

# True Credits Private Limited



ন্যায্য অনুশীলন কোড

নথি নম্বর: TC-FPC

---

## নথির বিবরণ

বিষয়	বিবরণ
শিরোনাম	ন্যায্য অনুশীলন কোড
সংস্করণ	V0.6
শ্রেণীবিভাগ	পাবলিক
বর্ণনা	ট্রু ক্রেডিটগুলির ন্যায্য অনুশীলন কোড
পূর্ববর্তী পর্যালোচনা তারিখ	নভেম্বর 17, 2023
সর্বশেষ পর্যালোচনা তারিখ	২৯ জানুয়ারী, ২০২৫
হেফাজতকারী	লিগ্যাল, কমপ্লায়েন্স এবং রেগুলেটরি অ্যাফেয়ার্স বিভাগ
দ্বারা অনুমোদিত / পর্যালোচিত	বোর্ড
মালিক	লিগ্যাল, কমপ্লায়েন্স এবং রেগুলেটরি অ্যাফেয়ার্স বিভাগ

## সূচীপত্র

ক্রমিক নম্বর	বিশেষ	পৃষ্ঠা নং
1.	ভূমিকা	4
2.	উদ্দেশ্য	4
3.	প্রযোজ্যতা	4
4.	বৈষম্যহীন নীতি	4
5.	মূল প্রতিশ্রুতি	4
6.	তথ্য	5
7.	ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন	5
8.	ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী / শর্তাবলী	5
9.	ঋণ অ্যাকাউন্টে শাস্তিমূলক শুল্ক	5
10.	শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ	5
11.	গোপনীয়তা এবং গোপনীয়তা	6
12.	সাধারণ শর্তাবলী	6
13.	পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব	6
14.	অভিযোগ নিষ্পত্তি	6
15.	নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলির জন্য ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম	7
16.	ওয়েবসাইটে পোস্ট করা	7
17.	অত্যধিক সুদের শুল্ক নিয়ন্ত্রণ	7
18.	ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের পর্যালোচনা	7

## 1. ভূমিকা

- টরু ক্রেডিটস প্রাইভেট লিমিটেড, একটি নন-ব্যাংকিং নন-ডিপোজিট টেকিং কোম্পানি (NBFC-ND) যা রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া ("RBI") এর সাথে নিবন্ধিত, বর্তমানে তার খুচরা গ্রাহকদের অসুরক্ষিত ব্যক্তিগত ঋণ প্রদানের ব্যবসায় নিযুক্ত রয়েছে। মাস্টার ডিরেকশন - রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া ("RBI") (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ) নির্দেশিকা, 2023 ("RBI মাস্টার ডিরেকশন") অনুসারে, কোম্পানিটিকে বেস লেয়ার NBFC (NBFC-BL) হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ করা হয়েছে, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়েছে। এই ধরনের ঋণ সুবিধা/ঋণ শুধুমাত্র ব্যক্তিগত গ্রাহকদের জন্যই প্রদান করা হয়।
- টরু ক্রেডিটস প্রাইভেট লিমিটেড ("কোম্পানি") RBI য়ের নির্দেশাবলী অনুসারে এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ("কোড") স্থাপন করেছে এবং এটি পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা যথাযথভাবে অনুমোদিত হয়েছে। ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড তার গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার সময় ন্যায্য অনুশীলন / মানগুলির জন্য পলিসিগুলি নির্ধারণ করে।
- কোম্পানি তার ঋণদান কার্যক্রমের জন্য এই ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড গ্রহণ করেছে যা সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে ন্যায্য লেনদেনের প্রতি কোম্পানির প্রতিশ্রুতি এবং তার ব্যবসায়িক লেনদেনের স্বচ্ছতার নিশ্চয়তা প্রদান করতে চায়। এবং তা বাস্তবায়ন করেছেন। কোডটি কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত ধরণের পণ্য এবং পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।
- এই কোডটি কোম্পানির ঋণদান ব্যবসার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, ০২ সেপ্টেম্বর, ২০২২ তারিখের 'ডিজিটাল ঋণদান সংক্রান্ত নির্দেশিকা' ("ডিজিটাল ঋণদান নির্দেশিকা") এর মাধ্যমে RBI কর্তৃক নির্ধারিত বিভিন্ন প্রকাশের প্রয়োজনীয়তাগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করার চেষ্টা করে।

