

ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন বিধি

ভার্সন কন্ট্রোল

ভার্সন	অনুমোদনের তারিখ/পুনর্বিবেচনার তারিখ	অনুমোদনকারী
V 1.0	মে 08, 2019	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
V 2.0	অগাস্ট 07, 2020	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
V 3.0	সেপ্টেম্বর 30, 2022	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
V 4.0	অগাস্ট 30, 2023	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস

বিষয়বস্তু

1. ভূমিকা	3
2. উদ্দেশ্য	3
3. সংজ্ঞা	3
4. প্রয়োগ	3
5. প্রতিশ্রুতি	3
6. লোন আবেদন এবং ক্রেডিট মূল্যায়ন	5
7. লোন চুক্তি এবং নথিপত্র	6
8. সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জ	7
9. বকেয়া সংগ্রহ	7
10. সাধারণ নির্দেশাবলি	8
11. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব	8
12. অভিযোগ এবং অসন্তোষ	8
13. প্রশিক্ষণ এবং সচেতনতা	9
14. বিধির পর্যালোচনা	9

ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল ন্যায্য অনুশীলন বিধি

1. ভূমিকা

এই ন্যায্য অনুশীলন বিধি (‘কোড’) ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড (‘কোম্পানি’) দ্বারা প্রণীত ও গৃহীত হয়েছে, যা রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল সংস্থা— স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ) নির্দেশিকা, 2023 (‘SBR মাস্টার নির্দেশিকা’) -এর ধারা 45 অনুসারে। কোম্পানিটি সময়ে সময়ে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (RBI) কর্তৃক নির্ধারিত মানদণ্ড অনুযায়ী এই বিধিতে প্রয়োজনীয় সংশোধন আনবে।

2. উদ্দেশ্য

- 2.1. গ্রাহকদের সাথে লেনদেনে যুক্তিসঙ্গত মানদণ্ড নির্ধারণের মাধ্যমে সুন্দর, ন্যায্যসঙ্গত ও স্বচ্ছ ব্যবসায়িক কার্যপদ্ধতি অনুসরণ করা;
- 2.2. ন্যায্যসঙ্গত প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজারের প্রভাবকে উৎসাহিত করে উচ্চতর পরিচালন মান অর্জনে সহায়তা করা;
- 2.3. সহায়তা করা;
- 2.4. গ্রাহকের সাথে এমনভাবে সম্পর্ক স্থাপন করা, যাতে ন্যায্যসঙ্গত ও সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক গড়ে ওঠে;
- 2.5. প্রয়োজনে আইনসম্মত প্রক্রিয়া অনুসরণ করে, পুনরুদ্ধার ও প্রয়োগ কার্যক্রম পরিচালনা করা।

3. সংজ্ঞা

এই নীতির উদ্দেশ্যে “গ্রাহক” বলতে এমন কোনো ব্যক্তিকে বোঝানো হয়েছে, যিনি কোম্পানির অন্তর্গত একটি লোন পণ্য গ্রহণ করেছেন অথবা বর্তমানে গ্রহণ করছেন।

4. প্রয়োগ

- 4.1. কোম্পানির পণ্য ও পরিষেবা প্রদানকারী অথবা যেকোনো পদ্ধতিতে ও যেকোনো মাধ্যমে গ্রাহকের সাথে কর্মচারী বা অন্য যেকোনোভাবে যুক্ত সকল ব্যক্তির ক্ষেত্রে এটি প্রযোজ্য।
- 4.2. এই বিধিটি স্বাভাবিক পরিচালন পরিবেশে প্রযোজ্য, তবে কোনো অনিবার্য পরিস্থিতির ক্ষেত্রে তা প্রযোজ্য নয়।
- 4.3. এই বিধিটি সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক মূলনীতির উপর ভিত্তি করে প্রণীত, এবং সমস্ত কার্যক্রম ও লেনদেন কোডের মূল চেতনা অনুসরণ করে পরিচালিত হবে।

