



২০২১

ফয়ের প্রযুক্তিসিমে কোড

এন্টারপ্রাইজ ব্যাপী সমগ্র কোম্পানীর জন্য প্রযোজ্য

ফয়ের প্রযুক্তিসিমে কোড গ্রাহকদের দেওয়া আর্থিক সুযোগসুবিধাগুলি এবং সবোর ক্ষেত্রে সত্রিফরে অনুসরণ করা রীতিনীতিগুলি সম্বন্ধে একটি উপযুক্ত ওভারভিউ প্রদান করে।



ভূমিকা

নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থাগুলিকে (এনবিএফসি) জারি করা 1 জুলাই 2015 ("গাইডলাইনস") সিস্টিনো .054 / 03.10.119 / 2015-16 এর অধীনে আরবআইয়ের সার্কুলার অনুযায়ী পরচালনা পরষদ ক্যাপফ্লোট ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেসে প্রাইভেটে লিমিটেডেরে (ক্যাপটাল ফ্লোট) জন্য একটি ফায়োর প্র্যাকটিসেসে কোড গ্রহণ করেছে। নীচে বর্ণিত ফায়োর প্র্যাকটিসেসে কোডটির সাথে এনবিএফসিগুলির জন্য ফায়োর প্র্যাকটিসেসে কোড সম্পর্কিত গাইডলাইনসেরে সামঞ্জস্য রয়েছে।

বোর্ড 27 আগস্ট 2019এ আগরে পলিসিটি অনুমোদন করছেলি। কোম্পানীর ব্যবসা প্রচলতি বধিবিদ্ধ এবং নিয়ামক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে, দক্ষতার উপর যথাযথ লক্ষ্য রাখে, গ্রাহকদেরে পছন্দ অনুযায়ী এবং কর্পোরেটে প্রশাসনেরে নীতিগুলি মনে চলে পরচালতি হব। এছাড়াও, কোম্পানী তার কাজকর্মেরে ক্ষেত্রে ফায়োর প্র্যাকটিসেসে কোডটি মনে চলেবে, যার মূল উপাদানগুলি নীচে দেওয়া হয়ছে:

উদ্দেশ্য

- গ্রাহকদেরে সাথে কাজ কারবার করার সময় ফায়োর প্র্যাকটিসেসি মনে চলে
- গ্রাহকদেরে আমাদরে আর্থিক পণ্য এবং পরষিবো সম্বন্ধে অবগত করে সঠিক সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে সক্ষম করা
- গ্রাহকদেরে সন্তুষ্টি নিশ্চিত করা

ঋণ এবং প্রক্রিয়াকরণেরে জন্য আবদেন

- সম্ভাব্য গ্রাহকদেরে জন্য য়ে ঋণ আবদেনপত্র জারি করা হব। তাতে প্রয়োজনীয় তথ্য থাকবে য়া স্পষ্টভাবে বোঝা যাবে, (যাতে অন্যান্য এনবিএফসি দ্বারা প্রদত্ত নিয়ম ও শর্তগুলির সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা য়াতে স্বচ্ছ এবং স্বাধীনভাবে সিদ্ধান্ত নতি পারে)। ঋণ আবদেন পত্রে পরস্কার ভাবে লেখা আছে য়ে আর্থিক সুবিধাগুলি পাওয়ার জন্য কী কী প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট জমা দতি হব।
- কোম্পানী সমস্ত ঋণ আবদেনেরে প্রাপ্তি স্বীকার করার ব্যবস্থা গ্রহণ করছে।

ঋণ মূল্যায়ন এবং নিয়ম ও শর্তাবলী

- ঋণ আবদেনপত্রগুলি কোম্পানীর মূল্যায়ন মান অনুযায়ী বিচেনা করা হব এবং সেই অনুযায়ী আর্থিক সুযোগসুবিধা প্রদান করা হব। অনুমোদনেরে চর্চির মাধ্যমে গ্রাহকদেরে সাথে সরকারী যোগাযোগ করা হব, য়াতে নির্ধারতি নিয়ম এবং শর্তাদি সহ অনুমোদতি ঋণেরে পরমাণেরে বিবরণ থাকবে, য়ার মধ্যে বার্ষিক সুদের হার এবং এর প্রয়োগ জানানো হব। এগুলি ছাড়াও দরৌতে ঋণ পরশোধেরে দণ্ড হিসাবে নেওয়া সুদ, চেক/ন্যাচ ডিসঅনার চার্জ, ব্যয় প্রসেসিং ফি, প্রপিমেন্টেরে চার্জেরে বধিষ্টি

