**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 নথিটি গোপনীয় প্রকৃতির এবং এতে *Satin Creditcare Network Limited (SCNL)*-এর নিজস্ব ও গোপন তথ্য অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। *SCNL*-এর লিখিত অনুমতি ছাড়া এই তথ্য *SCNL*-এর বাইরে কোনো ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের কাছে প্রকাশ, প্রেরণ, অনুলিপি বা আংশিক কিংবা সম্পূর্ণভাবে ব্যবহার করা যাবে না। এই নথির নির্ধারিত উদ্দেশ্য ব্যতীত অন্য কোনো কাজে এর তথ্য ব্যবহার করা নিষিদ্ধ। *SCNL*-এর স্পষ্ট লিখিত অনুমতি ছাড়া এই তথ্যের সম্পূর্ণ বা আংশিক ব্যবহার, প্রকাশ বা প্রচার কঠোরভাবে নিষিদ্ধ।

## 1. সংক্ষিপ্ত রূপের তালিকা

এই নীতির উদ্দেশ্যে, নিচে উল্লেখিত সংক্ষিপ্ত রূপগুলোর অর্থ সংশ্লিষ্টভাবে নির্ধারিত হবে। প্রসঙ্গ ভিন্ন কিছু নির্দেশ না করলে, এই নথির সর্বত্র সংক্ষিপ্ত রূপগুলো একই অর্থে ব্যবহৃত ও ব্যাখ্যা করা হবে।

| Abbreviation | Full Form / Description |
|---|---|
| CIC | Credit Information Company |
| JLG | Joint Liability Group |
| MFIN | Microfinance Institutions Network |
| RBI | Reserve Bank of India |
| SCNL | Satin Creditcare Network Limited |
| BGV | Background Verification |
| KYC | Know Your Customer |

## 2. ভূমিকা

Satin Creditcare Network Limited ("SCNL" বা "কোম্পানি") ঋণ প্রদান এবং ঋণ আদায় সংক্রান্ত সকল কার্যক্রমে ন্যায্য, স্বচ্ছ ও নৈতিক আচরণ নিশ্চিত করার উদ্দেশ্যে RBI-এর জারি করা নির্দেশিকা অনুসারে এই Fair Practices Code (FPC) নীতি গ্রহণ করেছে। Fair Practices Code হলো সকল Non-Banking Financial Company (NBFC), যার মধ্যে NBFC-Microfinance Institution-ও অন্তর্ভুক্ত, তাদের জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ নিয়ন্ত্রক ও সুশাসনভিত্তিক প্রয়োজনীয়তা। এর উদ্দেশ্য হলো ঋণগ্রহীতাদের স্বার্থ সুরক্ষিত রাখা এবং একই সঙ্গে দায়িত্বশীল ও টেকসই ঋণ প্রদানের প্রক্রিয়াকে উৎসাহিত করা।

এই নীতিটি NBFC এবং মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণ কার্যক্রমের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য RBI-এর বিভিন্ন সার্কুলার, মাস্টার ডিরেকশন এবং নিয়ন্ত্রক কাঠামোর সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে প্রণয়ন করা হয়েছে, যার মধ্যে Regulatory Framework for Microfinance Loans এবং Scale Based Regulation Framework অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। এছাড়াও, এই নীতিতে শিল্পক্ষেত্রে প্রচলিত আচরণবিধি, গ্রাহক সুরক্ষার নীতি এবং SRO-সমূহ কর্তৃক নির্ধারিত সর্বোত্তম চর্চাগুলোকেও বিবেচনায় নেওয়া হয়েছে।

এই নীতির মাধ্যমে SCNL স্বচ্ছতা, বৈষম্যহীনতা, ঋণগ্রহীতার মর্যাদা রক্ষা, দায়িত্বশীল ঋণ প্রদান, নৈতিক ঋণ আদায় পদ্ধতি এবং কার্যকর অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রতি তার অঙ্গীকার পুনর্ব্যক্ত করছে। বর্তমান ও সম্ভাব্য গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের ক্ষেত্রে এই নীতিটি কোম্পানির সকল কর্মী, প্রতিনিধি এবং সেবা প্রদানকারীদের জন্য একটি নির্দেশনামূলক কাঠামো হিসেবে কাজ করবে।

