



ন্যায্য অনুশীলন কোডএবিসি
(অক্সিলো ফিনসার্ভ প্রাইভেট লিমিটেড)

ন্যায্য অনুশীলন কোড

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া'র নিকট নিবন্ধিত এবং গ্রাহক-সংশ্লিষ্ট কার্যক্রমসম্পন্ন একটি মিডল লেয়ার নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি হিসেবে অক্সিলো ফিনসার্ভ প্রাইভেট লিমিটেড (অক্সিলো/কোম্পানি)-এর জন্য বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড (FPC/কোড) প্রণয়ন করা আবশ্যিক।

ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোডটি রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশনা—রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিজ - রেসপনসিবল বিজনেস কন্ডাক্ট) ডাইরেকশনস, 2025-এর অনুসরণে প্রণীত হয়েছে। এই কোডের উদ্দেশ্য হলো রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া'র উক্ত নির্দেশনাগুলির অন্তর্নিহিত চেতনার পরিসরকে আরও বিস্তৃত করা।

- (a) ন্যায্যভাবে এবং স্বচ্ছভাবে আর্থিক পরিষেবা এবং পণ্য সরবরাহ করার জন্য কোডটি তার গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের প্রতি (পরস্পর বিনিময়যোগ্যভাবে ব্যবহৃত) AUXILO-এর প্রতিশ্রুতি প্রদান করে।
- (b) কোডের লক্ষ্য হল এর সমস্ত লেনদেনে স্বচ্ছতার মান নির্ধারণ করা, যাতে গ্রাহকরা AUXILO-এর পণ্য এবং পরিষেবাগুলি গ্রহণ করার সময় একটি অবহিত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- (c) এইভাবে সজ্জিত মানগুলিকে গ্রাহকদের সাথে এর সমস্ত লেনদেনে কঠোরভাবে অনুসরণ করার জন্য এর ব্যবস্থাপনা এবং কর্মচারীদের নির্দেশিকা হতে হবে।

প্রয়োগ

FPC কোম্পানির সকল কর্মচারী এবং এর ব্যবসা চলাকালীন সমস্ত পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রে এটির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত অন্যান্য ব্যক্তিদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে। এটি বিপণন, ঋণ উদ্ভব, প্রক্রিয়াকরণ, পরিষেবা এবং সংগ্রহ কার্যক্রম সহ এর ক্রিয়াকলাপের সমস্ত দিক জুড়ে প্রযোজ্য হবে।

বিস্তারিত নীতি যার ভিত্তিতে কোড তৈরি করা হয়েছে

- (a) পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কে পরিষ্কার এবং স্বচ্ছ তথ্য দিতে হবে এবং এগুলি একইসাথে গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় প্রদান করতে হবে।
- (b) প্রতিটি পণ্য এবং পরিষেবার শর্তাবলী হল RBI নির্দেশিকা এবং প্রযোজ্য আইনের মূল ভাবনা পূরণ করা।
- (c) অবিলম্বে গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তি, বয়স, জাতি, বর্ণ, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, ধর্ম বা অক্ষমতার ভিত্তিতে গ্রাহকদের মধ্যে কোনও বৈষম্য করা নয়।
- (d) গ্রাহকের কাছে তথ্য - কোডের আপডেট করা সংস্করণ কোম্পানির ওয়েবসাইটে এবং প্রতিটি ব্রাঞ্চ অফিসে একটি সুস্পষ্ট জায়গায় প্রদর্শিত হবে। গ্রাহক/প্রত্যাশিত গ্রাহকের অনুরোধে কোডের একটি অনুলিপি তাদের প্রদান করতে হবে।

ঋণ এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন

ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ করা হবে ঋণগ্রহীতার বোধগম্য একটি ভাষায়। গ্রাহকদের স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন প্রয়োজনীয় তথ্যগুলি ঋণগ্রহীতাকে AUXILO-এর পণ্য এবং পরিষেবাগুলি বেছে নেওয়ার আগে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করতে সাহায্য করার জন্য জানিয়ে দিতে হবে। তাই সোর্সিংয়ের সময়, ন্যূনতম, সুদের হার, প্রসেসিং ফি এবং প্রিপেমেন্ট চার্জ এবং বিকল্পগুলি সহ অন্য কোনও চার্জ সম্পর্কে গ্রাহককে অবহিত করা হবে। ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সকল যোগাযোগ এমন ভাষায় করা হবে যা ঋণগ্রহীতা বুঝতে সক্ষম।

