

পীৰামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউসিং ফাইনান্স লিমিটেড

নীতি: ন্যায়্য অনুশীলন কোড

প্রথম অনুমোদিত তারিখ: 7 অক্টোবর, 2021

সংশোধনের তারিখ: জানুয়ারী 29, 2024

সংস্করণ: 4

অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ: বোর্ড অফ ডিরেক্টরস

ন্যায্য অনুশীলন কোড

I. পরিকল্পনা এবং বিষয়বস্তু

এই কোডটি পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউসিং ফাইন্যান্স লিমিটেড ("The Company/PCHFL") দ্বারা প্রকাশ করা হয়েছে মাস্টার ডিরেকশন - নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - হাউসিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) নির্দেশের অধ্যায় XIII "ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC)" অনুযায়ী, 2021 RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 তারিখে 17 ফেব্রুয়ারী, 2021 এর মাধ্যমে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ("RBI") দ্বারা জারি করা হয়েছে।

যদি এই কোডের জন্য নির্ধারিত মানগুলি মেনে চলার প্রয়োজন হয় তাহলে PCHFL ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের সাথে নিবন্ধিত একটি হাউসিং ফাইন্যান্স কোম্পানি হিসাবে AdPCHFL ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের সাথে নিবন্ধিত একটি হাউসিং ফাইন্যান্স কোম্পানি হিসাবে সময়ে RBI/NHB দ্বারা নির্ধারিত সমস্ত সেবা অনুশীলন গ্রহণ করবে এবং উপযুক্ত পরিবর্তন করবে। কোম্পানির নীতি হল সমস্ত ক্লায়েন্টদের সাথে সুসম এবং ন্যায্য আচরণ করা।

কোম্পানি নিশ্চিত করবে FPC বাস্তবায়ন হল সমগ্র সংস্কার দায়িত্ব। কোম্পানির ন্যায্য ঋণের নীতি তার সমস্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলিতে প্রযোজ্য হবে, সেগুলি PCHFL দ্বারা সরবরাহ করা হোক না কেন, কাউন্টার জুড়ে, ফোনে, ডাকযোগে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ইন্টারনেটে বা অন্য কোনো পদ্ধতির মাধ্যমে এবং এর কাজকর্মের সমস্ত দিক সহ এর সহায়ক সংস্থাগুলি বা ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মগুলি (স্ব-মালিকানাধীন এবং/অথবা আউটসোর্সিং ব্যবস্থার অধীনে) বিপণন, ঋণ উদ্ভব, প্রক্রিয়াকরণ, পরিষেবা এবং সংগ্রহ কার্যক্রম।

II. উদ্দেশ্য

- যুক্তিসঙ্গত মান নির্ধারণ করা ভাল, ন্যায্য এবং স্বচ্ছ ব্যবসায়িক নীতি অনুসরণ করা;
- উচ্চ পরিচালনা মানদণ্ড অর্জনের জন্য ন্যায্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজারের ক্ষমতাকে উৎসাহিত করা;
- গ্রাহকের সাথে এমনভাবে যুক্ত হন যাতে একটি ন্যায্য এবং সৌহার্দপূর্ণ সম্পর্ক প্রচার করা যায়;
- হাউসিং ফাইন্যান্স পদ্ধতিতে আস্থা বাড়ানোর জন্য এই ধরনের মান এবং নীতি তৈরি করুন;
- যেখানে প্রয়োজন, সেখানে পুনরুদ্ধার এবং প্রয়োগ, আইনের যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করে পরিচালিত হয়;
- গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে একটি ন্যায্য এবং সৌহার্দপূর্ণ সম্পর্ক প্রচার করা। হাউসিং ফাইন্যান্স পদ্ধতিতে আস্থা বাড়ান।

III. ঋণ এবং তার প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন

- ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত কথোপকথন স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারে এমন ভাষায় করতে হবে।
- কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কাছে ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি/শুধু, ফেরতযোগ্য ফি-এর পরিমাণ সম্পর্কে সমস্ত তথ্য পরিষ্কারভাবে প্রকাশ করা করবে, যদি ঋণের পরিমাণ মঞ্জুর/দেওয়া, প্রি-পেমেন্ট বিকল্প এবং চার্জ, যদি থাকে, তা না করা হয়, বিলম্বিত পরিশোধের জন্য সুদ/জরিমানা, দেরিতে পরিশোধের জন্য কোনো পেনাল চার্জ/জরিমানা হলে, যদি, স্থির থেকে ক্লোটিং রেট বা তদ্বিপরীত ঋণ পরিবর্তনের জন্য রূপান্তর চার্জ, কোনো সুদের রিসেট ক্লজের অস্তিত্ব এবং অন্য কোনো বিষয় থাকে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে। কোম্পানি স্বচ্ছ পদ্ধতিতে ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণ/অনুমোদনের সাথে যুক্ত সমস্ত চার্জ সহ 'সমস্ত

খরচ' প্রকাশ করবে। নিশ্চিত করবে যে এই ধরনের চার্জ/ফি পক্ষপাতমূলক নয়।

- c) ঋণের আবেদনপত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য থাকা উচিত যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যদের দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা অবহিত সিদ্ধান্ত নেওয়া যায়। ঋণ আবেদন ফর্ম আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে হবে এমন প্রয়োজনীয় নথির তালিকা সুনির্দিষ্ট করতে পারে।
- d) কোম্পানি সম্পূর্ণ হওয়া ঋণের আবেদন প্রাপ্তির স্বীকৃতি প্রদান করবে। কোম্পানি সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য সম্পূর্ণরূপে পাওয়ার সময় থেকে একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে তার সিদ্ধান্ত সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে জানাবে।