5. প্রতিশ্রুতি

- 5.1. কোম্পানি সর্বদা চেষ্টা করবে যেন তা ন্যায্যসঙ্গত, যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করে এবং যেসব শিল্পখাতে কোম্পানি কাজ করে, সেখানে প্রচলিত মানদণ্ড মেনে চলে।
- 5.2. কোম্পানি গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে প্রাসঙ্গিক সমস্ত আইন, বিধি ও সততা ও স্বচ্ছতার নৈতিক নীতিমালা মেনে চলবে।
- 5.3. কোম্পানি লোন প্রদানের ক্ষেত্রে লিঙ্গ, জাতি বা ধর্মের ভিত্তিতে কোনো বৈষম্য করবে না। এছাড়াও, শারীরিক বা দৃষ্টিহীন প্রতিবন্ধিতার কারণে আবেদনকারীদের জন্য কোম্পানির পণ্য ও সুবিধা, যার মধ্যে লোন সুবিধাও অন্তর্ভুক্ত, প্রদান করা থেকে কোনো বৈষম্য করবে না।
- 5.4. কোম্পানি গ্রাহকদের সম্পর্কিত তথ্য বা ডেটাকে কঠোরভাবে গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করবে এবং আমাদের গোপনীয়তা নীতিতে আরো বিস্তারিতভাবে ব্যাখ্যা করা তথ্য বা ডেটা ব্যতীত কোনো তথ্য বা ডেটা ভাগ করবে না, যদি না আইনের অধীনে প্রয়োজন হয়, বা গ্রাহক তা পরিত্যাগ বা অনুমোদন করেন, অথবা নিম্নলিখিত বিশেষ ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হয়:

- i. যদি জনস্বার্থে তথ্য প্রকাশ করা বাধ্যতামূলক হয়
 - ii. যদি কোম্পানির স্বার্থ এটি প্রকাশ করা প্রয়োজন হয় (যেমন, প্রতারণা প্রতিরোধ) ব্যাংক / আর্থিক প্রতিষ্ঠান / গ্রুপ / সহযোগী সংস্থার কাছে।
- 5.5. কোম্পানি গ্রাহকের তথ্য শুধুমাত্র লেন লেনদেনের উদ্দেশ্যে সংগ্রহ এবং ব্যবহার করবে এবং এটি কোনো তৃতীয় পক্ষের সাথে ভাগ করা যাবে শুধুমাত্র গ্রাহকের যথাযথ সম্মতি গ্রহণের পর, ব্যতীত 5.4. অনুচ্ছেদে উল্লিখিত বিশেষ ক্ষেত্রে। তৃতীয় পক্ষের সাথে ভাগ করা তথ্য প্রয়োজনভিত্তিক হবে এবং গ্রাহকের পূর্বানুমতি ও স্পষ্টসম্মতির ভিত্তিতে প্রদান করা।

- 5.6. কোম্পানি গ্রাহকদের তাদের অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত তথ্য এবং তাদের জন্য উপলব্ধ সুবিধাসমূহ সম্পর্কে অবহিত করতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।
- 5.7. কোম্পানির যেকোনো বিজ্ঞাপন ও প্রচারণামূলক উপকরণ হবে স্পষ্ট এবং বিভ্রান্তিকর নয়।
- 5.8. কোম্পানি গ্রাহকদের সমস্ত আর্থিক তথ্য যেমন সুদের হার, চার্জ, গণনার পদ্ধতি ইত্যাদি KFS, ব্রোশার, পোস্টার বা গ্রাহকদের সাথে সাক্ষাতের সময় জানাবে, যেকোনো লেনদেনের আগে।
- 5.9. কোম্পানি গ্রাহককে স্থানীয় ভাষায় বা গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় শর্তাবলির কোনো পরিবর্তন, যেমন বিতরণ সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, আগাম পরিশোধ চার্জ ইত্যাদি সম্পর্কে নোটিশ প্রদান করবে।
- 5.10. গ্রাহকের স্বার্থের উপর প্রভাব ফেলতে পারে এমন সমস্ত তথ্যের ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা বজায় রাখার লক্ষ্যে, কোম্পানি উপযুক্ত পদ্ধতিতে ও যথাযথভাবে নিচের তথ্যসমূহ প্রকাশ করবে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত, তবে সীমাবদ্ধ নয়:
 - i. লোন আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি/চার্জ ;
 - ii. বার্ষিক সুদের হার ও তা প্রয়োগের পদ্ধতি
 - iii. যদি লোনের পরিমাণ অনুমোদিত না হয়, তবে ফেরতযোগ্য ফি পরিমাণ, যদি থাকে;
 - iv. আগাম পরিশোধের বিকল্প ও চার্জ, যদি থাকে;
 - v. বিলম্বিত পরিশোধের জন্য জরিমানা যদি থাকে, এটি স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে;
 - vi. রূপান্তর চার্জ , যদি থাকে — (স্থির সুদের হার থেকে পরিবর্তনশীল সুদের হার বা বিপরীত রূপান্তর);
 - vii. সুদের পুনঃনির্ধারণ ধারা, যদি থাকে;
 - viii. গ্রাহকের স্বার্থ সংশ্লিষ্ট অন্য কোনো গুরুত্বপূর্ণ বিষয়।
- 5.11. প্রকাশ এমনভাবে করা হবে যাতে গ্রাহকরা লোন প্রক্রিয়াকরণ ও অনুমোদনের ক্ষেত্রে সমস্ত সুদ, চার্জ এবং ফি সম্পর্কে সম্পূর্ণ সচেতন থাকেন। কোম্পানি সমানদের মধ্যে কোনো বৈষম্যমূলক কর্মকাণ্ডে লিপ্ত হবে না।

