

## পুনাওয়াল্লা ফিনকর্প লিমিটেড

সমস্ত স্টেক হোল্ডারদের, বিশেষ করে গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের পুনাওয়াল্লা ফিনকর্প লিমিটেড ("PFL/ কোম্পানি") PFL এর গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের দেওয়া আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবার ক্ষেত্রে।

## ন্যায্য অনুশীলন কোড

# ন্যায্য অনুশীলন কোড

ভূমিকা.....	3
উদ্দেশ্য.....	3
ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন.....	3
ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী.....	4
ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলীর পরিবর্তন.....	4
ঋণ প্রত্যাহার.....	4
সিকিউরিটিজ রিলিজ.....	4
সাধারণ ধারা.....	5
সিকিউরিটি রিপোসেশন.....	5
পরিচালকদের বোর্ডের দায়িত্ব.....	6
অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং গ্রাহক সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা.....	7
রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021.....	8
কোম্পানী দ্বারা অর্থায়নকৃত যানবাহন রিপোসেশন.....	8
সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশন.....	8

## **ভূমিকা:**

এই ন্যায্য অনুশীলন কোড (এখন থেকে 'কোড' হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) এর উদ্দেশ্য হল সমস্ত স্টেক হোল্ডারদের, বিশেষ করে গ্রাহকদের আর্থিক বিষয়ে পুনঃওয়াল্লা ফিনকর্প লিমিটেড (এর পরে 'কোম্পানি/পিএফএল' হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) অনুসরণ করা অনুশীলনগুলির কার্যকর ওভারভিউ প্রদান করা। কোম্পানির গ্রাহকদের জন্য দেওয়া সুবিধা এবং পরিষেবা।

## **উদ্দেশ্য:**

এই কোডটি তৈরি করা হয়েছে:

- গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার ক্ষেত্রে মান নির্ধারণ করে ভাল, ন্যায্য এবং বিশ্বাসযোগ্য অনুশীলন প্রচার করা;
- গ্রাহকদের সাথে কোম্পানির লেনদেনে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা;
- আইনি সম্মতি নিশ্চিত করতে অগ্রিম পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত বিষয়ে নিয়মাবলী;
- গ্রাহকদেরকে কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলি সম্পর্কে তারা যুক্তিসঙ্গতভাবে কী আশা করতে পারে সে সম্পর্কে আরও ভাল বোঝার জন্য সক্ষম করার জন্য;
- প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজার শক্তির সাথে গণনা করা এবং উচ্চতর অপারেটিং মান অর্জনের জন্য প্রচেষ্টা করা;
- গ্রাহকের অভিযোগের প্রতিকারের জন্য ব্যবস্থা জোরদার করা।

