



## SATIN Creditcare Network Limited

### Document Control

<b>Document Name</b>	<b>Policy on Fair Practices Code (FPC) - Bengali</b>
<b>Document Reference Number</b>	17
<b>Version Number</b>	6.3
<b>Created by</b>	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra
<b>Reviewed by</b>	Vikas Umrao
<b>Approved by</b>	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Kumar Gupta
<b>Effective From</b>	01/04/2025

### Revision History

<b>Date</b>	<b>Version</b>	<b>Description (First Release/Revision)</b>	<b>Created By</b>	<b>Reviewed by</b>	<b>Approved by</b>	<b>Board Approval</b>
10/12/2024	6.3	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Gupta	12/03/2025
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

### গোপনীয়তার বিবৃতি

এই ডকুমেন্টটি গোপনীয় এবং এখানে প্রদত্ত তথ্যগুলি সাটিন ক্রেডিটকেয়ার নেটওয়ার্ক লিমিটেড (SCNL)-এর মালিকানাধীন এবং গোপনীয়, যা SCNL-এর বাইরে প্রকাশ, স্থানান্তর বা নকল করা যাবে না, সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে এর বর্ণিত উদ্দেশ্য ছাড়া অন্য কোনো উদ্দেশ্যে ব্যবহার করা যাবে না। সাটিন ক্রেডিটকেয়ার নেটওয়ার্ক লিমিটেড এর সুস্পষ্ট লিখিত অনুমতি ব্যতীত এই তথ্যগুলির সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে কোনো প্রকার ব্যবহার বা প্রকাশ নিষিদ্ধ।

## ভূমিকা

26 শে মার্চ 2012 তারিখে, ঋণ প্রদানের সাথে সংশ্লিষ্ট সমস্ত নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানির (NBFCs) জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড (FPC) এর রূপরেখা দিয়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (RBI) সার্কুলার নং RBI/2011-12/470 জারি করেছে। FPC ডকুমেন্টটি RBI-এর 1লা সেপ্টেম্বর, 2016 তারিখের মাস্টার নির্দেশনা DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 এর সাথে সঙ্গতি রেখে আপডেট করা হয়েছে, এবং পদ্ধতিগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ NBFC-এর জন্য 2016-এর নির্দেশনা মোতাবেক সংশোধন করা হয়েছে।

ক্ষুদ্রঋণ ঋণের জন্য নিয়ন্ত্রক কাঠামোর উপর সর্বশেষ RBI সার্কুলার (2022) অনুসারে, ক্ষুদ্রঋণ গ্রহীতাদের প্রতি অতিরিক্ত নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। 2023 সালে, RBI স্কেল বেজড রেগুলেশন (SBR) ফ্রেমওয়ার্কও চালু করেছে, আকার, কার্যক্রম এবং আরও উপযুক্ত নিয়ন্ত্রণমূলক পদ্ধতির জন্য ঝুঁকি প্রোফাইলের উপর ভিত্তি করে NBFC-কে কয়েকটি ভাগে বিভক্ত করা হয়েছে।

সার্টিন ক্রেডিটকেয়ার নেটওয়ার্ক লিমিটেড (কোম্পানি) এই নির্দেশনাগুলি মেনে চলতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। নীচে সার্টিন ক্রেডিটকেয়ার নেটওয়ার্ক লিমিটেড (SCNL) প্রণীত ন্যায্য অনুশীলন কোডগুলি বর্ণিত হয়েছে:

