

# ন্যায্য অনুশীলন কোড নীতি

## সংস্করণ 1.8

7ই আগস্ট 2018-এ অনুষ্ঠিত বোর্ড সভায় অনুমোদিত (24শে অক্টোবর 2023-এ অনুষ্ঠিত বোর্ডের ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা কমিটিতে সর্বশেষ সংশোধিত)

## প্রস্তাবনা

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (RBI) তার বিজ্ঞপ্তি নং RBI/2006-07/138 DNBS.(PD)/CC নম্বরে 80/03.10.042/2005- তারিখ 28 সেপ্টেম্বর 2006 বিজ্ঞপ্তি নং RBI/2011-12/470 DNBS.PD/CC.No 266/03.10.01/2011-12, 26 মার্চ, 2012 তারিখে এবং মাস্টার সার্কুলার DNBS (PD) CC নং 388/03.10.042/2014-15 তারিখ 1 জুলাই, 2014 এবং সময়ে সময়ে RBI দ্বারা জারি করা অন্যান্য প্রযোজ্য নির্দেশিকার মাধ্যমে ন্যায্য অনুশীলনের জন্য ব্যাপক নির্দেশিকা প্রস্তুত করা হয়েছে এবং সমস্ত নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানিগুলির (NBFCs) পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা অনুমোদিত এবং জনসাধারণের তথ্যের জন্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশিত ও প্রচারিত।

TVS ক্রেডিট সার্ভিসেস লিমিটেড (এখন "TVSCS" বা "কোম্পানি" নামে উল্লেখ করা হয়) হল একটি পাবলিক লিমিটেড কোম্পানি যা কোম্পানি আইন, 1956 এর বিধানের অধীনে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে এবং এটি একটি সিস্টেমিকভাবে গুরুত্বপূর্ণ নন-ডিপোজিট গ্রহণ বা ধারণ করা নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি, যা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নিবন্ধিত।

### (ii) ঋণের আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ:

- (ক) ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত কথোপকথন স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় করতে হবে।
- (খ) ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন সকল প্রয়োজনীয় তথ্য ঋণের আবেদনপত্রে অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যাতে অন্যান্য এনবিএফসি দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা অবহিত সিদ্ধান্ত নেওয়া যায়। ঋণের আবেদন ফর্মটি আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথিগুলি নির্দেশ করবে।
- (গ) কোম্পানি সমস্ত ঋণের আবেদনের রসিদ দেবে। যে সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে তাও রসিদে নির্দেশিত হবে। কোম্পানি যথাসময়ে ঋণের আবেদনগুলো যাচাই করবে। অতিরিক্ত বিবরণ/নথির প্রয়োজন হলে, কোম্পানি অবিলম্বে গ্রাহকদের অবহিত করবে।

### (iii) ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী:

- (ক) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতাদের ক্রেডিট আবেদনগুলি যথাযথভাবে মূল্যায়ন করা হয়েছে। মূল্যায়নটি কোম্পানির ক্রেডিট নীতি এবং পদ্ধতির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
- (খ) কোম্পানি স্থানীয় ভাষায় ঋণ গ্রহীতাকে লিখিত অনুমোদন চিঠির মাধ্যমে ঋণ গ্রহীতার কাছে অনুমোদন করা ঋণের পরিমাণ, বার্ষিক সুদের হার এবং তার আবেদনের পদ্ধতি এবং শর্তাবলী সম্পর্কে যোগাযোগ করবে এবং শর্তাবলী সম্পর্কে ঋণগ্রহীতার সম্মতি তার রেকর্ডে রাখবে। ঋণ বাতিল হলে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করবে। ঋণ চুক্তিতে বিলম্বে পরিশোধের জন্য ধার্য শাস্তিমূলক সুদ কোম্পানিকে মোটা অক্ষরে উল্লেখ করতে হবে।
- (গ) কোম্পানি ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি বিশেষভাবে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় এবং ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত বিষয়ের একটি অনুলিপি ঋণগ্রহীতাদের ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় প্রদান করবে।