## **ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ:**

- i. সমস্ত ঋণের আবেদনপত্রে ঋণ পরিচালনাকারী শর্তাবলী এবং আমাদের মূল্যবান গ্রাহকদের স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন অন্যান্য প্রাসঙ্গিক তথ্য সম্পর্কিত বিস্তারিত তথ্য থাকতে হবে। এই ফর্মগুলিতে মানক নথিগুলির বিবরণও থাকবে আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে হবে। যাইহোক, কোম্পানি ক্রেডিট আন্ডাররাইটিং প্রয়োজনীয়তার উপর নির্ভর করে গ্রাহকদের কাছ থেকে অন্যান্য নথির প্রয়োজন হতে পারে, কারণ এটি উপযুক্ত বলে মনে করতে পারে।
- ii. কোম্পানি গ্রাহকদের বিভিন্ন ঋণ নথির বিষয়বস্তু স্থানীয় ভাষায়, অথবা গ্রাহকের দ্বারা বোঝা একটি ভাষা ব্যাখ্যা করে এবং আরও নিশ্চিত করে যে গ্রাহক ঋণ পরিচালনার শর্তাবলী বোঝেন।
- iii. ঋণের আবেদনপত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য NBFC-এর দেওয়া শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা অবহিত সিদ্ধান্ত নেওয়া যায়।
- iv. কোম্পানি সমস্ত ঋণ আবেদন প্রাপ্তির জন্য একটি স্বীকৃতি পাঠাবে। কোম্পানি জমা দেওয়া সমস্ত নথি এবং প্রদত্ত তথ্য বিবেচনা করবে, গ্রাহকের ক্রেডিট যোগ্যতা যাচাই করবে এবং তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে প্রস্তাবটি মূল্যায়ন করবে। প্রত্যাশিত সময়সীমা, যার মধ্যে সমস্ত প্রয়োজনীয় নথি সহ সমস্ত ক্ষেত্রে সম্পূর্ণ ঋণ আবেদনগুলি নিষ্পত্তি করা হবে, ঋণ আবেদনের স্বীকৃতিতে নির্দেশিত হবে। গ্রাহক তার/তার/এর ঋণ আবেদনের অবস্থার আপডেট পেতে গ্রাহক পরিষেবা দলের সাথেও যোগাযোগ করতে পারেন।
- v. সম্পূর্ণ ঋণের আবেদনপত্রটি এমন তথ্য নির্দেশ করবে যা ঋণগ্রহীতার সুদ, প্রযোজ্য সুদের বার্ষিক হার, প্রসেসিং ফি (যদি থাকে), আবেদন প্রক্রিয়া করার জন্য প্রয়োজনীয় নথি ইত্যাদিকে প্রভাবিত করে।



### **ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী:**

- i. কোম্পানী ঋণগ্রহীতার কাছে লিখিতভাবে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝার মতো অন্যান্য ভাষায়, অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে বা অন্যথায়, নিম্নলিখিত বিবরণগুলি জানাবে:
  - সমান্তরাল সম্পদ/সম্পত্তির বিবরণ, যদি থাকে;
  - অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ;
  - সুদের বার্ষিক হার চার্জ করা হবে;
  - শাস্তিমূলক চার্জ;
  - চেক বাউন্সিং পেনাল্টি;
  - ঋণের মেয়াদ;
  - কিস্তির পরিমাণ এবং পরিশোধের ফ্রিকোয়েন্সি;
  - ইএমআই শুরু হওয়ার তারিখ;
  - প্রিপেমেন্ট জরিমানা, যদি থাকে।
- ii. কোম্পানী গ্রাহক(দের) কর্তৃক অনুমোদন পত্রে উল্লিখিত পূর্বোক্ত শর্তাবলী গ্রহণ করবে তা রেকর্ডে রাখা হবে।
- iii. কোম্পানি ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতিটি ঘেরের একটি অনুলিপি সমস্ত ঋণগ্রহীতাদের প্রদান করবে।
- iv. কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে দেহিতে পরিশোধের জন্য ধার্য শাস্তিমূলক চার্জ উল্লেখ করবে।

### **ঋণ বিতরণ এবং পরিবর্তনশর্তাবলী:**

স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, কোম্পানি গ্রাহকদের আঞ্চলিক ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝার মতো একটি ভাষায় অবহিত করবে, শর্তাবলী, ঋণ পরিশোধের সময়সূচী, সুদের হার, নিরাপত্তা এবং গ্রাহকের সম্পর্কের অন্যান্য পরিবর্তন সামগ্রীতে কোনো পরিবর্তন ঘটলে কোম্পানির সাথে। সুদের হার এবং চার্জের কোন পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর করা হবে। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

### **ঋণ প্রত্যাহার:**

ঋণ প্রত্যাহার বা পরিশোধের ত্বরান্বিতকরণ বা অতিরিক্ত সিকিউরিটিজ চাওয়া সংক্রান্ত যে কোন সিদ্ধান্ত ঋণগ্রহীতার সাথে সংশ্লিষ্ট ঋণ চুক্তির প্রাসঙ্গিক বিধান এবং তাতে করা সংশোধনী অনুসারে কঠোরভাবে নেওয়া হবে।