IV. ঋণ আবেদন প্রত্যাখ্যানে ঋণ নির্ধারণ, শর্তাবলী এবং কথোপকথন

- a) সাধারণত ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত বিবরণ আবেদনের সময় কোম্পানি সংগ্রহ করবে। যদি কোনও অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয়, গ্রাহককে অবিলম্বে বলা উচিত যে তার সাথে আবার যোগাযোগ করা হবে।
- b) কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় লিখিত বা অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো ভাষায় জানাবে বা অন্যথায়, বার্ষিক সুদের হার, আবেদনের পদ্ধতি, ইএমআই পরিকল্পনা, প্রিপেমেন্ট চার্জ, পেনাল চার্জ (যদি থাকে) সহ সমস্ত শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলীর লিখিত স্বীকৃতি রেকর্ডে রাখবে।
- c) কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে দেয়তে পরিশোধের জন্য ধার্য শাস্তিমূলক সুদের কথা মোটা হরফে (বোল্ড করে) উল্লেখ করবে।
- d) কোম্পানি ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণের অনুমোদন/দেওয়ার সময় প্রতিটি ঋণগ্রহীতার কাছে ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতিটি সংগ্রহিত অনুলিপি জমা দেবে।
- e) কোম্পানি যদি গ্রাহককে ঋণ প্রদান করতে না পারে, তাহলে তাকে লিখিতভাবে সেই কারণ(গুলি) সম্পর্কে জানাতে হবে যেগুলির জন্য কোম্পানির মতে উচিত বিচার বিবেচনা করার পর ঋণের আবেদনটিকে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে। যদি প্রস্তাবটি কোম্পানির অভ্যন্তরীণ ঝুঁকির মানদণ্ডগুলিকে পূরণ না করে, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে সেই অনুযায়ী জানানো হবে।

V. শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ দেওয়া

- a) ঋণ চুক্তি/অনুমোদন পত্রে দেওয়া বিতরণের তালিকা অনুযায়ী বিতরণ করা হবে।
- b) কোম্পানির ঋণগ্রহীতাকে আঞ্চলিক ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বুঝতে পারার ভাষায় ঋণ দেওয়ার সময়সূচী, সুদের হার, পেনাল চার্জ (যদি থাকে), পরিশেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তন জানানো উচিত। কোম্পানির নিশ্চিত করা উচিত যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হয়। এই বিষয়ে মানানসই শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা উচিত।
- c) যদি এই ধরনের পরিবর্তন গ্রাহকের অসুবিধা হয়, তাহলে তিনি 60 দিনের মধ্যে এবং বিনা নোটিশে তার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করে দিতে পারেন বা কোনও অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ পরিশোধ ছাড়াই এটি পরিবর্তন করতে পারেন।
- d) চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার / দ্রুত করার সিদ্ধান্ত বা অতিরিক্ত সিকিউরিটিজ চাওয়ার সিদ্ধান্তটি ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হওয়া উচিত।
- e) কোম্পানি সমস্ত বকেয়া পরিশোধের জন্য বা ঋণের বকেয়া পরিমাণের আদায়ের উপর সমস্ত সিকিউরিটিজ রিলিজ করবে কোন বৈধ অধিকার বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোন দাবির জন্য পূর্বস্বত্ব: সাপেক্ষে। যদি এই ধরনের দাবী সমন্বয়ের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি

সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ একই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে এবং সংশ্লিষ্ট দাবি মীমাংসা /পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী।

VI. ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ঋণ নেওয়া

PCHFL দ্বারা যেকোন কার্যকলাপের আউটসোর্সিং এর বাধ্যবাধকতা হ্রাস করে না, কারণ নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলী মেনে চলার দায়িত্ব শুধুমাত্র কোম্পানির উপর নির্ভর করে। PCHFL যেখানেই ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলিকে তাদের এজেন্ট ঋণগ্রহীতাদের এবং/অথবা বকেয়া আদায়ের জন্য নিযুক্ত করে, নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী মেনে চলবে:

- এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
- এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মগুলিকে গ্রাহকদের সামনে প্রকাশ করার নির্দেশ দেওয়া হবে, যে তারা কোম্পানির পক্ষ থেকে যোগাযোগ করছে।
- অনুমোদনের পরেই কিন্তু ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে, ঋণগ্রহীতাকে অনুমোদনের চিঠি সংশ্লিষ্ট কোম্পানির লেটার হেডে জারি করা হবে।
- ঋণ অনুমোদন/দেওয়ার সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত এনক্লোজারের অনুলিপি ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি সহ জমা দিতে হবে।
- কোম্পানি তার সংশ্লিষ্ট ডিজিটাল ঋণগ্রহণ প্ল্যাটফর্মের কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করবে।
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা তৈরির জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা করা হবে।
- অভিযোগ নিষ্পত্তির দায়িত্ব কোম্পানির কাছেই থাকবে।

VII. গ্যারান্টার

যখন একজন ব্যক্তিকে ঋণের গ্যারান্টার হিসাবে বিবেচনা করা হয়, তখন কোম্পানি তাকে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি অবহিত করবে:

- গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়িত্ব।
- কোম্পানির কাছে তিনি যে পরিমাণ দায়বদ্ধতা দেবেন;
- যে পরিস্থিতিতে কোম্পানি তাকে তার দায় পরিশোধের জন্য ডাকবে;
- যদি তিনি গ্যারান্টার হিসাবে পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন তাহলে কোম্পানির কাছে তার অন্যান্য অর্থের আশ্রয় আছে কিনা;
- গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়বদ্ধতা একটি নির্দিষ্ট কোয়ান্টামের মধ্যে সীমাবদ্ধ বা সীমাহীন; এবং
- সময় এবং পরিস্থিতিতে যেখানে একজন গ্যারান্টার হিসাবে তার দায় শোধ করবে এবং কোম্পানি যেভাবে তাকে এই বিষয়ে অবহিত করবে।
- কোম্পানী তাকে ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ প্রদানে কোনো ঋণের বিষয়ে অবহিত করবে যার কাছে তিনি গ্যারান্টার হিসেবে দাঁড়িয়েছেন।
- কোম্পানি তাকে অবহিত করবে যে গ্যারান্টার যদি বকেয়া পরিশোধ করার পর্যাপ্ত উপায় থাকা সত্ত্বেও কোম্পানির করা দাবি মেনে নিতে অস্বীকার করে, তাহলে তাকেও ইচ্ছাকৃত খেলাপি হিসাবে গণ্য করা হবে।
- কোম্পানী তাকে ঋণগ্রহীতার আর্থিক অবস্থার কোন বৈষয়িক প্রতিকূল পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত করবে যার কাছে তিনি গ্যারান্টার হিসেবে দাঁড়িয়েছেন।

VIII. সুদের হার/নীতি

- কর্মচারী হিসাবে বা অন্যথায় যে কোনও পদ্ধতি এবং/অথবা যে কোনও উপায়ে কোম্পানির পণ্য এবং পরিষেবাগুলি অফার করে এমন সমস্ত ব্যক্তির জন্য প্রযোজ্য। কোডটি সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির

উপর ভিত্তি করে এবং সমস্ত কাজ এবং লেনদেন কোডের অন্তর্নিহিত উদ্দেশ্য অনুসরণ করবে।

- b) সুদের হার এবং ঝুঁকির ধাপের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য বিভিন্ন হারে সুদের চার্জ করার যুক্তি আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে। বোর্ড অফ পেনাল চার্জ/চার্জের (যদি থাকে) জন্য স্পষ্টভাবে নীতি নির্ধারণ করবে।
- c) সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি, এবং শাস্তিমূলক সুদ (যদি থাকে) PCHFL-এর ওয়েবসাইটে বা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রে প্রকাশ করা হবে। যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হবে ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্যে আপডেট করা হবে।
- d) সুদের হার অবশ্যই বার্ষিক হার হতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।
- e) ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে সংগৃহীত কিস্তি সুদ এবং মূলধনের মধ্যে বিভাজন স্পষ্টভাবে নির্দেশ করবে।

IX. কোম্পানি কর্তৃক অত্যধিক সুদ চার্জ করা হয়েছে

কোম্পানি সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ (পেনাল চার্জ সহ, যদি থাকে) নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি নির্ধারণ করবে। এই ক্ষেত্রে ঋণের শর্তাবলীর ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা সম্পর্কে ন্যায্য অনুশীলন কোডের নির্দেশাবলী বিবেচনায় রাখতে হবে। ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে পর্যাপ্ত স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি প্রক্রিয়া এবং ক্রিয়াকলাপ নিরীক্ষণের জন্য একটি অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থাও করবে।

X. গোপনীয়তা

- i. গ্রাহকদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য, বর্তমান এবং অতীত উভয়ই, ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচিত হবে এবং নিম্নলিখিত নীতি ও পদ্ধতি দ্বারা পরিচালিত হবে।
- ii. কোম্পানি গ্রাহকদের অ্যাকাউন্টের সাথে সম্পর্কিত তথ্য বা ডেটা প্রকাশ করবে না, গ্রাহকদের দ্বারা দেওয়া হোক বা অন্যথায়, অন্যান্য কোম্পানি/সত্তা সহ তাদের গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানি/সত্তার কাছে, নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রে ব্যতীত:
 - a. আইন দ্বারা দেওয়া তথ্য হলে।
 - b. যদি তথ্য প্রকাশ করা জনগণের দিকে থাকে।
 - c. যদি কোম্পানির স্বার্থে তাদের তথ্য প্রদানের প্রয়োজন হয় (উদাহরণস্বরূপ, জালিয়াতি আটকাতে)। যাইহোক, বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রুপের অন্যান্য সংস্থাগুলি সহ অন্য কাউকে গ্রাহক বা গ্রাহক অ্যাকাউন্ট (গ্রাহকের নাম এবং ঠিকানা সহ) সম্পর্কে তথ্য দেওয়ার কারণ হিসাবে এটি ব্যবহার করা উচিত নয়।
 - d. গ্রাহক যদি কোম্পানিকে তথ্য প্রকাশ করতে বলেন, অথবা গ্রাহকের অনুমতি নিয়ে।
 - e. যদি কোম্পানিকে গ্রাহকদের সম্পর্কে একটি রেফারেন্স দিতে বলা হয়, তবে তারা এটি দেওয়ার আগে তার লিখিত অনুমতি নিতে হবে।
- iii. গ্রাহককে কোম্পানির কাছে থাকা ব্যক্তিগত রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করার জন্য বিদ্যমান আইনি কার্তামোর অধীনে তার অধিকার সম্পর্কে অবহিত করা হবে।
- iv. কোম্পানি সহ অন্য কারো দ্বারা বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করবে না, যদি না গ্রাহক বিশেষভাবে তাদের এটি করার জন্য অনুমোদন করেন।