## 3. উদ্দেশ্য

এই Fair Practices Code (FPC) নীতির প্রধান উদ্দেশ্য হলো ঋণের সম্পূর্ণ জীবনচক্রের প্রতিটি পর্যায়ে—ঋণগ্রহীতা নির্বাচন, ঋণ মূল্যায়ন, ঋণ বিতরণ, সেবা প্রদান, ঋণ আদায় এবং ঋণ সমাপ্তিকরণ পর্যন্ত—ন্যায্য, নৈতিক ও স্বচ্ছ কার্যপ্রণালী প্রতিষ্ঠা করা।

বিশেষভাবে, এই নীতির উদ্দেশ্য হলো নিশ্চিত করা যে:

- ঋণগ্রহীতাদের সঠিক সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়তা করার জন্য তাদের স্পষ্ট, নির্ভুল এবং সময়মতো তথ্য প্রদান করা হয়;
- ঋণ প্রদানের সিদ্ধান্ত দায়িত্বশীল ঋণ মূল্যায়ন এবং ঋণ পরিশোধের সক্ষমতার ভিত্তিতে গ্রহণ করা হয়, যাতে অতিরিক্ত ঋণের বোঝা এড়ানো যায়;

Classification: Internal

- সুদের হার, ফি, চার্জ, জরিমানা এবং ঋণের শর্তাবলি স্বচ্ছ, যুক্তিসঙ্গত এবং নিয়ন্ত্রক নির্দেশনার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ থাকে;
- ঋণগ্রহীতার মর্যাদা, ব্যক্তিগত গোপনীয়তা এবং তথ্যের গোপনীয়তা সর্বদা সম্মান করা হয়;
- ঋণ আদায় প্রক্রিয়া বলপ্রয়োগমুক্ত, সম্মানজনক এবং নৈতিক মানদণ্ডের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হয়; এবং
- অভিযোগসমূহ দ্রুত, ন্যায্য এবং সহজলভ্য অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার মাধ্যমে সমাধান করা হয়।

এছাড়াও, এই নীতির উদ্দেশ্য হলো SCNL-এর মধ্যে জবাবদিহিতার সংস্কৃতি গড়ে তোলা। এর জন্য কর্মচারী এবং আউটসোর্সড অংশীদারদের কাছ থেকে প্রত্যাশিত আচরণগত মানদণ্ড স্পষ্টভাবে নির্ধারণ করা হয়েছে এবং একই সঙ্গে ঊর্ধ্বতন ব্যবস্থাপনার তত্ত্বাবধান নিশ্চিত করা হয়েছে।

## 4. প্রযোজ্যতা ও পরিধি

এই Fair Practices Code (FPC) নীতি কোম্পানির সকল ঋণ প্রদান এবং গ্রাহকমুখী কার্যক্রমের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে, ঋণের ধরন, ভৌগোলিক এলাকা, সেবা প্রদানের মাধ্যম বা ঋণগ্রহীতার শ্রেণি নির্বিশেষে।

এই নীতিটি নিম্নলিখিত ক্ষেত্রসমূহে প্রযোজ্য:

- SCNL কর্তৃক প্রদত্ত সকল ঋণ পণ্য, যার মধ্যে মাইক্রোফাইন্যান্স এবং সংশ্লিষ্ট ঋণ পণ্যসমূহ অন্তর্ভুক্ত;
- কোম্পানির সকল কর্মচারী, যার মধ্যে স্থায়ী, চুক্তিভিত্তিক এবং অস্থায়ী কর্মচারীরাও অন্তর্ভুক্ত;
- SCNL-এর পক্ষে নিয়োজিত বা কার্যরত সকল এজেন্ট, বিজনেস করেসপন্ডেন্ট, আউটসোর্সড সেবা প্রদানকারী এবং ঋণ আদায় কার্যক্রমে নিযুক্ত কর্মীরা; এবং
- সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা, বর্তমান গ্রাহক এবং প্রাক্তন ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে সকল ধরনের যোগাযোগ ও লেনদেন, যা গ্রাহকের সঙ্গে সম্পর্কের সম্পূর্ণ সময়কালকে অন্তর্ভুক্ত করে।