## 2. উদ্দেশ্য

- গ্রাহকদের সাথে লেনদেন করার সময় ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ভাল এবং ন্যায্য অনুশীলনগুলি প্রচার করা;
- গ্রাহকদের সাথে লেনদেন করার সময় স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা যাতে গ্রাহক আমাদের পণ্য ও পরিষেবা থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে কী আশা করতে পারেন সে সম্পর্কে আরও ভাল ধারণা পেতে পারেন;
- গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে ন্যায্য ও আন্তরিক সম্পর্ক গড়ে তোলা।

## 3. প্রযোজ্যতা

এই কোডটি কোম্পানির সকল কর্মচারী, এর এজেন্ট/প্রতিনিধি/তৃতীয় পক্ষের বিক্রেতা/পরিষেবা প্রদানকারী এবং এর ব্যবসা পরিচালনায় এর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত অন্যান্য ব্যক্তিদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

## 4. বৈষম্যহীন নীতি

কোম্পানি লিঙ্গ, শারীরিক সক্ষমতা, জাতি বা ধর্মের ভিত্তিতে গ্রাহকদের মধ্যে বৈষম্য করবে না। পণ্য, পরিষেবা, সুযোগ-সুবিধা ইত্যাদি প্রদানের ক্ষেত্রে অক্ষমতার কারণে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী বা শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের সাথেও কোম্পানি বৈষম্য করবে না। তবে, এটি কোম্পানিকে সমাজের বিভিন্ন শ্রেণীর জন্য প্রণীত স্কিম প্রতিষ্ঠা বা অংশগ্রহণ থেকে বিরত রাখে না।

## 5. মূল প্রতিশ্রুতি

গ্রাহকদের প্রতি কোম্পানির মূল প্রতিশ্রুতি:

- ক্রেতাদের সঙ্গে তাদের সমস্ত লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করুন:
  - কোডে উল্লিখিত প্রতিশ্রুতি এবং মানগুলি পূরণ করা, কোম্পানি যে পণ্য এবং পরিষেবাগুলি অফার করে এবং তার কর্মী / কর্মচারীদের অনুসরণ করে এবং অনুশীলন করে;
  - নিশ্চিত করা যে সংস্থার পণ্য ও পরিষেবা ভারতে বলবৎ প্রাসঙ্গিক আইন ও নিয়মকানুন মেনে চলছে;
  - গ্রাহকদের সঙ্গে সংস্থার লেনদেন স্বচ্ছতা ও নৈতিক পলিসির ওপর নির্ভর করবে।
- কোনও সংস্থার পণ্য কীভাবে কাজ করে তা গ্রাহকদের তাদের আর্থিক প্রভাবগুলি ব্যাখ্যা করে বুঝতে সহায়তা করুন।
- যে জিনিসগুলি ভুল হয়ে যায় সেগুলির সাথে দ্রুত এবং সহানুভূতির সাথে মোকাবিলা করুন:
  - ভুল সংশোধন করা;
  - গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তি করা;
  - যদি তাঁরা সন্তুষ্ট না হন, তাহলে কী ভাবে তাঁদের অভিযোগকে এগিয়ে নিয়ে যেতে হবে তা বলা।
- এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে রাখুন এবং অনুরোধের ভিত্তিতে গ্রাহকদের জন্য অনুলিপি উপলভ্য করুন।

## 6. তথ্য

- গ্রাহকদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলি বেছে নিতে সাহায্য করা, যা তাদের চাহিদা পূরণ করে এবং তাদের আগ্রহের পরিষেবা এবং পণ্যগুলির মূল বৈশিষ্ট্যগুলি ব্যাখ্যা করে তাদের স্পষ্ট তথ্য দেয়।
- গ্রাহকদের প্রকৃত পরিচয় এবং ঠিকানা এবং আইনগত এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা মেনে চলার জন্য অন্যান্য নথি প্রতিষ্ঠা করতে কোম্পানির প্রয়োজনীয় নথি এবং তথ্য সম্পর্কে গ্রাহকদের জানান।