XI. সার্বজনীন:

- i. ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা না হয়, লক্ষ্য করা না হয়)।
- ii. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ধারের অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের জন্য অনুরোধ পাওয়ার ক্ষেত্রে, সন্মতি বা অন্যথায় কোম্পানির আপত্তি যদি থাকে, অনুরোধ পাওয়ার তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে।
- iii. যখনই ঋণ দেওয়া হয়, কোম্পানি গ্রাহককে পরিশোধের পরিমাণ, মেয়াদ এবং পরিশোধের পর্যায়ক্রমের মাধ্যমে পরিশোধের প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করবে। যাইহোক, গ্রাহক যদি ঋণ পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলে, তাহলে

বকেয়া আদায়ের জন্য জমির আইন অনুযায়ী একটি সংজ্ঞায়িত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। প্রক্রিয়াটিতে গ্রাহককে নোটিশ পাঠিয়ে বা ব্যক্তিগত পরিদর্শন এবং/অথবা নিরাপত্তা পুনরুদ্ধার করার মাধ্যমে তাকে স্মরণ করিয়ে দেওয়া জড়িত।

- iv. ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি হয়রানির আশ্রয় নেবে না যেমন ক্রমাগতভাবে ঋণগ্রহীতাদের অস্বাভাবিক সময়ে বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি। গ্রাহকদের অভিযোগের মধ্যে কোম্পানির কর্মীদের অভদ্র আচরণও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে পরিচালনা করার জন্য কর্মীদের পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত করা হয়েছে।
- v. কোম্পানী নিম্নোক্ত পরিস্থিতিতে গৃহায়ন ঋণের প্রাক-বন্ধের উপর প্রি-পেমেন্ট কর বা জরিমানা চার্জ করবে না:
 - a) যেখানে হাউসিং লোন ক্লোটিং সুদের হারের ভিত্তিতে এবং যেকোনো উৎস থেকে প্রি-ক্লোজড।
 - b) যেখানে হাউসিং লোন একটি নির্দিষ্ট সুদের হারের ভিত্তিতে হয় এবং ঋণগ্রহীতার নিজের উৎস থেকে পূর্বেই শেষ করে দেয়।উদ্দেশ্যের জন্য "নিজস্ব উৎস" অভিব্যক্তির অর্থ ব্যাঙ্ক/HFC/ NBFCএবং/অথবা একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ধার নেওয়া ছাড়া অন্য কোনো উত্স।
- vi. সমস্ত দ্বৈত/বিশেষ হার (স্থির এবং ক্লোটিং এর সংমিশ্রণ) হাউসিং লোন স্থির/ক্লোটিং হারে প্রযোজ্য প্রি-ক্লোজার নিয়মগুলিকে আকৃষ্ট করবে প্রাক-বন্ধের সময়, ঋণটি স্থির বা ক্লোটিং হারের উপর নির্ভর করে। দ্বৈত/বিশেষ হারে আবাসন ঋণের ক্ষেত্রে, নির্দিষ্ট সুদের হারের মেয়াদ শেষ হওয়ার পরে, ক্লোটিং রেট লোনে পরিবর্তিত হওয়ার পরে ক্লোটিং হারের জন্য প্রি-ক্লোজার নিয়ম প্রযোজ্য হবে। এটি এই ধরনের সমস্ত দ্বৈত/বিশেষ হারের আবাসন ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে যা পরবর্তীতে ফোরক্লোস করা হচ্ছে। এটিও স্পষ্ট করা হয়েছে যে একটি নির্দিষ্ট হারের ঋণ হল এমন একটি যেখানে ঋণের পুরো সময়কালের জন্য হার স্থির করা হয়।
- vii. কোম্পানি ব্যবসা ব্যতীত, সহ-দায়বদ্ধতা সহ বা ছাড়া অন্য উদ্দেশ্যে পৃথক ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত কোনো ক্লোটিং হার মেয়াদী ঋণের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি ধার্য করবে না।
- viii. কোম্পানি এবং ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতার মধ্যে গৃহীত প্রধান শর্তাবলী দ্রুত এবং ভালভাবে বোঝার সুবিধার্থে, কোম্পানি এই ধরনের ঋণের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC) সমন্বিত একটি নথি পাবে। নথিটি কোম্পানির দ্বারা প্রাপ্ত বিদ্যমান ঋণ এবং নিরাপত্তা নথির অতিরিক্ত হবে। কোম্পানীকে উল্লিখিত নথিটি ডুপ্লিকেট এবং ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় প্রস্তুত করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে। কোম্পানী এবং ঋণগ্রহীতার মধ্যে যথাযথভাবে সম্পাদিত ডুপ্লিকেট অনুলিপি স্বীকৃতির অধীনে ঋণগ্রহীতার কাছে হস্তান্তর করা উচিত। কোম্পানির ক্রিয়াকলাপে স্বচ্ছতা বাড়াতে বিভিন্ন মূল দিক যেমন পরিষেবা চার্জ, সুদের হার, পেনাল চার্জ (যদি থাকে), প্রদত্ত পরিষেবা, পণ্যের তথ্য, বিভিন্ন লেনদেনের জন্য সময় নিয়ম এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা ইত্যাদির প্রদর্শন প্রয়োজন। কোম্পানী "নোটিস বোর্ড", "বুকলেট/ব্রোশিওর", "ওয়েবসাইট", "অন্যান্য
- ix. মোড অফ ডিসপ্লে" এবং "অন্যান্য ইস্যুতে" নির্দেশাবলী অনুসরণ করবে যেমনটি মাস্টার ডিরেকশন NBFC-HFC নির্দেশনা 2021-এ উল্লিখিত।
- x. কোম্পানী তাদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলি নিম্নলিখিত যে কোনও এক বা একাধিক ভাষায় প্রদর্শন করবে: হিন্দি, ইংরেজি বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষায়।
- xi. কোম্পানি ঋণ দেওয়ার ক্ষেত্রে লিঙ্গ, বর্ণ এবং ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না। অধিকন্তু, কোম্পানি পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি প্রসারিত করার ক্ষেত্রে অক্ষমতার ভিত্তিতে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী বা শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের বৈষম্য করবে না। যাইহোক, এটি কোম্পানিকে সমাজের বিভিন্ন শ্রেণীর জন্য প্রণীত স্কিম গঠন বা অংশগ্রহণ থেকে বিরত রাখে না।