### 1. ঋণের আবেদন এবং প্রক্রিয়াকরণ

- **ঋণের আবেদনের তথ্য:** ঋণের আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত এমন সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে। এর ফলে ঋণগ্রহীতা অন্যান্য NBFCs প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে তুলনা করে, জেনেবুঝে সিদ্ধান্ত নিতে পারবেন। ফর্মটিতে আবেদনের সাথে জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের কথাও উল্লেখ থাকবে।
- **প্রাপ্তি স্বীকার পদ্ধতি:** SCNL সমস্ত ঋণ আবেদনের প্রাপ্তি স্বীকার করার জন্য একটি সিস্টেম বাস্তবায়ন করবে। উক্ত প্রাপ্তি স্বীকারে ঋণের আবেদনগুলি যে সময়সীমার মধ্যে প্রক্রিয়াকরণ করা হবে তাও উল্লেখ থাকবে।
- **আর্থিক বিবরণ:** SCNL সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদেরকে একটি আদর্শ, সহজতর তথ্যপত্রে আর্থিক পরিমাণ সম্পর্কিত তথ্য প্রদান করবে। SCNL এবং/অথবা এর অংশীদার/এজেন্টদের দ্বারা যে ফি নেওয়া হবে তা তথ্যপত্রে (KFS) স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে। তথ্যপত্রে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা নেই ঋণগ্রহীতার থেকে এমন কোনো চার্জ কাটা হবে না।

### 2. ঋণের পরিমাণ নির্ধারণ এবং মেয়াদ/শর্ত

- **ঋণের শর্তাবলী অবহিত করা:** SCNL অনুমোদনকৃত ঋণের পরিমাণ এবং এর শর্তাবলী, এর মধ্যে বার্ষিক সুদের হার এবং এর আবেদনের পদ্ধতি, ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন একটি ভাষায় লিখিতভাবে জানাবে। এটি একটি অনুমোদন পত্র বা অন্যান্য উপায়ে করা হবে এবং এই শর্তাবলীর বিষয়ে ঋণগ্রহীতার সম্মতি রেকর্ড করা হবে।
- **জরিমানা সুদ ও জরিমানা:** অর্থ পরিশোধে বিলম্ব হলে SCNL কোনো জরিমানা সুদ আদায় করে না। অর্থ পরিশোধে বিলম্বের জরিমানা শুধুমাত্র বকেয়া পরিমাণের উপর প্রযোজ্য হবে, সম্পূর্ণ ঋণের পরিমাণের উপর নয়। এই বিষয়ে ঋণগ্রহীতাদের ঋণ চুক্তিতে হাইলাইট করে জানানো হবে।
- **ঋণ চুক্তির কাগজপত্র:** ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময়, চুক্তিতে উল্লেখিত সমস্ত রেফারেন্স সহ, বিশেষত স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন একটি ভাষায় SCNL ঋণ চুক্তির একটি কপি প্রদান করবে।

### 3. ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলীতে পরিবর্তন

- **পরিবর্তনের নোটিশ:** বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবার চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, ইত্যাদি সহ মেয়াদ ও শর্তাবলীতে যেকোন পরিবর্তনের বিষয়ে SCNL স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন একটি ভাষায় ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করবে। এই পরিবর্তনগুলি সম্ভাব্যভাবে কার্যকর করা হবে, এবং এই শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে। চুক্তির অধীনে অর্থ পরিশোধ বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার বা ত্বরান্বিত করার যে কোনও সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে হবে।
- **জামানত হস্তান্তর:** যদি SCNL ঋণের জন্য কোনো জামানত গ্রহণ করে, তাহলে সমস্ত বকেয়া পরিশোধ বা বকেয়া ঋণের পরিমাণ নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে তা ফেরত দেওয়া হবে। এটি ঋণগ্রহীতা থেকে SCNL-এর অন্য কোনও দাবির জন্য যে কোনও বৈধ অধিকার বা পূর্বস্বত্ত্ব সাপেক্ষে। যদি সেট-অফের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবিগুলির সম্পূর্ণ বিবরণ এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি বা পরিশোধ না করা পর্যন্ত SCNL যে শর্তে জামানত সংরক্ষণ করবে তা অবহিত করা হবে। বর্তমানে SCNL কোনো ঋণের বিপরীতে কোনো বন্ধক/জামানত নেয় না।