### (iii) লোন অ্যাকাউন্টে পেনাল চার্জ

ফেয়ার লেন্ডিং প্র্যাকটিস সম্পর্কিত RBI-এর 18 আগস্ট, 2023 তারিখের লোন অ্যাকাউন্টে পেনাল চার্জের নির্দেশিকা অনুসারে কোম্পানি 01 জানুয়ারী, 2024 থেকে কার্যকরী নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলি মেনে চলবে।

- (a) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে জরিমানা, যদি চার্জ করা হয়, ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ চুক্তির বস্তুগত নিয়ম এবং শর্তাবলী মেনে না চলার ক্ষেত্রে 'পেনাল চার্জ' হিসাবে গণ্য করা হবে এবং 'পেনাল ইন্টারেস্ট' আকারে আরোপ করা হবে না, অ্যাডভান্সের উপর ধার্য করা সুদের হারের সঙ্গে যোগ করা হবে।

- (b) কোম্পানী নিশ্চিত করবে যে পেনাল চার্জের কোনও মূলধন থাকবে না, অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর আর কোনও সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি লোন অ্যাকাউন্টে চক্রবৃদ্ধি সুদের স্বাভাবিক প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত করবে না।
- (c) কোম্পানী নিশ্চিত করবে যে পেনাল চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হবে এবং একটি নির্দিষ্ট লোন/প্রোডাক্ট বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে ঋণ চুক্তির বস্তুগত নিয়ম ও শর্তাবলীর ক্ষেত্রে অনুবর্তী না হয়ে সেই অনুযায়ী সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- (d) কোম্পানী নিশ্চিত করবে যে 'ব্যবসা ছাড়া অন্য উদ্দেশ্যে' কোনও স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাকে মঞ্জুর করা লোনের ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জ, বস্তুগত নিয়ম ও শর্তাবলীর অনুরূপ অনুবর্তী না হওয়ার ক্ষেত্রে একাধিক ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জের চেয়ে বেশী হবে না।
- (e) কোম্পানী নিশ্চিত করবে যে যখনই ঋণ গ্রহীতাদের কাছে বস্তুগত নিয়ম ও শর্তাবলীর অনুবর্তী না হওয়ার ক্ষেত্রে রিমাইন্ডার পাঠানো হয়, প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জগুলিও ঋণগ্রহীতাদের কাছে জানানো হবে।
- (f) কোম্পানী নিশ্চিত করবে যে পেনাল চার্জ ধার্যের যে কোনও উদাহরণ এবং তার কারণ ঋণগ্রহীতাদের জানানো হবে।
- (g) কোম্পানী তার ওয়েবসাইটে সুদের হার এবং পরিষেবার চার্জের অধীনে গ্রাহকের তথ্যের জন্য পেনাল চার্জের পরিমাণ প্রকাশ করবে।

#### (IV) শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ:

- (a) কোম্পানী এই ধরনের অনুমোদন পরিচালনাকারী শর্তাবলী অনুসারে অনুমোদিত ঋণের সময়মত বিতরণ নিশ্চিত করবে। কোম্পানী ঋণগ্রহীতাকে অর্থ প্রদানের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীতে যে কোন পরিবর্তনের নোটিশ দেবে ঋণগ্রহীতার বোধগম্য স্থানীয় ভাষায়।
- (b) কোম্পানী নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হয়। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা উচিত।
- (c) চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কর্মক্ষমতা প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্তটি ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হওয়া উচিত।
- (d) কোম্পানী সমস্ত পাওনা পরিশোধের জন্য বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ পুনরুদ্ধারের জন্য কোনো আইনসম্মত অধিকার বা অন্য কোনো দাবির জন্য কোম্পানির ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে একটি লিয়ান সাপেক্ষে সমস্ত সিকিউরিটিজ ইস্যু করবে। যদি সেট-অফের এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবিগুলির সম্পূর্ণ বিবরণ সহ এই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে এবং