XII. অভিযোগ এবং অসন্তোষ প্রতিকার

- a) অভিযোগ এবং অভিযোগের সমাধান করার জন্য সংস্থার একটি অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা রয়েছে। এই ধরনের ব্যবস্থা নিশ্চিত করে যে ঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত সমস্যা

কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়।

- b) সংস্থার প্রতিটি অফিসে অভিযোগ ও অভিযোগ গ্রহণ, নিবন্ধন এবং নিষ্পত্তি করার জন্য একটি সিস্টেম এবং একটি পদ্ধতি রয়েছে, যার মধ্যে অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগগুলিও আছে।
- c) যদি কোনো গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিতভাবে অভিযোগ পাওয়া যায়, কোম্পানি তাকে এক সপ্তাহের মধ্যে স্বীকারোক্তি/প্রতিক্রিয়া পাঠানোর চেষ্টা করবে। স্বীকারোক্তিতে সেই কর্মকর্তার নাম এবং পদবি থাকা উচিত যিনি অভিযোগটি মোকাবেলা করবেন। যদি অভিযোগটি কোম্পানির নির্ধারিত টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে ফোনে রিলে করা হয়, গ্রাহককে একটি অভিযোগের রেফারেন্স নম্বর দেওয়া হবে এবং একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে অগ্রগতি সম্পর্কে অবহিত করা হবে।
- d) বিষয়টি পরীক্ষা করার পর, কোম্পানি গ্রাহককে তার চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাবে বা ব্যাখ্যা করবে কেন প্রতিক্রিয়া জানাতে আরও সময় লাগবে এবং অভিযোগ পাওয়ার ছয় সপ্তাহের মধ্যে তা করার চেষ্টা করবে এবং যদি সে এখনও সন্তুষ্ট না হয় তবে কীভাবে তার অভিযোগকে আরও এগিয়ে নিতে হবে তা তাকে জানানো উচিত।
- e) সংস্থা তার ওয়েবসাইট এবং তার প্রতিটি শাখায় আপডেট করা গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া প্রকাশ করবে যা ই-মেইল আইডি এবং অন্যান্য যোগাযোগের বিশদ প্রদান করবে যেখানে অভিযোগ দায়ের করার জন্য স্ক্রুঙ্ক ঋণগ্রহীতার দ্বারা অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে, সমস্যা সমাধানের জন্য পরিবর্তনের সময়, বৃদ্ধির জন্য ম্যাট্রিক্স ইত্যাদি করা যাবে।
- f) যদি অভিযোগকারী এক মাসের মধ্যে সংস্থার কাছ থেকে উত্তর না পান বা প্রাপ্ত উত্তরে অসন্তুষ্ট হন, তবে অভিযোগকারী NHB -এর ওয়েবসাইটে বা ডাকযোগের মাধ্যমে NHB, নয়াদিল্লিতে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করে ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের কাছে যেতে পারেন।

XIII. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়

- a) সংস্থাটি নিশ্চিত করবে যে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান যেন স্পষ্ট এবং বাস্তবসম্মত হয়।
- b) যেকোন মিডিয়া এবং প্রচারমূলক সাহিত্যে যে কোনও বিজ্ঞাপনে যা কোনও পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং সুদের হারের উল্লেখ অন্তর্ভুক্ত করে, কোম্পানি অন্যান্য ফি এবং চার্জ প্রযোজ্য হবে কিনা তাও নির্দেশ করবে এবং প্রাসঙ্গিক শর্তাবলীর সম্পূর্ণ বিবরণ অনুরোধে বা ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।
- c) কোম্পানি তাদের শাখায় নোটিশ স্থাপনের মাধ্যমে সুদের হার, সাধারণ ফি এবং চার্জ (পেনাল চার্জ সহ, যদি থাকে) সম্পর্কে তথ্য প্রদান করবে; টেলিফোন বা হেল্প লাইনের মাধ্যমে; কোম্পানির ওয়েবসাইটে; মনোনীত স্টাফ/হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে; অথবা পরিষেবা নির্দেশিকা/শুষ্ক সময়সূচী প্রদান করবে।
- d) সংস্থাটি যদি সহায়তা পরিষেবা প্রদানের জন্য তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা গ্রহণ করে, সংস্থাটি চেষ্টা করবে যে এই জাতীয় তৃতীয় পক্ষগুলি গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি এই জাতীয় তৃতীয় পক্ষের কাছে উপলব্ধ থাকে) সংস্থার মতো গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তার সাথে একই মাত্রায় পরিচালনা করে।
- e) সংস্থা, উপযুক্ত মনে করলে, সময়ে সময়ে গ্রাহকদের তাদের পণ্যের বিভিন্ন বৈশিষ্ট্যগুলির সাথে যোগাযোগ করবে। তাদের অন্যান্য পণ্য বা পণ্য/পরিষেবা সংক্রান্ত প্রচারমূলক অফার সম্পর্কে তথ্য, শুধুমাত্র গ্রাহকদের কাছে পৌঁছে দেওয়া যেতে পারে যদি তিনি এই ধরনের তথ্য/পরিষেবা পেতে ডাকযোগে বা ওয়েবসাইটে নিবন্ধন করে অথবা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে তার সম্মতি দেন।
- f) সংস্থার তাদের ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সিগুলির (DSAs) জন্য একটি আচরণবিধি নির্ধারণ করেছে যাদের পরিষেবাগুলি পণ্য/পরিষেবা বাজারজাত করার জন্য নেওয়া হয় যা অন্যান্য বিষয়গুলির মধ্যে তাদের নিজেদের সনাক্ত করতে হবে যখন তারা ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনের মাধ্যমে পণ্য বিক্রি করার জন্য গ্রাহকের কাছে যায়।
- g) কোম্পানির প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা DSA কোনো অনুপযুক্ত আচরণে জড়িয়ে রয়েছে বা এই কোড লঙ্ঘন করেছে বলে গ্রাহকের কাছ থেকে কোনো অভিযোগ পাওয়ার ক্ষেত্রে, তদন্ত করতে এবং অভিযোগ পরিচালনা করতে এবং ক্ষতি পূরণের জন্য যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করা হবে।