## 5. সুশাসন ও নীতি পর্যালোচনা

এই নীতিটি Operational Excellence & Process Re-Engineering বিভাগ কর্তৃক পরিচালিত ও প্রশাসিত হবে। নিয়ন্ত্রক পরিবর্তন, অডিট পর্যবেক্ষণ অথবা কার্যক্রমগত প্রয়োজনের ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় সংশোধন আনা যেতে পারে, যা নির্ধারিত কর্তৃপক্ষ বা কমিটির অনুমোদন সাপেক্ষে কার্যকর হবে। পরিচালনা পর্ষদ (Board of Directors) প্রতি বছর অন্তত একবার এই নীতিটি পর্যালোচনা করবে।

## 6. কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত

কোম্পানি তার ঋণ প্রদান এবং ঋণ আদায় সংক্রান্ত সকল কার্যক্রম ন্যায্য, স্বচ্ছ, নৈতিক এবং গ্রাহক-কেন্দ্রিক পদ্ধতিতে পরিচালনা করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। এই অঙ্গীকার বাস্তবায়নের লক্ষ্যে, SCNL নিম্নলিখিত Fair Practices Code (FPC) গ্রহণ করেছে, যা ঋণের সম্পূর্ণ জীবনচক্র জুড়ে সম্ভাব্য এবং বিদ্যমান ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে সকল ধরনের যোগাযোগ ও লেনদেন পরিচালনার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

### 6.1. ঋণের জন্য আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ

SCNL নিশ্চিত করবে যে সকল ঋণ আবেদনপত্র সম্পূর্ণ হবে এবং তাতে ঋণগ্রহীতার স্বার্থের সঙ্গে সম্পর্কিত সকল গুরুত্বপূর্ণ তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে। আবেদনপত্রে ঋণের প্রধান বৈশিষ্ট্য, প্রযোজ্য শর্তাবলি, সুদ ও অন্যান্য চার্জ সংক্রান্ত তথ্য এবং আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় নথিপত্র স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা থাকবে। এর উদ্দেশ্য হলো ঋণগ্রহীতাদের সচেতন সিদ্ধান্ত গ্রহণ এবং অন্যান্য নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের ঋণ পণ্যের সঙ্গে যথাযথ তুলনা করার সুযোগ প্রদান করা।

কোম্পানি প্রাপ্ত সকল ঋণ আবেদনের জন্য একটি আনুষ্ঠানিক প্রাপ্তি স্বীকার (Acknowledgement) ব্যবস্থা বজায় রাখবে। এই প্রাপ্তি স্বীকারপত্রে আবেদনটি কত সময়ের মধ্যে প্রক্রিয়াকরণ করা হবে এবং ঋণগ্রহীতাকে সিদ্ধান্ত জানানো হবে তার সম্ভাব্য সময়সীমাও উল্লেখ থাকবে।

সুদ ও অন্যান্য চার্জের ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য SCNL সকল সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে একটি মানসম্মত এবং সহজবোধ্য Key Fact Statement (KFS) প্রদান করবে। KFS-এ ঋণের মোট খরচ, সুদের হার, ফি এবং SCNL অথবা তার অংশীদার বা প্রতিনিধিদের প্রদেয় অন্যান্য চার্জ স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা থাকবে। KFS-এ স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা কোনো চার্জ ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে আদায় করা হবে না।

Classification | INTERNAL

### 6.2. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলির তথ্য প্রদান

SCNL ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধের সক্ষমতা বিবেচনা করে সতর্কতা ও দায়িত্বশীলতার সঙ্গে ঋণ মূল্যায়ন করবে। ঋণ অনুমোদনের পর অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, প্রযোজ্য সকল শর্তাবলি, বার্ষিক সুদের হার (Annualized Rate of Interest) এবং তা প্রয়োগের পদ্ধতি লিখিতভাবে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে। এই তথ্য স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বুঝতে সক্ষম, সেই ভাষায় প্রদান করা হবে। ঋণ বিতরণের পূর্বে অনুমোদিত শর্তাবলির প্রতি ঋণগ্রহীতার সম্মতি যথাযথভাবে নথিভুক্ত করা হবে।