সংশ্লিষ্ট শর্তাবলীর নিষ্পত্তি/প্রদান না হওয়া পর্যন্ত সংস্থাটি সিকিউরিটিগুলি আটকে রাখার অধিকারী হবে।

#### (V) সাধারণ (জেনারেল):

- (a) ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত কোম্পানী ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবেন (যদি না নতুন তথ্য, যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, এমন কিছু কোম্পানির নজরে আসে)।
- (b) ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণের অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, কোম্পানির সম্মতি বা অন্যথায় আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ

চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।

- (c) বছরের পর বছর ধরে তার নীতি অনুসারে ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি অযৌক্তিক হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যেমন অসুবিধাজনক সময়ে (সকাল 08:00 এর আগে এবং সন্ধ্যা 07:00 এর পরে) ক্রমাগতভাবে ঋণগ্রহীতাদের হয়রানি করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তির ব্যবহার ইত্যাদি। কোম্পানির কর্মচারীদের অবশ্যই গ্রাহকদের সাথে ন্যায্য আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত হতে হবে (গ্রাহকের সাথে অভদ্র আচরণ না করা সহ)। ঋণগ্রহীতার সাথে চুক্তি/ঋণ চুক্তিটি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া সার্কুলার নং RBI/2008- 09/454 DNBS (PD) CC নং-এ উল্লেখ করা যেতে পারে। 139/03.10.001/2008-09 তারিখ 24 এপ্রিল 2009।
- (d) আরবিআই ক্ষুদ্রঋণ নির্দেশিকা (ডিওআর.এফআইএন.আরইসি.৯৫/০৩.১০.০৩৮/২০২১-২২) এর অধীনে নির্দিষ্ট করা ঋণের মূল্য সম্পর্কিত 'বিবরণ পত্র' অন্যান্য ঋণের জন্যও প্রদান করা হবে (যেমন, সমান্তরাল ঋণ) নিম্ন আয়ের পরিবার (যেমন সময়ে সময়ে আরবিআই ক্ষুদ্রঋণ নির্দেশিকাতে সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে)।

## (VI) অভিযোগ

কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত বিরোধগুলি পরবর্তী উচ্চ স্তরে নিষ্পত্তি করা নিশ্চিত করার জন্য পরিচালনা পর্ষদ একটি যথাযথ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা স্থাপন করেছে।

9ই নভেম্বর 2017 তারিখের সার্কুলার দ্বারা জারি করা আউটসোর্সিং ব্যবস্থার উপর আরবিআই নির্দেশিকাগুলির রেফারেন্স সহ, এই অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতিতে আউটসোর্সিং ব্যবস্থা সম্পর্কে প্রাপ্ত অভিযোগগুলিও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা সময়ে সময়ে পর্যালোচনা করা হবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডে জমা দেওয়া হবে।

## অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার

শ্রী চরণদীপ সিং চাওলা, ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড এবং 02.09.2022 তারিখে জারি করা ডিজিটাল ঋণ নির্দেশিকাগুলির অধীনে অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার (GRO) হিসাবে নিযুক্ত হয়েছেন যাকে কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য জনসাধারণের কাছে যোগাযোগ করা যেতে পারে নীচে দেওয়া যোগাযোগের বিবরণ;

মোবাইল: 91 7305963580

ইমেল ঠিকানা: [gro@tvscredit.com](mailto:gro@tvscredit.com)

যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তি করা না হয়, তাহলে গ্রাহক নন-ব্যাঙ্কিং সুপারভিশন (DNBS), ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, ফোর্ট গ্ল্যাসিস, রাজ্যজির আঞ্চলিক অফিসের অফিসার-ইন-চার্জের কাছে আবেদন করতে পারেন। সালাই, চেন্নাই 600 001, তামিলনাড়ু, টেলিফোন: 044 25393406, অফিসের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কাছে আবেদন করতে পারে যার এখতিয়ারের অধীনে কোম্পানির নিবন্ধিত অফিস পড়ে।