গ্রাহকের স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে, যাতে তারা অস্বিলোর পণ্য ও পরিষেবা নির্বাচন করার পূর্বে তা অর্থবহভাবে তুলনা করতে পারেন। সেই অনুযায়ী, ঋণ সংগ্রহের সময় কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ন্যূনতমভাবে প্রযোজ্য সুদের হার, প্রসেসিং ফি এবং প্রিপেমেন্ট চার্জ ও উপলব্ধ বিকল্পসহ অন্যান্য সকল প্রযোজ্য চার্জ স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করা হয়েছে এবং গ্রাহককে যথাযথভাবে জানানো হয়েছে।

ঋণের আবেদনপত্রে গ্রাহককে জমা দিতে হবে এমন নথিগুলির তালিকাও দিতে হবে।¹ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় অতিরিক্ত নথিগুলি যোগাযোগের একটি উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে গ্রাহকের কাছ থেকে অবিলম্বে চেয়ে নেওয়া হবে।

পূরণ করা আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর, একটি উপযুক্ত অ্যাকনলেজমেন্ট অর্থাৎ স্বীকৃতি প্রদান করা হবে যাতে যে সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে তাও জানিয়ে দেওয়া হবে।² সমস্ত ক্ষেত্রে সম্পূর্ণ ঋণ আবেদন নিষ্পত্তির সময়সীমা গ্রাহকের কাছ থেকে সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য/ডেটা প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের বেশি হবে না। আবেদনের মূল্যায়নের সময় গ্রাহককে বিশেষ যাচাইকরণ, পরীক্ষণ এবং তদন্তের প্রয়োজনীয়তার সাপেক্ষে সময়সীমা সম্পর্কে অবহিত করা হবে। এই ধরনের ক্ষেত্রে বর্ধিত সময়সীমা সম্পর্কেও গ্রাহককে অবহিত করা হবে।

ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

ঋণের অনুমোদনের বিষয়ে, ঋণ গ্রহীতাদের পক্ষে বোধগম্য একটি ভাষায় একটি অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে সেটি লিখিতভাবে জানানো হবে। অনুমোদন পত্রে বার্ষিক সুদের হার এবং তার প্রয়োগের পদ্ধতি সহ শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ নির্দেশ করতে হবে। ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা এই শর্তাবলীর সম্মতি গ্রহণের রেকর্ড রাখা হবে।

ঋণচুক্তিতে উভয় পক্ষ অর্থাৎ কোম্পানি এবং ঋণগ্রহীতা শারীরিকভাবে স্বাক্ষর করবেন। আর যেখানে চুক্তিটি ডিজিটালভাবে স্বাক্ষরিত হওয়ার কথা, সেখানে তথ্যপ্রযুক্তি আইন (তথ্য প্রযুক্তি আইন Information Technology Act)-এর বিধান অনুসারে কোম্পানি এবং ঋণগ্রহীতা উভয় পক্ষই ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে চুক্তিতে স্বাক্ষর করবেন।

ঋণগ্রহীতার সাথে স্বাক্ষরিত ঋণ চুক্তিতে বিলম্বিত পরিশোধের জন্য যে জরিমানা নেওয়া হবে তা মোটা অঙ্করে উল্লেখ থাকবে। ঋণ বিতরণের পর গ্রাহকের কাছে উদ্ভূত এনক্লোজার সহ সম্পাদিত ঋণ চুক্তির একটি ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল অনুলিপি প্রদান করা হবে।

লোন অ্যাকাউন্টে পেনাল চার্জ

ন্যায্য লেনদেন অনুশীলনের বিষয়ে বোর্ড অনুমোদিত নীতি - 3 নভেম্বর, 2023-এ অনুমোদিত লোন অ্যাকাউন্টগুলিতে পেনাল চার্জগুলিকে মেনে চলতে হবে যা ধার্য করা চার্জগুলিকে নিয়ন্ত্রণ করে।

শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

ঋণ বিতরণের সময়সূচি, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সম্পর্কিত শর্তাবলি ও নিয়মাবলিতে কোনো পরিবর্তন ঘটলে, পরিবর্তিত শর্তসমূহ স্পষ্টভাবে উল্লেখ করে ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বুঝতে সক্ষম সেই ভাষায় তাকে নোটিশ প্রদান করা হবে। একটি শর্ট মেসেজিং সার্ভিস (SMS), কুরিয়ার, ইলেকট্রনিক মেল, ইমেল, নিবন্ধিত বা প্রত্যয়িত মেল বা ফাক্স-এর মধ্যে যেটি উপলব্ধ সেখানে পাঠানোর মাধ্যমে নোটিশটি পাঠানো যেতে পারে। প্রযুক্তির ধারাবাহিক উন্নয়নের ফলে যোগাযোগের বিভিন্ন মাধ্যমের পরিধি ক্রমশ বিস্তৃত হয়েছে এবং সেগুলির সহজলভ্যতার কারণে গ্রাহকরা উপরোক্ত নির্দিষ্ট

¹ বার্ষিক পর্যালোচনার অধীনে যোগ করা হয়েছে – 27 অক্টোবর, 2021

² বার্ষিক পর্যালোচনার অধীনে যোগ করা হয়েছে – 27 অক্টোবর, 2021

বিকল্পগুলির পাশাপাশি এসব মাধ্যম ব্যবহারের প্রতিও অগ্রাধিকার দিতে পারেন। কোম্পানি এই বিকল্পগুলি অন্বেষণ করতে পারে এবং সম্ভব হলে গ্রাহকদের বেছে নেওয়ার বিকল্পগুলির একটি তালিকা প্রদান করতে পারে। যদি গ্রাহক যোগাযোগের কোনো নির্দিষ্ট মাধ্যম দ্বারা নোটিশ প্রাপ্তি পছন্দ করেন, তাহলে যেকোনো ধরনের নোটিশ পাঠাতে সেটিই ব্যবহার করা হবে।

সুদের হার এবং বিভিন্ন চার্জে কোনো পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যৎ কার্যকারিতার ভিত্তিতে কার্যকর করা হবে এবং এ-সংক্রান্ত একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণচুক্তির অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে।

পেমেন্ট বা কর্মক্ষমতা প্রত্যাহার/ত্বরিত করার যেকোনো সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।

কোম্পানীর যেকোন বৈধ অধিকারের বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে অন্য কোন দাবির জন্য লিয়েন সাপেক্ষে সমস্ত বকেয়া পরিশোধ বা বকেয়া অর্থ আদায়ের পরে সমস্ত সিকিউরিটিজ রিলিজ করে দেওয়া হবে। যদি সেট-অফের এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/প্রদেয় না হওয়া পর্যন্ত সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী শর্তাবলী সহ এই বিষয়ে নোটিশ দেবে।

সাধারণ

ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না নতুন কোনো তথ্য তার নজরে আসে যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা ইতিপূর্বে প্রকাশ করা হয়নি)।

ঋণের অনুরোধ হস্তান্তর - যদি ঋণগ্রহীতা লোন অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের জন্য অনুরোধ করেন, তাহলে কোম্পানি হয় তার সম্মতি দেবে বা তার আপত্তি জানাবে, যদি এরকম কিছু থাকে, এবং অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে তার সিদ্ধান্ত লিখিতভাবে জানাবে। এই ধরনের স্থানান্তর ঋণগ্রহীতার সাথে চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী এবং আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।

কোম্পানি কো-অবলিগেটর(সমূহ) সহ বা ব্যতীত, ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যের জন্য অনুমোদিত কোনো ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা চার্জ করবে না।

ঋণগ্রহীতার সাথে সম্পাদিত ঋণ চুক্তির শর্তাবলি অনুযায়ী আইনত অনুমোদিত পন্থার মাধ্যমেই কোম্পানি প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ/শরণ গ্রহণ করবে।