## 7. ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ:

- ঋণগ্রহীতার কাছে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো একটি ভাষায় উপলভ্য করা হবে।
- কোম্পানির ঋণ আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকে, যাতে অন্যান্য এনবিএফসি কর্তৃক প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা কর্তৃক অবহিত সিদ্ধান্ত নেওয়া যায়। ঋণ ভ্রমণ/আবেদনপত্রে কোম্পানিতে জমা দিতে হবে এমন নিম্নলিখিত নথিগুলি নির্দেশ করা হয়েছে:
  - ব্যক্তির প্যান কার্ড বা তার সমতুল্য ই-ডকুমেন্ট;
  - ব্যক্তির পরিচয় এবং ঠিকানার প্রমাণ হিসেবে আনুষ্ঠানিকভাবে বৈধ নথি বা তার সমতুল্য ই-নথি;
  - যথাযথ পর্যবেক্ষণের উদ্দেশ্যে কোম্পানির প্রয়োজনীয় অন্য কোনও নথি।
- কোম্পানি, ঋণ মঞ্জুর করার আগে, ঋণ গ্রহীতার ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা মূল্যায়ন করবে।
- ঋণ আবেদনপত্র প্রাপ্তির জন্য কোম্পানি একটি স্বীকৃতি প্রদানের ব্যবস্থা বাস্তবায়ন করবে। ঋণ আবেদনপত্র/যাত্রা কত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি/সম্পূর্ণ করা হবে তা স্বীকৃতিপত্রে উল্লেখ করা হবে।

## 8. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী:

- সমস্ত ঋণ আবেদন কোম্পানির অভ্যন্তরীণ ঋণ নীতি এবং মূল্যায়ন প্রক্রিয়া অনুসারে মূল্যায়ন করা হবে।
- কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় লিখিতভাবে জানাবে বা অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো একটি ভাষায় বা অন্যথায়, বার্ষিক সুদের হার এবং আবেদনের পদ্ধতি সহ শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ তার এবং ঋণ গ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা রেকর্ডে রাখুন।
- ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় কোম্পানি ঋণ অনুমোদনের একটি কপি, মূল তথ্য বিবৃতি (KFS) এবং স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় ঋণ চুক্তির সাথে সাথে ঋণ অনুমোদন এবং ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংযোজনের একটি কপি সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করবে।

## 9. ঋণ অ্যাকাউন্টে শাস্তিমূলক শুল্ক

- কোম্পানি দেরীতে পরিশোধের জন্য এবং/অথবা গ্রাহকের পক্ষ থেকে অন্য কোনো ডিফল্টের জন্য যে শাস্তিমূলক শুল্ক নেওয়া হবে তা কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS), অনুমোদন পত্র, ঋণ চুক্তিতে এবং ওয়েবসাইটের ওয়েবসাইটে মোটা অক্ষরে উল্লেখ করবে। প্রতিষ্ঠান।
- কোম্পানির ঋণ আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকে, যাতে অন্যান্য এনবিএফসি কর্তৃক প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা কর্তৃক অবহিত সিদ্ধান্ত নেওয়া যায়। ঋণ ভ্রমণ/আবেদনপত্রে কোম্পানিতে জমা দিতে হবে এমন নিম্নলিখিত নথিগুলি নির্দেশ করা হয়েছে:
  - কোম্পানি সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান প্রবর্তন না করার বিষয়টি নিশ্চিত করবে।
  - কোম্পানি এটাও নিশ্চিত করবে যে এটি যে নামেই ডাকা হোক না কেন শাস্তিমূলক শুল্ক বা ঋণের অনুরূপ চার্জের বিষয়ে একটি বোর্ড অনুমোদিত পলিসি আছে।
  - কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে শাস্তিমূলক চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং একটি নির্দিষ্ট ঋণ / পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদি এবং শর্তাবলীর অ-সম্মতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ।
  - কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে প্রযোজ্য শাস্তিমূলক শুল্ক সহ ঋণগ্রহীতাদের বস্তুগত শর্তাদি ও শর্তাবলীর অ-সম্মতির জন্য অনুস্মারক পাঠানো হয়েছে। তদুপরি, শাস্তিমূলক শুল্ক ধার্যের যে কোন উদাহরণ এবং সেই কারণে কারণটিও জানানো হবে।

## 10. শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ:

- ঋণ বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি (যদি প্রযোজ্য হয়) সহ প্রযোজ্য শর্তাবলীতে যেকোনো পরিবর্তন হলে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় নোটিশ দেবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং এতে করা অন্যান্য চার্জের যেকোনো পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর করা হবে। ঋণ চুক্তিতে এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
- চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার / স্থগিত করার সিদ্ধান্তগুলি ঋণ চুক্তি অনুসারে হবে।