## (VII) ওয়েবসাইটে প্রকাশ

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড, বিশেষত স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো একটি ভাষা বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য কোম্পানির ওয়েব-সাইটে রাখা উচিত।

**(VIII) অতিরিক্ত সুদের হারের নিয়ন্ত্রণ:**

কোম্পানি সময়ে সময়ে অনুমোদিত নীতির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি অনুসরণ করবে। কোম্পানী বোর্ড কর্তৃক গৃহীত এবং অনুমোদিত সুদের হার মডেল অনুসরণ করবে যা ওয়েবসাইটে উপলব্ধ থাকবে। সুদের হারের গ্রেডেশন এবং ঝুঁকি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতার জন্য বিভিন্ন সুদের হার চার্জ করার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে। সুদের হার হবে বার্ষিক যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্ট থেকে চার্জ করা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে।

**(IX) কোম্পানি কর্তৃক অর্থাযনকৃত যানবাহন পুনরুদ্ধার:**

সংস্থাটি ঋণগ্রহীতার সাথে ঋণ চুক্তিতে একটি অন্তর্নিহিত পুনরুদ্ধার ধারা অন্তর্ভুক্ত করেছে, যা আইনত বলবৎযোগ্য। স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে, ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে নিম্নলিখিত বিধানগুলিও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:

- দখল নেওয়ার আগে নোটিশ সময়কাল;
- যে পরিস্থিতিতে নোটিশের মেয়াদ ছাড় দেওয়া যেতে পারে;
- নিরাপত্তার দখল নেওয়ার পদ্ধতি;
- সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পূর্বে ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের শেষ সুযোগ প্রদান সংক্রান্ত বিধান;
- ঋণগ্রহীতাকে পুনরুদ্ধার করার পদ্ধতি এবং
- সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের প্রক্রিয়া। এই ধরনের শর্তাবলীর একটি অনুলিপি ঋণগ্রহীতাদের জন্য উপলব্ধ করা হয়।

**(X) ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে নেওয়া ঋণ**

উপরের পয়েন্টগুলি পণ্য ব্যবসায়িক দলগুলি দ্বারা যথাযথভাবে নিশ্চিত করা হবে। যেখানেই পণ্য/ব্যবসায়িক দল ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মকে তাদের এজেন্ট হিসেবে উৎস ঋণগ্রহীতাদের কাছে নিযুক্ত করে এবং/অথবা বকেয়া আদায় করতে, তাদের অবশ্যই নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী অনুসরণ করতে হবে:

- এজেন্ট হিসেবে নিয়োজিত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের নাম TVSCS-এর ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
- এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলিকে গ্রাহকের সামনে প্রকাশ করতে নির্দেশ দেওয়া হবে, TVSCS যার পক্ষে তারা গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করছে তার নাম প্রকাশ করতে হবে।
- অনুমোদনের অব্যবহিত পরে কিন্তু ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে, TVSCS -এর লেটার হেডে ঋণগ্রহীতাকে অনুমোদনপত্র জারি করা হবে।
- ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতিটি বিষয়ের একটি অনুলিপি ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।
- পণ্য/ব্যবসায়িক দল তাদের দ্বারা নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের উপর কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করবে।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা সৃষ্টির জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা করা হবে।

- (g) কুলিং অফ/লুক আপ পিরিয়ড: গ্রাহককে মূল এবং আনুপাতিক বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর) পরিশোধ করে কোনো জরিমানা ছাড়াই এই সময়ের মধ্যে ডিজিটাল লোন থেকে প্রস্থান করার একটি পরিষ্কার বিকল্প দেওয়া হবে। এই বিষয়ে, ঋণ বিতরণের তারিখ থেকে গ্রাহককে 15 দিনের একটি কুলিং অফ/লুক আপ পিরিয়ড প্রদান করা হবে।

