

## ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড (Fair Practice Code)

সংস্করণ (Version)	FY-2024-25/1.0
লেখক (Author)	সচিবালয় বিভাগ (Secretarial Department)
নীতির অনুমোদন (Policy Approval)	পরিচালক মণ্ডলী (Board of Directors)
নীতির অনুমোদনের তারিখ (Policy Approval Date)	২৫.০৩.২০২২ (25-03-2022)
নীতি সমীক্ষার তারিখ (Policy Reviewed Date)	১৬.০৪.২০২৪ (16-04-2024)
সমীক্ষা চক্র (Review Cycle)	বার্ষিক ভাবে অথবা প্রয়োজন অনুযায়ী (Annually or as and when required)

## ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (Fair Practice Code)

### অধ্যায় – I

#### 1. ভূমিকা

Uttrayan Financial Services Pvt. Ltd. হল একটি ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠান যা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ধারা 45 IA এর অধীনে একটি নন-ডিপোজিট গ্রহণকারী নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি (NBFC-ND-MFI) হিসাবে নিবন্ধিত। UFSP 2001 সালের অক্টোবরে কলকাতায় (পশ্চিমবঙ্গ) তার প্রধান কার্যালয় দিয়ে ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রম শুরু করে। কোম্পানি প্রধানত নিম্ন আয়ের গ্রামীণ, শহুরে, আধা-শহুরে এবং উপ-শহুরে পরিবারগুলিতে জীবিকা প্রচার পরিষেবা প্রদান করে, যেগুলি জনসংখ্যার অংশগুলিতে জীবিকা এবং অন্যান্য ক্ষুদ্র আর্থিক পরিষেবাগুলির সমন্বয়ে রয়েছে যেগুলি বেশিরভাগই আনুষ্ঠানিক ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থা দ্বারা পৌঁছানো যায় না। টেকসই জীবিকা প্রচারই প্রধান উদ্দেশ্য। কোম্পানিটি মূলত নারীদের উপর বিশেষ গুরুত্ব দিয়ে সমাজের বিভিন্ন সুবিধা থেকে বঞ্চিত শ্রেণীর অর্থনৈতিক হস্তক্ষেপ এবং সামাজিক ক্ষমতায়নের মাধ্যমে দারিদ্র্য বিমোচনের জন্য কাজ করেছে।

Uttrayan Financial Services Pvt. Ltd. ("UFSP" বা "Company") "Fair Practice Code" ("FPC") প্রণয়ন করেছে এবং গ্রহণ করেছে যা স্বতন্ত্র গ্রাহক এবং আইনি সত্তার সাথে কাজ করার সময় ন্যায্য অনুশীলনের মান নির্ধারণ করে।

FPC নিম্নলিখিত বিষয়ের উপর ভিত্তি করে কোড তৈরি করা হয়েছে - Chapter VII, of the RBI Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023, RBI/ DoR/ 2023-24/ 105n DoR. FIN. REC. No.45 /03. 10. 119/ 2023 24 dated October 19, 2023 (Updated as on March 21, 2024).

ক্ষুদ্রঋণ শিল্পের জন্য SA-DHAN কোড অফ কন্ডাক্ট (COC) এর রূপরেখা, 01-11-2023 তারিখে BOD দ্বারা গৃহীত অক্টোবর 2022 এছাড়াও কোড তৈরি করার সময় যথাযথভাবে যত্ন নেওয়া হয়েছিল।

#### 2. FPC-র সংক্ষিপ্ত বিবরণ

##### 2.1 উদ্দেশ্য এবং প্রযোজ্যতা

UFSP তার গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের সাথে লেনদেন করার সময় ন্যায্য এবং স্বচ্ছ অনুশীলন অর্জনের প্রচেষ্টার সাথে বাস্তবায়নের জন্য FPC গ্রহণ করেছে। FPC তার গ্রাহকদের সাথে ব্যবসা করার সময় অনুসরণ করা ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে সঠিক এবং ন্যায্য অনুশীলনের প্রচার করতে চায়। অধিকন্তু, FPC স্বচ্ছতা বাড়ানোর চেষ্টা করে যাতে গ্রাহকরা কোম্পানির দ্বারা অফার করা পণ্য/পরিষেবা সম্পর্কে আরও ভালভাবে বুঝতে পারেন। এই FPC কোম্পানির ঋণ প্রদানের ব্যবসায়িক ক্রিয়াকলাপের সমস্ত দিক জুড়ে প্রযোজ্য হবে যার মধ্যে সহ-ঋণ, ঋণের উদ্ভব, প্রক্রিয়াকরণ, ইত্যাদি। FPC -এর প্রতি UFSP-এর প্রতিশ্রুতি কর্মচারীর জবাবদিহিতা, পর্যবেক্ষণ এবং নিরীক্ষণ প্রোগ্রাম, প্রশিক্ষণ এবং প্রযুক্তির পরিপ্রেক্ষিতে প্রদর্শিত হবে। কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস (BOD) এবং ম্যানেজমেন্টের কাজগুলি FPC এর প্রতি দৃঢ় প্রতিশ্রুতি প্রতিফলিত করে এবং সমস্ত কর্মচারীরা FPC সম্পর্কে সচেতন তা নিশ্চিত করার জন্য ডিজাইন করা অনুশীলনগুলি প্রতিষ্ঠা করার জন্য দায়ী।

##### 2.2 প্রেক্ষাপট

Uttrayan Financial Services Pvt. Ltd. (UFSP), 25 মার্চ, 2022-এ অনুষ্ঠিত তার বোর্ড সভায় এই বিষয়ে সময়ে সময়ে জারি করা RBI-র বিস্তৃতিতে থাকা নির্দেশাবলী অনুসারে Fair Practice Code-র (FPC) নীতি গ্রহণ করেছে।