### 4. সাধারণ

- **হস্তক্ষেপ না করা:** ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত SCNL ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে। এর মধ্যে এমন পরিস্থিতি রয়েছে যেখানে ঋণগ্রহীতা পূর্বে প্রকাশ করেনি এমন তথ্য আমাদের নজরে আসা।
- **অ্যাকাউন্ট হস্তান্তর:** ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে তাদের অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের অনুরোধ পাওয়ার পর, SCNL অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে তার সম্মতি বা আপত্তি জানাবে। এই ধরনের হস্তান্তর আইন অনুযায়ী স্বচ্ছ চুক্তির শর্তানুযায়ী পরিচালিত হবে।
- **দায়িত্ব এবং জবাবদিহিতা:** একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তা হিসাবে, SCNL তার কর্মী এবং যে কোনও আউটসোর্স এজেন্সির কার্যক্রম, আচরণ এবং ব্যবহারের জন্য দায়ী এবং জবাবদিহিতা করবে। SCNL সময়মত অভিযোগের ব্যবস্থা গ্রহণ এবং ক্লায়েন্টদের সাথে যথাযথভাবে যোগাযোগ করার জন্য সমস্ত কর্মীর পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ নিশ্চিত করবে।
- **প্রাক-পেমেন্ট এবং জরিমানা:** গ্রাহকদের রক্ষা করতে এবং ব্যাঙ্ক এবং অন্যান্য NBFC-এর সাথে অভিন্নতা নিশ্চিত করতে, SCNL পৃথক ঋণগ্রহীতার জন্য অনুমোদিত সমস্ত ফ্লোটিং রেট মেয়াদী ঋণের জন্য ফোরক্লোজার চার্জ বা প্রাক-পেমেন্ট জরিমানা করবে না। SCNL প্রদত্ত ঋণের উপর কোন প্রাক-পেমেন্ট জরিমানা থাকবে না। অর্থ পরিশোধে বিলম্বের জরিমানা শুধুমাত্র বকেয়া পরিমাণের উপর প্রযোজ্য হবে, সম্পূর্ণ ঋণের পরিমাণের উপর নয়।

### 5. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব

- **অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করা:** SCNL-এর পরিচালনা পর্ষদ বিরোধ নিষ্পত্তির জন্য সংস্থায় একটি কার্যকর অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করবে। এই প্রক্রিয়া নিশ্চিত করবে SCNL কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চ স্তরে অবহিত করে সমাধান করা।
- **অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার:** SCNL ক্লায়েন্টের সুবিধার জন্য সমস্ত শাখা এবং ব্যবসায়িক স্থানে অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল ঠিকানা) স্পষ্টভাবে নির্ধারিত স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করবে। যদি কোনো

অভিযোগ বা বিরোধ এক মাসের মধ্যে সমাধান না করা হয়, তাহলে গ্রাহকরা প্রদত্ত সম্পূর্ণ ঠিকানায় RBI-এর DNBS-এর আঞ্চলিক অফিসের অফিসার-ইন-চার্জের কাছে আবেদন করতে পারবে।

- **প্রধান নোডাল অফিসার/নোডাল অফিসার:** নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানিগুলির জন্য RBI-এর সমন্বিত ন্যায্যপাল স্কিম, 2021-এর অধীনে, SCNL একটি প্রধান নোডাল অফিসার/নোডাল অফিসার নিয়োগ করবে, এই স্কিমের নির্দেশনা, পরিচালনা পর্ষদ অনুমোদিত এই অ্যাপয়েন্টমেন্ট অনুযায়ী।
- **পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা এবং রিপোর্টিং:** বোর্ড ন্যায্য অনুশীলন কোড অনুসরণ এবং বিভিন্ন ব্যবস্থাপনা স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতার পর্যায়ক্রমিকভাবে পর্যালোচনা সম্পাদন করবে। এই পর্যালোচনাগুলির একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বোর্ডে জমা দেওয়া হবে।

