



SATIN Creditcare Network Limited

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC)
Document Reference Number	19
Version Number	6.2
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra, Binayak Lenka
Reviewed by	Vikas Umrao
Approved by	Anil Kwatra, Dhiraj Jha
Date of Board Approval	22/03/2024
Effective From	01/04/2024

Revision History

Date	Version	Description (First Release/Revision)	Created by	Reviewed by	Approved by	Board Approval
15/02/2024	6.2	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh, Binayak	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha	22/03/2024
23/03/2023	6.1	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Shalini	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha	27/03/2023
21/03/2022	6.0	Policy on Fair Practices Code	Bhawna, Shalini, Prashant	Divyam Gupta	K Thangaraju, Divakar Jha, Anil Kwatra	23/03/2022



Statement of Confidentiality

This document is confidential in nature and contains information that is proprietary and confidential to Satin Creditcare Network Limited (SCNL) which shall not be disclosed outside SCNL, transmitted, or duplicated, used in whole or in part for any purpose other than its intended purpose. Any use or disclosure in whole or in part of this information without explicit written permission of Satin Creditcare Network Ltd is prohibited.

Classification | INTERNAL

সাটিন ক্রেডিটকেয়ার নেটওয়ার্ক লিমিটেডের ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC)

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া একটি সার্কুলার জারি করেছিল, নং। RBI/2011-12/470 DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 তারিখ 26 শে মার্চ, 2012 খন ব্যবসা করার সময় সমস্ত NBFC দ্বারা গৃহীত ন্যায্য অনুশীলন কোড (FPC) সম্পর্কিত। আমরা সাটিন ক্রেডিটকেয়ার নেটওয়ার্ক লিমিটেড (কোম্পানি) নিয়ন্ত্রক দ্বারা জারি করা নির্দেশ অনুসারে উল্লিখিত ন্যায্য অনুশীলনগুলি মেনে চলতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। RBI/DNBR/2016-17/45 মাস্টার নির্দেশনা DNBR অনুসারে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড নথিটি আরও আপডেট করা হয়েছে। পিডি। 008/03.10.119/2016-17 তারিখ 01শে সেপ্টেম্বর, 2016,

নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - পদ্ধতিগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ নন-ডিপোজিট গ্রহণকারী কোম্পানি এবং আমানত গ্রহণকারী কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) নির্দেশাবলী, 2016 অনুযায়ী ন্যায্য অনুশীলন কোডটি আরও আপডেট করা হয়েছে।

সর্বশেষ RBI সার্কুলার অনুসারে, মাস্টার নির্দেশনা – ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (মাইক্রোফাইন্যান্স লেনের জন্য রেগুলেটরি ফ্রেমওয়ার্ক) নির্দেশাবলী, 2022 সার্কুলার, নং। RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 ক্ষুদ্রঋণ গ্রহীতাদের প্রতি আচরণের অতিরিক্ত নির্দেশিকা উল্লেখ করেছে।

কোম্পানি দ্বারা গৃহীত ন্যায্য অনুশীলন কোড নিম্নলিখিত:

A. (I) ঋণের আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ:

ক) ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো একটি ভাষা হতে হবে।

খ) ঋণের আবেদনপত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য এনবিএফসি দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা অবহিত সিদ্ধান্ত নেওয়া যায়। ঋণের আবেদন ফর্মটি আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথিগুলি নির্দেশ করবে।

গ) 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।

ঘ) SCNL একটি প্রমিত সরলীকৃত তথ্যপত্রে সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার কাছে মূল্য সংক্রান্ত তথ্য প্রকাশ করবে। SCNL এবং/অথবা তার অংশীদার/এজেন্ট কর্তৃক ঋণগ্রহীতার কাছে যে কোনো ফি নেওয়া হবে তা ফ্যাক্টশিটে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। ঋণগ্রহীতাকে এমন কোনো পরিমাণ চার্জ করা হবে না যা ফ্যাক্টশিটে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা নেই।

(II) ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী/শর্ত:

কোম্পানী ঋণগ্রহীতার কাছে লিখিতভাবে আঞ্চলিক ভাষায় ঋণগ্রহীতাকে অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে বা অন্যথায়, বার্ষিক সুদের হার এবং তার আবেদনের পদ্ধতি সহ শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ জানিয়ে দেবে এবং ঋণগ্রহীতার রেকর্ডে এই শর্তাবলীর স্বীকৃতি থাকবে। কোম্পানি তার ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে বিলম্বিত অর্থপ্রদানের জন্য কোনো শাস্তিমূলক সুদ চার্জ করে না। পেনাল্টি, যদি থাকে, বিলম্বিত অর্থপ্রদানের জন্য, পুরো ঋণের