6. লোন আবেদন এবং ক্রেডিট মূল্যায়ন

- 6.1. কোম্পানি তার নিয়মিত ব্যবসায়িক কার্যক্রমের অংশ হিসেবে সর্বদা চেষ্টা করবে গ্রাহকদের লোন গ্রহণের প্রক্রিয়া ও পদ্ধতি সম্পর্কে যথাযথ দিকনির্দেশনা দেওয়ার জন্য।
- 6.2. প্রত্যেকটি আবেদন স্বাধীনভাবে, যোগ্যতা ও বৈধতার ভিত্তিতে মূল্যায়ন করা হবে, যেখানে আবেদনকারীর পরিচয় ও প্রাসঙ্গিক তথ্যসমূহের যথাযথ যাচাই করা হবে।
- 6.3. কোম্পানি গ্রাহকের লোনযোগ্যতা নির্ধারণের জন্য যথাযথ যাচাই-বাছাই পরিচালনা করবে, যা কোনো লোন আবেদন অনুমোদন বা প্রত্যাখ্যান করার ক্ষেত্রে একটি গুরুত্বপূর্ণ মানদণ্ড হবে। নির্ধারিত ঝুঁকি ভিত্তিক মূল্যায়ন পদ্ধতি এবং কোম্পানির ক্রেডিট নীতির সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে প্রতিটি আবেদন মূল্যায়ন করা হবে। কোম্পানি লোন প্রদান করার আগে গ্রাহকের অর্থনৈতিক প্রোফাইল (বয়স, পেশা, আয় ইত্যাদি) বিবেচনা ও সংরক্ষণ করবে, যাতে গ্রাহকের লোনযোগ্যতা নির্ধারণ প্রক্রিয়াটি স্বচ্ছ ও নিরীক্ষাযোগ্য হয়।
- 6.4. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকের স্পষ্ট সম্মতি রেকর্ড করা না হলে স্বয়ংক্রিয়ভাবে লোন সীমা বৃদ্ধি করা হবে না।
- 6.5. কোম্পানি সব লোন আবেদনপত্র গ্রহণের জন্য একটি গ্রহণপত্র প্রদান করবে। উক্ত গ্রহণপত্রে লোন আবেদনের নিষ্পত্তির সম্ভাব্য সময়সীমাও উল্লেখ করা হবে।
- 6.6. লোন আবেদনপত্রে গ্রাহকের স্বার্থে প্রভাব ফেলে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যাতে গ্রাহক অন্যান্য NBFC - এর প্রদত্ত শর্তাবলির সাথে তুলনা করে সচেতনভাবে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- 6.7. কোম্পানি গ্রাহকের বোধগম্য ইংরেজি বা স্থানীয় ভাষায়, সংশ্লিষ্ট অনুমোদনপত্র, লোন চুক্তিপত্র বা অন্য কোনও উপায়ে অনুমোদিত লোনের পরিমাণ, তার শর্তাবলি, বার্ষিক সুদের হার এবং সুদের প্রয়োগের পদ্ধতিসহ সমস্ত কিছু লিখিতভাবে জানাবে এবং গ্রাহক কর্তৃক শর্তাবলির স্বীকৃতি নথিভুক্ত করে রাখবে।