## 6. অত্যধিক সুদ নিয়ন্ত্রণ এবং অভিযোগ

- **সুদ হারের মডেল:** তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো বিষয়গুলির উপর ভিত্তি করে SCNL একটি বোর্ড-অনুমোদিত সুদের হার মডেল তৈরি করবে। এই মডেলটি ঋণের সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হারে এবং বিভিন্ন ঋণগ্রহীতার জন্য সুদের হারে ভিন্নতার কারণ আবেদনপত্র এবং অনুমোদনপত্রে শেয়ার করা হবে।
- **সুদের হারে স্বচ্ছতা:** সুদের হার এবং ভিন্ন সুদের হার এবং চার্জের কারণ SCNL-এর ওয়েবসাইটে বা সংবাদপত্রে পাওয়া যাবে। যখনই পরিবর্তন হবে তখন এই তথ্য আপডেট করা হবে।
- **বার্ষিক সুদের হার:** সুদের হার হবে বার্ষিক যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক ধারণা পান। সুদের হার বা চার্জের কোন পরিবর্তন হলে অগ্রিম জানানো হবে এবং শুধুমাত্র পরবর্তীতে প্রযোজ্য হবে।
- **ন্যায্য সাদের হার:** SCNL অতিরিক্ত সুদের হার কাটবে না। বাজারের অবস্থা, তহবিলের খরচ, এবং নিয়ন্ত্রকের শর্ত অনুযায়ী সুদের হার প্রযোজ্য হবে। সুদের হার, ফি এবং চার্জ নির্ধারণের জন্য বোর্ড অভ্যন্তরীণ নিয়ম নির্ধারণ করবে, স্বচ্ছতা নিশ্চিত করবে।

## 7. সাধারণ ন্যায্য নীতি

- **FPC প্রদর্শন:** ন্যায্য অনুশীলন কোড (FPC) সমস্ত SCNL অফিসে এবং অফিসিয়াল ওয়েবসাইটে স্থানীয় ভাষায় প্রদর্শিত হবে।
- **স্বচ্ছতার প্রতিশ্রুতি:** অফিস প্রাঙ্গণে এবং ঋণ কার্ডে স্থানীয় ভাষায় একটি বিবৃতি প্রদর্শিত হবে, যা স্বচ্ছতা এবং ন্যায্য ঋণের অনুশীলনের প্রতি অঙ্গীকার।
- **কর্মী প্রশিক্ষণ:** ঋণগ্রহীতাদের আয়, ব্যয় এবং চলমান ঋণ পরীক্ষা করার জন্য মাঠ কর্মীদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে। ঋণগ্রহীতাদের জন্য যেকোন প্রশিক্ষণ বিনামূল্যে হবে, যাতে তারা ঋণের প্রক্রিয়াটি বুঝতে পারে।
- **সুদের হার এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রদর্শন:** কার্যকর সুদের হার এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সমস্ত অফিসে, ভাষায় (স্থানীয় ভাষায়) এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।
- **জবাবদিহিতার ঘোষণা:** কর্মীদের অনুপযুক্ত আচরণ রোধ করার জন্য এবং অফিসে প্রদর্শিত ঋণ চুক্তি এবং FPC-তে সময়মত অভিযোগ নিষ্পত্তি নিশ্চিত করার জন্য SCNL এর দায়িত্ব নিবে।
- **KYC অনুসরণ:** RBI-এর KYC নির্দেশনা অবশ্যই অনুসরণ করতে হবে। ঋণগ্রহীতাদের পরিশোধের ক্ষমতা মূল্যায়নের জন্য যথাযথ মূল্যায়ন করা হবে।

- **নন-ক্রেডিট পণ্য:** নন-ক্রেডিট পণ্য ইস্যু করার জন্য ঋণগ্রহীতার সম্মতি প্রয়োজন এবং ফি কাঠামো ঋণ কার্ডে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।
- **কেন্দ্রীয় ঋণ বিতরণ:** সমস্ত ঋণ অনুমোদন এবং বিতরণ একটি কেন্দ্রীয় অবস্থানে করা হবে যাতে একাধিক লোক উপস্থিত থাকবে, ঘনিষ্ঠ তত্ত্বাবধান নিশ্চিত করে।
- **কার্যকরী ঋণ আবেদন প্রক্রিয়া:** ঋণের আবেদন প্রক্রিয়া যেন সহজ এবং সময়মতো বিতরণ করা হয় তা SCNL নিশ্চিত করবে।