পরিমাণের উপর নয় বরং অতিরিক্ত অর্থের উপর প্রযোজ্য হবে এবং ঋণ গ্রহীতাদেরকে ঋণ চুক্তিতে মোটা অক্ষরের মাধ্যমে তা জানানো হবে।

কোম্পানি ঋণের অনুমোদন/বিতরণের সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতার কাছে ঋণ চুক্তিতে বর্ণিত সমস্ত বিবরণের একটি অনুলিপি সহ ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো স্থানীয় ভাষায় ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি প্রদান করবে।

(III) শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ:

ক) কোম্পানী ঋণ গ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় নোটিশ দেবে যেমনটি ঋণগ্রহীতার অর্থ প্রদানের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবার চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীতে যেকোন পরিবর্তনের বিষয়ে ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারে। কোম্পানি সুদের পরিবর্তন নিশ্চিত করবে, হার এবং চার্জ শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে প্রভাবিত হয়। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

খ) চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার / স্থগিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।

গ) যদি কোম্পানী প্রদত্ত ঋণের বিপরীতে কোনো জামানত গ্রহণ করে, তবে এটি সমস্ত বকেয়া পরিশোধ বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পরে ছেড়ে দেওয়া হবে, কোম্পানির বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনো দাবির জন্য কোনো বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে। ঋণগ্রহীতা 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/প্রদান না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী।

(IV) সাধারণ:

ক) কোম্পানি ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না নতুন তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, আমাদের নজরে আসে)।

খ) ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, কোম্পানির সম্মতি বা অন্যথায় যেমন আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।

গ) SCNL কর্মচারী বা আউটসোর্সড এজেন্সির (যদি থাকে) কর্মচারীদের দ্বারা যেকোন অনুপযুক্ত আচরণের জন্য SCNL দায়ী থাকবে এবং আমাদের গ্রাহকদের সময়মত অভিযোগের প্রতিকার প্রদান করবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে মোকাবেলা করার জন্য কর্মীদের পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত করা হয়েছে।

ঘ) গ্রাহক সুরক্ষার একটি পরিমাপ হিসাবে এবং এছাড়াও ব্যাঙ্ক এবং NBFC-এর ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা বিভিন্ন ঋণের অগ্রিম পরিশোধের ক্ষেত্রে অভিন্নতা আনার জন্য, এটি পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যে NBFC গুলি সমস্ত ফ্লোটিং-এ ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি চার্জ করবে না। স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের অনুমোদিত করা মেয়াদী ঋণের হার। SCNL দ্বারা প্রদত্ত ঋণের উপর

কোন প্রাক-প্রদান জরিমানা থাকবে না। বিলম্বিত অর্থপ্রদানের জন্য জরিমানা, যদি থাকে, ঋণের সম্পূর্ণ পরিমাণের উপর নয় বরং অতিরিক্ত অর্থের উপর প্রয়োগ করা হবে।

(V) পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব:

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ এই বিষয়ে উদ্ভূত বিরোধ নিষ্পত্তি করার জন্য সংস্থার মধ্যে উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা স্থাপন করবে। এই ধরনের ব্যবস্থা নিশ্চিত করবে যে কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হবে। পরিচালনা পর্ষদ সুষ্ঠু অনুশীলন কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার কার্যকারিতার পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার জন্যও প্রদান করবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে, এটি দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে।

(VI) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা:

পরিচালনা পর্ষদে, কোম্পানি তার গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, তার শাখায়/স্থানে যেখানে ব্যবসা লেনদেন করা হয়, নিম্নলিখিত তথ্যগুলি বিশিষ্টভাবে প্রদর্শন করবে:

ক) অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল ঠিকানা) যা কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য জনগণের কাছে যেতে পারে।

খ) যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তি করা না হয়, তাহলে গ্রাহক আরবিআই-এর ডিএনবিএস-এর আঞ্চলিক অফিসের অফিসার-ইন-চার্জের কাছে আবেদন করতে পারেন (সম্পূর্ণ যোগাযোগের বিবরণ সহ), যার এখতিয়ারের অধীনে নিবন্ধিত অফিস কোম্পানি পড়ে।

(VII) নোডাল অফিসার/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার:

যেহেতু নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানিগুলির জন্য RBI-এর ন্যায্যপাল স্কিমের আওতায়, 2018 কোম্পানি তার ক্লায়েন্ট অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া আপডেট করবে যাতে RBI ওমবডসম্যান স্কিমের দ্বারা নির্দিষ্ট নির্দেশিকা অন্তর্ভুক্ত করা যায় এবং নোডাল অফিসার/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিয়োগ করা হবে . একই কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা অনুমোদিত হবে.