### **সিকিউরিটিজ রিলিজ:**

- i. কোম্পানী সমস্ত বকেয়া পাওনা পরিশোধ বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের উপর সমস্ত সিকিউরিটিজ রিলিজ করবে যে কোন বৈধ অধিকার বা অন্য কোন দাবির জন্য কোম্পানির ঋণগ্রহীতাদের বিরুদ্ধে থাকতে পারে। যদি এই ধরনের বন্ধের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিশদ বিবরণ সহ নোটিশ দেওয়া হবে এবং যে শর্তে কোম্পানি প্রাসঙ্গিক দাবি না হওয়া পর্যন্ত সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার এবং/অথবা পুনরুদ্ধার করার অধিকারী। মোট বকেয়া পাওনা ঋণগ্রহীতার দ্বারা নিষ্পত্তি/প্রদান করা হয়।

- ii. কোম্পানী নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রদত্ত যে কোন নিরাপত্তার উপর চার্জঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে অন্য কোনো দাবির জন্য কোনো বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে নিম্নলিখিত কোনো ঘটনা ঘটলে ত্যাগ করা:
- ঋণগ্রহীতার সমস্ত বকেয়া পাওনা পরিশোধ;
  - অ্যাকাউন্টের স্থানান্তর এবং সমস্ত বকেয়া পাওনার ফলস্বরূপ নিষ্পত্তি;
  - ঋণ হিসাব নিষ্পত্তির পর যথাসময়ে ঋণ হিসাব বন্ধ করা; এবং/অথবা
  - অন্য কোন অধিকার বা লিয়েন বিদ্যমান থাকলে, ঋণগ্রহীতাকে তার পূর্ণ বিবরণ সহ একই বিষয়ে অবহিত করা হবে।

#### **সাধারণ ধারা:**

##### **A. অ-হস্তক্ষেপ:**

- i. কোম্পানি বা কোম্পানির কোনো কর্মচারী ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না ব্যতীত ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত পরিস্থিতিতে প্রদত্ত।
- ii. যদি ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে প্রকাশ না করা কোনো নতুন তথ্য বা ফলাফল কোম্পানির নজরে আসে, তাহলে উপরের সীমাবদ্ধতা প্রযোজ্য হবে না।

##### **B. অ্যাকাউন্ট স্থানান্তর:**

যখনই কোনো ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে লোন অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের জন্য অনুরোধ করা হয়, কোম্পানি অনুরোধ প্রাপ্তির 21 (একুশ) দিনের মধ্যে তার জবাব দেবে। এর গ্রহণ বা প্রত্যখ্যান ঋণ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে হবে।

##### **C. পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া:**

যদি কোন পুনরুদ্ধারের কার্যক্রম শুরু করার প্রয়োজন হয়, তবে এগুলি ঋণ চুক্তির অধীনে প্রদত্ত অধিকার এবং আইনত স্বীকৃত নিয়ম অনুসারে পরিচালিত হবে। ঋণগ্রহীতাদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে মোকাবেলা করার জন্য কোম্পানি তার কর্মচারীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ নিশ্চিত করবে। ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণের পরিমাণ পুনরুদ্ধারের জন্য কোম্পানি বাধ্যতামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করে না (যেমন বিজেড সময়ে ক্রমাগত বিরক্ত করা, পেশী শক্তির ব্যবহার, অভদ্র আচরণ বা কোম্পানির কোনো কর্মীদের হয়রানি)।

##### **D. ফ্লোটিং রেট মেয়াদী ঋণের ফোরক্লোজার চার্জ/ প্রি-পেমেন্ট জরিমানা:**

গ্রাহক সুরক্ষার একটি পরিমাপ হিসাবে এবং কোম্পানির ঋণগ্রহীতাদের ঋণের অগ্রিম পরিশোধের ক্ষেত্রে অভিন্নতা আনার জন্য, কোম্পানি ফোরক্লোজার চার্জ করবে মাস্টার নির্দেশের অনুচ্ছেদ 31 অনুযায়ী চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা - নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি - পদ্ধতিগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ নন-ডিপোজিট গ্রহণকারী কোম্পানি এবং আমানত গ্রহণকারী কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) নির্দেশিকা, 2016 RBI দ্বারা জারি করা বা সময়ের মধ্যে এর কোনো সংশোধনী সময়