XIV. একমাত্র/যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর ক্ষেত্রে সম্পত্তির নিদর্শনপত্র/সম্পত্তির নথি বিলিজ করার প্রক্রিয়া

একমাত্র/যৌথ ঋণগ্রহীতার আকস্মিক মৃত্যু হলে, কোম্পানি সম্পত্তির মূল নথি নমিনি/আইনি উত্তরাধিকারীদের ফেরত দেবে।

মৃত গ্রাহকের মূল নথি লাভ করার ক্ষেত্রে, কোম্পানি নমিনি/আইনি উত্তরাধিকারীদের নিম্নলিখিত নথিগুলিকে যাচাই করবে:

- গ্রাহকের মৃত্যুর শংসাপত্র
- বিদ্যমান কেওয়াইসি (KYC)-এর মানদণ্ড অনুযায়ী সম্পর্ক প্রদর্শনকারী নথি।
- আইনি উত্তরাধিকারীদের শংসাপত্র/উত্তরাধিকারের শংসাপত্র/প্রশাসনের তরফ থেকে লাভ করা চিঠি
- নমিনি/আইনি উত্তরাধিকারীদের ফটো আইডি প্রমাণপত্র
- মনোনীত ব্যক্তি/আইনগত উত্তরাধিকারীর ছবি এবং স্বাক্ষরযুক্ত ID প্রমাণ
- নথি সংগ্রহের সময় যদি সকল আইনি উত্তরাধিকারীরা উপস্থিত না থাকেন তাহলে: কোম্পানি যে ফরম্যাটে চাইবে সেই অনুযায়ী তাদের প্রত্যেকের থেকে পিওএ (POA) গ্রহণ করতে হবে।

XV. ক্ষুদ্রঋণ গ্রহীতাদের পরিচালনার নির্দেশিকা

এছাড়াও, RBI-এর মূল নির্দেশনা - ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (মাইক্রোফাইন্যান্স লোনের জন্য নিয়ন্ত্রক কাঠামো) নির্দেশাবলীর অধীনে প্রয়োজনীয় অনুচ্ছেদ। হিসাবে বিশদ বিবরণে ক্ষুদ্রঋণ গ্রহীতাদের পরিচালনা সংক্রান্ত নির্দেশিকাও কোম্পানি মেনে চলবে, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 14 মার্চ 2022 তারিখে।

XVI. কোডের পর্যালোচনা

বোর্ড অফ ডিরেক্টরস ন্যায্য অনুশীলন কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতার বার্ষিক পর্যালোচনা পরিচালনা করবে।

Annexure I

পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউসিং ফাইন্যান্স লিমিটেড ("The Company/PCHFL") দ্বারা প্রণয়নকৃত ন্যায্য অনুশীলন কোড ছাড়াও মাস্টার নির্দেশের XIII অধ্যায় "ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC)" - নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - হাউসিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) দিকনির্দেশ, 2021 RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No. 120/03.10.136 /2020 21 ফেব্রুয়ারী, 2021 এর মাধ্যমে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ("RBI") দ্বারা জারি করা হয়েছে। এছাড়াও কোম্পানি RBI-এর মাস্টার নির্দেশনা - ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (মাইক্রোফাইন্যান্স লোনের জন্য রেগুলেটরি ফ্রেমওয়ার্ক) নির্দেশাবলী অনুসারে বিশদ বিবরণী নিম্নলিখিত আচরণবিধি মেনে চলবে, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 14 মার্চ 2022 তারিখে

ঋণ এবং তার প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন

সংস্থা ক্ষুদ্রঋণ প্রসারিত করে, অর্থাৎ, ₹3,00,000 পর্যন্ত বার্ষিক পারিবারিক আয় আছে এমন পরিবারকে চূড়ান্ত ব্যবহার এবং আবেদন/প্রক্রিয়াকরণ/বিতরণের পদ্ধতি নির্বিশেষে (শারীরিক বা ডিজিটাল চ্যানেলের মাধ্যমে)। পরিবার বলতে একটি পৃথক পারিবারিক ইউনিটকে বোঝাবে, যেমন, স্বামী, স্ত্রী এবং তাদের অবিবাহিত সন্তান।

