

সূচনা

বিভিন্ন সময়ান্তরে সংশোধিত আরবিআই মাস্টার নির্দেশনা - ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক রেগুলেশন) নির্দেশাবলী, 2023” ন্যায্য অনুশীলনের উপর বিস্তৃত নির্দেশিকা নির্ধারণ করেছে যা সকল নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা প্রণয়ন এবং অনুমোদিত হবে।

ন্যায্য অনুশীলন কোড-এর লক্ষ্য গ্রাহকদের অনুশীলনের একটি কার্যকর ওভারভিউ প্রদান করা, যা কোম্পানি তার গ্রাহকদের দেওয়া আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবার ক্ষেত্রে কোম্পানি অনুসরণ করবে। কোডটি গ্রাহকদের তাদের দ্বারা ব্যবহার করা আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির বিষয়ে জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করবে এবং কোম্পানি অনুমোদন ও বিতরণ করতে পারে এমন কোনও ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

ন্যায্য অনুশীলন কোড সম্পর্কিত আরবিআই-এর নির্দেশিকাগুলিতে পরবর্তী যে কোনও সংশোধন, সংশোধিত আরবিআই নির্দেশিকাগুলি বর্তমান ন্যায্য অনুশীলন কোডটিকে ততটাই ছাড়িয়ে যাবে যতটা এটি আপডেট করা নির্দেশিকা / নির্দেশাবলীর সাথে সঙ্গতিপূর্ণ নয়।

ন্যায্য অনুশীলন কোড

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের দ্বারা সমস্ত নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্স কোম্পানিগুলিকে (NBFC) জারি করা উল্লিখিত মাস্টার নির্দেশের রেফারেন্সে, NeoGrowth ক্রেডিট প্রাইভেট লিমিটেড ("NeoGrowth"), একটি NBFC, তার FPC প্রণয়ন করেছে যা অন্যান্য বিষয়গুলির সাথে, সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে ঋণের আবেদন প্রাপ্তি এবং তার প্রক্রিয়াকরণ, অনুমোদন, নিরীক্ষণ এবং ঋণ এবং অন্যান্য আর্থিক পণ্য পুনরুদ্ধার এবং এটির দ্বারা প্রদত্ত অন্যান্য আর্থিক পণ্য, অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা প্রভৃতি সম্পর্কিত শর্তাবলী প্রকাশের নীতিগুলিও কভার করে।

জাতি, বর্ণ, বর্ণ, ধর্ম, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, বয়স বা শারীরিক অক্ষমতা ইত্যাদির ভিত্তিতে কোনোরকম বৈষম্য ছাড়াই কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত আর্থিক পণ্য, যোগ্য আবেদনকারীদের কাছে উপলব্ধ করা NeoGrowth -এর বর্তমান নীতি এবং ভবিষ্যতেও তা থাকবে।

সংক্ষেপে, কোম্পানির ব্যবসা পরিচালনা করা হবে বিদ্যমান সংবিধিবদ্ধ এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে, দক্ষতা, গ্রাহক-অভিযোজন এবং কর্পোরেট শাসন নীতির উপর যথাযথ মনোযোগ দিয়ে।

এছাড়া, কোম্পানি তার কার্যপ্রণালীতে ন্যায্য অনুশীলন কোড মেনে চলবে, যার মূল উপাদানগুলি হল নিম্নরূপ:

1. ঋণ এবং ঋণ প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন:

- কোম্পানি পণ্যের প্রকৃতির উপর নির্ভর করে তার গ্রাহকদের দেওয়া সমস্ত পণ্যের জন্য একটি ঋণ আবেদন ফর্ম তৈরি করেছে। ঋণের আবেদনপত্রের মধ্যে গ্রাহকদের সম্পর্কে প্রয়োজনীয় তথ্য, পণ্যের বৈশিষ্ট্য এবং ঋণ প্রক্রিয়াকরণের জন্য জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথি অন্তর্ভুক্ত থাকে।
- ঋণের আবেদনের ফর্মগুলি ইংরেজিতে পাওয়া যায় / স্থানীয় ভাষায় ব্যাখ্যা করা হয় এবং সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের সহজ পরীক্ষা/বোঝার জন্য আবেদনকারীর স্থানীয় ভাষায় বোঝানো হয়।
- NeoGrowth-এর ঋণের আবেদনে প্রয়োজনীয় তথ্য রয়েছে যা সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে যাতে অন্যান্য ঋণদাতাদের দেওয়া শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং আবেদনকারীর দ্বারা গৃহীত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা যায়।
- ঋণের আবেদন ফর্মটি RBI-এর KYC নির্দেশিকাগুলির অধীনে প্রয়োজনীয় নথিগুলি সহ জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথিগুলিকে নির্দেশ করে।
- NeoGrowth ঋণের আবেদন প্রাপ্তির জন্য সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে স্বীকৃতি প্রদান করে। যে সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে তা এই ধরনের স্বীকৃতিতে উল্লেখ করা হয়েছে।

2. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী:

- কোম্পানি ঋণগ্রহীতার ক্রেডিটযোগ্যতার উপর যথাযথ পরিশ্রম করবে, যা আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ প্যারামিটার হবে। মূল্যায়ন কোম্পানির ক্রেডিট নীতি, নিয়ম এবং পদ্ধতির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
- NeoGrowth সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে একটি অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে বা অন্যথায় ঋণের আবেদনের ভাগ্য লিখিতভাবে জানায়। একটি ঋণ অনুমোদনের ক্ষেত্রে, অনুমোদন পত্রে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এবং শর্তাবলী সহ বার্ষিক সুদের হার এবং তার আবেদনের পদ্ধতি রয়েছে।
- ঋণগ্রহীতার দ্বারা যোগাযোগ করা শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা NeoGrowth তার রেকর্ডে, প্রয়োজ্য ডিজিটাল বা ফিজিক্যাল মোডে সংরক্ষিত থাকে এবং এর একটি অনুলিপিও ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হয়।
- কোম্পানি যদি থাকে তবে প্রয়োজ্য করার সাথে ঋণ চুক্তিতে দেয়িতে পরিশোধের জন্য শাস্তিমূলক চার্জ' মোটা অঙ্করে উল্লেখ করবে।

ন্যায্য অনুশীলন কোডের উপর নীতি

- NeoGrowth ঋণ বিতরণের সময় সমস্ত ক্লায়েন্টকে ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতিটি এনক্লোজারের একটি অনুলিপি সহ ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি সরবরাহ করে।

3. লোন অ্যাকাউন্টে পেনাল চার্জ*:

- যদি ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদি না মেনে চলার জন্য অর্থদণ্ড চার্জ করা হয় তবে তা 'দণ্ডনীয় চার্জ' হিসাবে গণ্য হবে এবং সুদের হারে যোগ করা 'দণ্ডনীয় সুদ' আকারে ধার্য করা হবে না যা ঋণের উপর চার্জ করা হয়।
- পেনাল চার্জের কোন ক্যাপিটালাইজেশন থাকবে না অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর আর কোন সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের চক্রবৃদ্ধির স্বাভাবিক প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত করবে না।
- NeoGrowth সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান প্রবর্তন করবে না এবং কোম্পানি এই নির্দেশিকাগুলি কথায় ও কাজে উভয়ের সাথেই সঙ্গতি নিশ্চিত করবে।
- পেনাল চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং একটি নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদি এবং শর্তাবলীর অ-সঙ্গতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- 'ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে' ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ঋণের মঞ্জুরির ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জ, বস্তুগত শর্তাদি এবং শর্তাবলীর অনুরূপ অ-সঙ্গতির জন্য অ-ব্যক্তি ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- কোম্পানি লোন চুক্তিতে গ্রাহকদের কাছে পেনাল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ প্রকাশ করবে এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণভাবে প্রযোজ্য শর্তাদি / কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS) চার্জের শিডিউলের অধীনে কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেখানোর পাশাপাশি।
- যখনই ঋণ গ্রহীতাদের বস্তুগত শর্তাদি ও শর্তাবলীর অ-সঙ্গতির জন্য রিমাইন্ডার পাঠানো হয়, প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জগুলি জানানো হবে। তদুপরি, পেনাল চার্জ ধার্যের যে কোন উদাহরণ এবং এর কারণও প্রকাশ করা হবে।

কোম্পানি পেনাল চার্জ সংক্রান্ত বিদ্যমান বোর্ড-অনুমোদিত নীতি আপডেট করেছে এবং এটি ওয়েবসাইটে উপলব্ধ।

4. দায়িত্বশীল ঋণদানের আচার-ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির বিষয়ে স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করা