স্পষ্টভাবে অনুমোদিত চর্চা এবং ঋণের চুক্তিতে উল্লেখ করা হয়েছে। গ্রাহক এই সমস্ত ন্যায় এবং শর্ত গ্রহণ করেছে। কনি সইে বসিয়ে কোম্পানী রেকর্ড রাখবে।

- কোম্পানী ঋণ বতিরগরে সময় ঋণের চুক্তি এবং সম্পর্কিত বিষয়বস্তুর একটি অনুলপি গ্রাহককে সরবরাহ করবে।

ঋণ বতিরগ এবং শর্তাবলীতে পরবির্তন

- নম্বিম এবং শর্তাবলীতে কোম্পানীরকম পরবির্তন হলে কোম্পানী ঋণ গ্রহীতাকে সেই সম্বন্ধে নোটসি পাঠাবে – যার মধ্য পড়বে বতিরগের তফসলি, সুদরে হার, পরষিবো চার্জ, পরপিহেমেন্ট চার্জ ইত্যাদী কোম্পানী এও নশিচতি করবে যে নম্বিন্তরক কর্তৃপক্ষরে মতরে বপিরীতে না হলে সুদরে হার এবং চার্জরে পরবির্তনগুলি কবেল সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবো। এই ক্ষত্রে একটি উপযুক্ত বধিান ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হযছে।
- চুক্তরি অধীনে অর্থ প্রদান বা কার্যকারতি প্রত্যাহার/ত্বরান্বতি করার সিদ্ধান্তও ঋণ চুক্তরি সাথে সঙ্গতপূর্ণ হতে হবো।
- কোম্পানী তার পুরো বকযো পরশিোধরে পর বা কোম্পানীর ঋণ গ্রহীতাদরে প্রতি ঋণ পরশিোধরে বকযো পরমিাগ আদায় উপলক্ষে যদি কোম্পানীও বধিে অধিকার বা দায়বদ্ধতা থাকে তাহলে কোম্পানী সমস্ত সিকিওরিটি ফরেত দযিে দেবে। যদি এই ধরনরে কোম্পানী সটে অফরে অধিকার দেখানো হয়, তাহলে ঋণ গ্রহনকারীকে অবশষিট দাবী এবং যে শর্তাবলীর অধীনে সংশ্লষিট দাবী নষিপত্তা/পরশিোধ না হওয়া অবধি সিকিউরিটিগুলি বজায় রাখার অধিকার যে কোম্পানীর রযছে তার সম্পূর্ণ ববিরগ সমতে নোটসি পাঠানো হবো।

সাধারণ

ঋণ চুক্তিপিত্রে আলোচতি শর্তাবলীর উদ্দেশ্য ব্যতীত কোম্পানী গ্রাহকরে বষিযে হস্তক্ষপে করা থেকে বরিত থাকবে (যদনি গ্রাহকরে দ্বারা আগে অপ্রকাশতি কোম্পানী নতুন তথ্য কোম্পানীর নজরে আসে)।

লঙ্গি, বরণ, জাত, ধর্মবশি্বাস, সম্প্রদায় এবং ধর্মরে ভিত্তিতে কোম্পানী ঋণ আবদেনে বষৈম্য দেখাবে না।

যদি ঋণ গ্রহনকারীর কাছ থেকে ঋণরে পরমিান স্থানান্তর করার অনুরোধ করা হয়, তাহলে তার সন্মতি বা অনষটি যমেন কোম্পানীর তরফ থেকে অসন্মতি (যদি থাকে) সটে অনুরোধ জানানোর 21 দিনরে মধ্য ঋণ গ্রহনকারীকে জানানো হবো। এই জাতীয় স্থানান্তর কার্যকর আইনরে সাথে স্বতন্ত্র চুক্তরি শর্ত অনুযায়ী হবো।

বকযো আদায়রে ক্ষত্রে, নম্বিন্তরক কর্তৃপক্ষ দ্বারা নরিধারতি গাইড লাইন অনুসারে একই কাজ করা হয।

অভযিোগ নরিসন প্রক্রযিয়া

দযা করে অভযিোগ নরিররণ নীর্তি পড়ুন

প্রথম স্তররে অভযিোগ নরিসন প্রক্রযিয়া হসিবাবে সংস্থার ংকর্টি গ্রাহক অভযিোগ হলেপলাইন নাম্বার রয়ছে।