#### 8. অনুমোদন পত্র সহ প্রতিশ্রুতি নোটিস/ঋণ কার্ড প্রকাশ

- **আদর্শ ঋণ চুক্তি:** SCNL-এর একটি বোর্ড-অনুমোদিত, ঋণ চুক্তির আদর্শ ফর্ম থাকতে হবে। ঋণ চুক্তিটি আঞ্চলিক ভাষায় হতে হবে।
- **ঋণ চুক্তি ও অনুমোদন পত্রের বিবরণ:** ঋণ চুক্তিতে ঋণের সমস্ত শর্তাবলী, কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS), SCNL মূল্য নীতিতে উল্লিখিত আর্থিক বিবরণ এবং বিলম্বিত অর্থপ্রদানের জন্য জরিমানার বিবরণ অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যা শুধুমাত্র বকেয়া অর্থের উপর প্রযোজ্য হবে, সম্পূর্ণ ঋণের উপর নয়। এটি নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে কোনো জামানত/মার্জিন সংগ্রহ করা হয়নি, ঋণ বিতরণ এবং প্রথম পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যবর্তী সময়কালের উল্লেখ এবং ঋণগ্রহীতার ডেটার গোপনীয়তা নিশ্চিত করবে।
- **ঋণ কার্ডের বিবরণ:** ঋণ কার্ডে উল্লেখ থাকবে কার্যকর হওয়া সুদের হার (ROI), ঋণের সাথে সংশ্লিষ্ট সমস্ত শর্তাবলী এবং কিস্তি এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তি সহ সমস্ত পরিশোধের স্বীকৃতি সহ ঋণগ্রহীতাকে শনাক্ত করার তথ্য। প্রধান নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগ নম্বর সহ SCNL অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থাপনা উল্লেখ করবে। ইস্যু করা যেকোনো নন-ক্রেডিট পণ্যের জন্য ঋণগ্রহীতার সম্পূর্ণ সম্মতির প্রয়োজন হবে এবং ফি কাঠামো ঋণ কার্ডে জানানো হবে। ঋণ কার্ডের সমস্ত তথ্য থাকবে স্থানীয় ভাষায়।

#### 9. পুনরুদ্ধারের অ-জবরদস্তিমূলক পদ্ধতি

- **কেন্দ্রীয় পুনরুদ্ধার পদ্ধতি:** সাধারণত একটি মনোনীত কেন্দ্রীয় অবস্থানে পুনরুদ্ধার কার্যক্রম পরিচালিত হবে। মাঠ কর্মীরা ঋণগ্রহীতার বাসস্থান বা কর্মস্থলে অর্থ সংগ্রহ করবে শুধুমাত্র যদি ঋণগ্রহীতা পরপর দুই বা ততোধিক বার কেন্দ্রীয় অবস্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হয়।
- **আচরণবিধি ও প্রশিক্ষণ:** কোম্পানি মাঠ কর্মী নিয়োগ, প্রশিক্ষণ এবং তত্ত্বাবধান সহ আচরণবিধি সম্পর্কিত একটি বোর্ড-অনুমোদিত নীতি বজায় রাখবে। মাঠ কর্মীদের জন্য ন্যূনতম যোগ্যতা প্রতিষ্ঠিত হবে, এবং উপযুক্ত প্রশিক্ষণ টুলস চিহ্নিত করা হবে। প্রশিক্ষণ কর্মসূচীতে ঋণগ্রহীতাদের প্রতি সম্মানজনক আচরণে উৎসাহিত করা এবং কোনো অপমানজনক বা জবরদস্তিমূলক ঋণ আদায়ের অভ্যাস পরিত্যাগের বিষয়ে গুরুত্ব আরোপ করে।
- **কর্মীদের পারিশ্রমিক এবং জরিমানা:** কর্মীদের পারিশ্রমিকে পরিষেবার মান এবং ঋণ সংগ্রহের সংখ্যা এবং পুনরুদ্ধারে ঋণগ্রহীতার সন্তুষ্টির বিষয়টি অগ্রাধিকার পাবে। আচরণবিধি না মানলে জরিমানা করা হবে। সাধারণত, শুধুমাত্র কর্মচারীদের, আউটসোর্সড পুনরুদ্ধারকারী এজেন্ট নয়, স্পর্শকাতর এলাকায় পুনরুদ্ধারের জন্য ব্যবহার করা হবে।
- **ঋণগ্রহীতাদের সম্মুখীন হওয়া সমস্যায় সহায়তা:** SCNL-এর একটি ব্যবস্থা রয়েছে যাতে ঋণগ্রহীতাদের ঋণ পরিশোধে কোনো সমস্যা, এর সাথে সম্পর্কিত এবং উপলব্ধ পদ্ধতি সম্পর্কে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করে। ঋণ বিতরণের সময় ঋণগ্রহীতাদের এই পদ্ধতি সম্পর্কে বিস্তারিত জানানো হবে।