ভবিষ্যতে গ্রাহকদের অভিযোগ এবং বিরোধ এড়াতে কোম্পানি সম্পূর্ণ পরিশোধ এবং ঋণ অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার পরে স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশের ক্ষেত্রে সর্বোত্তম অনুশীলন গ্রহণ করবে। ঋণগ্রহীতাদের সমস্যা সমাধানের জন্য এবং দায়িত্বশীল ঋণ প্রদানের জন্য, নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী অনুসরণ করা হবে:

A. স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশ:

ন্যায় অনুশীলন কোডের উপর নীতি

- কোম্পানি সমস্ত স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করবে এবং ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে যেকোনো রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জগুলি সরিয়ে দেবে।
- ঋণগ্রহীতাকে যে শাখা থেকে ঋণ অ্যাকাউন্টটি পরিষেবা দেওয়া হয়েছিল বা কোম্পানির অন্য কোনও অফিস যেখানে নথিগুলি পাওয়া যায়, তার পছন্দ অনুযায়ী মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথিপত্র সংগ্রহ করার বিকল্প দেওয়া হবে।
- আসল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার সময়সীমা এবং স্থান কার্যকর তারিখে বা তার পরে জারি করা ঋণ অনুমোদনের চিঠিতে উল্লেখ করা উচিত।
- একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর আনুষঙ্গিক ঘটনার মোকাবিলা করার জন্য, কোম্পানির বৈধ উত্তরাধিকারীদের কাছে আসল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার জন্য একটি সুশৃঙ্খল পদ্ধতি থাকতে হবে। এই ধরনের পদ্ধতি গ্রাহকের তথ্যের জন্য অন্যান্য অনুরূপ নীতি এবং পদ্ধতির সাথে একযোগে NBFC-এর ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।

B. স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশে বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ:

- মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশে বিলম্বের ক্ষেত্রে বা ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির তারিখ থেকে 30 দিনের পরে প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে চার্জ সনাক্তি ফর্ম ফাইল করতে ব্যর্থ হলে, কোম্পানি এই বিলম্বের কারণগুলি ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ করবে। যে ক্ষেত্রে বিলম্বের জন্য কোম্পানি দায়ী, সে ক্ষেত্রে বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য ₹5,000 হারে ঋণগ্রহীতাকে ক্ষতিপূরণ দিতে হবে।
- মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথির ক্ষয়/ক্ষতি হলে, আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তি নথির নকল/প্রত্যয়িত কপি পেতে সহায়তা করবে এবং এর সাথে সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে। উপরে ধারা (ii) এ নির্দেশিত হিসাবে ক্ষতিপূরণ প্রদান। তবে, এই ধরনের ক্ষেত্রে, এই প্রক্রিয়াটি সম্পূর্ণ করার জন্য কোম্পানির কাছে 30 দিনের অতিরিক্ত সময় পাওয়া যাবে এবং বিলম্বিত সময়ের জরিমানা তারপরে গণনা করা হবে (অর্থাৎ, মোট 60 দিনের পরে)।
- এই নির্দেশাবলীর অধীনে প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ কোন প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী অন্য কোন ক্ষতিপূরণ পাওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতার অধিকারের প্রতি কোনো ক্ষতি না করেই দেওয়া হবে।

C. প্রযোজ্যতা:

- উপরের অনুষঙ্গ B-এর নির্দেশাবলী সেই সমস্ত ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে যেখানে 01 ডিসেম্বর, 2023-এর পরে বা তার পরে মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করা হবে।

5. শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ:

- NeoGrowth ঋণগ্রহীতাকে ইংরেজিতে বা স্থানীয় ভাষায় / ঋণগ্রহীতার বোঝার ভাষায় নোটিশ দেয়, বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তনের জন্য। সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি হল সম্ভাব্যভাবে কার্যকর এবং এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

ন্যায় অনুশীলন কোডের উপর নীতি

- চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/স্বরাশ্রিত করার সিদ্ধান্তটি ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ।
- NeoGrowth সমস্ত বকেয়া পরিশোধের পরে বা ঋণের বকেয়া পরিমাণের আদায়ের উপর সমস্ত সিকিউরিটিজ রিলিজ করবে যে কোনও বৈধ অধিকার বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে অন্য কোনও দাবির জন্য লিয়েন সাপেক্ষে। ঋণগ্রহীতাকে বকেয়া দাবি এবং শর্তাবলী সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ যথাযথ নোটিশ দেওয়া হবে যার অধীনে কোম্পানি সিকিউরিটিজ ধরে রাখার অধিকারী হবে/ সেট-অফের অধিকার প্রয়োগ করা হবে।