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক Fair Practice Code-র (FPC) অনুমোদিত হওয়ার বেশ কিছু সময় পার হয়েছে এই বিবেচনায়, আমরা বিদ্যমান নীতিটি পুনর্বিবেচনা করেছি এবং সাম্প্রতিক RBI মাস্টার নির্দেশের সাথে সামঞ্জস্য রেখে উপযুক্ত পরিবর্তন করেছি - রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক রেগুলেশন) নির্দেশিকা, 2023, 19 অক্টোবর, 2023 তারিখে (21 মার্চ, 2024 তারিখে আপডেট করা হয়েছে)।

### 2.3 বৈষম্যহীন নীতি

কোম্পানি তার গ্রাহকদের মধ্যে লিঙ্গ, শারীরিক ক্ষমতা, জাতি বা ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না। কোম্পানি পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদির প্রসারের ক্ষেত্রে অক্ষমতার ভিত্তিতে দৃষ্টিহীন বা শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের বৈষম্য করবে না। যাইহোক, এটি কোম্পানিকে সমাজের বিভিন্ন শ্রেণীর জন্য প্রণীত স্কিম গঠন বা অংশগ্রহণ থেকে বিরত রাখে না।

### 2.4 যোগাযোগের ভাষা

ঋণগ্রহীতার সাথে কোম্পানির সমস্ত প্রয়োজনীয় যোগাযোগ হবে সেই ভাষায় যা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য (ইংরেজি বা আঞ্চলিক ভাষা)।

## 3. Fair Practice Code

UF SPL-এর বর্তমান Fair Practice Code রিভিউ করা হচ্ছে এবং ন্যায় লেনদেন অনুশীলনে 18 আগস্ট, 2023 তারিখের RBI নির্দেশনা অনুসারে শাস্তিমূলক চার্জের বিধান - 19 অক্টোবর, 2023 তারিখের RBI মাস্টার নির্দেশনার সাথে লোন অ্যাকাউন্টে পেনাল চার্জ (মার্চ 21, 2024 তারিখে আপডেট করা হয়েছে) এই সংশোধিত Fair Practice Code (FPC) এ যথাযথভাবে নথিভুক্ত হয়েছে।

### A. ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন

- কোম্পানী ঋণগ্রহীতার সাথে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় যোগাযোগ করবে।
- ঋণের আবেদনপত্রের মধ্যে নিম্নলিখিত তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
  - ঋণের সমস্ত শর্তাবলী
  - এই ঋণে শুধুমাত্র তিনটি উপাদান রয়েছে, যেমন: সুদের চার্জ, প্রসেসিং চার্জ এবং বীমা প্রিমিয়াম (যার মধ্যে প্রশাসনিক চার্জ অন্তর্ভুক্ত)।
  - ক্ষুদ্রঋণের জন্য কোনো প্রাক-প্রদান জরিমানা থাকবে না। পেনাল্টি, যদি থাকে, বিলম্বিত অর্থপ্রদানের জন্য মূলধন করা হবে না এবং পুরো ঋণের পরিমাণের উপর প্রয়োগ করা হবে না।
  - ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে কোনো নিরাপত্তা আমানত/মার্জিন সংগ্রহ করা হচ্ছে না।
  - বিশেষভাবে ঋণগ্রহীতার একাধিক SHG/JLG-এর সদস্য হওয়া উচিত নয়।
  - ঋণের অনুদান এবং প্রথম কিস্তির পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যে স্বগিতাদেশ।
  - ঋণগ্রহীতার তথ্যের গোপনীয়তাকে সম্মান করা হবে।
  - ঋণগ্রহীতাদের প্রয়োজন অনুযায়ী ক্ষুদ্রঋণ পরিশোধের নমনীয়তা প্রদানের জন্য কোম্পানির একটি বোর্ড-অনুমোদিত নীতি থাকবে।
- কোম্পানি সমস্ত ঋণ আবেদন প্রাপ্তির জন্য স্বীকৃতি প্রদানের একটি সিস্টেম তৈরি করবে। বিশেষভাবে, যে সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে তাও স্বীকৃতিতে নির্দেশিত হবে।

### B. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী/শর্ত

- কোম্পানী ঋণগ্রহীতাকে আঞ্চলিক ভাষায় লিখিতভাবে জানাবে যেভাবে ঋণগ্রহীতা অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে বা অন্যথায় বুঝেছেন, বার্ষিক সুদের হার এবং তার আবেদনের পদ্ধতি সহ শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এবং ঋণগ্রহীতার এই শর্তাবলীর স্বীকৃতি তার রেকর্ডে রাখুন। কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে দেহিতে পরিশোধের জন্য চার্জ করা জরিমানার কথা উল্লেখ করবে।
- ঋণ গ্রহণকারীরা ঋণ অনুমোদনের সময় সুদের হার সহ ঋণের শর্তাবলী সম্বন্ধে পুরোপুরি অবগত নাও হতে পারে। কোম্পানী ঋণ গ্রহীতার দ্বারা বোঝার মতো ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণের অনুমোদন / বিতরণের সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত শর্তাবলীর একটি অনুলিপি প্রদান করবে।
- কোম্পানি একটি প্রমিত সরলীকৃত তথ্যপত্রে সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার কাছ সমস্ত তথ্য প্রকাশ করবে। কোম্পানি এবং/অথবা তার অংশীদার/এজেন্ট কর্তৃক ক্ষুদ্রঋণ গ্রহীতার কাছ যে সব ফি চার্জ করা হবে তা ফ্যাক্টশিটে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। ঋণগ্রহীতাকে এমন কোনো পরিমাণ চার্জ করা হবে না যা ফ্যাক্টশিটে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা নেই।