#### **নিরাপত্তার দখল:**

- i. ঋণ গ্রহীতাকে বকেয়া পাওনা পরিশোধ করতে বা ঋণের নথির শর্তাবলী অনুযায়ী সম্পদের দখল হস্তান্তরের জন্য ঋণগ্রহীতাকে ৭ (সাত) দিনের নোটিশ দিয়ে সম্পদের দখল নেওয়ার অধিকার কোম্পানির রয়েছে। ঋণ চুক্তির শর্তাবলী সাপেক্ষে নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে এই ধরনের নোটিশ দেওয়ার প্রয়োজন নেই:
  - a. যখন ঋণগ্রহীতা এই ধরনের নোটিশ মওকুফের জন্য সম্মত হন;
  - b. যখন ঋণগ্রহীতা তার/তার/স্বৈচ্ছায় সম্পদের দখল সমর্পণ করার ইচ্ছা প্রকাশ করে;

- c. যখন কোম্পানি এবং/অথবা তার কর্মকর্তা/এজেন্টদের যুক্তিসঙ্গত আশংকা থাকে যে এই ধরনের নোটিশ ঋণগ্রহীতা/জামিনদারের পক্ষ থেকে কোনো খারাপ খেলা এবং/অথবা জোরপূর্বক প্রতিরোধের কারণে সম্পদের দখলকে হারাতে পারে;
  - d. যখন সম্পদে কোন কারণে ঋণগ্রহীতার দ্বারা পরিত্যক্ত থাকে;
  - e. যখন ঋণগ্রহীতার অস্তিত্ব বন্ধ হয়ে যায়;
  - f. যখন ঋণগ্রহীতা তার কাছ থেকে মোট বকেয়া পাওনা আদায় রোধ করার উদ্দেশ্যে পলাতক থাকে;
  - g. অন্য কোন অনুরূপ কারণে যাতে কোম্পানির দ্বারা সম্পদের শান্তিপূর্ণ দখলে সুবিধা হয়; এবং/অথবা
  - h. কোম্পানি এবং ঋণগ্রহীতার মধ্যে সম্পাদিত ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত অন্যান্য শর্তে।
- ii. সম্পদের দখল নেওয়ার পদ্ধতি অন্তর্ভুক্ত:
    - a. যখন ঋণগ্রহীতা উপরোক্ত উল্লিখিত নোটিশে করা চাহিদা অনুসরণ করতে ব্যর্থ হয়, তখন কোম্পানি কমিশনার বা রিসিভারের মাধ্যমে উপযুক্ত উপায়ে সম্পদের দখল নিতে সক্ষম করে এমন একটি আদেশের জন্য উপযুক্ত ফোরামের কাছে যেতে পারে;
    - b. ঋণগ্রহীতাকে ব্যক্তিগতভাবে কোম্পানির সুবিধাজনক স্থানে সম্পদ সমর্পণ করতে বলে; এবং/অথবা
    - c. ঋণগ্রহীতাকে কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে দখল হস্তান্তর করতে বাধ্য করে যাতে ঋণগ্রহীতার দ্বারা সম্পদের ব্যবহার রোধ করা যায়।
  - iii. উপরোক্ত দুটি ধারা (i এবং ii) সেই ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নয় যেখানে ঋণগ্রহীতা স্বেচ্ছায় সম্পদ সমর্পণ করে।
