SATIN Creditcare Network Limited

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC)
Document Reference No.	14
Version Number	6.5
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra
Reviewed by	Vikas Umrao, Gaurav Gupta
Approved by	Anil Kwatra, Vikas Wadhera
Effective From	04/11/2026

Revision History

Created Date	Ver	Description (First Release/Revision)	Created by	Reviewed by	Approved by	Board Approval
30/10/2026	6.5	**Revision:** **6.4.** Loan Facilities to Persons with Disabilities and Non-Discrimination	Pravupada, Saurabh	Vikas Umrao, Gaurav Gupta	Anil Kwatra, Vikas Wadhera	
28/01/2026	6.4	**Addition:** **6.4.** Loan Facility to Physically & Visually Challenged **6.11.** Educational Eligibility and Background Verification	Pravupada, Saurabh	Vikas Umrao, Gaurav Gupta	Anil Kwatra, Vikas Wadhera	21/03/2026
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

গোপনীয়তা ঘোষণা

এই নথিখন গোপনীয় স্বভাৱৰ আৰু ইয়াত চেটিন ক্ৰেডিটকেৰ নেটৱৰ্ক লিমিটেড (SCNL)-ৰ নিজা আৰু গোপন তথ্য সন্নিবিষ্ট আছে। SCNL-ৰ লিখিত অনুমতি অবিহনে এই তথ্য SCNL-ৰ বাহিৰত কোনো ব্যক্তি বা সংস্থাৰ ওচৰত প্ৰকাশ, প্ৰেৰণ বা নকল কৰিব নোৱাৰি। লগতে, এই নথিখন ইয়াৰ নিৰ্ধাৰিত উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে সম্পূৰ্ণ বা আংশিকভাৱে অন্য কোনো কামত ব্যৱহাৰ কৰিব নোৱাৰি। SCNL-ৰ স্পষ্ট লিখিত অনুমতি অবিহনে এই তথ্যৰ সম্পূৰ্ণ বা আংশিক ব্যৱহাৰ বা প্ৰকাশ কঠোৰভাৱে নিষিদ্ধ।

1. সংক্ষিপ্ত শব্দসমূহ

এই নীতিৰ উদ্দেশ্যে তলত দিয়া সংক্ষিপ্তকৰণসমূহৰ অৰ্থ তলত দিয়া হ'ব। যদিহে প্ৰসংগই অন্য ধৰণে প্ৰয়োজন নকৰে, এই সংক্ষিপ্তকৰণসমূহ এই নথিপত্ৰৰ মাজেৰে ধাৰাবাহিকভাৱে পঢ়িব লাগিব।

সংক্ষিপ্ত শব্দ	সম্পূৰ্ণ নাম
CIC	ঋণ তথ্য সংস্থা
JLG	যৌথ দায়বদ্ধতা গোট
MFIN	মাইক্ৰ'ফাইনেন্স প্ৰতিষ্ঠান নেটৱৰ্ক
RBI	ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক
SCNL	চেটিন ক্ৰেডিটকেৰ নেটৱৰ্ক লিমিটেড
BGV	পটভূমি যাচাই
KYC	গ্ৰাহক পৰিচয় যাচাই

2. পৰিচয়

চেটিন ক্ৰেডিটকেৰ নেটৱৰ্ক লিমিটেড ("SCNL" বা "কোম্পানী") এ ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (RBI)-ৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি এই ন্যায়সংগত ব্যৱহাৰ বিধি (Fair Practices Code – FPC) গ্ৰহণ কৰিছে, যাতে ঋণ প্ৰদান আৰু ঋণ আদায় সম্পৰ্কীয় সকলো কাৰ্যকলাপত ন্যায়সংগত, স্বচ্ছ আৰু নৈতিক আচৰণ নিশ্চিত কৰা যায়। এই ন্যায়সংগত ব্যৱহাৰ বিধি সকলো অ-ব্যাংকিং वित्तीय় প্ৰতিষ্ঠান (NBFC), যাৰ ভিতৰত NBFC-মাইক্ৰ'ফাইনেন্স প্ৰতিষ্ঠানো অন্তৰ্ভুক্ত, তাৰ বাবে এক গুৰুত্বপূৰ্ণ নিয়ামক আৰু পৰিচালনামূলক প্ৰয়োজনীয়তা। ইয়াৰ মূল উদ্দেশ্য হৈছে ঋণগ্ৰহীতাৰ স্বাৰ্থ সুৰক্ষিত ৰখা আৰু দায়িত্বশীল তথা স্থায়ী ঋণ প্ৰদান পদ্ধতিক উৎসাহিত কৰা।

এই নীতিখন RBI-ৰ প্ৰযোজ্য নিৰ্দেশনা, পৰিপত্ৰ আৰু NBFC তথা মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণ ব্যৱস্থাৰ সৈতে জড়িত নিয়ম-নীতি অনুসৰি প্ৰস্তুত কৰা হৈছে। ইয়াৰ ভিতৰত মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণৰ নিয়ামক কাঠামো (Regulatory Framework for Microfinance Loans) আৰু Scale Based Regulation Framework-ও অন্তৰ্ভুক্ত। লগতে, এই নীতিত উদ্যোগখণ্ডৰ আচৰণবিধি, গ্ৰাহক সুৰক্ষাৰ নীতি আৰু স্ব-নিয়ামক সংস্থাসমূহে (SROs) নিৰ্ধাৰণ কৰা উত্তম পদ্ধতিসমূহো অনুসৰণ কৰা হৈছে।