- c. কোম্পানি সমস্ত বকেয়া পরিশোধের জন্য বা ঋণের বকেয়া পরিমাণের আদায়ের উপর সমস্ত সিকিউরিটিজ (যদি থাকে) ছেড়ে দেবে কোন বৈধ অধিকার বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোন দাবির জন্য লিয়েন সাপেক্ষে। যদি সেট অফের এই ধরনের 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।

## 11. গোপনীয়তা এবং গোপনীয়তা

- a. নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা/নির্দেশিকা অনুসারে, কোম্পানি তার ঋণগ্রহীতাদের ঋণ এবং পরিশোধের ট্র্যাক রেকর্ডের বিবরণ ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (সিআইসি)-দের কাছে শেয়ার করতে পারে।  
b. কোম্পানি গ্রাহকদের CIC-এর ভূমিকা এবং তাদের প্রদত্ত তথ্য গ্রাহকের ক্রেডিট স্কোর এবং ক্রেডিট পাওয়ার ক্ষমতার উপর কী প্রভাব ফেলতে পারে তা ব্যাখ্যা করবে।  
c. কোম্পানি তার গোষ্ঠী/সহযোগী সত্তা বা কোম্পানিগুলিকে গ্রাহক সম্পর্কিত তথ্য সরবরাহ করতে পারে যাদের জন্য তারা ঋণ আবেদন যাত্রা/ অনুমোদন পত্র/ ঋণ চুক্তির অধীনে গ্রাহকের কাছ থেকে সম্মতি/ অনুমতি নিয়েছে অথবা যদি আইন অনুসারে তথ্য ভাগাভাগি করা প্রয়োজন হয়।

## 12. সাধারণ শর্তাবলী

- a. কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ছাড়া (যদি না নতুন তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, কোম্পানির নজরে আসে)।  
b. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণের অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ২১ দিনের মধ্যে সম্মতি বা অন্যথায়, অর্থাৎ, যদি কোনও আপত্তি থাকে, তা জানাতে হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইন অনুসারে স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে হবে।  
c. ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি অথবা হয়রানি যেমন অবলম্বন করবে না। ক্রমাগতভাবে বিজোড় সময়ে ঋণগ্রহীতাদের বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তির ব্যবহার ইত্যাদি। কোম্পানির কর্মীদের কাছ থেকে অভদ্র আচরণ এড়াতে, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে আচরণ করার জন্য কর্মীরা পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।  
d. কোম্পানি কঠোরভাবে নিশ্চিত করবে যে তার এজেন্টরা ঋণ আদায়ের প্রচেষ্টায় কোনও ব্যক্তির বিরুদ্ধে মৌখিক বা শারীরিকভাবে কোনও ধরনের ভয় দেখানো বা হয়রানি না করে, যার মধ্যে রয়েছে প্রকাশ্যে অপমান করার উদ্দেশ্যে কাজ করা বা ঋণগ্রহীতার পরিবারের সদস্য, রেফারি এবং বন্ধুদের গোপনীয়তা লঙ্ঘন করা, মোবাইলে বা সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে অনুপযুক্ত বার্তা পাঠানো, হুমকি এবং/অথবা বেনামী কল করা, ঋণগ্রহীতাকে ক্রমাগত ফোন করা এবং/অথবা ঋণগ্রহীতাকে সকাল ৮:০০ টার আগে এবং সন্ধ্যা ৭:০০ টার পরে অতিরিক্ত ঋণ আদায়ের জন্য ফোন করা, মিথ্যা এবং বিভ্রান্তিকর উপস্থাপনা করা ইত্যাদি।  
e. বর্তমানে, কোম্পানি শুধুমাত্র নির্দিষ্ট সুদের হারে ঋণ প্রদান করে, এইভাবে, ফ্লোটিং রেট মেয়াদী ঋণে ফোরক্লোজার শুল্ক/প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি শুল্ক না করার নিয়ন্ত্রক আদেশ প্রযোজ্য নয়। ফোরক্লোজার শুল্ক/প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি ধার্য কোম্পানি বিদ্যমান নির্দেশাবলী সাপেক্ষে অনুসরণ করবে।  
f. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য কর্মীরা পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।

## 13. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব:

- a. ট্রু ক্রেডিট-এর পরিচালনা পর্ষদ সংস্থার মধ্যে উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা স্থাপন করেছে। ব্যবস্থাটি নিশ্চিত করে যে ঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়।  
b. পরিচালনা পর্ষদ পর্যায়ক্রমে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগের প্রতিকার প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন অডিট কমিটি (যদি থাকে) এবং/অথবা বোর্ডের কাছে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে জমা দেওয়া হবে।