(VIII) এনবিএফসি দ্বারা নেওয়া অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ:

- (a) কোম্পানির বোর্ড একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে প্রাসঙ্গিক কারণগুলি যেমন তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়াম বিবেচনা করে এবং ঋণ ও অগ্রিমের জন্য চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের জন্য পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের সুদের হারের জন্য ভিন্ন ভিন্ন হার চার্জ করার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং

অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

- (b) সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জ নেওয়ার যুক্তিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে বা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রে প্রকাশিত হবে। যখনই সুদের হারে কোন পরিবর্তন হয় তখনই এইভাবে প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে।
- (c) সুদের হার বার্ষিক হার হতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে। সুদের হার বা অন্য কোনো চার্জের কোনো পরিবর্তন আগে থেকেই ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে এবং এই পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে।

(IX) এনবিএফসি দ্বারা অতিরিক্ত সুদ নেওয়ার অভিযোগ:

কোম্পানি অত্যধিক হার চার্জ করবে না এবং তার ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে কোম্পানির ধার্যকৃত হার বাজারের প্রচলিত অবস্থা, তহবিলের খরচ, পরিচালন খরচ এবং নিয়ন্ত্রকের কাছ থেকে প্রবিধান ও শর্তাবলী সাপেক্ষে হবে। কোম্পানির বোর্ড সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করবে। এই ক্ষেত্রে ঋণের শর্তাবলীর ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা সম্পর্কে ন্যায্য অনুশীলন কোডে নির্দেশিত নির্দেশিকাগুলিকে বিবেচনায় রাখতে হবে।

B. উপরের মত সাধারণ নীতিগুলি ছাড়াও, কোম্পানি নিম্নলিখিত ন্যায্য অনুশীলনগুলি গ্রহণ করবে যা তার ঋণ ব্যবসা এবং নিয়ন্ত্রক কাঠামোর জন্য নির্দিষ্ট।

i সাধারণ:

ক. আঞ্চলিক ভাষায় FPC কোম্পানির কর্পোরেট অফিস, আঞ্চলিক এবং শাখা প্রাপ্ত সহ তার সমস্ত অফিসে প্রদর্শিত হবে। এটি বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেওয়া হবে।

খ) একটি বিবৃতি স্থানীয় ভাষায় তৈরি করা হবে এবং কোম্পানির দ্বারা তার প্রাপ্তি এবং ঋণ কার্ডে প্রদর্শিত হবে যাতে স্বচ্ছতা এবং ন্যায্য ঋণের অনুশীলনের প্রতি তার প্রতিশ্রুতি প্রকাশ করা হয়,

গ). ঋণগ্রহীতাদের আয়, ব্যয় এবং বিদ্যমান ঋণের বিষয়ে প্রয়োজনীয় অনুসন্ধান করার জন্য মাঠ কর্মীদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।

ঘ). প্রশিক্ষণ যদি থাকে, ঋণগ্রহীতাদের দেওয়া হবে বিনামূল্যে। মাঠ পর্যায়ের কর্মীদের এই ধরনের প্রশিক্ষণ প্রদানের জন্য প্রশিক্ষিত করা হবে এবং ঋণ গ্রহীতাদের ঋণ I অন্যান্য পণ্য সম্পর্কিত পদ্ধতি এবং সিস্টেম সম্পর্কে সম্পূর্ণ সচেতন করা হবে,

ঙ) কোম্পানির দ্বারা নির্ধারিত সুদের কার্যকর হার এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা তার সমস্ত অফিসে এবং এটির দ্বারা জারি করা সাহিত্যে (আঞ্চলিক ভাষায়) এবং এর ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে,

চ. একটি ঘোষণা যে কোম্পানি অনুপযুক্ত কর্মীদের আচরণ প্রতিরোধের জন্য দায়বদ্ধ থাকবে এবং সময়মত অভিযোগের নিষ্পত্তি ঋণ চুক্তিতে এবং তার অফিস/শাখা প্রাঙ্গণে প্রদর্শিত FPC-তে করা হবে।

