হার
 - ii. ঋণের সাথে যুক্ত সমস্ত শর্তাবলী,
 - iii. তথ্য যা যথাযথভাবে ঋণগ্রহীতাকে সনাক্ত করে এবং প্রাপ্ত কিস্তি এবং অন্তিম অর্থ প্রদান সহ কোম্পানির সমস্ত পরিশোধের স্বীকৃতি নিরূপণে সাহায্য করে
 - iv. ঋণ কার্ডে কোম্পানি কর্তৃক প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা এবং নোডাল কর্মকর্তার নাম ও যোগাযোগ নম্বর যথাযথভাবে উল্লেখ করতে হবে,
 - v. অ-ঋণ যোগ্য পণ্য প্রদানের ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাদের সম্পূর্ণ সম্মতি থাকবে এবং ফি কাঠামোটি ঋণ কার্ডের মধ্যেই জানানো হবে,
 - vi. ঋণ কার্ডের সমস্ত বিষয় মাতৃ ভাষায় থাকবে।

c. পুন:প্রাপ্তির প্রক্রিয়া

সাধারণত কেবলমাত্র কেন্দ্রীয় নির্ধারিত স্থানে পুন:প্রাপ্তি করা উচিত, কিন্তু যদি ঋণগ্রহীতা দুই বা ততোধিক বারে কেন্দ্রীয় নির্ধারিত স্থানে অনুপস্থিত থাকেন, তবে ঋণগ্রহীতার বাসভবন বা কর্মস্থলে পুন:প্রাপ্তি করা হবে।

d. আভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ প্রক্রিয়া

নির্দেশনার অনুবর্তী হওয়ার প্রাথমিক দায়িত্ব কোম্পানির উপর নির্ভরশীল; এই আদেশ পালনের জন্য কোম্পানি এর মধ্যে মনোনীত ব্যক্তিদের দায়িত্ব অর্পণের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় সাংগঠনিক ব্যবস্থা করবে এবং তা সুনিশ্চিত করার জন্য আভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা প্রণয়ন করবে।

সংস্থাটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের সমস্ত নির্দেশিকা, নির্দেশ, অনুশাসন এবং পরামর্শগুলি মেনে চলবে এবং তা সময়ে অনুসারে কার্যকর থাকবে। এই সকল নির্দেশিকা, নির্দেশ, অনুশাসন এবং পরামর্শের সাথে একত্রে এই নথির বিষয়বস্তু পড়তে হবে। এই কোম্পানি ভালো অনুশীলন নীতি পালন করে চলবে যতদিন না এটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নিয়মাবলীর পরিপন্থী হয় অথবা এর লঙ্ঘন করে।