#### (XI) ক্ষুদ্রঋণ গ্রাহকদের ঋণ

যেখানে ক্ষুদ্রঋণ গ্রাহকদের ঋণ প্রদান করা হয়, অন্যান্য বিষয়ের সাথে নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী মেনে চলতে হবে;

- (a) কোম্পানির সমস্ত অফিসে এফপিসি প্রদর্শিত হবে। ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অনুরোধের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় এফপিসি জারি করা উচিত।
- (b) আইনি দল নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতার বোঝার ভাষায় ক্ষুদ্রঋণ ঋণের জন্য ঋণ চুক্তির একটি আদর্শ ফর্ম থাকবে।
- (c) ঋণগ্রহীতাকে একটি ঋণ কার্ড প্রদান করা হবে যাতে নিম্নলিখিতগুলি অন্তর্ভুক্ত করা হবে:
- তথ্য যা ঋণগ্রহীতাকে পর্যাপ্তভাবে সনাক্ত করে
  - মূল্যের উপর সরলীকৃত তথ্যপত্র
  - ঋণের সাথে সংযুক্ত অন্যান্য সকল শর্তাবলী
  - প্রাপ্ত কিস্তি এবং চূড়ান্ত নিষ্কাশন সহ সমস্ত পরিশোধের জন্য কোম্পানির স্বীকৃতি
  - কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম এবং যোগাযোগ নম্বর সহ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিশদ বিবরণ
  - নন-ক্রেডিট পণ্য প্রদান করা ঋণগ্রহীতাদের সম্পূর্ণ সম্মতিতে হবে এবং এই ধরনের পণ্যের জন্য ফি কাঠামো স্পষ্টভাবে লোন কার্ডেই ঋণগ্রহীতার কাছে জানানো হবে।
- (d) লোন কার্ডের সমস্ত প্রবেশগুলি এমন একটি ভাষায় হওয়া উচিত যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা যায় এবং আইনী দল দ্বারা যথাযথভাবে যাচাই করা উচিত।
- (e) কোম্পানী এতদ্বারা ঘোষণা করে যে এটি তার কর্মচারী বা বহির্গামী সংস্থার কর্মচারীদের দ্বারা কোন অনুপযুক্ত আচরণের জন্য দায়বদ্ধ হবে এবং তার গ্রাহকদের সময়মত অভিযোগের প্রতিকার প্রদান করবে। আইনী দল নিশ্চিত করবে যে ঘোষণাটি ক্ষুদ্রঋণ গ্রাহকদের জন্য ঋণ চুক্তিতে যথাযথভাবে নথিভুক্ত করা হয়েছে।
- (f) সংগ্রহ/গ্রাহক পরিষেবা দলটি ঋণগ্রহীতাদের সনাক্তকরণ/সমর্থন করার জন্য একটি প্রক্রিয়া হিসাবেও কাজ করবে যা ঋণ পরিশোধ সংক্রান্ত সমস্যার সম্মুখীন হয়, এই ধরনের ঋণগ্রহীতাদের সাথে জড়িত থাকে এবং তাদের উপলব্ধ উপায় সম্পর্কে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করে।
- (g) ঋণগ্রহীতা এবং কোম্পানির দ্বারা পারস্পরিকভাবে নির্ধারিত একটি মনোনীত/কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে পুনরুদ্ধার করা হবে। যাইহোক, যদি ঋণগ্রহীতা পরপর দুই বা ততোধিক সময়ে নির্ধারিত/কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হন তবে সম্মুখকর্মীদেরকে ঋণগ্রহীতার বাসস্থান বা কাজের জায়গায় পুনরুদ্ধার করার অনুমতি দেওয়া হবে।
- (h) সংগ্রহ/বুঁকি নিয়ন্ত্রণ একক (আরসিইউ) দল নিশ্চিত করবে যে তাদের দ্বারা নিয়োজিত পুনরুদ্ধারকারী এজেন্টরা তাদের কর্মচারীদের পূর্বসূরির যাচাইকরণ