এই নীতিৰ জৰিয়তে SCNL-এ স্বচ্ছতা, বৈষম্যহীন ব্যৱহাৰ, ঋণগ্ৰহীতাৰ সন্মান, দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদান, নৈতিক ঋণ আদায় পদ্ধতি আৰু ফলপ্ৰসূ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ প্ৰতি নিজৰ প্ৰতিশ্ৰুতি পুনৰ দৃঢ়ভাৱে প্ৰকাশ কৰিছে। বৰ্তমান আৰু সম্ভাব্য গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত এই নীতিখনে কোম্পানীৰ সকলো কৰ্মচাৰী, প্ৰতিনিধি আৰু সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ বাবে পথপ্ৰদৰ্শক হিচাপে কাম কৰিব।

3. উদ্দেশ্য

এই ন্যায়সংগত ব্যৱহাৰ বিধি (Fair Practices Code) নীতিৰ মূল উদ্দেশ্য হৈছে ঋণ প্ৰক্ৰিয়াৰ প্ৰতিটো পৰ্যায়ত ন্যায়সংগত, নৈতিক আৰু স্বচ্ছ পদ্ধতি অনুসৰণ নিশ্চিত কৰা। ইয়াৰ ভিতৰত ঋণগ্ৰহীতা বাছনি, ঋণ মূল্যায়ন, ঋণ বিতৰণ, ঋণ সেৱা, ঋণ আদায় আৰু ঋণ সমাপ্তিকৰণৰ সকলো ধাপ অন্তৰ্ভুক্ত।

বিশেষভাৱে, এই নীতিখনৰ উদ্দেশ্য হৈছে নিশ্চিত কৰা যে—

- ঋণগ্ৰহীতাসকলক সঠিক সিদ্ধান্ত ল'ব পৰাকৈ স্পষ্ট, শুদ্ধ আৰু সময়মতে তথ্য প্ৰদান কৰা হয়।
- ঋণ প্ৰদানৰ সিদ্ধান্ত দায়িত্বশীল ঋণ মূল্যায়ন আৰু ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ সামৰ্থ্যৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি লোৱা হয়, যাতে অতিৰিক্ত ঋণৰ বোজা সৃষ্টি নহয়।

Classification : INTERNAL

- সুদৰ হাৰ, মাচুল, জৰিমনা আৰু ঋণৰ সকলো চর্ত স্বচ্ছ, যুক্তিসংগত আৰু নিয়ামক নিয়ম অনুসৰি হয়।
- ঋণগ্রহীতাৰ সন্মান, ব্যক্তিগত গোপনীয়তা আৰু তথ্যৰ গোপনীয়তাক সদায় সন্মান কৰা হয়।
- ঋণ আদায়ৰ প্রক্রিয়া জোৰ-জবৰদস্তিমুক্ত, সন্মানজনক আৰু নৈতিক মানদণ্ডৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূর্ণ হয়।
- অভিযোগসমূহ সহজে উপলব্ধ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ জৰিয়তে দ্রুত আৰু ন্যায়সংগতভাৱে সমাধান কৰা হয়।

ইয়াৰ উপৰিও, এই নীতিখনে SCNL-ৰ ভিতৰত দায়বদ্ধতাৰ সংস্কৃতি গঢ়ি তোলাৰ লক্ষ্য ৰাখে। ইয়াৰ বাবে কর্মচাৰী আৰু বাহ্যিক অংশীদাৰসকলৰ পৰা আশা কৰা আচৰণৰ মানদণ্ড স্পষ্টভাৱে নির্ধাৰণ কৰা হৈছে আৰু একে সময়তে জ্যেষ্ঠ পৰিচালনাৰ তত্বাৱধান নিশ্চিত কৰা হৈছে।

4. পৰিসৰ আৰু প্রযোজ্যতা

এই ন্যায়সংগত ব্যৱহাৰ বিধি (Fair Practices Code) নীতি কোম্পানীৰ সকলো ঋণ সম্পর্কীয় আৰু গ্রাহকসকলৰ সৈতে জড়িত কার্যকলাপৰ ক্ষেত্রত প্রযোজ্য। ঋণৰ ধৰণ, কার্যক্ষেত্র, সেৱা প্রদানৰ মাধ্যম বা ঋণগ্রহীতাৰ শ্রেণী যিয়েই নহওক কিয়, এই নীতিখন সকলো ক্ষেত্রতে সমানে প্রযোজ্য হ'ব।

এই নীতিখন তলত উল্লেখ কৰা সকলৰ বাবে প্রযোজ্য—

- SCNL-এ আগবঢ়োৱা সকলো ধৰণৰ ঋণ পণ্য, যাৰ ভিতৰত মাইক্র'ফাইনেন্স ঋণ আৰু ইয়াৰ সৈতে জড়িত অন্যান্য ঋণ পণ্যসমূহ অন্তর্ভুক্ত।
- কোম্পানীৰ সকলো কর্মচাৰী, যাৰ ভিতৰত স্থায়ী, চুক্তিভিত্তিক আৰু অস্থায়ী কর্মচাৰীসকল অন্তর্ভুক্ত।
- SCNL-ৰ হৈ কাম কৰা বা SCNL-এ নিযুক্তি দিয়া সকলো এজেণ্ট, ব্যৱসায়িক প্রতিনিধি (Business Correspondents), বাহ্যিক সেৱা প্রদানকাৰী আৰু ঋণ আদায়ৰ সৈতে জড়িত কর্মীসকল।
- সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা, বর্তমানৰ গ্রাহক আৰু পূর্বৰ গ্রাহকৰ সৈতে হোৱা সকলো ধৰণৰ যোগাযোগ আৰু লেনদেন, যি গ্রাহকৰ সৈতে সম্পর্কৰ সম্পূর্ণ সময়ছোৱা জুৰি চলি থাকে।