6. সাধারণ:

- NeoGrowth ঋণের নথির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত ঋণ গ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকে, যদি না নতুন তথ্য পূর্বে ইচ্ছাকৃতভাবে প্রকাশ না করা হয় বা অন্যভাবে ঋণগ্রহীতার নজরে না আসে।
- অন্য NBFC, ব্যাঙ্ক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানে একটি ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে একটি অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, NeoGrowth -এর সম্মতি বা অন্যথায় লিখিতভাবে এই ধরনের অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের হস্তান্তর ঋণগ্রহীতার সাথে চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে এবং সময়ে সময়ে প্রযোজ্য আইন, বিধি, প্রবিধান এবং নির্দেশিকাগুলির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, NeoGrowth শুধুমাত্র সেইসব প্রতিকারের আশ্রয় নেবে যা তার কাছে আইনত এবং বৈধভাবে উপলব্ধ এবং অযথা হয়রানির অবলম্বন করবে না যেমন ক্রমাগতভাবে ঋণগ্রহীতাদের অসময়ে বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি।
- NeoGrowth একটি সুদের হার নীতি গ্রহণ করেছে প্রাসঙ্গিক কারণগুলি যেমন তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদিকে বিবেচনা করে ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য বার্ষিক ভিত্তিতে সুদের হার নির্ধারণ করতে এবং এটি ঋণ গ্রহীতার কাছে ঋণের আবেদনপত্রে প্রকাশ করা হয় এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটেও প্রদর্শিত হয়।

7. অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা:

- কোম্পানি এই বিষয়ে উদ্বৃত্ত বিরোধ নিষ্পত্তি করার জন্য সংস্থার মধ্যে উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা স্থাপন করেছে। এই ধরনের ব্যবস্থা নিশ্চিত করে যে কার্যকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্বৃত্ত সমস্ত বিরোধ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়।
- NeoGrowth তার ক্লায়েন্টদের গাইড করে যারা অভিযোগ জানাতে চায় এবং ক্লায়েন্ট ফলাফলে অসন্তুষ্ট হলে কী করতে হবে সে বিষয়েও নির্দেশনা প্রদান করে।
- বিষয়টি পরীক্ষা করার পর, NeoGrowth যত তাড়াতাড়ি সম্ভব একটি প্রতিক্রিয়া পাঠায়।
- ব্যবসায়িক অনুশীলন, ঋণের সিদ্ধান্ত, ঋণ ব্যবস্থাপনা এবং পুনরুদ্ধারের সাথে সম্পর্কিত যে কোনও বিষয়ে NeoGrowth গ্রাহকদের অভিযোগের প্রতিকারের জন্য একজন কর্মকর্তাকে মনোনীত করে এবং এটি অনুমোদনের চিঠিতে নির্দেশিত হয়।

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

- কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য জনসাধারণের কাছে অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল ঠিকানা)।
- প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল ঠিকানা) যার সাথে কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য জনসাধারণের কাছে যোগাযোগ করা যেতে পারে।
- রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড অস্বডসম্যান স্কিম, 2021 ('স্কিম')
- ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায় স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্য
- যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তি করা না হয়, তাহলে গ্রাহক অভিযোগ দায়ের পোর্টালের মাধ্যমে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া'র কাছে আবেদন করতে পারেন:
<https://cms.rbi.org.in/>

- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ:

মিঃ যোগেশ নাথওয়া

প্রধান নোডাল অফিসার

NeoGrowth Credit Private Limited

টাইমস স্কয়ার, টাওয়ার ই, 9ম তল, আন্ধেরি কুরলা রোড, মারোল, আন্ধেরি ইস্ট - 400059।

ইমেইল আইডি: nodalofficer@neogrowth.in

মিসেস বিজল পাটওয়া

অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার

NeoGrowth Credit Private Limited

টাইমস স্কয়ার, টাওয়ার ই, 9ম তল, আন্ধেরি কুরলা রোড, মারোল, আন্ধেরি ইস্ট - 400059।

ইমেইল আইডি: grievanceofficer@neogrowth.in

ন্যায় অনুশীলন কোডের উপর নীতি

- কর্মীদের ক্লায়েন্টদের সাথে আচরণ করার সময়, বিশেষ করে, শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী ব্যক্তি এবং মহিলাদের ক্ষেত্রে কর্মীদের সতর্কতা ও বিনয়ী হওয়ার জন্য সংবেদনশীল হতে হবে।

