
স্যাটিন ফিনসার্ভ লিমিটেড -এর
ন্যায্য কার্যাভ্যাস নিয়মাবলী
(সংস্করণ ১.১ - ৩০.০৭.২০১৯)

স্যাটিন ফিনসার্ভ লিমিটেড

নিবন্ধিত দপ্তর: ৫০৩, ৫ তলা, কুন্দন ভবন, আজাদপুর বাণিজ্যিক কমপ্লেক্স, আজাদপুর, দিল্লি - ১১০০৩৩

ফোন: + 91-47545000

সিআইএন: U65999DL2018PLC337435

ন্যায্য কার্যাভ্যাস শর্তাবলী ও নীতি

সার্টিন ফিনসার্ভ লিমিটেডের ন্যায্য কার্যাভ্যাস নীতি ("এসএফএল") এর সদস্যদের অনুশীলনের একটি ওভারভিউ সরবরাহ করা, যা প্রদত্ত আর্থিক পরিষেবা সম্পর্কিত এসএফএল অনুসরণ করবে। ঋণ প্রদান ও বকেয়া আদায়ের সময় সদস্যদের একটি সুষ্ঠু এবং নির্ভরযোগ্য পরিষেবা সরবরাহ করা এসএফএল-এর প্রধান জোরা। সংস্থার সুষ্ঠু কার্যাভ্যাস নীতিটি সদস্যের সংবেদনশীল অবস্থার বিষয়ে সচেতন হওয়া এবং বকেয়া আদায়ের ক্ষেত্রে একটি বুদ্ধিমান পন্থা অবলম্বন করার সময় তাদের মর্যাদার প্রতি সম্মান জানানোর ভিত্তিতে তৈরি হয়।

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ এবং পরিচালনা দল নিখরচায় অনুশীলনগুলি বাস্তবায়নের জন্য দায়বদ্ধ, এবং তার কাজগুলি সুষ্ঠু ও ন্যায্যসঙ্গত উপায়ে প্রদানের জন্য বিভিন্ন আর্থিক পরিষেবা এবং পণ্যগুলির ঋণ প্রদান বিষয়ে সকল পক্ষের প্রতি তার দৃঢ় প্রতিশ্রুতি প্রতিফলিত ও নিশ্চিত করে এবং সমস্ত কর্মচারী এই প্রতিশ্রুতি সম্পর্কে সচেতন।

নীতির উদ্দেশ্যগুলি হ'ল

- ক. ন্যায্য কার্যাভ্যাসের প্রচার এবং গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার জন্য ভাল কার্যাভ্যাস নিশ্চিত করা;
- খ. বৃহত্তর স্বচ্ছতা সহ গ্রাহকদের পণ্য সম্পর্কে আরও ভাল ধারণা অর্জন এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়তা করা;
- গ. গ্রাহকদের অভিযোগ নিরসনের জন্য ব্যবস্থা জোরদার করা।

ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়া সঠিক ভাবে সম্পন্ন জন্য আবেদন

১. ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝার মতো ভাষায় হবে।
২. ঋণ আবেদনের ফর্মটিতে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত করা উচিত যা ঋণগ্রহীতাকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য এনবিএফসি দ্বারা প্রদত্ত শর্তাদি ও শর্তগুলির সাথে অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা স্বীকৃত সিদ্ধান্ত নেওয়া যায়। ঋণ আবেদন ফর্মের সাথে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্রগুলি যা নির্দেশ করে।
৩. কোম্পানি সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে সমস্ত ঋণের আবেদনের প্রাপ্তির জন্য একটি স্বীকৃতি প্রদান করবে। একটি নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদনগুলি নিষ্পত্তি হবে এমন স্বীকৃতিতে উল্লেখ করা হবে।

ঋণ গ্রহণ ও শর্তাদি / শর্ত

এসএফএল অনুমোদনের চিঠির মাধ্যমে বা অন্যথায়, বার্ষিক সুদের হার এবং তার আবেদনের পদ্ধতি সহ শর্তাদি সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এবং তার গ্রহণযোগ্যতা বজায় রেখে রেকর্ডে ঋণদাতার দ্বারা এই শর্তাদি ঋণগ্রহীতাকে যে ভাষায় বোঝানো হয়েছিল তা লিখিতভাবে জানাতে হবে। যেহেতু এনবিএফসিগুলির বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগগুলি সাধারণত উচ্চ সুদ / জরিমানা সুদের চার্জের সাথে সম্পর্কিত। যদি কোনও বিলম্বিত অর্থ প্রদানের চার্জ করে তবে তা ঋণ চুক্তিতে চিঠিপত্রের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাদের জানানো হবে। সুদ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতিমালা এবং পদ্ধতি নির্ধারিত হবে এবং ব্যবসায়িক সমস্যা, নিয়ন্ত্রণকারী এবং গ্রাহকের অনুভূতি, বাজারের কার্যাভ্যাস ইত্যাদি বিবেচনায় রেখে পর্যালোচনা করা হবে। কোম্পানির দ্বারা ঋণগ্রহীতা কর্তৃক প্রদত্ত শর্তাদি এবং শর্তাদি গ্রহণযোগ্য হবে তার রেকর্ড থাকবে।