5. শাসন ব্যৱস্থা আৰু নীতি পর্যালোচনা

এই নীতিখন Operational Excellence & Process Re-Engineering বিভাগৰ তত্বাৱধানত পৰিচালিত আৰু প্রশাসিত হ'ব। নিয়ামক পৰিৱর্তন, অডিটৰ পর্যবেক্ষণ বা ব্যৱসায়িক প্রয়োজনীয়তাৰ ভিত্তিত এই নীতিত প্রয়োজনীয় সংশোধন কৰিব পাৰি। এনে সংশোধন নির্ধাৰিত কর্তৃপক্ষ বা সমিতিৰ অনুমোদন সাপেক্ষে কার্যকৰী কৰা হ'ব। পৰিচালনা পৰিষদে (Board of Directors) বছৰত কমেও এবাৰ এই নীতিখন পর্যালোচনা কৰিব।

6. কোম্পানীয়ে গ্রহণ কৰা ন্যায়সংগত ব্যৱহাৰ বিধি

কোম্পানী ঋণ প্রদান আৰু ঋণ আদায় সম্পর্কীয় সকলো কার্যকলাপ ন্যায়সংগত, স্বচ্ছ, নৈতিক আৰু গ্রাহক-কেন্দ্রিকভাৱে পৰিচালনা কৰাৰ বাবে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। এই প্রতিশ্রুতিৰ অংশ হিচাপে, SCNL-এ তলত উল্লেখ কৰা ন্যায়সংগত ব্যৱহাৰ বিধি (Fair Practices Code - FPC) গ্রহণ কৰিছে। ঋণৰ সম্পূর্ণ সময়ছোৱাত সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা আৰু বর্তমানৰ ঋণগ্রহীতাৰ সৈতে হোৱা সকলো ধৰণৰ যোগাযোগ আৰু লেনদেন এই বিধিৰ অধীনত পৰিচালিত হ'ব।

6.1. ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্রক্রিয়াকৰণ

SCNL-এ নিশ্চিত কৰিব যে সকলো ঋণ আবেদন পত্র সম্পূর্ণ আৰু ঋণগ্রহীতাৰ স্বার্থৰ সৈতে জড়িত সকলো গুৰুত্বপূর্ণ তথ্য তাত অন্তর্ভুক্ত থাকে। আবেদন পত্রত ঋণৰ মূল বৈশিষ্ট্যসমূহ, প্রযোজ্য চর্তাৱলী, সুদ আৰু অন্যান্য খৰচৰ বিৱৰণ, লগতে আবেদন প্রক্রিয়াকৰণৰ বাবে প্রয়োজনীয় নথিপত্রসমূহ স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা থাকিব। ইয়াৰ উদ্দেশ্য হৈছে ঋণগ্রহীতাসকলক সঠিক তথ্যৰ ভিত্তিত সিদ্ধান্ত ল'বলৈ আৰু অন্য নিয়ন্ত্রিত সংস্থাই আগবঢ়োৱা ঋণৰ সৈতে তুলনা কৰিবলৈ সহায় কৰা।

কোম্পানীয়ে লাভ কৰা প্রতিটো ঋণ আবেদনৰ বাবে আনুষ্ঠানিকভাৱে প্রাপ্তি স্বীকাৰ (Acknowledgement) প্রদান কৰিব। এই প্রাপ্তি স্বীকাৰত আবেদনখন কিমান সময়ৰ ভিতৰত প্রক্রিয়াকৰণ কৰা হ'ব আৰু ঋণগ্রহীতাক সিদ্ধান্ত জনোৱা হ'ব, তাৰ সম্ভাব্য সময়সীমাও উল্লেখ কৰা থাকিব।

সুদ আৰু অন্যান্য খৰচৰ ক্ষেত্রত স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰাৰ উদ্দেশ্যে, SCNL-এ সকলো সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাক এক মানক আৰু সহজে বুজিব পৰা মূল তথ্য বিবৰণী (Key Fact Statement - KFS) প্রদান কৰিব। KFS-ত ঋণৰ মুঠ খৰচ, সুদৰ হাৰ, মাচুল আৰু SCNL অথবা ইয়াৰ অংশীদাৰ বা প্রতিনিধিক পৰিশোধ কৰিবলগীয়া অন্যান্য খৰচসমূহ

Classification | INTERNAL

স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা থাকিব। KFS-ত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ নথকা কোনো ধৰণৰ মাচুল বা খৰচ ঋণগ্ৰহীতাৰ ওপৰত আৰোপ কৰা নহ'ব।