8. রিজার্ভ ব্যাঙ্ক- ইন্টিগ্রেটেড ওষুডস্ম্যান স্কিম 2021:

- ওষুডস্ম্যান স্কিমের অধীনে, কোম্পানি একজন প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (PNO) নিযুক্ত করেছে যিনি কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য এবং কোম্পানির বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে ন্যায়পালকে তথ্য প্রদানের জন্য দায়ী থাকবেন।
- গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, যেসব শাখায়/স্থানে ব্যবসা লেনদেন করা হয়, সেখানে PNO-এর নাম ও যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল) এবং ওষুডস্ম্যান-এর অভিযোগ দায়ের পোর্টালের বিশদ বিবরণ সহ ([https:// cms.rbi.org.in](https://cms.rbi.org.in)) প্রদর্শিত হবে।
- স্কিমটির প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি সমস্ত অফিস এবং শাখাগুলিতে ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায় এমনভাবে প্রদর্শিত হবে যাতে কোনও ব্যক্তি অফিস বা শাখায় পরিদর্শন করে স্কিমের বিষয়ে পর্যাপ্ত তথ্য পান।
- ওষুডস্ম্যান স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি এবং স্কিমের একটি অনুলিপি এবং প্রধান নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিশদগুলি ওয়েবসাইটে বিশিষ্টভাবে প্রদর্শিত এবং আপডেট করা হবে।

9. ন্যায় অনুশীলন কোড যোগাযোগের ভাষা এবং মোড:

ন্যায় অনুশীলন কোড (যা অগ্রাধিকারমূলকভাবে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো একটি ভাষা হতে হবে)। এটি বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য ওয়েবসাইটে দেওয়া হবে।

10. অতিরিক্ত সুদ চার্জ করা নিয়ন্ত্রণ:

তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়াম ইত্যাদির মতো প্রাসঙ্গিক কারণগুলি বিবেচনায় নিয়ে ঋণ এবং অগ্রিম, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জের উপর সুদের হার নির্ধারণের জন্য পরিচালনা পর্ষদ একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে। সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের জন্য পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের সুদের হারের জন্য ভিন্ন ভিন্ন হার চার্জ করার জন্য যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

- সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হবে।
- সুদের হার বার্ষিক হার হতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।

11. শারীরিক/ দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য ঋণ সুবিধা:

অক্ষমতার কারণে শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধা সহ পণ্য ও সুবিধার প্রসারে কোম্পানি বৈষম্য করবে না। সমস্ত শাখা এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক

ন্যায়্য অনুশীলন কোডের উপর নীতি

সুবিধা পাওয়ার জন্য সম্ভাব্য সব ধরনের সহায়তা প্রদান করবে। এছাড়াও, কোম্পানি তাদের দ্বারা ইতিমধ্যেই প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার অধীনে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের প্রতিকার নিশ্চিত করবে।

12. ডিজিটাল ঋণ প্রদান এবং ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে ন্যায়্য অনুশীলন কোড মেনে চলা:

কোম্পানি, তার নিজস্ব ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে বা আউটসোর্সড ল্যান্ডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ঋণ দেওয়া হোক না কেন, যথাযথ অনুশীলন কোড নির্দেশিকাগুলি অক্ষরে অক্ষরে মেনে চলবে।

রিকভারি এজেন্টরা কোম্পানির ন্যায়্য অনুশীলন কোড এবং সেইসাথে পাওনা আদায় এবং নিরাপত্তা পুনরুদ্ধারের জন্য তাদের নিজস্ব কোড মেনে চলবে।

13. পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা:

ন্যায়্য অনুশীলন কোডের সাথে সম্মতির একটি পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগের প্রতিকার প্রক্রিয়ার কার্যকারিতার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডে জমা দিতে হবে যা এটি দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে।

* 18 অগাস্ট, 2023 তারিখের RBI সার্কুলার, ন্যায়্য ঋণের অনুশীলন - লোন অ্যাকাউন্টে শাস্তিমূলক চার্জ অনুসারে সন্নিবেশ করা হয়েছে। বিধানগুলি 1 এপ্রিল, 2024 থেকে কার্যকর হয়েছে।