### C. লোন অ্যাকাউন্টে পেনাল চার্জ

- (1) অর্থাৎ, যদি ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদি এবং শর্তাদি না মেনে চলার জন্য চার্জ করা হয় তবে তা 'Penal Charge' হিসাবে বিবেচিত হবে এবং চার্জ করা সুদের হারের সাথে যোগ করা "Penal Interest" আকারে ধার্য করা হবে না। অউপর পেনাল চার্জের উপর কোন ক্যাপিটলাইজেশন থাকবে না অর্থাৎ, এই ধরনের চার্জের উপর আর কোন সুদ গণনা করা হবে না। যাইহোক, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের চক্রবৃদ্ধির স্বাভাবিক প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত করবে না।
- (2) কোম্পানি সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত অংশস্বরূপ প্রবর্তন করবে না এবং কোম্পানি এই নির্দেশিকাগুলি অক্ষর এবং আত্মা উভয় ক্ষেত্রেই সম্মতি নিশ্চিত করবে।
- (3) কোম্পানি পেনাল চার্জ বা ঋণের অনুরূপ চার্জের জন্য বিদ্যমান বোর্ড অনুমোদিত সুদের হার নীতি আপডেট করবে।
- (4) পেনাল চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং একটি নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাবলী এবং শর্তাবলীর অ-সম্মতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- (5) 'ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্য' ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ঋণের মঞ্জুরির ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জ, বস্তুগত শর্তাবলীর অনুরূপ অ-সম্মতির জন্য বিশেষ ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- (6) সুদের হার এবং পরিষেবার অধীনে কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করা ছাড়াও পেনাল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ কোম্পানির দ্বারা ঋণ চুক্তিতে গ্রাহকদের কাছে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী / কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS) চার্জ প্রযোজ্য হবে।
- (7) যখনই ঋণ গ্রহীতাদের বস্তুগত শর্তাদি ও শর্তাবলীর অ-সম্মতির জন্য অনুস্মারক পাঠানো হয়, প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জগুলি জানানো হবে। তদুপরি, শাস্তিমূলক চার্জ ধার্যের যে কোন উদাহরণ এবং সেই কারণে কারণটিও জানানো হবে।

অনুচ্ছেদ "C"-এর নির্দেশাবলী এপ্রিল 01, 2024 এর পর থেকে নেওয়া সমস্ত নতুন ঋণের ক্ষেত্রে প্রয়োগ করা হবে। কোম্পানি কার্যকরী তারিখ থেকে প্রাপ্তনবায়ন করা সমস্ত নতুন ঋণের ক্ষেত্রে নির্দেশাবলীর বাস্তবায়ন নিশ্চিত করে। বিদ্যমান ঋণের ক্ষেত্রে, পরবর্তী পর্যালোচনা বা পুনর্নবীকরণের তারিখে 01 এপ্রিল, 2024 বা তার পরে, কিন্তু 30 জুন, 2024-এর পরে নয়।

### D. শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

1. কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে আঞ্চলিক ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো একটি ভাষায় নোটিশ দেবে, যার মধ্যে অর্থ প্রদানের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবার চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদির মধ্যে কোনো পরিবর্তন হয়েছে কি না। সুদের হার এবং চার্জ শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে প্রভাবিত হয়। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
2. চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/স্বরিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।
3. UFSPL সমস্ত বকেয়া পরিশোধের পরে বা ঋণের বকেয়া পরিমাণের আদায়ের উপর সমস্ত সিকিউরিটিজ রিলিজ করবে যে কোনো বৈধ অধিকার বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে তাদের অন্য কোনো দাবির জন্য লিয়েন সাপেক্ষে। যদি এই ধরনের বন্ধের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ একই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/প্রদেয় না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী।

(এই মুহূর্তে UFSPL-এর মোট মাইক্রো ফাইন্যান্স এক্সপোজার বিনা সিকিউরিটিতে দেওয়া আছে)

### E. সার্বজনীন

1. কোম্পানি বাধ্যতামূলকভাবে পারিবারিক আয় সংক্রান্ত তথ্য ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (CICs)-এর কাছে জমা দেবে। কোম্পানি CIC-কে সময়মত এবং সঠিক তথ্য সরবরাহ করবে এবং ঋণের স্বরের সাথে সম্মতি নিশ্চিত করতে তাদের কাছে উপনদ্ধ ডেটা ব্যবহার করবে। এছাড়াও, সংস্থাটি অন্যান্য উৎস যেমন ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে ঘোষণা, তাদের ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের বিবৃতি এবং স্থানীয় অনুসন্ধানগুলি থেকেও এটি নিশ্চিত করবে।
2. UFSPL-এর ঋণ পুনরুদ্ধারের অনুশীলন সম্পূর্ণরূপে জবরদস্তি বিহীন হবে। ঋণ পুনরুদ্ধার সাধারণত শুধুমাত্র একটি সেন্টার মনোনীত জায়গায় করা হবে। মার্চ পর্যায়ের কর্মীদেরকে ঋণগ্রহীতার বাসস্থান বা কাজের জায়গায় পুনরুদ্ধার করার অনুমতি দেওয়া হবে শুধুমাত্র যদি ঋণগ্রহীতা নির্ধারিত স্থানে বা একাধিকবার উপস্থিত হতে ব্যর্থ হয়।
3. UFSPL-এর তাদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ এবং তত্ত্বাবধানের জন্য তাদের ফিল্ড স্টাফ এবং সিস্টেম দ্বারা আচরণবিধির বিষয়ে একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি রয়েছে। আচরণবিধি না মানলে ফিল্ড কর্মীদের শাস্তির বিধান রয়েছে।



Uttrayan Financial Services Private Limited (UFSP)