6.2. ঋণ মূল্যায়ন আৰু চৰ্তাৱলীৰ বিষয়ে তথ্য প্ৰদান

SCNL-এ ঋণগ্ৰহীতাৰ ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ সামৰ্থ্য বিবেচনা কৰি সাৱধানতা আৰু দায়িত্বশীলতাৰে ঋণ মূল্যায়ন কৰিব। ঋণ অনুমোদিত হোৱাৰ পিছত অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ, প্ৰযোজ্য সকলো চৰ্তাৱলী, বাৰ্ষিক সুদৰ হাৰ (Annualized Interest Rate) আৰু সেই সুদ প্ৰয়োগ কৰাৰ পদ্ধতি লিখিতভাৱে ঋণগ্ৰহীতাক জনোৱা হ'ব। এই তথ্যসমূহ স্থানীয় ভাষাত বা ঋণগ্ৰহীতাই সহজে বুজি পোৱা ভাষাত প্ৰদান কৰা হ'ব। ঋণ বিতৰণৰ আগতে ঋণগ্ৰহীতাই উক্ত চৰ্তাৱলী গ্ৰহণ কৰাৰ সন্মতি যথাযথভাৱে লিপিবদ্ধ কৰা হ'ব।

SCNL-এ বিলম্বিত কিস্তি পৰিশোধৰ বাবে কোনো Penal Interest (অতিৰিক্ত সুদ) আৰোপ নকৰে। যদি কোনো জৰিমনা প্ৰযোজ্য হয়, তেন্তে সেয়া কেৱল বকেয়া ধনৰ ওপৰতহে লোৱা হ'ব, সম্পূৰ্ণ বকেয়া ঋণৰ পৰিমাণৰ ওপৰত নহয়। এনে জৰিমনাৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ ঋণ চুক্তিপত্ৰত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ আৰু বিশেষভাৱে উজ্জ্বল কৰি দেখুওৱা হ'ব।

ঋণ অনুমোদন বা ঋণ বিতৰণৰ সময়ত, ঋণগ্ৰহীতাক স্বাক্ষৰিত ঋণ চুক্তিপত্ৰৰ এখন প্ৰতিলিপি, সম্ভৱ হ'লে স্থানীয় ভাষাত, লগতে চুক্তিপত্ৰত উল্লেখ কৰা সকলো নথি-পত্ৰ আৰু সংলগ্ন নথিৰ প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰা হ'ব।

6.3. ঋণ বিতৰণ আৰু চৰ্তাৱলীৰ পৰিবৰ্তন

ঋণ বিতৰণ অনুমোদিত চৰ্তাৱলী অনুসৰি আৰু সময়মতে কৰা হ'ব। ঋণৰ চৰ্তাৱলীত কোনো পৰিবৰ্তন হ'লে, যেনে সুদৰ হাৰ, ঋণ বিতৰণৰ সময়সূচী, সেৱা মাচুল বা আগতীয়াকৈ ঋণ পৰিশোধৰ (Prepayment) চৰ্তসমূহৰ পৰিবৰ্তন, সেই বিষয়ে ঋণগ্ৰহীতাক আগতীয়াকৈ জনোৱা হ'ব। এই তথ্য স্থানীয় ভাষাত বা ঋণগ্ৰহীতাই সহজে বুজি পোৱা ভাষাত প্ৰদান কৰা হ'ব। এনে পৰিবৰ্তনসমূহ কেৱল ভৱিষ্যতৰ ক্ষেত্ৰতহে প্ৰযোজ্য হ'ব আৰু এই বিষয়টো ঋণ চুক্তিপত্ৰত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা থাকিব।

ঋণ ঘূ�ৰাই বিচৰা (Recall of Loan) বা ঋণ পৰিশোধ ত্বৰান্বিত কৰাৰ সৈতে জড়িত যিকোনো সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিপত্ৰৰ চৰ্তাৱলী আৰু প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি লোৱা হ'ব।

য'ত প্ৰযোজ্য, SCNL-এ গ্ৰহণ কৰা যিকোনো জামানত বা সুৰক্ষা সম্পূৰ্ণ ঋণ পৰিশোধ অথবা সকলো বকেয়া নিষ্পত্তি হোৱাৰ ৩০ দিনৰ ভিতৰত মুক্ত কৰি দিব। অৱশ্যে, কোম্পানীৰ যদি কোনো বৈধ অধিকাৰ (Lien বা Set-off) থাকে, তেন্তে সেই অধিকাৰ প্ৰযোজ্য হ'ব পাৰে। এনে ক্ষেত্ৰত ঋণগ্ৰহীতাক সম্পূৰ্ণ বিৱৰণসহ জনোৱা হ'ব। বৰ্তমানৰ ব্যৱস্থা অনুসৰি, SCNL-এ নিজৰ কোনো ঋণ পণ্যৰ ক্ষেত্ৰত জামানত (Collateral) বা সুৰক্ষা আমানত (Security Margin) সংগ্ৰহ নকৰে।

6.4. প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলক ঋণ সুবিধা প্ৰদান আৰু স্বাস্থ্যৰ অৱস্থাৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰা

কোম্পানীয়ে শাৰীৰিকভাৱে বা দৃষ্টিশক্তিৰ ক্ষেত্ৰত অক্ষম আবেদনকাৰীসকলক ঋণকে ধৰি বিভিন্ন সেৱা আৰু সুবিধা প্ৰদান কৰাৰ ক্ষেত্ৰত তেওঁলোকৰ অক্ষমতাৰ বাবে কোনো ধৰণৰ বৈষম্য কৰিব নোৱাৰিব। একেদৰে, কোনো আবেদনকাৰী বা ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ স্বাস্থ্যৰ অৱস্থা, HIV সংক্ৰমণৰ অৱস্থাকে ধৰি, কোনো সেৱা বা ঋণ সুবিধা প্ৰদান কৰাৰ ক্ষেত্ৰত বৈষম্যৰ কাৰণ হ'ব নোৱাৰিব। কোনো ব্যক্তিৰ স্বাস্থ্যৰ অৱস্থাৰ বাবে ঋণৰ আবেদন নাকচ কৰা, ঋণ প্ৰদানত পলম কৰা, ঋণৰ সুবিধা সীমিত কৰা বা ঋণৰ চৰ্ত সলনি কৰিব নোৱাৰিব। SCNL-ৰ সকলো শাখাই এনে ব্যক্তিসকলক বিভিন্ন ব্যৱসায়িক সেৱা আৰু সুবিধা লাভ কৰাত যিমান সম্ভৱ সহায় কৰিব লাগিব। কোনো কৰ্মচাৰীয়ে আবেদনকাৰী, ঋণগ্ৰহণকাৰী বা তেওঁলোকৰ পৰিয়ালৰ সদস্যৰ স্বাস্থ্যৰ অৱস্থা, HIV সংক্ৰমণৰ অৱস্থাকে ধৰি, সুধিব, লিখি ৰাখিব বা আনৰ আগত প্ৰকাশ কৰিব নোৱাৰিব। অৱশ্যে, আইন অনুসৰি বা ঋণৰ সৈতে জড়িত জীৱন বীমাৰ সুবিধা (Credit-Life Cover) প্ৰদানৰ বাবে বীমা কোম্পানীয়ে এনে তথ্য বিচাৰিলে এই নিয়মৰ ব্যতিক্ৰম হ'ব পাৰে। এনে ক্ষেত্ৰতো কেৱল প্ৰয়োজনীয় তথ্যহে সংগ্ৰহ কৰিব লাগিব, সেই তথ্য গোপনে ৰাখিব লাগিব আৰু ঋণ অনুমোদন বা নাকচ কৰাৰ সিদ্ধান্ত লোৱাৰ ক্ষেত্ৰত ব্যৱহাৰ কৰিব নোৱাৰিব। কোম্পানীয়ে সকলো স্তৰৰ কৰ্মচাৰীৰ বাবে অনুষ্ঠিত কৰা প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচীত প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ অধিকাৰ আৰু স্বাস্থ্যৰ অৱস্থা, HIV সংক্ৰমণৰ অৱস্থাকে ধৰি, ভিত্তিত বৈষম্যৰ বিৰুদ্ধে থকা তেওঁলোকৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে এটা উপযুক্ত প্ৰশিক্ষণৰ অংশ অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব। এই অধিকাৰসমূহ আইন আৰু আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় চুক্তিৰ দ্বাৰা নিশ্চিত কৰা হৈছে। ইয়াৰ উপৰিও, কোম্পানীয়ে প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তি আৰু স্বাস্থ্যৰ অৱস্থাৰ

Classification | INTERNAL

ভিত্তিত বৈষম্যৰ সন্মুখীন হোৱা ব্যক্তিসকলৰ অভিযোগসমূহ কোম্পানীয়ে ইতিমধ্যে স্থাপন কৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা (Grievance Redressal Mechanism) ৰ জৰিয়তে সমাধান কৰাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব।

6.5. শাৰীৰিকভাৱে বা দৃষ্টিশক্তিজনিতভাৱে বিশেষভাৱে সক্ষম ব্যক্তিসকলৰ বাবে ঋণ সুবিধা

কোম্পানীয়ে শাৰীৰিকভাৱে বা দৃষ্টিশক্তিজনিতভাৱে বিশেষভাৱে সক্ষম আবেদনকাৰীসকলক ঋণ সুবিধাসহ অন্যান্য সেৱা প্ৰদান কৰাৰ ক্ষেত্ৰত কোনো ধৰণৰ বৈষম্য নকৰিব। SCNL-ৰ সকলো শাখাই এনে ব্যক্তিসকলক কোম্পানীৰ বিভিন্ন সুবিধা লাভ কৰাত সম্ভৱপৰ সকলো সহায় আগবঢ়াব। SCNL-এ নিজৰ সকলো স্তৰৰ কৰ্মচাৰীৰ বাবে অনুষ্ঠিত প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচীত বিশেষভাৱে সক্ষম ব্যক্তিসকলৰ আইন আৰু আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় চুক্তিৰ জৰিয়তে নিশ্চিত কৰা অধিকাৰসমূহৰ বিষয়ে উপযুক্ত বিষয়বস্তু অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব। ইয়াৰ উপৰিও, SCNL-এ নিশ্চিত কৰিব যে বিশেষভাৱে সক্ষম ব্যক্তিসকলৰ অভিযোগসমূহ কোম্পানীত ইতিমধ্যে স্থাপন কৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ (Grievance Redressal Mechanism) অধীনত যথাযথভাৱে নিষ্পত্তি কৰা হয়।

6.6. সাধাৰণ আচৰণ

SCNL-এ ঋণ চুক্তিত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যসমূহৰ বাহিৰে বা পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা কোনো গুৰুত্বপূৰ্ণ তথ্য কোম্পানীৰ জ্ঞাত নহ'লে ঋণগ্ৰহীতাৰ ব্যক্তিগত বিষয়ত হস্তক্ষেপ নকৰিব।

ঋণগ্ৰহীতাই ঋণ একাউণ্ট স্থানান্তৰৰ বাবে কৰা অনুৰোধসমূহ স্বচ্ছভাৱে বিবেচনা কৰা হ'ব আৰু কোম্পানীয়ে চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী আৰু প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি এনে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা একৈশ (২১) দিনৰ ভিতৰত নিজৰ সন্মতি বা আপত্তি, যদি থাকে, জনাব।