গ্রাহকদরে কাছ থাকে অভযিোগ গ্রহণ ও সমাধানরে জন্য কোম্পানী প্রশান্ত মঞ্জুনাথকে নোডাল অফসির হসিবাবে মনোনীত করছে।

নোডাল অফসিররে যোগাযোগরে বরিরণগুলি হ'ল:

মঃ প্রশান্ত মঞ্জুনাথ

ক্যাপফ্লাট ফনিনশিয়াল সার্ভিসেসে প্রাইভেটে লমিটিডে,

গোকালদাস প্লাটনিাম, নডি নং 3 (ওল্ড নং 211),

আপার প্যালসে অরচার্ডস, বলোরি রোড,

সদাশীব নগর,

বঙেগালুরু - 560080

ফোন: 080 6807 5001

সংস্থার পরযিবো/পণ্য সম্পর্কে গ্রাহকদরে নালশি বা অভযিোগ থাকলে তারা ংর খুব শীঘ্র সমাধানরে জন্য নোডাল অফসিররে কাছে লখিতিভাবে জানাতে পারবনে। নোডাল অফসির ংই অভযিোগরে মূল বযিয়গুলি পর্যালোচনা করার জন্য ংবং পরবর্তী মটিংগুলতি মনে চলার জন্য বোর্ড অফ ডিরেক্টরদরে কাছে উপস্থাপন করবনে।

যদি গ্রাহকরা কোম্পানী দ্বারা সরবরাহ করা সমাধানে খুশি না হন তাহলে তারা ংথানে জানাতে পারনে:

দা অফসির ইনচার্জ, আঞ্চলকি অফসি,

কনজডিয়ার এডুকশেন অ্যান্ড প্রটেকশন সলে,

রজির্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডযিয়া,

10/3/8, নৃপথুগ্গা রোড,

বঙেগালুরু, কর্ণাটক 560001

টলেফিোন নম্বর: 080 - 2218 0501

ইমলে: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

বা

দা ওম্বডসম্যান - ংনবত্রিসি,

অফসির ইনচার্জ,

রজিার্ত্ত ব্ৰাংক অফ ইন্ডিয়া
ফোর্ট গ্ল্যাংকসি,
চেন্নাই 600 001
টেলিফোন নম্বর: 044 - 25395964
ইমেল: nbfcchennai@rbi.org.in

কোম্পানী কর্তৃক প্রদেয়ে সুদরে হাররে নয়িন্ত্রণ

সুদরে হার, প্রকরিয়াকরণ ফি এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণে কোম্পানীটি যথাযথ অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি নির্ধারণ করছে। কোম্পানীটি, তহবলিরে ব্যয়, মার্জনি এবং বুকি প্রমিয়াম ইত্যাদি সম্পর্কতি বিষয়গুলি বিবিচনা করে একটি সুদরে হাররে মডলে গ্রহণ করছে এবং নয়িন্ত্রক গাইড লাইনরে সাথে সঙ্গতপূরণ ঋণ এবং অগ্রমিরে জন্য ধার্য সুদরে হার নির্ধারণ করছে। সুদরে হার এবং বিভিন্ন শ্রণীর গ্রাহকদেরে জন্য ভিন্ন সুদরে হার ধার্য করার কারণ এবং বুকি সম্বন্ধে অনুরোধনরে চর্চিতে স্পষ্টভাবে জানানো হবো।

কোম্পানীর দ্বারা অর্থায়তি হাইপোথেকেটেডে সম্পদ পুনঃনির্ধারণ

কোম্পানী তার ঋণ চুক্তিপিত্রে গ্রাহকরে সাথে একটি পুনরায় দখল করার ধারা রেখেছে যর্টে আইনগতভাবে প্রয়োগযোগ্য। আরও স্বচ্ছতা নিশ্চতি করতে, ঋণ চুক্তির নয়িম এবং শর্তাদি সম্পর্কতি বধিনগুলিরি মধ্যে আছে:

- দখল নেওয়ার আগে নোটশিরে সময়;
- পরস্থতি যার অধীনে নোটশিরে সময়সীমা মওকুফ করা যায়;
- স্কিউরিটি দখল করার পদ্ধতি;
- স্কিউরিটি বিক্রয়/নলিামরে আগে ঋণ পরশিোধরে জন্য ঋণগ্রহীতাকে চুড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বধিন;
- ঋণ গ্রহীতাকে পুনঃস্থাপনরে অদকার দেওয়ার পদ্ধতি এবং
- সম্পত্তি বিক্রয়/নলিামরে পদ্ধতি।