4. UFSP প্রতিটি কাজের সম্মতির জন্য আধিকারিকদের মনোনীত করেছে। কোম্পানির নিরীক্ষা এবং পর্যায়ক্রমিক পরিদর্শন সহ অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণের একটি সু-প্রতিষ্ঠিত ব্যবস্থা রয়েছে।

নোডাল অফিসার/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার NBFC-MFI-এর জন্য মাস্টার নির্দেশাবলী এবং RBI-এর Ombudsman Scheme, 2021-এর নির্দেশিকা অনুসারে তার সমস্ত অফিসে এবং এর ওয়েবসাইটেও স্থানীয় ভাষায় বিশিষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে।

5. UFSP-এর একটি শক্তিশালী শিক্ষা ও উন্নয়ন কর্মসূচী রয়েছে, যার দায়িত্ব রয়েছে ফিল্ড স্টাফদের প্রশিক্ষণ দেওয়ার এবং সর্বোত্তম সম্ভাব্য গ্রাহক পরিষেবা প্রদানের জন্য সুদৃষ্টি করা।

6. UFSP তার ঋণগ্রহীতাদের নিয়মিত প্রশিক্ষণ প্রদান করে, যার জন্য কোনো ফি নেওয়া হয়না। UFSP-এর ফিল্ড কর্মীদেরও এই ধরনের প্রশিক্ষণ সেশন করানোর জন্য একটি কাঠামোগতভাবে প্রক্রিয়া রয়েছে।

7. UFSP-এর সমস্ত অফিস স্পষ্টভাবে চার্জ করা সুদের হার, ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের প্রধান বৈশিষ্ট্য এবং সেই সাথে ঋণগ্রহীতার পড়তে ও বুঝতে পারে এমন একটি ভাষায় অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া প্রদর্শন করে।

8. UFSP কঠোরভাবে KYC (আপনার গ্রাহককে জানুন) ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত নিয়মগুলি অনুসরণ করে।

9. ঋণ/পাস বই নিম্নলিখিত বিবরণ প্রতিফলিত হবে:

a) মূল্যের সরলীকৃত তথ্যপত্র

b) ঋণের সাথে সংযুক্ত অন্যান্য সকল শর্তাবলী

c) তথ্য যা পর্যাপ্তভাবে ঋণগ্রহীতাকে শনাক্ত করে

d) প্রাপ্ত কিস্তি এবং চূড়ান্ত নিষ্কাশন সহ সমস্ত ঋণ পরিশোধের কোম্পানির স্বীকৃতি

e) লোন কার্ড/পাস বইতে কোম্পানির দ্বারা প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা এবং GRO (নোডাল অফিসার) এর নাম ও যোগাযোগ নম্বরের উল্লেখ করতে হবে।

f) ইস্যুকৃত নন-ক্রেডিট পণ্যগুলি ঋণগ্রহীতার সম্পূর্ণ সম্মতিতে হবে এবং ফি কাঠামোটি লোন কার্ডেই জানাতে হবে। প্রশিক্ষণ, যদি থাকে, ঋণগ্রহীতাদের দেওয়া হবে বিনামূল্যে।

g) লোন কার্ডের সমস্ত এন্ট্রি স্থানীয় ভাষায় হতে হবে।

10. একটি ঘোষণা যে কোম্পানি তার কর্মচারী বা আউটসোর্সড এজেন্সির কর্মচারীদের দ্বারা অনুপযুক্ত আচরণের জন্য দায়বদ্ধ হবে এবং সময়মত অভিযোগের প্রতিকার প্রদান করবে, ঋণ চুক্তিতে এবং তার অফিস/শাখা প্রাঙ্গণে/ ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত FPC-তেও করা হবে।

11. ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, UFSP অস্বাভাবিক হওয়ার অবলম্বন করবে না, যেমন- ক্রমাগত অসম্মত ঋণগ্রহীতাদের বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি। গ্রাহকদের অভিযোগ কোম্পানির কর্মীদের কাছ থেকে অভ্যন্তরীণ আচরণও অন্তর্ভুক্ত, UFSP নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে মোকাবিলা করার জন্য কর্মীরা পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।

নিম্নলিখিত অনুশীলনগুলি কঠোর হিসাবে গণ্য করা হবে:

(i) হুমকি বা আপত্তিজনক ভাষা ব্যবহার

(ii) ক্রমাগতভাবে ঋণগ্রহীতাকে ফোন করা এবং/অথবা সকাল ৭টার আগে এবং সন্ধ্যা ৬টার পরে ঋণগ্রহীতাকে ফোন করা

(iii) ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু বা সহকর্মীদের হয়রানি করা

(iv) ঋণগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করা

(v) ঋণগ্রহীতা বা ঋণগ্রহীতার পরিবার/সম্পদ/খ্যাতির ক্ষতি করার জন্য শক্তি প্রয়োগ বা অন্যান্য অনুরূপ উপায় ব্যবহার বা ব্যবহারের হুমকি

(vi) ঋণের পরিমাণ বা পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা

12. ঋণ পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত অভিযোগের প্রতিকারের জন্য কোম্পানির একটি নিবেদিত ব্যবস্থা থাকবে। এই ব্যবস্থার বিশদ বিবরণ ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ বিতরণের সময় প্রদান করা হবে।