এক নিয়ন্ত্ৰিত প্ৰতিষ্ঠান হিচাপে SCNL-এ নিজৰ কৰ্মচাৰী আৰু বাহ্যিক সেৱা প্ৰদানকাৰীসকলৰ কাৰ্যকলাপ আৰু আচৰণৰ বাবে সম্পূৰ্ণভাৱে দায়বদ্ধ হৈ থাকিব। কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ঋণগ্ৰহীতাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰা সকলো কৰ্মচাৰীয়ে উপযুক্ত প্ৰশিক্ষণ লাভ কৰিছে আৰু গ্ৰাহকৰ অভিযোগসমূহ সময়মতে আৰু ফলপ্ৰসূভাৱে নিষ্পত্তি কৰা হয়।

SCNL-এ ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহীতাক অনুমোদিত ভাসমান সুদৰ হাৰযুক্ত মেয়াদী ঋণৰ ক্ষেত্ৰত আগতীয়াকৈ ঋণ বন্ধ কৰা বা আগতীয়াকৈ ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে কোনো জৰিমনা আৰোপ নকৰিব। বিলম্বিত পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য যিকোনো জৰিমনা কেৱল বকেয়া ধনৰ পৰিমাণলৈহে সীমাবদ্ধ থাকিব।

6.7. পৰিচালনা পৰিষদৰ দায়িত্ব

পৰিচালনা পৰিষদে (Board of Directors) ন্যায়সংগত ব্যৱহাৰ বিধি (Fair Practices Code) সঠিকভাৱে পালন হোৱাটো নিশ্চিত কৰাৰ সামগ্ৰিক দায়িত্ব বহন কৰিব। SCNL-ৰ কৰ্মচাৰী বা প্ৰতিনিধিসকলৰ সিদ্ধান্ত বা কাৰ্যকলাপৰ ফলত উদ্ভৱ হোৱা বিবাদ আৰু অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি কৰাৰ বাবে পৰিচালনা পৰিষদে এক ফলপ্ৰসূ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিব, যাতে এনে অভিযোগসমূহ উপযুক্ত উচ্চ পৰ্যায়ত পৰ্যালোচনা কৰা হয়।

কোম্পানীয়ে সকলো শাখা আৰু ব্যৱসায়িক স্থানত অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ (Grievance Redressal Officer) নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ স্পষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব। যদি কোনো অভিযোগ এক মাহৰ ভিতৰত সমাধান নহয়, তেন্তে ঋণগ্ৰহীতাক RBI-ৰ উপযুক্ত কাৰ্যালয়ত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হ'ব।

NBFC-ৰ বাবে প্ৰযোজ্য Integrated Ombudsman Scheme, 2021 অনুসৰি, SCNL-এ পৰিচালনা পৰিষদৰ অনুমোদন সাপেক্ষে এজন Principal Nodal Officer বা Nodal Officer নিযুক্তি দিব। নিৰ্ধাৰিত সময়ত দাখিল কৰা একত্ৰিত প্ৰতিবেদনৰ ভিত্তিত পৰিচালনা পৰিষদে সময়ে সময়ে ন্যায়সংগত ব্যৱহাৰ বিধিৰ পালন আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ কাৰ্যকাৰিতা পৰ্যালোচনা কৰিব।

6.8. অত্যধিক সুদৰ নিয়ন্ত্ৰণ আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি

SCNL-এ পৰিচালনা পৰিষদৰ (Board) অনুমোদিত এক সুদৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ মডেল অনুসৰণ কৰিব, য'ত ধনৰ ব্যয়, পৰিচালন ব্যয়, মাৰ্জিন আৰু ঝুঁকিৰ প্ৰিমিয়াম আদি বিষয়সমূহ বিবেচনা কৰা হ'ব। প্ৰযোজ্য সুদৰ হাৰ আৰু য'ত প্ৰযোজ্য, ভিন্ন মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ কাৰণসমূহ ঋণ আবেদন পত্ৰ আৰু ঋণ অনুমোদন সম্পৰ্কীয় যোগাযোগত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা হ'ব।

Classification: INTERNAL

সুদৰ হাৰ, মাচুল আৰু অন্যান্য খৰচ কোম্পানীৰ ৱেবছাইট আৰু অন্যান্য উপযুক্ত ৰাজহুৱা মাধ্যমৰ জৰিয়তে স্বচ্ছভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু যিকোনো পৰিবৰ্তন হ'লে সময়মতে হালনাগাদ কৰা হ'ব। সকলো সুদৰ হাৰ বাৰ্ষিক ভিত্তিত (Annualized Basis) প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু যিকোনো সংশোধনৰ বিষয়ে আগতীয়াকৈ জনোৱা হ'ব। এনে সংশোধনসমূহ কেৱল ভৱিষ্যতৰ ক্ষেত্ৰতহে প্ৰযোজ্য হ'ব।

কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে সুদৰ হাৰ আৰু মাচুলসমূহ ন্যায্য আৰু যুক্তিসংগত হয়, অত্যধিক নহয়, আৰু মূল্য নিৰ্ধাৰণ সম্পৰ্কীয় সিদ্ধান্তসমূহ প্ৰযোজ্য নিয়ামক নিৰ্দেশনা আৰু বজাৰৰ পৰিস্থিতিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ থাকে।