SCNL বিলম্বিত কিস্তি পরিশোধের ক্ষেত্রে কোনো Penal Interest (অতিরিক্ত সুদ) আরোপ করে না। যদি কোনো জরিমানা প্রযোজ্য হয়, তবে তা শুধুমাত্র বকেয়া অর্থের ওপর প্রযোজ্য হবে, সম্পূর্ণ বকেয়া ঋণের ওপর নয়। এ ধরনের জরিমানার বিস্তারিত তথ্য ঋণ চুক্তিপত্রে স্পষ্টভাবে উল্লেখ এবং বিশেষভাবে প্রদর্শন করা হবে।

ঋণ অনুমোদন বা ঋণ বিতরণের সময় ঋণগ্রহীতাকে স্বাক্ষরিত ঋণ চুক্তিপত্রের একটি অনুলিপি, সম্ভব হলে স্থানীয় ভাষায়, এবং এতে উল্লেখিত সকল নথি ও সংযুক্তির কপিসহ প্রদান করা হবে।

### 6.3. ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলির পরিবর্তন

ঋণ বিতরণ অনুমোদিত শর্তাবলি অনুযায়ী এবং নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সম্পন্ন করা হবে। সুদের হার, ঋণ বিতরণের সময়সূচি, পরিষেবা চার্জ বা আগাম ঋণ পরিশোধের (Prepayment) শর্তসহ ঋণের শর্তাবলিতে কোনো পরিবর্তন হলে তা ঋণগ্রহীতাকে পূর্বেই জানানো হবে। এই তথ্য স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বুঝতে সক্ষম, সেই ভাষায় প্রদান করা হবে। এ ধরনের পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যতের জন্য প্রযোজ্য হবে এবং এই বিষয়টি ঋণ চুক্তিপত্রে স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে।

ঋণ প্রত্যাহার (Recall of Loan) বা ঋণ পরিশোধের সময়সীমা ত্বরান্বিত করার সঙ্গে সম্পর্কিত যেকোনো সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিপত্রের শর্তাবলি এবং প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী গ্রহণ করা হবে।

যেখানে প্রযোজ্য, SCNL কর্তৃক গৃহীত কোনো জামানত বা নিরাপত্তা সম্পূর্ণ ঋণ পরিশোধ অথবা সকল বকেয়া নিষ্পত্তির পর ত্রিশ (৩০) দিনের মধ্যে মুক্ত করে দেওয়া হবে। তবে কোম্পানির যদি কোনো বৈধ Lien বা Set-off-এর অধিকার থাকে, সেক্ষেত্রে তা প্রযোজ্য হবে। এমন পরিস্থিতিতে ঋণগ্রহীতাকে সম্পূর্ণ বিবরণসহ অবহিত করা হবে। বর্তমানে SCNL তার কোনো ঋণ পণ্যের জন্য কোনো ধরনের জামানত (Collateral) বা সিকিউরিটি মার্জিন সংগ্রহ করে না।

### 6.4. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ঋণ সুবিধা প্রদান এবং স্বাস্থ্যের অবস্থার ভিত্তিতে বৈষম্য না করা