13. যথাযথ নোটিশ এবং যথাযথ অনুমোদন নিশ্চিত করার জন্য, কোম্পানি ঋণ পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া শুরু করার সময় ঋণগ্রহীতাকে ঋণ পুনরুদ্ধার এজেন্টের বিবরণ প্রদান করবে। এজেন্টকে নোটিশের একটি কপি এবং কোম্পানির কাছ থেকে অনুমোদন পত্রের সাথে কোম্পানি বা সংস্থা কর্তৃক তাকে জারি করা পরিচয়পত্রও বহন করতে হবে। আরও, যেখানে ঋণ পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়ার সময় কোম্পানির দ্বারা ঋণ পুনরুদ্ধার এজেন্সি পরিবর্তন করা হয়, কোম্পানিটি ঋণগ্রহীতাকে পরিবর্তনের বিষয়ে অবহিত করার পাশাপাশি, নতুন এজেন্ট তার পরিচয়পত্রের সাথে নোটিশ এবং অনুমোদন পত্র বহন করবে।

নোটিশ এবং অনুমোদনের চিঠিতে, অন্যান্য বিশদ বিবরণের মধ্যে, পুনরুদ্ধার সংস্থা এবং কোম্পানির যোগাযোগের বিবরণও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

14. কোম্পানির দ্বারা নিয়োজিত পুনরুদ্ধার সংস্থাগুলির আপ-টু-ডেট বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটেও দেখানো হবে।





15. UFSP ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত (যদি না তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, লক্ষ্য করা যায়)।
16. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ধারের অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায়, কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।
17. গ্রাহক সুরক্ষার একটি পরিমাপ হিসাবে এবং ঋণগ্রহীতাদের বিভিন্ন ঋণের অগ্রিম পরিশোধের ক্ষেত্রে অভিজ্ঞতা আনার জন্য, UFSP ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ব্যবসা ছাড়া অন্য উদ্দেশ্যে অনুমোদিত কোনো ফ্লোটিং হারের মেয়াদী ঋণের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি চার্জ করবে না। , সহ-বাধ্যকারী(গুলি) সহ বা ছাড়া।

## F. রিজার্ভ ব্যাঙ্ক – ইন্টিগ্রেটেড ওমবাডসম্যান স্কিম, 2021

UFSP একটি NBFC (বেস লেভেল)-MFI হচ্ছে, যা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক – ইন্টিগ্রেটেড ওমবাডসম্যান স্কিম, 2021 (RB IOS, 2021) এর আওতায় এবং সেই স্কিমের অধীনে প্রদত্ত নির্দেশাবলী মেনে চলবে।

## G. অতিরিক্ত সুদ চার্জ নিয়ন্ত্রণ

1. UFSP-এর বোর্ড প্রাসঙ্গিক কারণগুলি যেমন তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়াম বিবেচনা করে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে এবং ঋণ ও অগ্রিমের জন্য চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণ করেছে। সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের জন্য পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের সুদের হারের জন্য ভিন্ন ভিন্ন হারের যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছ প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।
2. সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে বা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রে প্রকাশিত হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য UFSP দ্বারা আপডেট করা হবে যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হবে।
3. প্রযোজ্য পাশাপাশি বার্ষিক হার সঠিকভাবে জানতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।
4. UFSP-এর বোর্ড সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণে উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি নির্ধারণ করেছে। ঋণের শর্তাবলীর ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা সম্পর্কে ন্যায্য অনুশীলন কোডে নির্দেশিত নির্দেশিকাগুলি অক্ষরে অক্ষরে অনুসরণ করা হয়।

## H. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব

কোম্পানির সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত বিরোধ নিষ্পত্তির জন্য UFSP এর বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা রয়েছে। এই ধরনের ব্যবস্থা নিশ্চিত করবে যে ঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হবে।

পরিচালনা পর্ষদ ন্যায্য অনুশীলন কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগের প্রতিকার প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করে।

## I. অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা (GRM)

1. সংস্থার মসৃণ কার্যকারিতা আনার জন্য অভিযোগের প্রতিকার করা প্রয়োজন। বিস্তৃতভাবে, একটি অভিযোগ হল সংস্থার যে কোনও দিক নিয়ে কোনো অসন্তোষ। এটা বাস্তব বা কাগজিক, বৈধ বা হাস্যকর, রেট বা অপ্রকাশিত, লিখিত বা মৌখিক হতে পারে; এটা অবশ্যই হতে হবে, অন্য কোন ফর্ম অভিব্যক্তি খুঁজে। অসন্তোষ বা অসন্তোষ কোনো অভিযোগ নয়। তারা প্রাথমিকভাবে অভিযোগ আকারে অভিব্যক্তি খুঁজে পায়। যখন একটি অভিযোগের প্রতি মনোযোগ দেওয়া হয় না এবং সংশ্লিষ্টরা ন্যায্যবিচার এবং ন্যায্য অধিকারের অভাব অনুভব করেন, তখন অসন্তোষ বৃদ্ধি পায় এবং অভিযোগের মর্যাদা ধরে নেয়। কোম্পানি এবং এর গ্রাহকদের মধ্যে বিরোধ নিষ্পত্তি করার জন্য, গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য নিম্নলিখিত পদ্ধতিটি আমাদের গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিতে গৃহীত হয়েছে। (মেকানিজমের লক্ষ্য হল কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা নিশ্চিত করা।)

### 1.1 অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRO)

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ তার এক্তিমারের অধীনস্থ সকল শাখার ঋণগ্রহীতাদের জন্য আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকদের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRO) হিসেবে নিয়োগ করেছে যারা কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার সামগ্রিক কার্যকারিতার জন্য দায়ী থাকবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার তার কাছে বাড়তি অভিযোগগুলি সমাধান করার জন্য এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার দ্রুত এবং দক্ষ কার্যকারিতা নিশ্চিত করার জন্যও দায়ী থাকবেন।

শাখা/অফিসগুলি তাদের গ্রাহকদের সুবিধার জন্য নিম্নলিখিত তথ্যগুলি বিশিষ্টভাবে প্রদর্শন করবে:

আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকের (GRO) নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বরের পাশাপাশি ইমেল ঠিকানা) যার এক্তিমারের অধীনে শাখাটি পড়ে। কোম্পানীর বিরুদ্ধে সম্মতির রেজোলিউশনের জন্য জনসাধারণের কাছে তাকে/তার সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে।

যদি 30 দিনের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তি না হয়, তাহলে গ্রাহক ব্যাঙ্কিং ন্যায্যপাল RBI-এর কাছে আবেদন করতে পারেন।

অভিযোগ নথিভুক্ত করার সুবিধার্থে সকল শাখার সাথে কমপ্লেন বক্স রাখতে হবে।

গ্রুপ ট্রেনিং প্রোগ্রামের সময় (CGT/GRT) গ্রাহকদের অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি এবং এর সুবিধা সম্পর্কে মূল্যায়ন করা হবে।

### 1.2 রেজোলিউশন প্রক্রিয়া

- অভিযোগ প্রাপ্তির পর, কোম্পানি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে, অভিযোগকারীকে তার একটি স্বীকৃতি পাঠাবে। প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগ রেকর্ড করা হবে।
- গ্রাহক পরিশেষা অফিসার নিশ্চিত করবেন যে সমস্ত অভিযোগ একটি সময়মত এবং কার্যকর পদ্ধতিতে সমাধান করা হয়েছে এবং রেকর্ডে অভিযোগের সমাধান / বন্ধ করার অবস্থা আপডেট করা হয়েছে।
- অভিযোগ প্রাপ্তির 30 দিনের মধ্যে অভিযোগগুলি সমাধান করা হয়েছে তা নিশ্চিত করতে গ্রাহক পরিশেষা অফিসার অভিযোগের অবস্থা পর্যবেক্ষণ করবেন।
- যদি কোনো ক্ষেত্রে, কোম্পানির অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হয়, কোম্পানি গ্রাহককে উপরে উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে সমাধানে বিলম্বের কারণ জানাবে এবং অভিযোগের সমাধানের জন্য প্রত্যাশিত সময়সীমা প্রদান করবে।

## 2. বৃদ্ধি ম্যাট্রিক্স

ছয়টি আনুষ্ঠানিক পর্যায় রয়েছে যেখানে যেকোনো অভিযোগের প্রতিকার করা যায়। UF SPL-এ, আমরা নিশ্চিত করতে চাই যে আমাদের ক্লায়েন্টরা আমাদের কাছ থেকে শুধুমাত্র সেবা পরিশেষা পান।

#### STEP: 1 (TAT-5 days)

UF SPL সদস্যরা আমাদের শাখার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন বা তাদের সমস্যার বিস্তারিত ব্যাখ্যা করে শাখা ব্যবস্থাপকের কাছে লিখতে পারেন। আমাদের শাখা ব্যবস্থাপক তাদের সহায়তা করতে পেরে খুশি হবেন। ব্রাচ ম্যানেজারের দায়িত্ব রয়েছে সমস্যাগুলি যাচাই করা এবং ক্লায়েন্টের সাথে যোগাযোগ করা এবং 5 কার্যদিবসের মধ্যে সমস্যাগুলি সমাধান করা।

#### STEP: 2 (TAT-5 days)

যদি সদস্যরা শাখা স্তরে প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াগুলির সাথে সন্তুষ্ট না হন বা স্টেপ:1 এর অধীনে চ্যানেলগুলি থেকে অভিযোগের দিন থেকে 5 কার্য দিবসের মধ্যে তিনি কোনও প্রতিক্রিয়া না পান, তবে তিনি আমাদের রিলেশনশিপ হেল্প ডেস্কে তার অভিযোগ বাড়াতে পারেন গ্রাহক হেল্পলাইন নম্বরে আমাদের কর্পোরেট অফিস: 7044048874

(শনিবার, রবিবার এবং অন্যান্য ছুটির দিন ছাড়া সকাল 10.00 AM থেকে 06:00 PM পর্যন্ত)

#### STEP: 3 (TAT-10 days)

সদস্যরা যদি স্টেপ 2-এর অধীনে শাখা স্তর বা চ্যানেলগুলি থেকে প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াতে সন্তুষ্ট না হন, বা অভিযোগের দিন থেকে 10 কার্যদিবসের মধ্যে যদি তারা আমাদের কাছ থেকে শুনতে না পান, তাহলে তারা অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারকে কল/যোগাযোগ করতে পারেন, আপনার সমস্যার দ্রুত তদন্ত এবং ন্যায্য সমাধানের জন্য সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক।

#### STEP: 4 (TAT-10 days)

সদস্যরা যদি STEP 3-এর অধীনে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কাছ থেকে যে প্রতিক্রিয়া পান তাতে সন্তুষ্ট না হন, বা অভিযোগের দিন থেকে 20 কার্যদিবসের মধ্যে যদি তারা আমাদের কাছ থেকে শুনতে না পান, তাহলে দ্রুত তদন্তের জন্য তারা প্রধান অভিযোগ



## Uttrayan Financial Services Private Limited (UF SPL)

নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন তাদের সমস্যার ন্যায্য সমাধান করার জন্য। তিনি অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার সামগ্রিক ব্যবস্থাপনা এবং প্রতিশ্রুত সময়সীমার মধ্যে সমস্ত ঋণগ্রহীতাদের অভিযোগের সমাধান করা নিশ্চিত করার জন্য দায়ী। যোগাযোগ নম্বর এখানে উল্লেখ করা হয়েছে আপনি লিখতে পারেন:

To,  
Chief Grievance Redressal Officer  
Mr. Subhasis Banerjee  
Contact No: 7044048868.