6.9. সাধাৰণ ন্যায়সংগত ব্যৱহাৰ

ন্যায়সংগত ব্যৱহাৰ বিধি (Fair Practices Code) SCNL-ৰ সকলো কাৰ্যালয় আৰু কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত স্থানীয় ভাষাত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব। স্বচ্ছতা আৰু ন্যায়সংগত ঋণ প্ৰদানৰ প্ৰতি SCNL-ৰ প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰকাশ কৰা এক ঘোষণা কাৰ্যালয় চৌহদত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব আৰু ঋণ কাৰ্ডতো অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।

ক্ষেত্ৰ পৰ্যায়ৰ কৰ্মচাৰীসকলক ঋণগ্ৰহীতাৰ আয়, ব্যয় আৰু ঋণৰ বোজা সঠিকভাৱে মূল্যায়ন কৰিব পৰাকৈ উপযুক্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব। কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহীতাসকলক আগবঢ়োৱা যিকোনো শিক্ষা বা প্ৰশিক্ষণ সম্পূৰ্ণ বিনামূলীয়া হ'ব। কাৰ্যকৰী সুদৰ হাৰ আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ বিৱৰণ কাৰ্যালয়, ঋণগ্ৰহীতাৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা তথ্য-পত্ৰ আৰু কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত স্পষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।

SCNL-এ RBI-ৰ KYC নিৰ্দেশনাসমূহ সম্পূৰ্ণৰূপে পালন কৰিব। যদি কোনো ঋণবিহীন পণ্য (Non-credit Product) আগবঢ়োৱা হয়, তেন্তে সেয়া কেৱল ঋণগ্ৰহীতাৰ স্পষ্ট সন্মতি লাভ কৰাৰ পিছত আৰু প্ৰযোজ্য মাচুলসমূহ সম্পূৰ্ণভাৱে জনোৱাৰ পাছতহে প্ৰদান কৰা হ'ব। ঋণ অনুমোদন আৰু ঋণ বিতৰণ প্ৰক্ৰিয়া কেন্দ্ৰীয়ভাৱে নিয়ন্ত্ৰণ আৰু তত্বাৱধান কৰা হ'ব, যাতে কাৰ্যপ্ৰণালীৰ সততা বজাই থাকে আৰু সময়মতে সেৱা প্ৰদান নিশ্চিত হয়।

6.10. অনুমোদন পত্ৰ, প্ৰতিশ্ৰুতি পত্ৰ (Promissory Note) আৰু ঋণ কাৰ্ডত প্ৰকাশ কৰিবলগীয়া তথ্য

SCNL-এ পৰিচালনা পৰিষদে অনুমোদন কৰা এক মানক ঋণ চুক্তিপত্ৰ ব্যৱহাৰ কৰিব, যি সম্ভৱ হ'লে স্থানীয় ভাষাত প্ৰস্তুত কৰা হ'ব। অনুমোদন পত্ৰ আৰু ঋণ চুক্তিপত্ৰত সকলো চৰ্তাৱলী, মূল তথ্য বিবৰণী (Key Fact Statement), সুদ আৰু অন্যান্য খৰচৰ বিৱৰণ, কেৱল বকেয়া ধনৰ ওপৰত প্ৰযোজ্য জৰিমনা, ম'ৰেটৰিয়াম সময়সীমা, কোনো ধৰণৰ সুৰক্ষা আমানত (Security Deposit) সংগ্ৰহ নকৰাৰ নিশ্চিতকৰণ আৰু ঋণগ্ৰহীতাৰ তথ্যৰ গোপনীয়তা সুৰক্ষাৰ বিষয়ে স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা হ'ব।

ঋণ কাৰ্ডত কাৰ্যকৰী সুদৰ হাৰ, কিস্তি পৰিশোধৰ স্বীকৃতি, ঋণগ্ৰহীতাৰ পৰিচয় সম্পৰ্কীয় তথ্য আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ, যাৰ ভিতৰত Principal Nodal Officer-ৰ যোগাযোগৰ তথ্যও অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব। সকলো তথ্য স্থানীয় ভাষাত লিপিবদ্ধ কৰা হ'ব।

6.11. জোৰ-জবৰদস্তিমুক্ত ঋণ আদায় পদ্ধতি

SCNL-এ ঋণ আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত জোৰ-জবৰদস্তিমুক্ত, সন্মানজনক আৰু আইনসন্মত পদ্ধতি অনুসৰণ কৰিব। সাধাৰণতে ঋণগ্ৰহীতাৰ সৈতে পাৰস্পৰিকভাৱে নিৰ্ধাৰণ কৰা কেন্দ্ৰীয় স্থানত ঋণ আদায় কৰা হ'ব। ঋণগ্ৰহীতাই ধাৰাবাহিকভাৱে দুবাৰ বা তাতকৈ অধিকবাৰ সেই কেন্দ্ৰীয় স্থানত উপস্থিত নহ'লে মাত্ৰ ঘৰলৈ গৈ ঋণ সংগ্ৰহ কৰা হ'ব।