## 14. অভিযোগ নিষ্পত্তি

গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, কোম্পানির সমস্ত শাখা / স্থানে, যেখানে ব্যবসা পরিচালিত হয়, সেখানে নিম্নলিখিত তথ্য সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে:

- a. অভিযোগ নিরসন আধিকারিকের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল ঠিকানা) যাঁর সঙ্গে সংস্থার বিরুদ্ধে অভিযোগগুলির সমাধানের জন্য জনসাধারণ / গ্রাহকরা যোগাযোগ করতে পারেন।  
b. গ্রাহকের অভিযোগ উত্থাপনের তারিখ থেকে এক মাসের মধ্যে যদি কোম্পানি অভিযোগ/বিরোধের সমাধান না করে এবং প্রয়োজনীয় সকল তথ্য প্রদান না করে, তাহলে গ্রাহক আরবিআইয়ের

আঞ্চলিক কার্যালয়ের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কাছে আপিল করতে পারেন, যার প্রতিয়ারে কোম্পানির নিবন্ধিত কার্যালয়টি পড়ে।

এছাড়াও, এই কোডের অধীনে নিযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক 02 সেপ্টেম্বর, 2022-এ RBI দ্বারা জারি করা ডিজিটাল ঋণ সম্পর্কিত নির্দেশিকাগুলির উদ্দেশ্যে নোডাল গ্রিভ্যান্স অফিসার হিসাবেও কাজ করবেন এবং সম্পর্কিত সমস্ত প্রশ্ন/অভিযোগ মোকাবেলা করার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

#### 15. নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলির জন্য ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম:

- রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম 2021-এর অধীনে, কোম্পানি একজন প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (PNO) নিয়োগ করেছে যিনি কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য এবং কোম্পানির বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে লোকপালকে তথ্য সরবরাহ করার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।
- গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, যে শাখা/স্থানে ব্যবসা পরিচালিত হয়, সেখানে ওম্বুডসম্যানের (<https://cms.rbi.org.in>) অভিযোগ দায়েরের বিবরণ সহ PNO-র নাম ও যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল) প্রদর্শিত হবে।
- প্রকল্পের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি অফিস এবং শাখাগুলিতে (যদি থাকে) এমনভাবে সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হয় যাতে অফিস বা শাখায় (যদি থাকে) আসা কোনও ব্যক্তির কাছে প্রকল্প সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য থাকে।
- ওম্বুডসম্যান স্কিমের মূল বৈশিষ্ট্য এবং প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণ ওয়েবসাইটে সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শিত এবং আপডেট করা হয়েছে।

(তথ্যসূত্র: *রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2021 তারিখ 12 নভেম্বর, 2021*)

#### 16. ওয়েবসাইটে পোস্ট করা

- ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড, স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা একটি ভাষা বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের অবগতির জন্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে স্থাপন করা হয়।

#### 17. অত্যধিক সুদের শুল্ক নিয়ন্ত্রণ:

- পরিচালনা পর্ষদ ঋণ এবং অগ্রিম, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জের উপর সুদের হার নির্ধারণের জন্য একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে যেমন তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদি প্রাসঙ্গিক কারণগুলি বিবেচনা করে। সুদ এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের জন্য পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতার জন্য সুদের বিভিন্ন হার শুল্ক করার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং ঋণ অনুমোদনের চিঠি এবং ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।
- সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলভ্য করা হয়েছে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে যখনই ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতির পরিবর্তন হবে।
- ঋণ মঞ্জুরি এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত সুদের হার একটি বার্ষিক হার হতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা ঋণ অ্যাকাউন্টে শুল্ক করা হবে।
- পরিচালনা পর্ষদ প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা এবং স্বচ্ছতার চেতনায় এবং স্বচ্ছতার চেতনায় এবং ন্যায্য অনুশীলন কোডের অধীনে নির্ধারিত নির্দেশিকাগুলিকে বিবেচনায় নিয়ে সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য শুল্ক নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ পলিসি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করেছে। ঋণের শর্তাবলী।

#### 18. ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের পর্যালোচনা

- ন্যায্য অনুশীলন কোডটি কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা বার্ষিক পর্যালোচনা করা হবে এবং এছাড়াও, RBI প্রবিধান, আইন এবং প্রচলিত বাজার অনুশীলনের সময় সময় সংশোধনের সাথে প্রয়োজন অনুসারে।