Registered/ Head Office Address:  
Uttrayan Financial Services Private Limited  
Infinity Benchmark, 12<sup>th</sup> Floor, Unit No. 1202, Plot no. G-1, EP & GP  
Block, Sector V, Salt Lake City-700091, West Bengal, India  
Email: [admin@uttrayan-mfi.com](mailto:admin@uttrayan-mfi.com)

### STEP: 5

যদি গ্রাহক প্রদত্ত রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন বা গ্রাহক যদি 30 দিনের মধ্যে আমাদের কাছ থেকে শুনতে না পান, তাহলে তিনি তার অভিযোগ জানাতে পারেন:

Sa-dhan (SRO)  
Grievance Redressal Officer  
Contact No: +91-11-47174400  
Email: [info@sa-dhan.org](mailto:info@sa-dhan.org)

এবং/অথবা

### STEP: 6

যদি গ্রাহক প্রদত্ত রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন বা গ্রাহক যদি 30 দিনের মধ্যে আমাদের কাছ থেকে শুনতে না পান, তাহলে তিনি RBI CMS পোর্টালে তাদের অভিযোগ জানাতে পারেন - <https://cms.rbi.org.in> অথবা মেইল IDতে e-mail id - [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) অথবা তার অভিযোগের ফর্ম (ইনটিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম 2022-এর অধীনে ওয়েবসাইটে উপলব্ধ ফর্ম্যাট) নীচে উল্লেখিত ঠিকানায় পাঠান:

To,  
The Officer Incharge, Centralised Receipt and Processing Centre,  
Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017  
Contact Centre with toll free no – 14448 (Timing – 9:30am to 5:15pm)

লিখিত অভিযোগ পাওয়ার জন্য কোম্পানি আমাদের সকল শাখায় অভিযোগ/পরামর্শ বাক্স স্থাপন করেছে।

## J. আচরণ বিধি

পরিচালনা পর্ষদ, 25শে মার্চ 2022 তারিখে অনুষ্ঠিত তাদের সভায় সর্বশেষ আচরণবিধি অনুমোদন করে। অনুমোদিত আচরণবিধি পর্যালোচনা করা হচ্ছে এবং এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের সাথে গ্রহণ ও অনুমোদনের জন্য বোর্ডের সামনে রাখা হচ্ছে।

প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি হল:

1. কোম্পানি সমস্ত পরিষেবার জন্য ক্লায়েন্টের কাছে সমস্ত শর্তাবলী প্রকাশ করবে। ব্যক্তিগত অনুমোদনের চিঠি/লোন কার্ড/লোন সময়সূচী/পাসবুক/গ্রুপ সেন্টার মিটিং-এর মাধ্যমে বিতরণ করার আগে প্রকাশ করতে হবে।
2. কোম্পানী ক্লায়েন্টদের দেওয়া ঋণ/পরিষেবার সমস্ত শর্তাবলী স্থানীয় ভাষায় পেশ করবে এবং নিম্নলিখিত শর্তাবলী প্রকাশ করবে:
  - a) হ্রাসকারী ব্যালেন্স পদ্ধতিতে প্রযোজ্য/বার্ষিক সুদের হার