তদ্ব্যতীত, এই ধরনের ক্ষুদ্রঋণ ঋণগ্রহীতার কোনো আমানত অ্যাকাউন্টে আগে যুক্ত হবে না।

গোপনীয়তা

কোম্পানি বাধ্যতামূলকভাবে পারিবারিক আয় সংক্রান্ত তথ্য ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানির (CICs) কাছে জমা দেবে

এবং ইতিমধ্যে রিপোর্ট করা পারিবারিক আয় এবং মূল্যায়ন করা পারিবারিক আয়ের মধ্যে কোনো পার্থক্যের কারণগুলি CICs-এর সাথে মূল্যায়ন করা পারিবারিক আয় আপডেট করার আগে ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে বিশেষভাবে নিশ্চিত করা হবে।

কোম্পানি CIC-কে সময়মত এবং সঠিক তথ্য প্রদান নিশ্চিত করবে এবং ঋণ শোধের সাথে সম্মতি নিশ্চিত করতে তাদের কাছে উপলব্ধ তথ্য ব্যবহার করবে। এছাড়াও, কোম্পানি অন্যান্য উত্স থেকেও এটি নিশ্চিত করবে যেমন ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে ঘোষণা, তাদের ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের বিবৃতি এবং স্থানীয় অনুসন্ধানগুলি।

সুদের হার/নীতি

কোম্পানি ক্ষুদ্রঋণের মূল্য নির্ধারণের বিষয়ে একটি বোর্ড-অনুমোদিত নীতি তৈরি করবে যা, অন্যান্য বিষয়ের সাথে, সব-সমত সুদের হারে পৌঁছানোর জন্য সুদের হারের মডেল/পন্থা, সুদের হারের উপাদানগুলির বর্ণনা যেমন তহবিলের খরচ, ঝুঁকির প্রিমিয়াম এবং মার্জিন ইত্যাদি, প্রদত্ত শ্রেণীর ঋণগ্রহীতার জন্য প্রতিটি উপাদানের বিস্তারের পরিসর; এবং ক্ষুদ্রঋণের জন্য প্রযোজ্য সুদের হার এবং অন্যান্য সমস্ত চার্জের সর্বোচ্চ সীমা কভার করবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ক্ষুদ্রঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জ/ফি সুদ হবে না।

কোম্পানি একটি প্রমিত সহজ তথ্যপত্রে সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার কাছে মূল্য সংক্রান্ত তথ্য প্রকাশ করবে যেটিতে ক্ষুদ্রঋণ, অন্য কোনো সমান্তরাল ঋণ এবং ক্ষুদ্রঋণ গ্রহীতার কাছে চার্জ করা ফি সংক্রান্ত জটিল বিবরণ থাকবে। ক্ষুদ্রঋণের ক্ষেত্রে কোনো প্রাক-পেমেন্ট জরিমানা থাকবে না।

কোম্পানি তার সমস্ত অফিসে ক্ষুদ্রঋণের উপর ধার্য করা ন্যূনতম, সর্বোচ্চ এবং গড় সুদের হার বিশিষ্টভাবে প্রদর্শন করবে, সম্পর্কিত ঋণের জন্য এটি দ্বারা জারি করা কোনো সাহিত্যে এবং এর ওয়েবসাইটে।

কোম্পানী সুদের হার বা অন্য কোন চার্জের পরিবর্তনের বিষয়ে ঋণগ্রহীতাকে আগে থেকেই অবহিত করবে এবং এই পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে।

শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ দেওয়া

কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় ক্ষুদ্রঋণের আদর্শ ফর্মের ঋণ চুক্তি ডিজাইন করবে।

ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় কোম্পানী ঋণগ্রহীতাকে একটি লোন কার্ড প্রদান করবে নিম্নোক্ত তথ্য সম্বলিত:

- (i) তথ্য যা ঋণগ্রহীতাকে পর্যাপ্তভাবে সনাক্ত করে;
- (ii) ঋণের মূল্য সম্পর্কিত সহজ বিবরণ
- (iii) অন্যান্য সমস্ত শর্তাবলী ঋণের সাথে যুক্ত রয়েছে;
- (iv) প্রাপ্ত কিস্তি এবং শেষ শোধ সহ সমস্ত ঋণ পরিশোধের স্বীকৃতি; এবং
- (v) নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগ নম্বর সহ অভিযোগ শেষ করার বিস্তারিত বিবরণ

কোম্পানী নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতাদের সম্পূর্ণ সম্মতি নিয়ে নন ক্রেডিট পণ্য জারি করা হবে এবং এই ধরনের পণ্যের জন্য ফি কার্টামো স্পষ্টভাবে ঋণগ্রহীতার কাছে ঋণ কার্ডেই জানানো হবে।

সার্বজনীন

এটা বোঝানো হয়েছে যে কোম্পানির কোনো কার্যকলাপের আউটসোর্সিং তার বাধ্যবাধকতা হ্রাস করবে না এবং এই নির্দেশাবলীর সাথে সম্মতির দায়িত্ব শুধুমাত্র কোম্পানির উপর নির্ভর করবে।