করে, যার মধ্যে পুলিশ যাচাইকরণ অন্তর্ভুক্ত থাকবে। সংগ্রহ/আরসিইউ টিম নিশ্চিত করবে যে চুক্তি পুনর্নবীকরণের সময় পুনরুদ্ধার এজেন্টদের পূর্বসূরির পুনঃ-যাচাই করা হয়েছে।

- (i) সংগ্রহের নির্বাহী এবং/অথবা পুনরুদ্ধারকারী এজেন্টরা পুনরুদ্ধারের জন্য কঠোর পদ্ধতি অবলম্বন করবেন না যেমনটি উপরের অনুচ্ছেদ IV (গ) এর অধীনে উল্লিখিত হয়েছে। এছাড়াও পুনরুদ্ধার সম্পর্কিত বিষয়ে ক্ষুদ্রঋণ গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ/কল করার সময় সকাল 09:00 থেকে সন্ধ্যা 06:00 পর্যন্ত সীমাবদ্ধ থাকবে।
- (j) ঋণ বিতরণের সময় ঋণগ্রহীতাকে পুনরুদ্ধারের অভিযোগের প্রতিকার প্রদান করা হবে। আইনী দল নিশ্চিত করবে যে বিশদ বিবরণগুলি ঋণ চুক্তিতে সঠিকভাবে নথিভুক্ত করা হয়েছে।
- (k) যথাযথ নোটিশ এবং যথাযথ অনুমোদন নিশ্চিত করার জন্য, সংগ্রহ দলটি পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া শুরু করার সময় ঋণগ্রহীতার কাছে পুনরুদ্ধার এজেন্টদের বিশদ প্রদান নিশ্চিত করবে।
- (l) পুনরুদ্ধারকারী এজেন্ট নোটিশের একটি অনুলিপি এবং কোম্পানির কাছ থেকে অনুমোদন পত্রের সাথে কোম্পানি বা সংস্থা কর্তৃক তাকে ইস্যু করা পরিচয়পত্র বহন করবে। নোটিশ এবং অনুমোদনের চিঠিতে, অন্যান্য বিশদ বিবরণের মধ্যে, পুনরুদ্ধার সংস্থা এবং কোম্পানির যোগাযোগের বিবরণও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। যেখানে পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়ার সময় কোম্পানি দ্বারা পুনরুদ্ধার সংস্থা পরিবর্তন করা হয়,
  - i. সংগ্রহ দলটি পরিবর্তনের ব্যাপারে ঋণগ্রহীতাকে যথাযথভাবে অবহিত করবে,
  - ii. নতুন এজেন্টকে তার পরিচয়পত্রের সাথে নোটিশ এবং অনুমোদনপত্র বহন করতে হবে।

নোটিশ এবং অনুমোদনের চিঠিতে, অন্যান্য বিশদ বিবরণের মধ্যে, পুনরুদ্ধার সংস্থা এবং কোম্পানির যোগাযোগের বিবরণও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- (m) সংগ্রহ দল নিশ্চিত করবে যে কোম্পানির দ্বারা নিয়োজিত পুনরুদ্ধার সংস্থাগুলির সাম্প্রতিকতম বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটে যথাযথভাবে হোস্ট করা আছে।

### (xii) স্বর্ণালঙ্কার জামানতের বিনিময়ে ধার দেওয়া

স্বর্ণের বিনিময়ে লোন দেওয়ার জন্য একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি এবং নিলাম সম্পর্কিত নীতিগুলি সময়ে সময়ে RBI দ্বারা জারি করা নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলিকে অধীনে রাখবে।