বকেয়া সংগ্রহ

গ্রাহককে অবিলম্বে ঋণ পরিশোধের প্রক্রিয়া এবং পরিশোধের পরিমাণ, মেয়াদ এবং সময়কাল সহ সময়সূচী সম্পর্কে অবহিত করা হবে। গ্রাহকদের বকেয়া সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হবে এবং বকেয়া পরিশোধ³/অথবা জামানত পুনরুদ্ধার করার মত কিছু থাকলে তার জন্য পর্যাপ্ত নোটিশ দেওয়ার চেষ্টা করতে হবে। গ্রাহককে একটি নোটিশ পাঠিয়ে বা ব্যক্তিগত ভিজিটের মাধ্যমে এগুলি সম্পর্কে স্মরণ করিয়ে দেওয়া হবে।⁴এটি নিশ্চিত করা হবে যে নিরাপত্তা, মূল্যায়ন এবং তা আদায়ের পুরো প্রক্রিয়াটি যাতে ন্যায্য ও স্বচ্ছ হয়।

ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে অযৌক্তিক হয়রানি যেমন অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য পেশিশক্তির ব্যবহার ইত্যাদি কঠোরভাবে পরিহার করতে হবে। পুনরুদ্ধারের পদ্ধতিগুলি যেন বিনয়ী, ন্যায্য এবং বিশ্বাস বা প্রত্যয় উত্পাদনকারী হয়। কোম্পানির কর্মচারী এবং কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত ব্যক্তির সর্বসময় গ্রাহকদের সাথে ভদ্র ও বিনয়ীভাবে আচরণ করবেন। গ্রাহকদের সঙ্গে পেশাদারিত্বপূর্ণ, ন্যায্য এবং উপযুক্ত আচরণ নিশ্চিত করার উদ্দেশ্যে কোম্পানি তার কর্মীদের জন্য নিয়মিত প্রশিক্ষণ

³ বার্ষিক পর্যালোচনার অধীনে যোগ করা হয়েছে – 27 অক্টোবর, 2021

⁴ বার্ষিক পর্যালোচনার অধীনে যোগ করা হয়েছে – 27 অক্টোবর, 2021

কর্মসূচির আয়োজন করবে। ssতারা নিজেদের পরিচয় দেবেন এবং কোম্পানি কর্তৃক জারি করা অথরিটি লেটার প্রদর্শন করবেন।

বকেয়া আদায়ের জন্য নির্দেশিকা:

- গ্রাহকের গোপনীয়তা সর্বদা সম্মান করা উচিত
- গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করা
- গ্রাহকদের অস্বাভাবিক সময়ে কল করা হবে না যদি না ঋণগ্রহীতার ব্যবসার বিশেষ পরিস্থিতিতে তাদের অন্যথায় কল করার প্রয়োজন হয়”
- সংগ্রহের জন্য গ্রাহকের কাছে আসা কোম্পানির প্রতিনিধিদের সর্বদা ভব্যতা, এবং শালীনতা বজায় রাখা উচিত এবং গ্রাহকের সাথে সভ্যভাবে যোগাযোগ করা উচিত।
- কোম্পানির প্রচেষ্টা হওয়া উচিত পাওনা সম্পর্কে গ্রাহকের সাথে কোনো মতভেদ থাকলে তা দূর করতে এবং যদি কোনো বিরোধ থাকলে, একটি বন্ধুত্বপূর্ণ উপায়ে তার সমাধান করতে সহায়তা করা।

অস্বাভাবিক সময়গুলি বিভিন্ন সময়ান্তরে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা জারি করা নির্দেশিকা অনুসারে নির্ণিত হবে।

সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশন

সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য বোর্ড-অনুমোদিত⁵ সুদের হার নীতি (পরিশিষ্ট II) মেনে চলতে হবে।

গ্রাহকদের জন্য প্রযোজ্য সুদের হার কোম্পানির বেঞ্চমার্ক লেন্ডিং রেট-এর উপর ভিত্তি করে হবে যা মূলত তহবিলের খরচ, মার্জিন ইত্যাদির উপর নির্ভর করে, এবং একটি স্প্রেড যা প্রতিটি আবেদনের ঝুঁকি গ্রেডেশনের উপর নির্ধারিত হয়। গ্রাহকের বিভাগের উপর নির্ভর করে সুদের হারও পৃথক হবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির শ্রেণিবিন্যাসের জন্য অনুসৃত পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে।