ছ) RBI-এর KYC নির্দেশিকা মেনে চলতে হবে। ঋণগ্রহীতাদের পরিশোধের ক্ষমতা নিশ্চিত করার জন্য যথাযথ পরিশ্রম করা হবে।

জ. নন-ক্রেডিট পণ্য ইস্যু করা ঋণগ্রহীতাদের সম্পূর্ণ সম্মতিতে হবে এবং এই ধরনের পণ্যের জন্য ফি কাঠামো স্পষ্টভাবে লোন কার্ডেই ঋণগ্রহীতার কাছে জানানো হবে।

ঝ) সমস্ত অনুমোদন এবং ঋণ বিতরণ শুধুমাত্র একটি কেন্দ্রীয় অবস্থানে করা হবে এবং একাধিক ব্যক্তি এই ফাংশনে জড়িত থাকবে। উপরন্তু, বিতরণ ফাংশনের নিবিড় তত্ত্বাবধান থাকবে।

ঞ) ঋণের আবেদনের পদ্ধতি যাতে জটিল না হয় এবং পূর্ব-নির্ধারিত সময় কাঠামো অনুযায়ী ঋণ বিতরণ করা হয় তা নিশ্চিত করার জন্য পর্যাপ্ত পদক্ষেপ নেওয়া হবে।

ii. গ্রুপ লোন আবেদনপত্র/লোন কার্ডে প্রকাশ:

ক). কোম্পানির একটি বোর্ড অনুমোদিত, ঋণ চুক্তির আদর্শ ফর্ম থাকবে। ঋণ চুক্তিটি আঞ্চলিক ভাষায় হতে হবে।

খ). ঋণ চুক্তিতে নিম্নলিখিতটি প্রকাশ করা হবে।

1. ঋণের সমস্ত শর্তাবলী,
2. মূল্য নির্ধারণের নীতিতে ঋণের মূল্য আলাদাভাবে দেওয়া হয়েছে।
3. বিলম্বিত অর্থপ্রদানের জন্য জরিমানা, যদি থাকে, ঋণের সম্পূর্ণ পরিমাণের উপর নয়, অতিরিক্ত অর্থের উপর প্রয়োগ করা হবে,
4. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে কোন নিরাপত্তা আমানত/মার্জিন সংগ্রহ করা হচ্ছে না,
5. ঋণের অনুদান এবং প্রথম কিস্তির পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যে স্থগিতের সময়কাল।
6. একটি নিশ্চয়তা যে ঋণগ্রহীতার ডেটার গোপনীয়তাকে সম্মান করা হবে।

গ). ঋণ কার্ড নিম্নলিখিত বিবরণ প্রতিফলিত হবে:

1. কার্যকর সুদের হার (ROI) চার্জ করা হয়েছে
2. ঋণের সাথে সংযুক্ত অন্যান্য সকল শর্তাবলী
3. তথ্য যা পর্যাপ্তভাবে ঋণগ্রহীতাকে সনাক্ত করে এবং কোম্পানির দ্বারা প্রাপ্ত কিস্তি এবং চূড়ান্ত নিষ্কাশন সহ সমস্ত পরিশোধের স্বীকৃতি।
4. লোন কার্ডে কোম্পানীর দ্বারা সেট আপ করা অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার প্রধানত উল্লেখ থাকবে

এবং নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগ নম্বরও

5. ইস্যু করা নন-ক্রেডিট পণ্যগুলি ঋণগ্রহীতার সম্পূর্ণ সম্মতিতে হতে হবে এবং ফি কাঠামো লোন কার্ডেই জানাতে হবে।

6. লোন কার্ডের সমস্ত এন্ট্রি স্থানীয় ভাষায় হতে হবে।

iii. পুনরুদ্ধারের অ-জবরদস্তি পদ্ধতি:

ক). পুনরুদ্ধার সাধারণত শুধুমাত্র একটি কেন্দ্রীয় মনোনীত জায়গায় করা হবে। ঋণগ্রহীতা ২ বা ততোধিক ধারাবাহিক অনুষ্ঠানে কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হলেই মাঠ কর্মীদেরকে ঋণগ্রহীতার বাসস্থান বা কাজের জায়গায় পুনরুদ্ধার করার অনুমতি দেওয়া হবে।