কোম্পানি শারীরিকভাবে বা দৃষ্টিশক্তির সমস্যায় আক্রান্ত আবেদনকারীদের ঋণসহ বিভিন্ন পরিষেবা ও সুবিধা দেওয়ার ক্ষেত্রে তাঁদের প্রতিবন্ধকতার কারণে কোনও ধরনের বৈষম্য করতে পারবে না। একইভাবে, কোনও আবেদনকারী বা ঋণগ্রহীতার স্বাস্থ্যের অবস্থা, HIV সংক্রমণের অবস্থা-সহ, ঋণসহ কোনও পরিষেবা বা সুবিধা দেওয়ার ক্ষেত্রে বৈষম্যের কারণ হতে পারবে না। কোনও ব্যক্তির স্বাস্থ্যের অবস্থা বা HIV সংক্রমণের কারণে তাঁর ঋণের আবেদন বাতিল করা, ঋণ দেওয়ার ক্ষেত্রে দেরি করা, ঋণের সুবিধা সীমিত করা বা ঋণের কোনও শর্ত পরিবর্তন করা যাবে না। SCNL-এর সমস্ত শাখাকে এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক পরিষেবা ও সুবিধা পাওয়ার ক্ষেত্রে যথাসম্ভব সাহায্য করতে হবে। কোনও কর্মচারী আবেদনকারী, ঋণগ্রহীতা বা তাঁদের পরিবারের সদস্যদের স্বাস্থ্যের অবস্থা, HIV সংক্রমণের অবস্থা-সহ, জানতে চাইতে, লিখে রাখতে বা অন্য কারও কাছে প্রকাশ করতে পারবেন না। তবে আইন অনুযায়ী অথবা ঋণের সঙ্গে যুক্ত জীবন বিমার সুবিধা (Credit-Life Cover) দেওয়ার জন্য বিমা সংস্থা এই তথ্য চাইলে ব্যতিক্রম হতে পারে। সেক্ষেত্রেও শুধুমাত্র প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করতে হবে, সেই তথ্য গোপন রাখতে হবে এবং ঋণ অনুমোদন বা বাতিল করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষেত্রে তা ব্যবহার করা যাবে না। কোম্পানিকে সমস্ত স্তরের কর্মচারীদের জন্য আয়োজিত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে একটি উপযুক্ত প্রশিক্ষণ বিষয় অন্তর্ভুক্ত করতে হবে, যেখানে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার এবং স্বাস্থ্যের অবস্থা, HIV সংক্রমণের অবস্থা-সহ, ভিত্তিতে বৈষম্যের বিরুদ্ধে তাঁদের অধিকার সম্পর্কে জানানো হবে। এই অধিকারগুলি আইন এবং আন্তর্জাতিক চুক্তির মাধ্যমে তাঁদের জন্য নিশ্চিত করা হয়েছে। এছাড়াও, কোম্পানিকে প্রতিবন্ধী ব্যক্তি এবং স্বাস্থ্যের অবস্থার ভিত্তিতে বৈষম্যের শিকার হওয়া ব্যক্তিদের অভিযোগগুলি কোম্পানির আগে থেকেই চালু থাকা অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (Grievance Redressal Mechanism)-এর মাধ্যমে সমাধান করা নিশ্চিত করতে হবে।

Classification: INTERNAL

### 6.5. শারীরিকভাবে বা দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য ঋণ সুবিধা

কোম্পানি শারীরিকভাবে বা দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধাসহ অন্যান্য পণ্য ও সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনো ধরনের বৈষম্য করবে না। SCNL-এর সকল শাখা এ ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণের জন্য সম্ভাব্য সব ধরনের সহায়তা প্রদান করবে। SCNL তার সকল স্তরের কর্মচারীদের জন্য পরিচালিত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে এমন একটি উপযুক্ত বিষয়বস্তু অন্তর্ভুক্ত করবে, যেখানে আইন এবং আন্তর্জাতিক চুক্তির মাধ্যমে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য নিশ্চিত করা অধিকারসমূহ সম্পর্কে তথ্য থাকবে। এছাড়াও, SCNL নিশ্চিত করবে যে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগসমূহ কোম্পানির বিদ্যমান অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার (Grievance Redressal Mechanism) মাধ্যমে যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করা হয়।

### 6.6. সাধারণ আচরণ

SCNL ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত অথবা পূর্বে প্রকাশ না করা কোনো গুরুত্বপূর্ণ তথ্য কোম্পানির নজরে না এলে ঋণগ্রহীতার ব্যক্তিগত বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না।

ঋণ হিসাব স্থানান্তরের জন্য ঋণগ্রহীতার অনুরোধসমূহ স্বচ্ছভাবে বিবেচনা করা হবে। চুক্তির শর্তাবলি এবং প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী, এ ধরনের অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে একুশ (২১) দিনের মধ্যে কোম্পানি তার সম্মতি বা আপত্তি, যদি থাকে, জানাবে।

একটি নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠান হিসেবে, SCNL তার কর্মচারী এবং আউটসোর্সড সেবা প্রদানকারীদের কার্যকলাপ ও আচরণের জন্য সম্পূর্ণরূপে দায়বদ্ধ থাকবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে যোগাযোগকারী সকল কর্মী যথাযথ প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত এবং গ্রাহকদের অভিযোগসমূহ সময়মতো ও কার্যকরভাবে নিষ্পত্তি করা হয়।