- **ঋণ পুনরুদ্ধারের নির্দেশনা:** ঋণগ্রহীতা এবং পুনরুদ্ধারকারী ( রিকভারি এক্সিকিউটিভ, RE) এর সাথে পারস্পরিক সম্মত একটি কেন্দ্রীয়ভাবে মনোনীত স্থানে পুনরুদ্ধার করা হবে। যদি ঋণগ্রহীতা দুই বা ততোধিকবার পরপর কেন্দ্রীয় অবস্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হয়, তাহলে তাদের দোরগোড়ায় পুনরুদ্ধার করা হতে পারে। SCNL কোনো কঠোর পদ্ধতি অবলম্বন করে পুনরুদ্ধার করবে না। নিম্নলিখিত অনুশীলনগুলি কঠোর বলে বিবেচিত এবং নিষিদ্ধ:
  - ক) হুমকি দেওয়া বা গালিগালাজ করা এবং ঋণগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করা
  - খ) ঋণগ্রহীতাকে অবিরাম কল করা, বা সকাল সকাল 9:00 টার আগে এবং সন্ধ্যা 6:00 টার পরে কল করা
  - গ) ঋণগ্রহীতার আত্মীয়স্বজন, বন্ধুবান্ধব বা সহকর্মীদের হয়রানি করা
  - ঘ) ঋণগ্রহীতা বা তাদের পরিবার/সম্পদ/খ্যাতির ক্ষতি করার জন্য সহিংসতা বা অন্যান্য উপায় ব্যবহার করা বা হুমকি দেওয়া
  - ঙ) ঋণের পরিমাণ বা পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা

#### 10. গ্রাহক সুরক্ষা উদ্যোগ

- **JLGs গঠন ও ক্ষমতায়ন:** SCNL বৃহত্তর সংস্থানগুলি JLG গঠনে পেশাদার ইনপুটে নিবেদিত হওয়া এবং গ্রুপগুলি গঠনের পরে সক্ষমতা বৃদ্ধি এবং ক্ষমতায়নের জন্য উপযুক্ত প্রশিক্ষণ এবং দক্ষতা উন্নয়ন কার্যক্রম নিশ্চিত করবে।
- **দায়িত্বশীল ঋণ প্রদান এবং ঋণগ্রহীতার শিক্ষা:** SCNL দায়িত্বের সাথে অর্থ প্রধান করবে এবং ঋণগ্রহীতাদের অপ্রয়োজনীয় খরচের ঝুঁকি সম্পর্কে অবহিত করবে, জেনে বুঝে আর্থিক সিদ্ধান্ত নিতে উত্সাহিত করবে।

উল্লিখিত নীতিতে কোনো বিচ্যুতি ঘটলে জড়িত কর্মীদের বিরুদ্ধে কঠোর শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

Approval Authorities Details & Signature		
Anil Kwatra	Dhiraj Jha	Gaurav Gupta
Chief Business Officer	Chief Risk Officer	Head- Process & Policy

সমাপ্ত\*\*\*