খ). কোম্পানী নিশ্চিত করবে যে ফিল্ড স্টাফ এবং তাদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ এবং তত্ত্বাবধানের জন্য সিস্টেম দ্বারা আচরণবিধির বিষয়ে একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি রয়েছে। কোম্পানী ফিল্ড স্টাফদের জন্য প্রয়োজনীয় ন্যূনতম যোগ্যতা নির্ধারণ করবে এবং গ্রাহকদের সাথে মোকাবিলা করার জন্য তাদের জন্য চিহ্নিত প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ সরঞ্জাম থাকবে। ফিল্ড স্টাফদের প্রশিক্ষণের মধ্যে কোনো আপত্তিজনক বা জোরপূর্বক ঋণ আদায় I পুনরুদ্ধারের অনুশীলন গ্রহণ না করে ঋণগ্রহীতাদের প্রতি উপযুক্ত আচরণ গড়ে তোলার কর্মসূচি অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

গ). কর্মীদের জন্য ক্ষতিপূরণের পদ্ধতিগুলি কেবলমাত্র সংগৃহীত ঋণের সংখ্যা এবং পুনরুদ্ধারের হারের চেয়ে পরিষেবার ক্ষেত্র এবং ঋণগ্রহীতার সন্তুষ্টির উপর বেশি জোর দিতে হবে। ফিল্ড স্টাফদের আচরণবিধি মেনে না চলার ক্ষেত্রেও জরিমানা আরোপ করা হবে। সাধারণত, সংবেদনশীল এলাকায় পুনরুদ্ধারের জন্য শুধুমাত্র কর্মচারী এবং আউট সোর্সড রিকভারি এজেন্টদের ব্যবহার করা হবে।

ঘ). SCNL-এর কাছে ঋণগ্রহীতাদের সনাক্তকরণের জন্য একটি ব্যবস্থা রয়েছে যারা ঋণ পরিশোধ সংক্রান্ত সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছেন, এই ধরনের ঋণগ্রহীতাদের সাথে জড়িত এবং তাদের উপলব্ধ উপায় সম্পর্কে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদানের জন্য। ঋণ বিতরণের সময় ঋণগ্রহীতাকে এই ব্যবস্থার বিশদ বিবরণ প্রদান করা হবে।

ঙ). SCNL ঋণ পুনরুদ্ধার সম্পর্কিত নিম্নোক্ত নির্দেশিকা অনুসরণ করবে। ঋণগ্রহীতা এবং RE এর সাথে পারস্পরিক সম্মত কেন্দ্রীয়ভাবে মনোনীত স্থানে পুনরুদ্ধার ঘটবে (যদি ঋণগ্রহীতা পরপর দুই বা ততোধিক অনুষ্ঠানে কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হয় তবে দ্বারে দ্বারে পুনরুদ্ধার করা যেতে পারে)। SCNL পুনরুদ্ধারের জন্য কোন কঠোর পদ্ধতিতে জড়িত হবে না। পূর্বোক্তের সাধারণ প্রয়োগকে সীমাবদ্ধ না করে, নিম্নলিখিত অনুশীলনগুলি কঠোর হিসাবে বিবেচিত হবে:

- হুমকি বা অপমানজনক ভাষা ব্যবহার
- ক্রমাগতভাবে ঋণগ্রহীতাকে কল করা এবং/অথবা সকাল ৯টার আগে এবং সন্ধ্যা ৬টার পরে ঋণগ্রহীতাকে কল করা।
- ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু বা সহকর্মীদের হয়রানি করা
- ঋণগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করা
- ঋণগ্রহীতা বা ঋণগ্রহীতার পরিবার/সম্পদ/খ্যাতির ক্ষতি করার জন্য সহিংসতা বা অন্যান্য অনুরূপ উপায় ব্যবহার বা ব্যবহারের হুমকি
- ঋণের পরিমাণ বা পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা

iv. গ্রাহক সুরক্ষা উদ্যোগ:



ক) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে বৃহত্তর সম্পদ JLG গঠনে পেশাদার ইনপুট এবং গ্রুপ গঠনের পরে সক্ষমতা বৃদ্ধি এবং ক্ষমতায়নের জন্য উপযুক্ত প্রশিক্ষণ এবং দক্ষতা উন্নয়ন কার্যক্রমে নিবেদিত।

খ) কোম্পানী তার ঋণগ্রহীতাদের অথবা সুস্পষ্ট খরচের বিপদ সম্পর্কে শিক্ষিত করার পাশাপাশি তার ঋণদানের কার্যকলাপে বিচক্ষণ এবং দায়িত্বশীল হবে।

উল্লিখিত প্রক্রিয়ার কোনো ত্রুটি সংশ্লিষ্ট কর্মীদের বিরুদ্ধে গুরুতর শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

Name	Designation	Signature
Anil Kwatra	Head-Operational Excellence & Innovation	
Dhiraj Jha	Chief Risk Officer	