কোম্পানীয়ে ঋণ আদায়ৰ সৈতে জড়িত কৰ্মীসকলৰ নিয়োগ, প্ৰশিক্ষণ, তত্বাৱধান আৰু আচৰণ নিয়ন্ত্ৰণৰ বাবে পৰিচালনা পৰিষদে অনুমোদন কৰা এক আচৰণবিধি (Code of Conduct) অনুসৰণ কৰিব। কৰ্মচাৰীসকলৰ পা�ৰিশ্ৰমিক বা প্ৰণোদনা ব্যৱস্থাত ঋণ আদায়ৰ পৰিমাণতকৈ সেৱাৰ মানদণ্ড আৰু ঋণগ্ৰহীতাৰ সন্তুষ্টিক অধিক গুৰুত্ব দিয়া হ'ব। কঠোৰ, অপমানজনক বা বিভ্ৰান্তিকৰ ঋণ আদায় পদ্ধতি সম্পূৰ্ণৰূপে নিষিদ্ধ।

SCNL-এ ঋণ পৰিশোধত অসুবিধাৰ সন্মুখীন হোৱা ঋণগ্ৰহীতাসকলক চিনাক্ত কৰাৰ বাবে এক উপযুক্ত ব্যৱস্থা ৰাখিব আৰু তেওঁলোকৰ সৈতে ইতিবাচকভাৱে যোগাযোগ কৰি উপলব্ধ বিকল্পসমূহৰ বিষয়ে প্ৰয়োজনীয় পৰামৰ্শ আৰু সহায় আগবঢ়াব।

Classification | INTERNAL

6.12. শিক্ষাগত যোগ্যতা আৰু পটভূমি যাচাই

কোম্পানীত নিযুক্তিৰ বাবে বিবেচিত সকলো প্ৰাৰ্থী, বিশেষকৈ গ্ৰাহকৰ সৈতে প্ৰত্যক্ষভাৱে কাম কৰা পদসমূহৰ বাবে, নিৰ্ধাৰিত ন্যূনতম শিক্ষাগত যোগ্যতা পূৰণ কৰিব লাগিব। ন্যূনতম যোগ্যতা হিচাপে, প্ৰাৰ্থীয়ে স্বীকৃতিপ্ৰাপ্ত ব'ৰ্ড বা শিক্ষানুষ্ঠানৰ পৰা ১০+২ বা সমমানৰ শিক্ষাগত অৰ্হতা সফলতাৰে সম্পূৰ্ণ কৰি থাকিব লাগিব।

নিযুক্তি নিশ্চিত কৰাৰ পূৰ্বে, কোম্পানীয়ে প্ৰাৰ্থীৰ শিক্ষাগত যোগ্যতা, পূৰ্বৰ কৰ্মসংস্থাপনৰ ইতিহাস আৰু অভ্যন্তৰীণ নীতি তথা নিয়ামক আশা-আকাংক্ষাৰ অধীনত প্ৰয়োজনীয় বুলি বিবেচিত অন্যান্য তথ্যসমূহৰ যাচাই সম্পন্ন কৰিব।

ইয়াৰ উপৰিও, প্ৰাৰ্থীৰ পটভূমি আৰু ঋণ সম্পৰ্কীয় তথ্য মূল্যায়নৰ বাবে Equifax বা অন্য কোনো অনুমোদিত ঋণ তথ্য সংস্থাৰ জৰিয়তে Employee Bureau Check কৰা হ'ব। সকলো ধৰণৰ যাচাই সন্তোষজনকভাৱে সম্পূৰ্ণ হোৱাৰ পিছতহে প্ৰাৰ্থীৰ নিযুক্তি বা নিযুক্তিৰ নিশ্চিতকৰণ কৰা হ'ব।

6.13. ঋণগ্ৰহীতা সুৰক্ষাৰ বাবে গৃহীত পদক্ষেপসমূহ

SCNL-এ নিজৰ ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ স্বাৰ্থ সুৰক্ষাক যথোপযুক্ত গুৰুত্ব দিব। কোম্পানীয়ে যৌথ দায়বদ্ধতা গোট (JLG) সমূহৰ সঠিক গঠন আৰু শক্তিশালীকৰণৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় প্ৰচেষ্টা আৰু সম্পদ বিনিয়োগ কৰিব। ইয়াৰ অন্তৰ্গতভাৱে গোটৰ সদস্যসকলক মৌলিক দিক-নিৰ্দেশনা আৰু প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰা হ'ব, যাতে তেওঁলোকে গোটৰ দায়িত্ব, ঋণ পৰিশোধৰ শৃংখলা আৰু গোট গঠন হোৱাৰ পিছত ইয়াৰ সঠিক আৰু ফলপ্ৰসূ পৰিচালনাৰ বিষয়ে ভালদৰে বুজি পায়।

SCNL-এ দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদান পদ্ধতি অনুসৰণ কৰিব আৰু ঋণগ্ৰহীতাৰ ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ সামৰ্থ্য মূল্যায়ন কৰাৰ পিছতহে ঋণ প্ৰদান কৰিব। কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহীতাসকলক ঋণৰ সঠিক ব্যৱহাৰৰ গুৰুত্ব, লগতে অপ্ৰয়োজনীয় বা অত্যধিক ঋণ গ্ৰহণৰ পৰা বিৰত থকাৰ বিষয়ে সচেতন কৰিব। এই পদক্ষেপসমূহৰ উদ্দেশ্য হৈছে ঋণগ্ৰহীতাসকলক তথ্যভিত্তিক সিদ্ধান্ত গ্ৰহণ, আৰ্থিক শৃংখলা বজাই ৰখা আৰু দীৰ্ঘম্যাদী আৰ্থিক স্থিতিশীলতা অৰ্জনত সহায় কৰা।

Classification | INTERNAL