শর্তাবলী এবং শর্তাদি পরিবর্তন অন্তর্ভুক্ত ঋণ বিতরণ

- ক. সংস্থার তফসিল, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদিসহ শর্তাদির যে কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে ঋণগ্রহীতার বুদ্ধিমান হিসাবে সংস্থাটি ঋণগ্রহীতাকে ভাষায় নোটিশ দেবে।
- খ. সংস্থা নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জের পরিবর্তনগুলি কেবল সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হয়। এক্ষেত্রে উপযুক্ত শর্তটি ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা উচিত।
- গ. পেমেন্ট বা কার্যকারিতা পুনরুদ্ধার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির শর্তাদির সাথে মেনে চলবে।
- ঘ. ঋণগ্রহীতার বিপরীতে যে কোনও আইনগত দাবি বা লিয়েনের অধীন ঋণ পরিশোধের বকেয়া পরিমাণ বা ঋণ আদায়ের পরে সংস্থাটি সমস্ত সিকিওরিটি প্রকাশ করবে। যদি এই ধরনের সেট অফের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে বকেয়া দাবি এবং তার যে শর্তের অধীনে সংশ্লিষ্ট দাবী নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া অবধি জামানতগুলি বজায় রাখার অধিকার রয়েছে সে সম্পর্কে পুরো নির্দিষ্ট করে যথাযথ নোটিশ দেওয়া হবে।

সাধারণ

- ক. এসএফএল সংশ্লিষ্ট ঋণ চুক্তির শর্তাদি এবং শর্তাদি সরবরাহের উদ্দেশ্যে ব্যতীত তার ঋণগ্রহীতা সম্পর্কিত বিষয়ে হস্তক্ষেপ থেকে বিরত থাকবে (যদি নতুন তথ্য, পূর্বে ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রকাশ না করা হয় তবে তা দেখতে পাওয়া যায় না)
- খ. ঋণদাতার কাছ থেকে ঋণ গ্রহণকারীর অ্যাকাউন্টে স্থানান্তর করার জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে তবে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ২১ দিনের মধ্যে তা জানানো উচিত। এ জাতীয় স্থানান্তর আইন অনুসারে স্বচ্ছ চুক্তির শর্ত অনুযায়ী হবে।
- গ. ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, এনবিএফসি'র অযথা হস্তক্ষেপের উপায় অবলম্বন করা উচিত নয়; অবিচ্ছিন্ন সময়ে ঋণগ্রহীতাদের অবিচ্ছিন্নভাবে বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি যেমন গ্রাহকের অভিযোগের মধ্যে এসএফএল এর কর্মীদের কাছ থেকে অভদ্র আচরণও অন্তর্ভুক্ত থাকে, এসএফএল নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা গ্রাহকের সাথে উপযুক্ত আচরণের জন্য পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত হয়।

নির্দেশকদের বোর্ডের প্রতিক্রিয়া

- ক. সংস্থাটির পরিচালনা পর্যদকে এই বিষয়ে উদ্ভূত বিবাদ মীমাংসার জন্য সংগঠনের মধ্যে উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার করতে হবে। এই জাতীয় প্রক্রিয়া নিশ্চিত করতে হবে যে কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে কোম্পানির কার্যনির্বাহীদের সিদ্ধান্ত গ্রহণের ফলে উত্থিত সমস্ত বিবাদ শোনা এবং নিষ্পত্তি করা উচিত।
- খ. ব্যবস্থাপনার পর্যায়ে ন্যায্য কার্যাভ্যাস কোডের সম্মতি এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতার একটি পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা হবে। এই জাতীয় পর্যালোচনার একটি সুসংহত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডকে জমা দেওয়া হলে, এটি নির্ধারিত হতে পারে।

পাবলিক নোটিশটি গ্রাহকদের কাছে তুলে ধরার উদ্দেশ্যে, নোডাল অফিসার এবং আরবিআইয়ের আঞ্চলিক কার্যালয়ের বিবরণ সহ গ্রাহকদের কাছে অভিযোগের প্রতিকার ব্যবস্থা করবে এবং সংস্থাগুলি সে ব্যবস্থাপনা অনুসরণ করবে।

সংস্থার এফপিসি নীতিমালায় আপডেশন

চিফ - এক্সিকিউটিভ অফিসার / কোম্পানির পুরো সময়ের পরিচালক এফপিসি নীতি সংশোধন / সংশোধন করার অনুমতি পাবেন বা কোম্পানির অন্যান্য সম্পর্কিত নির্দেশিকা নোটগুলি, আরবিআই বা এ জাতীয় অন্যান্য সংবিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষের প্রয়োজনীয়তা / আপডেট / সংশোধন সময়ে সময়ে থাকতে হবে।

অ্যাডপশন

এই নীতি দলিল এবং বার্ষিক পর্যালোচনা চলাকালীন যে কোনও পরিবর্তনগুলি পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক গৃহীত হবে।