কোম্পানির কর্মচারীদের পরিচালনা এবং তাদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ এবং পর্যবেক্ষণের ব্যবস্থা সম্পর্কে একটি নীতি থাকবে যা নিয়োগের জন্য ন্যূনতম যোগ্যতা এবং দৈনন্দিন কার্যক্রম পরিচালনার জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ সরঞ্জামের নির্দেশিকা নির্ধারণ করবে। গ্রাহকদের প্রতি কর্মচারীদের আচরণ তাদের ক্ষতিপূরণ ম্যাট্রিক্সে যথাযথভাবে অন্তর্ভুক্ত করা হবে। উপরন্তু, ক্ষুদ্রাঙ্গের সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের পরিবারের আয় এবং বিদ্যমান ঋণের বিষয়ে মূল্যায়ন/ অনুসন্ধানের বিষয়ে কর্মীদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে। বিনা খরচে ঋণগ্রহীতাদের যে কোন প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।

অভিযোগ এবং অসন্তোষ প্রতিকার

কোম্পানি সক্রিয়ভাবে এই ধরনের ঋণগ্রহীতাকে নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগ নম্বর সহ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার বিস্তারিত বিবরণ জানাবে।

কোম্পানী ঋণগ্রহীতাদের সনাক্ত করার জন্য একটি ব্যবস্থা করবে যারা ঋণ পরিশোধ সংক্রান্ত সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছেন, এই ধরনের ঋণগ্রহীতাদের সাথে যুক্ত থাকবেন এবং তাদের উপলব্ধ উপায় সম্পর্কে প্রয়োজনীয় নির্দেশ দেবেন।

পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত অভিযোগের প্রতিকারের জন্য কোম্পানির একটি নিবেদিত ব্যবস্থা থাকবে এবং ঋণ দেওয়ার সময় এই ব্যবস্থার বিবরণ ঋণগ্রহীতাকে দেওয়া হবে।

কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে একটি ঘোষণার মাধ্যমে সম্মত হবে/তার ওয়েবসাইট /অফিস/ব্রাঞ্চে প্রদর্শিত হবে, যে তারা তার কর্মচারী বা আউটসোর্সড এজেন্সির কর্মচারীদের দ্বারা যে কোনও অনুপযুক্ত আচরণের জন্য দায়বদ্ধ হবেন এবং তাদের নজরে আনা যে কোনও বিষয়ে সময়মত অভিযোগের প্রতিকার প্রদান করবে।

ঋণ পুনরুদ্ধার

কোম্পানী ঋণগ্রহীতাদের সনাক্ত করার জন্য একটি ব্যবস্থা করবে যারা ঋণ পরিশোধ সংক্রান্ত সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছেন, এই ধরনের ঋণগ্রহীতাদের সাথে যুক্ত থাকবেন এবং তাদের উপলব্ধ উপায় সম্পর্কে প্রয়োজনীয় নির্দেশ দেবেন।

এই ধরনের ঋণের পুনরুদ্ধার একটি মনোনীত/কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে করা হবে যা ঋণগ্রহীতা এবং কোম্পানির দ্বারা পারস্পরিকভাবে নির্ধারিত হয়। ফিল্ড স্টাফকে ঋণগ্রহীতার বাসস্থান বা কাজের জায়গায় পুনরুদ্ধার করার অনুমতি দেওয়া হবে যদি ঋণগ্রহীতা দুই বা ততোধিক পরপর মনোনীত/কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে উপস্থিত না হন।

কোম্পানি বা তার এজেন্ট উদ্ধারের জন্য কোনো কঠোর পদ্ধতিতে জড়িত থাকবে না এবং সাধারণভাবে বকেয়া উদ্ধার করার জন্য কোম্পানির নীতিতে বিবৃত নির্দেশিকা সেই ধরনের ঋণগ্রহীতাদের সাথে জড়িত হওয়ার সময় অনুসরণ করবে। তারা নিশ্চিত করবে যে:

- i. কোনো ধরনের হুমকি বা অবমাননাকর ভাষা যেন ব্যবহার না করা হয়।
উদ্ধারকারী এজেন্ট একটানা ঋণগ্রহীতাকে কল না করে এবং/অথবা ঋণগ্রহীতাকে সকাল 9:00টার আগে 6:00টার পরে কল না করে।
- ii. উদ্ধারকারী এজেন্ট ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু, বা সহকর্মীদের হয়রানি ঘটাবে না।
- iii. ঋণগ্রহীতার নাম প্রকাশ করবে না।
- iv. ঋণগ্রহীতা অথবা ঋণগ্রহীতার পরিবার/সম্পদ/খ্যাতি ক্ষতি করার জন্য কোনো হিংসাত্মক আচরণ করবে না অথবা তার হুমকি দেবে না বা অনুরূপ পন্থা অবলম্বন করবে না।
- v. উদ্ধারকারী এজেন্ট ঋণের পরিমাণ অথবা প্রদান না করার পরিণাম সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে ভুল পথে চালিত করবে না।

পুনরুদ্ধার এজেন্টদের নিযুক্ত করার জন্য কোম্পানির একটি যথাযথ অধ্যবসায় প্রক্রিয়া থাকবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তাদের দ্বারা নিযুক্ত মনোনীত পুনরুদ্ধার এজেন্টরা তাদের কর্মচারীদের আগে যাচাই করে।

পুনরুদ্ধার এজেন্ট নোটিশের একটি অনুলিপি এবং কোম্পানির অনুমোদন চিঠির সাথে তাকে দেওয়া পরিচয়পত্র রাখবে।
কোম্পানি তাদের ওয়েবসাইটে তাদের দ্বারা নিযুক্ত পুনরুদ্ধার সংস্থাগুলির একটি বিস্তারিত তালিকা দেবে যা পর্যায়ক্রমে আপডেট করা হবে।