প্রসঙ্গত, নিম্নলিখিত নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তাগুলি যথাযথভাবে নিশ্চিত করা হবে;

- (a) RBI দ্বারা জারি করা KYC নির্দেশিকাগুলি মেনে চলা হয়েছে তা নিশ্চিত করার জন্য এবং কোনও ঋণ মঞ্জুর করার আগে গ্রাহক সম্পর্কে যথাযথ তথ্য সংগ্রহ করার পরিশ্রম করা হয়েছে তা নিশ্চিত করার জন্য পর্যাপ্ত পদক্ষেপ নেওয়া।
- (b) প্রাপ্ত গয়নার ক্ষেত্রে সঠিক বিশুদ্ধতা পরীক্ষা করার পদ্ধতি।
- (c) সোনার গয়নার মালিকানা সন্দেহমুক্ত করার জন্য অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থা।
- (d) নিরাপদ হেফাজতে গহনা সংরক্ষণের জন্য পর্যাপ্ত ব্যবস্থা, চালিয়ে যাওয়ার ভিত্তিতে সিস্টেমগুলি পর্যালোচনা করা, সংশ্লিষ্ট কর্মীদের প্রশিক্ষণ এবং প্রক্রিয়াগুলি কঠোরভাবে মেনে চলা নিশ্চিত করার জন্য অভ্যন্তরীণ

নিরীক্ষকদের দ্বারা পর্যায়ক্রমিক পরিদর্শন। যে সমস্ত শাখায় গয়না সংরক্ষণের উপযুক্ত সুবিধা নেই, সেই শাখায় গোল্ড লোন দেওয়া হবে না।

- (e) জামানত হিসাবে গৃহীত গয়নার যথাযথভাবে বীমা করা হবে।
- (f) লোন পরিশোধ না করার ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাকে পর্যাপ্ত সময় সহ পূর্ব নোটিশ দিয়ে স্বচ্ছ নিলাম পদ্ধতি। স্বার্থের কোন দ্বন্দ্ব থাকবে না এবং নিলাম প্রক্রিয়ার ক্ষেত্রে অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে গ্রুপ কোম্পানি এবং সংশ্লিষ্ট সত্ত্বা সহ নিলামের সময় সমস্ত লেনদেনে একটি বৈধ সম্পর্ক রয়েছে।
- (g) অন্তত দুটি সংবাদপত্র, একটি স্থানীয় ভাষায় এবং আরেকটি জাতীয় দৈনিক পত্রিকায় বিজ্ঞাপন ইস্যু করে নিলামটি জনসাধারণের কাছে ঘোষণা করা হবে।
- (h) অনুষ্ঠিত নিলামে TVSCS অংশগ্রহণ করবে না।
- (i) বন্ধক রাখা সোনা শুধুমাত্র বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত নিলামকারীদের মাধ্যমে নিলাম করা হবে।
- (j) লোন/ক্রেডিট পলিসিতে প্রতারণার মোকাবিলা করার জন্য ব্যবস্থা এবং পদ্ধতিগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করা হবে, যার মধ্যে সংহতিকরণ, সম্পাদন এবং অনুমোদনের দায়িত্ব পৃথক করা থাকবে।

### (XIII) নীতির পর্যালোচনা

কোম্পানি সময়ে সময়ে এই নীতি সংশোধন করার অধিকার সংরক্ষণ করে। এই নীতিটি নির্দিষ্ট সময়ের ব্যবধানে পর্যালোচনা করা হবে (কিন্তু অন্তত বার্ষিক ভিত্তিতে), যেভাবে রিস্ক ম্যানেজমেন্ট কমিটি প্রয়োজনীয় বলে মনে করতে পারে এবং নীতিটির যে কোনো রকম পরিবর্তন রিস্ক ম্যানেজমেন্ট কমিটির দ্বারা অনুমোদিত হতে হবে।

\*\*\*\*\*