- 6.8. কোম্পানি সমস্ত ডিজিটাল লোন পণ্যের জন্য একটি প্রমিত বিন্যাসে গ্রাহককে একটি কী ফ্যাঙ্ক স্টেটমেন্ট (KFS) প্রদান করবে। KFS-এ উল্লেখ না থাকা কোনও ফি বা চার্জ কোম্পানি লোনের মেয়াদকালে গ্রাহকের নিকট থেকে কোনও অবস্থাতেই নিতে পারবে না।
- 6.9. সমস্ত বিতরণ, পরিশোধ ইত্যাদি গ্রাহক দ্বারা সরাসরি কোম্পানির ব্যাংক অ্যাকাউন্টে সম্পন্ন করা হবে, কোনো তৃতীয় পক্ষের পাস-থ্রু অ্যাকাউন্ট / পুল অ্যাকাউন্ট ছাড়াই। এছাড়াও, সমস্ত বিতরণ সর্বদা গ্রাহকের ব্যাংক অ্যাকাউন্টে করা হবে, ব্যতীত শুধুমাত্র সেই বিতরণ যা বিশেষভাবে আইনগত বা নিয়ন্ত্রক আদেশের অধীনে অন্তর্ভুক্ত।
- 6.10. লোন আবেদনপত্রে উল্লিখিত থাকবে আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথির তালিকা
- 6.11. গ্রাহকের সাথে ভাগ করা পরিশোধ সময়সূচীতে সুদ ও মূলধনের মধ্যে বিভাজন স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে, যা লোনের চুক্তিতে প্রদত্ত থাকবে।

7. লোন চুক্তি এবং নথিপত্র

- 7.1. বিলম্বে পরিশোধের জন্য আরোপিত যে কোনও জরিমানা, তা লোন চুক্তিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে, যদি প্রযোজ্য হয়।
- 7.2. কোম্পানি লোন চুক্তিতে স্পষ্টভাবে লোন পরিশোধের নির্দিষ্ট তারিখ, পরিশোধের ঘনত্ব, মূলধন ও সুদের বিভাজন, SMA/NPA শ্রেণীবিভাগের তারিখের উদাহরণ ইত্যাদি উল্লেখ করবে। লোন অনুমোদনের সময় এবং পরবর্তী কোন পরিবর্তন হলে গ্রাহককে তা জানানো হবে যতক্ষণ না লোন সম্পূর্ণ পরিশোধ হয়। লোনের সুবিধা যদি একটি স্থগিত সময়কাল অন্তর্ভুক্ত করে, তাহলে লোন চুক্তিতে পরিশোধ শুরুর সঠিক তারিখও নির্দিষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে।
- 7.3. লোন নথিপত্রে উল্লেখ না থাকা কোনও ফি, চার্জ ইত্যাদি কোম্পানি লোনের মেয়াদকালে গ্রাহকের নিকট থেকে কোনও অবস্থাতেই আদায় করতে পারবে না।
- 7.4. লোন ডকুমেন্টেশনে উল্লেখ না থাকা কোনও ফি, চার্জ ইত্যাদি কোম্পানি লোনের মেয়াদকালে গ্রাহকের নিকট থেকে কোনও অবস্থাতেই আদায় করতে পারবে না।
- 7.5. লোন চুক্তির অধীন পরিশোধে পুনরায় দাবি করা বা সম্পাদন ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত লোন চুক্তির শর্তের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- 7.6. কোম্পানি লোন অনুমোদন/বিতরণের সময় সমস্ত গ্রাহককে একটি ডাউনলোডযোগ্য লিঙ্কের মাধ্যমে অথবা গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় লোন চুক্তির একটি অনুলিপি প্রদান করবে, পাশাপাশি লোন চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংযুক্তির অনুলিপিও প্রদান করবে।

8. সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জ

- 8.1. কোম্পানি একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে, যা তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনা করে লোন ও অগ্রিমের জন্য প্রযোজ্য সুদের হার নির্ধারণ করে।
- 8.2. ঝুঁকির স্তরভেদ এবং বিভিন্ন ধরনের গ্রাহকের জন্য ভিন্ন সুদের হার ধার্যের যৌক্তিকতার ভিত্তিতে সুদের হার এবং তার প্রয়োগ পদ্ধতি গ্রাহককে আবেদনপত্রে জানানো হবে এবং মোবাইল-ভিত্তিক অ্যাপ্লিকেশনের মাধ্যমে স্পষ্টভাবে মঞ্জুরি পত্রে জানানো হবে। এছাড়াও, এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশিত হবে অথবা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রে প্রকাশ করা হতে পারে, কোম্পানির সিদ্ধান্ত অনুযায়ী। সুদের হারে কোনো পরিবর্তন হলে, কোম্পানির ওয়েবসাইট বা অন্যান্য মাধ্যমে প্রকাশিত তথ্য যথাসময়ে হালনাগাদ করা হবে।
- 8.3. কোম্পানি সময়ে সময়ে চিঠি বা অন্য কোনও সাধারণ বা সর্বজনীন বিজ্ঞপ্তি বা প্রদর্শনের মাধ্যমে সুদের হার/চার্জ ইত্যাদির কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে গ্রাহকদের অবহিত করার চেষ্টা করবে।
- 8.4. কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ সুদের হার নির্ধারণ এবং প্রেসিং ও অন্যান্য চার্জ সম্পর্কিত উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি নির্ধারণ করবে। গ্রাহকের উপর ধার্য চার্জের ধরন, পদ্ধতি এবং হার কোম্পানির সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জ নীতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- 8.5. গ্রাহক কর্তৃক লোন চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলীর অবমাননার কারণে আরোপিত জরিমানা 'পেনাল চার্জ' হিসেবে বিবেচিত হবে এবং এটি লোনের উপর ধার্য সুদের হারের সঙ্গে যুক্ত 'পেনাল ইন্টারেস্ট' হিসেবে আরোপ করা হবে না। পেনাল চার্জের মূলধনীকরণ হবে না, অর্থাৎ এর উপর অতিরিক্ত সুদ গণনা করা যাবে না।
- 8.6. পেনাল চার্জের পরিমাণটি যুক্তিসঙ্গত ও লোন চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী অনুসরণ না করার পরিমাণের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে এবং একটি নির্দিষ্ট লোন/পণ্যের শ্রেণির মধ্যে বৈষম্যমূলক হওয়া চলবে না।
- 8.7. পেনাল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ কোম্পানি গ্রাহকদের লোন চুক্তি, কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS) এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে (সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জের অন্তর্গত) স্পষ্টভাবে প্রকাশ করবে।
- 8.8. যখন গ্রাহকদের লোন চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী অমান্য করার বিষয়ে অনুস্মারক পাঠানো হবে, তখন পেনাল চার্জ সম্পর্কেও জানানো হবে। তদ্ব্যতীত, পেনাল চার্জ আরোপের যেকোনো ঘটনাও এবং তার কারণও গ্রাহককে জানানো হবে।
- 8.9. ব্যক্তিগত গ্রাহকদের জন্য অনুমোদিত ঋণের ক্ষেত্রে পেনাল চার্জ, অনুরূপ অমান্যের জন্য অ-ব্যক্তিগত গ্রাহকদের উপর ধার্য করা চার্জের তুলনায় বেশি হতে পারবে না।
- 8.10. কোম্পানি এমন সকল ভাসমান সুদের হারের মেয়াদি লোনে, যেগুলি ব্যক্তিগত গ্রাহকদের ব্যবসা ছাড়া অন্য উদ্দেশ্যে অনুমোদিত, আগাম পরিশোধ বা সম্পূর্ণ পরিশোধের জন্য কোনো চার্জ আরোপ করবে না — সহ-দায়বদ্ধ থাকুক বা না থাকুক।