SCNL ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত ভাসমান সুদের হারভিত্তিক মেয়াদি ঋণের (Floating Rate Term Loan) ক্ষেত্রে আগাম ঋণ পরিশোধ (Prepayment) বা ঋণ পূর্বসময়ে বন্ধ (Foreclosure) করার জন্য কোনো জরিমানা আরোপ করবে না। বিলম্বিত পরিশোধের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য যেকোনো জরিমানা শুধুমাত্র বকেয়া অর্থের পরিমাণের মধ্যেই সীমাবদ্ধ থাকবে।

### 6.7. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব

পরিচালনা পর্ষদ (Board of Directors) Fair Practices Code-এর যথাযথ অনুসরণ নিশ্চিত করার সামগ্রিক দায়িত্ব পালন করবে। SCNL-এর কর্মী বা প্রতিনিধিদের সিদ্ধান্ত বা কার্যকলাপ থেকে উদ্ভূত বিরোধ ও অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য পরিচালনা পর্ষদ একটি কার্যকর অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (Grievance Redressal Mechanism) প্রতিষ্ঠা করবে, যাতে এ ধরনের অভিযোগসমূহ উপযুক্ত উচ্চ পর্যায়ে পর্যালোচনা করা হয়।

কোম্পানি তার সকল শাখা এবং ব্যবসায়িক স্থানে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার (Grievance Redressal Officer) নাম ও যোগাযোগের বিবরণ সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে। কোনো অভিযোগ এক মাসের মধ্যে নিষ্পত্তি না হলে, ঋণগ্রহীতাকে RBI-এর উপযুক্ত কার্যালয়ে অভিযোগ করার অধিকার সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

NBFC-এর জন্য প্রযোজ্য Integrated Ombudsman Scheme, 2021-এর নির্দেশনা অনুযায়ী, SCNL পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনক্রমে একজন Principal Nodal Officer অথবা Nodal Officer নিয়োগ করবে। নির্ধারিত সময় অন্তর জমা দেওয়া সমন্বিত প্রতিবেদনগুলোর ভিত্তিতে পরিচালনা পর্ষদ Fair Practices Code-এর অনুসরণ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা নিয়মিতভাবে পর্যালোচনা করবে।

### 6.8. অতিরিক্ত সুদের নিয়ন্ত্রণ এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা

SCNL পরিচালনা পর্ষদ (Board) অনুমোদিত একটি সুদের হার নির্ধারণ মডেল অনুসরণ করবে, যেখানে তহবিলের খরচ, পরিচালন ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামসহ বিভিন্ন বিষয় বিবেচনা করা হবে। প্রযোজ্য সুদের হার এবং যেখানে প্রযোজ্য, ভিন্ন হারে মূল্য নির্ধারণের কারণ ঋণ আবেদনপত্র এবং ঋণ অনুমোদন সংক্রান্ত যোগাযোগে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে।

সুদের হার, ফি এবং অন্যান্য চার্জ কোম্পানির ওয়েবসাইট এবং অন্যান্য উপযুক্ত জনসাধারণের মাধ্যমে স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করা হবে এবং কোনো পরিবর্তন হলে তা সময়মতো হালনাগাদ করা হবে। সকল সুদের হার বার্ষিক ভিত্তিতে (Annualized Basis) প্রকাশ করা হবে এবং যেকোনো পরিবর্তনের বিষয়ে আগাম জানানো হবে। এ ধরনের পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যতের জন্য প্রযোজ্য হবে।

Classification | INTERNAL

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জসমূহ ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গত হবে এবং কোনোভাবেই অতিরিক্ত হবে না। এছাড়াও, মূল্য নির্ধারণ সংক্রান্ত সিদ্ধান্তসমূহ প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক নির্দেশনা এবং বাজার পরিস্থিতির সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ থাকবে।

### 6.9. সাধারণ ন্যায্য কার্যপ্রণালী

Fair Practices Code (FPC) SCNL-এর সকল কার্যালয় এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে স্থানীয় ভাষায় প্রদর্শন করা হবে। স্বচ্ছতা এবং ন্যায্য ঋণ প্রদানের প্রতি SCNL-এর অঙ্গীকার প্রকাশকারী একটি ঘোষণা অফিস প্রাঙ্গণে প্রদর্শন করা হবে এবং ঋণ কার্ডেও অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