  - iv. বকেয়া পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতাকে চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধানসম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের আগে বকেয়া:
    - a. কোম্পানি যে কোনো আকারে হস্তান্তর করার অধিকারী যেমন বিক্রয়, ভাড়া এবং নিজের ব্যবহারের জন্য রূপান্তর ইত্যাদি। সম্পদ, যার দখল উপরে উল্লিখিত যেকোনো উপায়ে বা অন্যথায়, ডিফল্টের সাথে, সুবিধাজনক উপায়ে পাওয়া যায়। কোম্পানি এবং যখন ঋণগ্রহীতা এবং গ্যারান্টার বকেয়া পাওনা পরিশোধের জন্য নোটিশটি অনুসরণ করতে ব্যর্থ হন তখন কোম্পানির সুবিধামত এই ধরনের নোটিশের পরিষেবার যে কোনও পদ্ধতিতে 7 (সাত) দিনের মধ্যে ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে পরিশোধ/বকেয়া আদায়ের জন্য এর অর্থ যথাযথ হবে। , এই ধারার অধীনে স্থানান্তর এড়াতে একটি চূড়ান্ত সুযোগ হিসাবে। স্থানান্তর করার এই অধিকারটি উপযুক্ত ক্ষেত্রে সম্পত্তির দখল ফেরত দেওয়ার জন্য কোম্পানির একমাত্র বিবেচনার অধিকার কেড়ে নেয় না।
  - v. যদি এই ধরনের বিক্রয় আয় সম্পূর্ণ বকেয়া পরিশোধের জন্য অপরিপূর্ণ হয়, তাহলে কোম্পানি ঋণগ্রহীতা এবং/অথবা গ্যারান্টারের বিরুদ্ধে আরও অগ্রসর হবে এবং যদি বিক্রয়ের আয় বকেয়া ছাড়িয়ে যায়, তখন ঋণগ্রহীতাকে তার দাবি করার সময় অবশিষ্ট অর্থ প্রদান করা হবে। যাইহোক, উপরোক্ত এনটাইটেলমেন্ট কোম্পানির জন্য ঋণগ্রহীতা এবং/অথবা গ্যারান্টারের বিরুদ্ধে সরাসরি অগ্রসর হতে কোন বাধা নেই, যা নিরাপত্তা/সম্পত্তির বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারবে না।
  - vi. কোম্পানি সম্পূর্ণ ক্ষতিপূরণের ভিত্তিতে ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে সমস্ত ধরনের খরচ পুনরুদ্ধার করার অধিকারী, সম্পদের অবস্থান নির্ণয় করার জন্য কোম্পানির দ্বারা বা তার পক্ষে করা হয়েছে, সম্পত্তি দখল করা, গ্যারেজ করা, বীমা করা, পরিবহন করা এবং বিক্রি করা এবং ঋণ চুক্তির সাথে সম্পর্কিত অন্যান্য আইনি পদক্ষেপের জন্য।