ঝুঁকির গ্রেডেশন শিক্ষার্থীর শিক্ষাগত প্রেক্ষাপট, নির্বাচিত কলেজ এবং অধ্যয়নের দেশ থেকে নির্বাচিত কোর্সের নিয়োগযোগ্যতা, সহ-ঋণগ্রহীতার আর্থিক শক্তি, ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা, ক্রেডিট ইতিহাস, কোলাটেরাল দেওয়া হয় কি না, কোম্পানির শাখা নেটওয়ার্কের মাধ্যমে ঋণের সেবাযোগ্যতা, ঋণের আন্ডাররাইটিং এবং সার্ভিসিং-এর সাথে সম্পর্কিত খরচের মত বিষয়গুলির উপর নির্ভর করে।

আবেদনপত্রে সুদের হার উল্লেখ করা থাকবে এবং তাতে নির্দেশ করা হবে যে সুদের ডিফারেনশিয়াল হার ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা বিভিন্ন সময়ান্তরে জারি করা নির্দেশিকা অনুসারে চার্জযোগ্য হবে। গ্রাহকের তথ্যের জন্য অনুমোদনের চিঠিটিতেও এটিই নির্দেশ করা থাকবে। সুদের হার অবশ্যই বার্ষিকীকৃত (বার্ষিকীকৃত annualised) হারে উল্লেখ করতে হবে, যাতে গ্রাহকরা তাদের হিসাবে ঠিক কত হারে সুদ আরোপ করা হবে সে সম্পর্কে সুনির্দিষ্টভাবে অবগত থাকতে পারেন।

সমান মাসিক কিস্তিতে (ইএমআই) ভাসমান সুদের হার পুনর্নির্ধারণ করুন

3 নভেম্বর, 2023-এ অনুমোদিত সমমান মাসিক কিস্তিতে (EMI) ফ্লোটিং সুদের হার পুনরায় সেট করার বিষয়ে বোর্ড-অনুমোদিত নীতি মেনে চলতে হবে যার মধ্যে অন্যান্য বিষয়ের সাথে সাথে কোম্পানিকে ঋণগ্রহীতাদের সাথে ঋণের বেঞ্চমার্ক সুদের হারের পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে যোগাযোগ করতে বাধ্য করে যার ফলে ইএমআই এবং/অথবা মেয়াদ বা উভয় পরিবর্তন হয়, সুদের হার পুনরায় সেট করার পদ্ধতির জন্য সুদের হার সুইচ ওভার করার ব্যবস্থা করে একটি নির্দিষ্ট হারে, ইএমআই বৃদ্ধি বা মেয়াদ বৃদ্ধি বা উভয় বিকল্পের সংমিশ্রণের জন্য বেছে নেওয়ার বিকল্পগুলি প্রদান করে প্রযোজ্য বিধি মোতাবেক স্বচ্ছতা এবং স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে ঋণের মেয়াদ এবং অন্যান্য শর্তাবলীর সময় যে কোনো সময়ে আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে প্রি-পে করতে হবে।

⁵ বার্ষিক পর্যালোচনার অধীনে যোগ করা হয়েছে – 27 অক্টোবর, 2021

পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা

কোম্পানির ম্যানেজিং ডাইরেক্টর/চিফ এক্সিকিউটিভ অফিসার কোডের অধীনে সম্মতির পর্যালোচনা এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা সম্পর্কে বোর্ডের কাছে ত্রৈমাসিকভাবে জমা দেবেন।

গ্যারান্টর

গ্যারান্টর(দের)-কে গ্যারান্টর হিসাবে পরিমাণের পরিপ্রেক্ষিতে এবং পরিস্থিতিতে যখন দায় উত্থাপিত হবে তার দায়বদ্ধতা সম্পর্কে অবহিত করা হবে। গ্যারান্টরদেরকে কোম্পানির কাছে উপলব্ধ রিকোর্স সম্পর্কেও বোঝানো হবে যদি তিনি পেমেন্টের জন্য গ্যারান্টিকৃত পরিমাণ পরিশোধ করতে ব্যর্থ হয়।