ক্ষেত্র পর্যায়ের কর্মীদের ঋণগ্রহীতার আয়, ব্যয় এবং ঋণের বোঝা মূল্যায়নের জন্য যথাযথ প্রশিক্ষণ প্রদান করা হবে। কোম্পানি কর্তৃক ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রদত্ত যেকোনো শিক্ষা বা প্রশিক্ষণ সম্পূর্ণ বিনামূল্যে হবে। কার্যকর সুদের হার এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিবরণ অফিসসমূহে, ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রস্তুত তথ্যপত্রে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করা হবে।

SCNL RBI-এর KYC নির্দেশিকাসমূহ সম্পূর্ণরূপে অনুসরণ করবে। যদি কোনো ঋণবহির্ভূত পণ্য (Non-credit Product) প্রদান করা হয়, তবে তা শুধুমাত্র ঋণগ্রহীতার স্পষ্ট সম্মতি গ্রহণ এবং প্রযোজ্য সকল চার্জ সম্পূর্ণভাবে প্রকাশ করার পরেই প্রদান করা হবে। ঋণ অনুমোদন এবং ঋণ বিতরণ প্রক্রিয়া কেন্দ্রীয়ভাবে নিয়ন্ত্রিত ও তত্ত্বাবধান করা হবে, যাতে কার্যক্রমের সততা বজায় থাকে এবং সময়মতো সেবা প্রদান নিশ্চিত করা যায়।

### 6.10. অনুমোদনপত্র, প্রতিশ্রুতিপত্র এবং ঋণ কার্ডে প্রকাশযোগ্য তথ্য

SCNL পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত একটি মানসম্মত ঋণ চুক্তিপত্র ব্যবহার করবে, যা সম্ভব হলে স্থানীয় ভাষায় প্রস্তুত করা হবে। অনুমোদনপত্র (Sanction Letter) এবং ঋণ চুক্তিপত্রে সকল শর্তাবলি, Key Fact Statement (KFS), সুদ ও অন্যান্য চার্জের বিবরণ, শুধুমাত্র বকেয়া অর্থের ওপর প্রযোজ্য জরিমানার তথ্য, মোরাটোরিয়াম সময়কাল, কোনো ধরনের সিকিউরিটি ডিপোজিট গ্রহণ না করার নিশ্চয়তা এবং ঋণগ্রহীতার তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষার বিষয়ে স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে।

ঋণ কার্ডে কার্যকর সুদের হার, কিস্তি পরিশোধের স্বীকৃতি, ঋণগ্রহীতার পরিচয় সংক্রান্ত তথ্য এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার পূর্ণ বিবরণ, যার মধ্যে Principal Nodal Officer-এর যোগাযোগের তথ্যও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। সকল তথ্য স্থানীয় ভাষায় লিপিবদ্ধ করা হবে।

### 6.11. বলপ্রয়োগমুক্ত ঋণ আদায় পদ্ধতি

SCNL ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে বলপ্রয়োগমুক্ত, মর্যাদাপূর্ণ এবং আইনসম্মত পদ্ধতি অনুসরণ করবে। সাধারণত ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে পারস্পরিকভাবে নির্ধারিত কেন্দ্রীয় স্থানে ঋণ আদায় করা হবে। শুধুমাত্র তখনই বাড়িতে গিয়ে অর্থ সংগ্রহ করা হবে, যখন ঋণগ্রহীতা ধারাবাহিকভাবে দুই বা ততোধিকবার নির্ধারিত কেন্দ্রীয় স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হন।

কোম্পানি ঋণ আদায় কার্যক্রমে নিয়োজিত কর্মীদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ, তত্ত্বাবধান এবং আচরণ নিয়ন্ত্রণের জন্য পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত একটি আচরণবিধি (Code of Conduct) অনুসরণ করবে। কর্মীদের পারিশ্রমিক ও প্রণোদনা ব্যবস্থায় ঋণ আদায়ের পরিমাণের চেয়ে সেবার মান এবং ঋণগ্রহীতার সন্তুষ্টিকে অধিক গুরুত্ব দেওয়া হবে। কঠোর, অপমানজনক বা বিভ্রান্তিকর ঋণ আদায় পদ্ধতি সম্পূর্ণরূপে নিষিদ্ধ।