### **পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব:**

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ বা কোম্পানির কমিটি কোম্পানির মধ্যে উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা স্থাপন করবে। এ ধরনের ব্যবস্থা নিশ্চিত করতে হবে



কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়। পরিচালনা পর্ষদ নিজের মাধ্যমে বা তার যে কোনো কমিটির মাধ্যমেও ন্যায্য অনুশীলন কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতার পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার জন্য প্রদান করবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া যেতে পারে, যেমনটি উপযুক্ত হতে পারে।

### **অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং গ্রাহক সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা:**

গ্রাহক পরিষেবা কোম্পানির জন্য একটি মূল ফোকাস এলাকা। কোম্পানি গ্রাহকের অভিযোগ মোকাবেলা করার সময় সততা, সুশাসন, পেশাদারিত্ব, স্বচ্ছতা এবং ক্লায়েন্ট সন্তুষ্টিতে বিশ্বাস করে।

ঋণগ্রহীতা তার/তার/তার নিবন্ধন করতে পারেন নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে অভিযোগ

- শাখা – গ্রাহকরা PFL-এর যে কোনও বিদ্যমান শাখায় যেতে পারেন এবং যে কোনও অতিরিক্ত শাখা আমরা সময়ে সময়ে খুলব:
  - ✓ **সোমবার থেকে শুক্রবার – সকাল 10:00 থেকে সন্ধ্যা 6:00 পর্যন্ত**
  - ✓ **শনিবার- মাসের চতুর্থ এবং পঞ্চম (যদি থাকে) - সকাল 10:00 থেকে সন্ধ্যা 6:00 পর্যন্ত**
- ওয়েবসাইট – <https://poonawallafincorp.com/contact-us.php> – গ্রাহকরা ওয়েবসাইটে ফর্ম ব্যবহার করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।
- ইমেল - গ্রাহক ইমেল পাঠাতে পারেন [customercare@poonawallafincorp.com](mailto:customercare@poonawallafincorp.com)
- ফোন কল – গ্রাহকরা টোল ফ্রি নম্বরে PFL-এ পৌঁছাতে পারেন: 1800-266-3201
- চিঠি/পোস্ট - গ্রাহক এই ঠিকানায় চিঠি পাঠাতে পারেন:

**পুনাওয়াল্লা ফিনকর্প লিমিটেড**

**201 এবং 202, 2য় তলা, AP81, কোরেগাঁও পার্ক অ্যানেক্স, মুম্বাই, পুনে - 411 036**

কোম্পানির কাস্টমার রিলেশনশিপ ম্যানেজমেন্ট (CRM) ম্যানুয়াল গ্রাহকের অভিযোগের প্রতিকারের ক্ষেত্রে SLA (TAT) উল্লেখ করে। গ্রাহকের অভিযোগগুলি নিরীক্ষণ করার জন্য কোম্পানির একটি শক্তিশালী ব্যবস্থা রয়েছে এবং যদি থাকে তবে ফাঁকগুলি মোকাবেলায় প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নেওয়ার জন্য। মনোনীত এক্সিকিউটিভ দ্বারা অভিযোগ নিষ্পত্তি না করার ক্ষেত্রে, এই ধরনের অভিযোগ (গুলি) ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করা বৃদ্ধি ম্যাট্রিক্স ব্যবহার করে বাড়ানো হবে যাতে ঋণগ্রহীতার অভিযোগ দ্রুত সমাধান করা হয়। কোম্পানি তার সমস্ত শাখায়/স্থানে যেখানে ব্যবসা লেনদেন করা হয় এবং তার ওয়েবসাইটে নিম্নলিখিতগুলি প্রকাশ করবে:

- a. নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল ঠিকানাও) অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার যার সাথে কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য জনগণের কাছে যোগাযোগ করা যেতে পারে।
- b. ক্রমবর্ধমান স্তর এবং মূল কর্মীদের বিবরণের জন্য (নোডাল অফিসার/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিষয়ে অনুগ্রহ করে অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি দেখুন।
- c. যে অভিযোগ/বিরোধ এক মাসের মধ্যে নিষ্পত্তি না হলে, গ্রাহক আরবিআই-এর ডিএনবিএস-এর আঞ্চলিক অফিসের অফিসার-ইন-চার্জের কাছে আবেদন করতে পারেন যার এখতিয়ারে কোম্পানির নিবন্ধিত অফিস পড়ে।

## **রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড অস্বডসম্যান স্কিম, 2021:**

- i. নোডাল অফিসার/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিয়োগ ওস্বডসম্যান স্কিমের অধীনে, কোম্পানি নোডাল অফিসারদের (NOS) নিয়োগ করেছে যারা কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য এবং কোম্পানির বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে ন্যায়পালকে তথ্য প্রদানের জন্য দায়ী থাকবে। প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (PNO) অন্যান্য বিষয়ের সাথে সাথে, এই স্কিমের অধীনে ন্যায়পাল এবং আপীল কর্তৃপক্ষের সামনে কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য দায়ী থাকবেন। প্রধান নোডাল অফিসার গ্রাহক শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগ (CEPD), RBI, কেন্দ্রীয় অফিসের সাথে সমন্বয় এবং যোগাযোগের জন্য দায়ী থাকবেন।
- ii. গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, যেসব শাখায়/স্থানে ব্যবসায়িক লেনদেন করা হয়, সেখানে PNO/NOS/GRO-এর নাম ও যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর ও ইমেল ঠিকানা) এবং ন্যায়পালের নাম ও যোগাযোগের বিবরণ, যিনি গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে। স্কিমটির প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি (ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায়) তাদের সমস্ত অফিস এবং শাখায় এমনভাবে বিশিষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে যাতে কোনও ব্যক্তি অফিস বা শাখায় যাওয়া তথ্যে সহজে অ্যাক্সেস করতে পারে।
- iii. ওস্বডসম্যান স্কিমের বিশদ বিবরণ, নোডাল অফিসারের নাম এবং কোম্পানির প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার/অভিযোগ নিরসন অফিসার ওয়েবসাইটে প্রধানভাবে প্রদর্শিত হবে।