9. বকেয়া সংগ্রহ

- 9.1. কোম্পানি গ্রাহকদের তাদের বকেয়া সম্পর্কিত সমস্ত তথ্য প্রদান করবে এবং পরিশোধের জন্য যুক্তিসঙ্গত সময় বরাদ্দ করবে।
- 9.2. কোম্পানি, তার স্বার্থ রক্ষা করার পাশাপাশি, বকেয়া গ্রাহকদের কাছ থেকে পাওনা আদায়ের ক্ষেত্রে যুক্তিসঙ্গত ও আইনসম্মত পদ্ধতি গ্রহণ করবে, যার মধ্যে পাওনা আদায়ের জন্য বোঝানো বা অনুরোধ করার কৌশলও অন্তর্ভুক্ত থাকবে, এবং এটি RBI-এর নির্ধারিত আইনগত কাঠামোর মধ্যে এবং কোম্পানির সংগ্রহ নীতিমালার সাথে সামঞ্জস্য রেখে পরিচালিত হবে।
- 9.3. কোম্পানির সংগ্রহ প্রক্রিয়া সৌজন্য, ন্যায্য আচরণ ও বোঝানোর ভিত্তিতে গঠিত। লোন আদায়ের ক্ষেত্রে কোম্পানি কোনও রকম অনুচিত হয়রানি করবে না, যেমন: অপ্রাসঙ্গিক সময়ে বারবার বিরক্ত করা, শক্তি প্রয়োগ করে লোন আদায় ইত্যাদি। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার কর্মীরা গ্রাহকদের সঙ্গে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য যথোপযুক্ত প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত।
- 9.4. লোন অনুমোদনের সময় এবং পুনরুদ্ধারের দায়িত্ব কোনও LSP-কে প্রদান করলে বা দায়িত্বপ্রাপ্ত লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডার পরিবর্তন হলে, গ্রাহককে সেই লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডারের বিবরণ জানানো হবে, যে

পুনরুদ্ধারের জন্য গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ করার জন্য অনুমোদিত প্রতিনিধি হিসেবে কাজ করবে।

10. সাধারণ নির্দেশাবলি

- 10.1. গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করার সময়, কোম্পানি সকল প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে যাতে ইংরেজি, হিন্দি, সংশ্লিষ্ট স্থানীয় ভাষা বা গ্রাহক কর্তৃক বোঝার যোগ্য ভাষায় পরিষ্কার তথ্য প্রদান করা যায়:
 - I. কোম্পানির বিভিন্ন পণ্য ও পরিষেবা;
 - II. শর্তাবলী, সুদের হার/পরিষেবা চার্জ;
 - III. গ্রাহকদের জন্য উপলব্ধ সুবিধা এবং এর সম্ভাব্য প্রভাব;
 - IV. প্রশ্নের সমাধানের জন্য যোগাযোগযোগ্য ব্যক্তিদের বিবরণ;
 - V. গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ সম্পর্কিত বিষয়াদি।
- 10.2. কোম্পানি গ্রাহকের বিষয়গুলোতে হস্তক্ষেপ করবে না, তবে শুধুমাত্র লোন চুক্তির শর্তাবলির আওতায় অনুমোদিত উদ্দেশ্যে (যদি গ্রাহক পূর্বে প্রকাশ না করা কোনো তথ্য পরবর্তীতে প্রকাশিত হয়)।
- 10.3. কোম্পানি গ্রাহকের বিষয়গুলোতে হস্তক্ষেপ করবে না, তবে শুধুমাত্র লোন চুক্তির শর্তাবলির আওতায় অনুমোদিত উদ্দেশ্যে (যদি গ্রাহক পূর্বে প্রকাশ না করা কোনো তথ্য পরবর্তীতে প্রকাশিত হয়)।
- 10.4. কোম্পানি গ্রাহকের অনুরোধে এই বিধির একটি কপি সরবরাহ করবে। এছাড়াও, এই বিধি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ থাকবে।

11. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব

- 11.1. কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ সংস্থার মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রণয়ন করেছে, যা সংস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিতে সুস্পষ্টভাবে উল্লেখিত হয়েছে এবং এটি অভিযোগ ও অসন্তোষ সমাধানের জন্য প্রতিষ্ঠিত।
- 11.2. এই ব্যবস্থা নিশ্চিত করে যে কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শুনানি এবং নিষ্পত্তি করা হবে।
- 11.3. পরিচালনা পর্ষদ ন্যায্য অনুশীলন বিধির যথাযথ অনুসরণ এবং বিভিন্ন স্তরের ব্যবস্থাপনায় অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যায়ক্রমে পর্যালোচনার ব্যবস্থা করবে। এ ধরনের পর্যালোচনার একটি সংহত প্রতিবেদন বার্ষিক ভিত্তিতে পরিচালনা পর্ষদের কাছে উপস্থাপন করা হবে।

12. অভিযোগ এবং অসন্তোষ

- 12.1. কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ সংস্থার মধ্যে একটি উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রণয়ন করেছে। এই ব্যবস্থা নিশ্চিত করে যে কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শুনানি ও নিষ্পত্তি করা হবে।
- 12.2. কোম্পানি অভিযোগের সম্পূর্ণ বিবরণ প্রাপ্তির পর 30 দিনের মধ্যে সমস্ত অভিযোগ এবং অসন্তোষের প্রতিকার প্রদানের চেষ্টা করবে এবং গ্রাহকদের তাদের অভিযোগের অবস্থা সম্পর্কে অবহিত রাখবে।
- 12.3. অভিযোগ নিষ্পত্তির বিস্তারিত বিধান কোম্পানির গৃহীত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার নীতিতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
- 12.4. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি তার ওয়েবসাইটে উপলব্ধ থাকবে।
- 12.5. কোম্পানি শারীরিকভাবে বা দৃশ্যমানভাবে অক্ষম আবেদনকারীদের প্রতি বৈষম্য করবে না এবং তাদের জন্য লোন সুবিধাসহ অন্যান্য পণ্য ও সুবিধা প্রদান করবে। এছাড়াও, কোম্পানি এখানে বর্ণিত বিদ্যমান অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার আওতায় প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগ নিষ্পত্তি নিশ্চিত করবে।

13. প্রশিক্ষণ এবং সচেতনতা

- 13.1. এটি নিশ্চিত করা হবে যে, কোম্পানির কর্মী বা কোনও তৃতীয় পক্ষের প্রতিনিধিরা গ্রাহকদের সঙ্গে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য উপযুক্ত প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত। কর্মীদের প্রশিক্ষণে গ্রাহকদের প্রতি উপযুক্ত আচরণ গড়ে তোলার জন্য প্রোগ্রাম অন্তর্ভুক্ত থাকবে। গ্রাহকদের প্রতি কর্মীদের আচরণ উপযুক্তভাবে তাদের পারিশ্রমিক কাঠামোর মধ্যেও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- 13.2. কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে ভোক্তা শিক্ষামূলক উপকরণ প্রকাশ করবে, যেখানে উদাহরণসহ অতিরিক্ত সময়সীমার তারিখ, SMA ও NPA শ্রেণীবিভাগ এবং উন্নীতকরণ প্রক্রিয়ার ব্যাখ্যা থাকবে, বিশেষত দিনের শেষ প্রক্রিয়া সম্পর্কিত, যাতে গ্রাহকদের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধি করা যায়। কোম্পানি তার শাখাগুলিতেও এই ধরনের ভোক্তা শিক্ষামূলক উপকরণ পোস্টার এবং/অথবা অন্যান্য উপযুক্ত মাধ্যমে প্রদর্শন করবে। এছাড়াও, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার সামনের সারির কর্মকর্তারা গ্রাহকদের এই সমস্ত ধারণার বিষয়ে শিক্ষা দেবে, বিশেষত তাদের নেওয়া লোনের ক্ষেত্রে, লেন অনুমোদন, বিতরণ বা নবীকরণের সময়।

14. বিধির পর্যালোচনা

পরিচালনা পর্ষদ প্রতি বছর এই ন্যায্য অনুশীলন বিধির সম্মতি এবং বিভিন্ন ব্যবস্থাপনা স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে। GRO সময়ে সময়ে এই কোডের অনুবর্তিতা পর্যালোচনা করবে এবং এর একটি সমন্বিত প্রতিবেদন পরিচালনা পর্ষদকে জমা দিতে পারে।