SCNL ঋণ পরিশোধে অসুবিধার সম্মুখীন ঋণগ্রহীতাদের চিহ্নিত করার জন্য একটি উপযুক্ত ব্যবস্থা বজায় রাখবে এবং তাদের সঙ্গে ইতিবাচক ও গঠনমূলকভাবে যোগাযোগ করবে। প্রয়োজন অনুযায়ী, তাদের জন্য উপলব্ধ বিভিন্ন বিকল্প সম্পর্কে পরামর্শ ও দিকনির্দেশনাও প্রদান করা হবে।

### 6.12. শিক্ষাগত যোগ্যতা এবং পটভূমি যাচাই

কোম্পানিতে নিয়োগের জন্য বিবেচিত সকল প্রার্থী, বিশেষত যারা সরাসরি গ্রাহকদের সঙ্গে কাজ করবেন, তাদের নির্ধারিত ন্যূনতম শিক্ষাগত যোগ্যতা পূরণ করতে হবে। ন্যূনতম যোগ্যতা হিসেবে, প্রার্থীকে অবশ্যই স্বীকৃত কোনো বোর্ড বা শিক্ষা প্রতিষ্ঠান থেকে ১০+২ বা সমমানের শিক্ষাগত যোগ্যতা সফলভাবে সম্পন্ন করতে হবে।

Classification | INTERNAL

নিয়োগ নিশ্চিত করার পূর্বে, কোম্পানি প্রার্থীর শিক্ষাগত যোগ্যতা, পূর্ববর্তী কর্মসংস্থানের ইতিহাস এবং অভ্যন্তরীণ নীতি ও নিয়ন্ত্রক প্রত্যাশা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় অন্যান্য তথ্যের যাচাই সম্পন্ন করবে।

এছাড়াও, প্রার্থীর পটভূমি এবং ঋণ-সম্পর্কিত প্রোফাইল মূল্যায়নের জন্য Equifax অথবা অন্য কোনো অনুমোদিত ঋণ তথ্য সংস্থার মাধ্যমে Employee Bureau Check পরিচালনা করা হবে। সকল যাচাই প্রক্রিয়া সন্তোষজনকভাবে সম্পন্ন হওয়ার পরই নিয়োগ বা নিয়োগের নিশ্চিতকরণ প্রদান করা হবে।

### 6.13. গ্রাহক সুরক্ষা উদ্যোগ

SCNL তার ঋণগ্রহীতাদের স্বার্থ সুরক্ষাকে যথাযথ গুরুত্ব প্রদান করবে। কোম্পানি যৌথ দায়বদ্ধতা গোষ্ঠী (JLG) সঠিকভাবে গঠন এবং শক্তিশালী করার জন্য প্রয়োজনীয় প্রচেষ্টা ও সম্পদ বিনিয়োগ করবে। এর অন্তর্ভুক্ত থাকবে গোষ্ঠীর সদস্যদের জন্য প্রাথমিক দিকনির্দেশনা ও প্রশিক্ষণ, যাতে তারা গোষ্ঠীর দায়িত্ব, ঋণ পরিশোধের শৃঙ্খলা এবং গোষ্ঠী গঠনের পর এর কার্যকর পরিচালনা সম্পর্কে সঠিক ধারণা লাভ করতে পারেন।

SCNL দায়িত্বশীল ঋণ প্রদান পদ্ধতি অনুসরণ করবে এবং ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধের সক্ষমতা মূল্যায়নের পরই ঋণ প্রদান করবে। কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের বিচক্ষণতার সঙ্গে ঋণ ব্যবহার করার গুরুত্ব এবং অপ্রয়োজনীয় বা অতিরিক্ত ঋণ গ্রহণ থেকে বিরত থাকার বিষয়ে সচেতন করবে। এই উদ্যোগগুলোর উদ্দেশ্য হলো ঋণগ্রহীতাদের তথ্যভিত্তিক সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়তা করা, আর্থিক শৃঙ্খলা বজায় রাখতে উৎসাহিত করা এবং তাদের দীর্ঘমেয়াদি আর্থিক স্থিতিশীলতা নিশ্চিত করতে সহায়তা করা।

Classification | INTERNAL