### **কোম্পানি কর্তৃক অর্থাযনকৃত যানবাহন পুনরুদ্ধার:**

কোম্পানির ঋণ চুক্তিতে RBI দ্বারা সময়ে সময়ে নির্ধারিত প্রাসঙ্গিক বিবরণ সহ প্রয়োজনীয় পুনরুদ্ধারের ধারা থাকবে।

### **এর সুদের হার এবং গ্রেডেশনঝুঁকি:**

এই অনুশীলনগুলি গ্রহণ করার লক্ষ্য হল ঋণগ্রহীতার কাছে বার্ষিক সুদের হারের সাথে যোগাযোগ করা এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং সুদের বিভিন্ন হার চার্জ করার যৌক্তিকতা। গ্রাহকদের সাথে স্বচ্ছ বাণিজ্য করতে এবং নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা মেনে চলার জন্য বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের কাছে।

#### **সুদের হার:**

সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতিগুলি সময়ে সময়ে অনুমোদিত কোম্পানির নীতিগুলির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ অনুসরণ করা হবে। প্রাপ্ত সুদের হার তহবিলের ওজনযুক্ত গড় খরচ, প্রশাসনিক খরচ, ঝুঁকি প্রিমিয়াম এবং লাভ মার্জিনের উপর ভিত্তি করে হবে।

#### **ঝুঁকির গ্রেডেশন**

ঋণ দেওয়ার সিদ্ধান্ত এবং প্রতিটি ঋণ অ্যাকাউন্টের জন্য প্রযোজ্য সুদের হার একটি কেস টু কেস ভিত্তিতে মূল্যায়ন করা হবে, একাধিক প্যারামিটারের উপর ভিত্তি করে যেমন অর্থাযন করা সম্পদের ধরন, ঋণগ্রহীতার প্রোফাইল এবং পরিশোধের ক্ষমতা, ঋণগ্রহীতার অন্যান্য আর্থিক প্রতিশ্রুতি, অতীত পরিশোধের ট্র্যাক রেকর্ড যদি থাকে, অন্তর্নিহিত সম্পদ দ্বারা উপস্থাপিত ঋণের নিরাপত্তা, ঋণের মূল্য অনুপাত, পরিশোধের পদ্ধতি, ঋণের মেয়াদ, ঋণগ্রহীতার ভূগোল (অবস্থান), সম্পদের শেষ ব্যবহার ইত্যাদি।

পরিস্থিতির ওয়ারেন্ট হিসাবে সুদের হার পরিবর্তন সাপেক্ষে এবং কেস-টু-কেস ভিত্তিতে কোম্পানির বিবেচনার সাপেক্ষে। সুদের হার বার্ষিক হার যাতে জানানো হয়

ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন যে ঋণ অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে। কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশন প্রকাশ করবে।

**পুনঃমূল্যায়ন:**

অডিট কমিটি কোডের বাস্তবায়ন তত্ত্বাবধান করবে এবং পর্যায়ক্রমে এর কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে। অডিট কমিটি কর্তৃক প্রস্তাবিত যেকোনো পরিবর্তন বোর্ডের অনুমোদনের জন্য পেশ করা হবে।