- b) প্রক্রিয়াকরণ ফি
  - c) অন্য কোন চার্জ বা ফি যেভাবেই বর্ণনা করা হোক না কেন
  - d) বীমা কভারেজ এবং কভার বুকিংর জন্য মোট চার্জ আদায় করা হয়েছে
3. সমস্ত আর্থিক পরিষেবার জন্য ধার্মিক চার্জ লিখিতভাবে যোগাযোগ করার জন্য কোম্পানি
  4. কোম্পানি সুদের শুদ্ধ এবং নিরাপত্তা আমানতের ক্ষেত্রে RBI নির্দেশিকা অনুসরণ করবে এবং সমস্ত সুদ এবং ফি প্রদেয় সমস্ত অন্তর্ভুক্ত বার্ষিক শতাংশ হার এবং সমতুল্য মাসিক হার হিসাবে ঘোষণা করবে।
  5. সমস্ত নিয়ন্ত্রক এবং সংবিধিবদ্ধ নিয়ম অনুসারে সমস্ত লেনদেনের আনুষ্ঠানিক রেকর্ড বজায় রাখার জন্য কোম্পানি, এবং ঋণগ্রহীতার শর্তাবলীর স্বীকৃতি/স্বীকৃতি অবশ্যই এই রেকর্ডের একটি অংশ গঠন করবে।
  6. KYC-র নিয়ম অনুযায়ী গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রাসঙ্গিক নথির কপি পাওয়ার পরে RBI নির্দেশিকা অনুসারে শুধুমাত্র যোগ্য ক্লায়েন্টদের জন্য মাইক্রো ফাইন্যান্সের বিধান করা হবে।
  7. ক্লায়েন্টদের কাছ অফার করা বীমা পণ্যের ক্ষেত্রে এটি স্বচ্ছভাবে ক্লায়েন্টদের কাছ পৌঁছে দেওয়া হবে এবং অবশ্যই RBI এবং IRDA নিয়মগুলি মেনে চলতে হবে।
  8. অভ্যন্তরীণ ক্রেডিট নীতি অনুযায়ী যথাযথ নোন প্রসেস করার আগে ক্লায়েন্টদের প্রয়োজনীয়তা এবং পরিশোধের ক্ষমতা মূল্যায়ন করতে হবে।
  9. কোম্পানি কোন অবস্থাতেই RBI দ্বারা নির্ধারিত কোন ক্লায়েন্টের জন্য মোট ঋণের সীমা লঙ্ঘন করবে না। আরবিআই-এর অন্যান্য ঋণ নির্দেশিকা কঠোরভাবে অনুসরণ করতে হবে।
  10. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সমস্ত কর্মী এবং ব্যক্তির কোম্পানির পক্ষে কাজ করছে:
    - a) ভদ্র ভাষা ব্যবহার করুন, শালীনতা বজায় রাখুন এবং ক্লায়েন্টদের সাথে সমস্ত আলোচনা চলাকালীন সাংস্কৃতিক সংবেদনশীলতার প্রতি প্রদর্শনীয় হন
    - b) এমন কোনো আচরণে লিপ্ত না হওয়া যা কোনো উপায়ে কোনো ধরনের হুমকি বা শক্তি প্রয়োগের ইঙ্গিত দেয়
    - c) ঋণ পুনরুদ্ধার এজেন্টদের জন্য RBI নির্দেশিকা অনুসারে অসময়ে ক্লায়েন্টদের সাথে যোগাযোগ না করা
    - d) তাদের পাওনা আদায়ের জন্য শোক, অসুস্থতা ইত্যাদির মতো সংবেদনশীল অনুষ্ঠানে গ্রাহকদের সাথে দেখা না করা
    - e) 04.05.2019 তারিখের সার্কুলার নং HO/HR/ফিন্ড দ্বারা যোগাযোগ করা ক্রেডিট অফিসারদের জন্য কোম্পানী কঠোরভাবে আচরণবিধি অনুসরণ করবে
  11. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি পেমেন্টের জন্য একটি বৈধ রসিদ/স্বীকৃতি প্রদান করবে কোম্পানি।
  12. কোম্পানির ব্যক্তিগত ক্লায়েন্ট তথ্য কঠোরভাবে গোপনীয় রাখা। ক্লায়েন্টের তথ্য তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রকাশ করা যেতে পারে যদি এটি আইনিভাবে করার প্রয়োজন হয় বা ক্লায়েন্ট এই ধরনের প্রকাশ সম্পর্কে অবহিত করে এবং লিখিতভাবে অনুমতি প্রাপ্ত হয়।
  13. কোম্পানির একটি আনুষ্ঠানিক শাসন ব্যবস্থা থাকবে যা স্বচ্ছ এবং পেশাদার এবং বোর্ডের সদস্য হিসাবে ভাল এবং সুশাসিত ব্যক্তিদের অন্তর্ভুক্ত করে পরিচালনা পর্ষদের বিস্তৃত ভিত্তি করে কর্পোরেট গভর্নেন্সের সর্বোত্তম অনুশীলনগুলিকে খাপ খাইয়ে নেয়।
  14. কোম্পানী হিসাবের বইয়ের রক্ষণাবেক্ষণ এবং যোগ্য নিরীক্ষকদের দ্বারা আর্থিক বিবরণী প্রতিবেদন/প্রজ্ঞেপ্তন এবং প্রকাশে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে।
  15. ভারতের চার্টার্ড অ্যাকাউন্ট্যান্টস ইনস্টিটিউট দ্বারা জারি করা অডিট এবং নিশ্চয়তা মান অনুসরণ করার জন্য কোম্পানিকে সর্বোত্তম প্রচেষ্টা করা।
  16. প্রতিষ্ঠান শিল্পে প্রচলিত সূত্র এবং ন্যায় নিয়োগ অনুশীলনে সহায়তা করবে।
  17. উপলব্ধ আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবাগুলির মাধ্যমে বিকল্প পছন্দ এবং দায়িত্ব সম্পর্কে ক্লায়েন্টের সচেতনতা বাড়াতে কোম্পানির একটি উৎসর্গীকৃত প্রক্রিয়া রয়েছে। কোম্পানী ক্লায়েন্ট সচেতনতা এবং প্রস্তুতি পণ্য/পরিষেবার মূল শর্তাবলী এবং বোঝার উপর নিয়মিত চেক নিশ্চিত করবে।
  18. কোম্পানি ক্রেডিট ব্যুরো দ্বারা নির্ধারিত ডেটা জমা দেওয়ার ক্রিকোয়েন্সি অনুসারে সমস্ত RBI অনুমোদিত ক্রেডিট ব্যুরোগুলির সাথে সম্পূর্ণ ক্লায়েন্ট ডেটা ভাগ করতে সম্মত হবে।
  19. কোম্পানী একটি উৎসর্গীকৃত প্রতিক্রিয়া এবং অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা স্থাপন করতে এবং এই প্রক্রিয়াটির অস্তিত্ব এবং উদ্দেশ্য এবং কীভাবে তাদের অ্যাক্সেস করতে হয় সে সম্পর্কে ক্লায়েন্টদের অবহিত করতে।
  20. কোম্পানী তার ঠিকানা / যোগাযোগের বিশদ সহ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে মনোনীত করবে।

21. ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদি এবং শর্তাদি পালন না করার জন্য কোম্পানি অরিমানা, যদি চার্জ করা হয়, শুধুমাত্র 'দণ্ডনীয় চার্জ' হিসাবে গণ্য করবে এবং এটি 'দণ্ডনীয় সুদ' আকারে ধার্য করবে না। পেনাল চার্জের কোন ক্যাপিটলাইজেশন নেই অর্থাৎ, এই ধরনের চার্জের উপর আর কোন সুদ গণনা করা হবে না।

#### K. পুনঃমূল্যায়ন

ন্যায্য অনুশীলন কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতার পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার জন্য বোর্ডকে আপডেট করা হবে এবং এই ধরনের পর্যালোচনাগুলির একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডে জমা দেওয়া হবে, যখন এক কখন প্রয়োজনীয় কোডটি বার্ষিক পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা পর্যালোচনা করা হবে, এবং এই বিষয়ে অন্য কোন নিয়ন্ত্রক পরিবর্তন সময়ে সময়ে কোডে আপডেট করা হবে।

#### K.1 UF SPL গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি গ্রহণ এবং পর্যালোচনার ইতিহাস:

- Date of last review : 16-04-2024
- Policy Effective Date: 01-04-2022

\*\*\*\*\*