যে ঋণগ্রহীতার জন্য তিনি গ্যারান্টর হিসেবে দাঁড়িয়েছেন তার আর্থিক অবস্থার কোনো বৈষয়িক প্রতিকূল পরিবর্তন/গুলি সম্পর্কেও কোম্পানি গ্যারান্টরকে অবহিত করবে।

গোপনীয়তা

গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্যের ক্ষেত্রে কোম্পানি সর্বদা গোপনীয়তা বজায় রাখবে। নিম্নলিখিতগুলি এর ব্যতিক্রম হবে:

1. গ্রাহকের পূর্ব সম্মতিতে, যখন এই ধরনের তথ্য একটি রেফারেন্স হিসাবে দেওয়া হয়
2. তথ্য প্রদানের জন্য গ্রাহকের অনুরোধে
3. আইন/বিধির সংস্থানের অধীনে সরবরাহ করা আবশ্যিক
4. তথ্য প্রকাশ করা জনসাধারণের প্রতি কর্তব্য
5. কোম্পানির স্বার্থে প্রতারণা রোধ করার মতো কারণে

গ্রাহকদের তাদের সম্পর্কে কোম্পানির কাছে থাকা ব্যক্তিগত রেকর্ড অ্যাক্সেস করার জন্য বিদ্যমান আইনি কাঠামোর অধীনে তাদের অধিকার সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

বৈষম্য হীনতা

বয়স, জাতি, বর্ণ, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, ধর্ম বা অক্ষমতার ভিত্তিতে গ্রাহকদের মধ্যে কোনো বৈষম্য করা হবে না, যার মধ্যে থাকবে ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণ বা তাদের অভিযোগের প্রতিকারের জন্য তবে শুধুই এর মধ্যেই তা সীমাবদ্ধ নয়। কোম্পানি তাদের সকল স্তরের কর্মচারীদের জন্য পরিচালিত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে আইন এবং আন্তর্জাতিক কনভেনশনসমূহের মাধ্যমে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য নিশ্চিত করা অধিকারসমূহ অন্তর্ভুক্ত করে একটি উপযুক্ত মডিউল সংযোজন করবে।

ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি

গ্রাহককে অবহিত করা হবে যে আইনানুযায়ী কোম্পানিকে ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্টের তথ্য ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সির কাছে পাঠানোটি বাধ্যতামূলক।

গ্রাহককে লিখিতভাবে অবহিত করা হবে যে কোম্পানি ক্রেডিট রেফারেন্স সংস্থাগুলিকে গ্রাহকের ঋণ সম্পর্কে তথ্য দিতে চায়। গ্রাহককে দেওয়া তথ্য ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলির ভূমিকা ব্যাখ্যা করবে এবং তাদের দ্বারা প্রদত্ত তথ্যের প্রভাব তাদের ক্রেডিট লাভ করার ক্ষমতার উপর পড়বে।

গ্রাহকের অনুরোধে, ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিতে পাঠানো তথ্যের একটি অনুলিপি প্রদান করা হবে।

^৬ প্রস্তাবিত সংস্থানটি বার্ষিক পর্যালোচনা 2021-এর অধীনে যোগ করা হয়েছে

অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

পরিশিষ্ট 1-এর অধীনে স্থাপিত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া (GRM) কোম্পানির আধিকারিকদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত যেকোনো বিরোধের সমাধানের ব্যবস্থা করে। কোম্পানির আধিকারিকদের থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা কোম্পানির আউটসোর্স করা পরিষেবাগুলির সাথে সম্পর্কিত সমস্যাগুলিও মোকাবিলা করবে এবং আউটসোর্স পরিষেবা প্রদানকারীর দ্বারা সরবরাহ করা হয়, যদি থাকে।

GRM নিম্নলিখিতগুলির জন্য প্রদান করবে:

1. প্রতিটি অফিসে অভিযোগ ও অভিযোগ গ্রহণ, নিবন্ধন এবং নিষ্পত্তি করার ব্যবস্থা এবং পদ্ধতি।
2. পদ্ধতিটি সংজ্ঞায়িত করে - কোথায় এবং কীভাবে অভিযোগ/অনুযোগ (অন্তর্পরিবর্তনযোগ্যভাবে ব্যবহৃত) দায়ের করা হবে, উত্তরের জন্য সময়ের মেয়াদ, অভিযোগের প্রাথমিক সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে পুনরায় আপিল করার প্রক্রিয়া।
3. প্রাপ্ত অভিযোগের জন্য রেফারেন্স নম্বর সহ অ্যাকনলেজমেন্ট অর্থাৎ স্বীকৃতি প্রদান করা হবে।
4. গ্রাহকদের উপরোক্ত ব্যবস্থা সম্পর্কে অবহিত করার প্রক্রিয়া এবং দ্রুত গতিতে তাদের অভিযোগের প্রতিকারের পদ্ধতি।
5. প্রাপ্ত অভিযোগগুলির সর্বাধিক 30 দিনের মধ্যে সমাধান করা হবে

GRM একজন কোম্পানি আধিকারিককে অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার হিসাবে মনোনীত করবে যার কাছে সাধারণ মানুষ কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য যেতে পারেন।

পরিচালন পর্যায়ে গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, কোম্পানি তার প্রতিটি শাখায় এবং যেখানে ব্যবসা লেনদেন করা হয় সেখানে অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল ঠিকানা) সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে।

গ্রাহকদের তথ্যের জন্য, যদি গ্রাহকের অভিযোগ/বিরোধের এক মাসের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের দ্বারা নিষ্পত্তি করা না হয়, তাহলে গ্রাহক রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (RBI), মুম্বাইয়ের নন-ব্যাঙ্কিং সুপারভিশন (DNBS) বিভাগের আঞ্চলিক অফিসের অফিসার-ইন-চার্জের কাছে আবেদন করতে পারেন যার এখতিয়ারে কোম্পানির নিবন্ধিত অফিসটি পড়ে।

নোডাল অফিসার/ প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার

নোডাল অফিসার/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারকে ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম, 2026-এর অধীনে নিয়োগ করা হবে

ন্যায্য অনুশীলন কোডের পর্যালোচনা

কোম্পানির পরিচালন পর্ষদ প্রয়োজনীয় বলে মনে করলে কোডটি বার্ষিকভাবে কিংবা তার পূর্বেই পর্যালোচনা করা হবে।

অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত যেকোন বিরোধ/অভিযোগের সমাধান করার প্রক্রিয়া এখানে দেওয়া অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া প্রদান করে।

স্তর 1

গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার কোনো অভিযোগ/অনুযোগ থাকলে তিনি অভিযোগের বিশদ বিবরণ এবং সংশ্লিষ্ট কোম্পানির আধিকারিক/কর্মচারীর নাম উল্লেখ করে নিম্নোক্ত উপায়ে অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারেন, যা সর্বোচ্চ দশ কার্যদিবসের মধ্যে সমাধান করা হবে:

- গ্রাহক হেল্পডেস্ক নম্বর 022 62463333-এ কল করুন
- customercare@AUXILO.com-এ ইমেল করুন
- ব্রাঞ্চ অফিস/স্থানে যেখানে ব্যবসায়িক লেনদেন করা হয় সেখানে ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের কাছে লিখিতভাবে জমা দেওয়া যেতে পারে এবং তারপরে লোকেশনের নামটি "GRM-এর অধীনে" হিসাবে ক্যাপশন করে
- এই ঠিকানায় পোস্ট করা যেতে পারে: এটিকে "GRM-এর অধীনে" হিসাবে ক্যাপশন করে AUXILO FINSERVE PVT LTD, অফিস নং 63, 6ষ্ঠ তল, কল্লতরু স্কয়ার, কোন্ডিভিটা রোড, আন্ধেরি ইস্ট, মুম্বাই 400059

এখানে ব্রাঞ্চ ম্যানেজার কোম্পানির ব্যবসায়িক লেনদেন করা হয় এরকম নন-ব্রাঞ্চ কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট ম্যানেজারকেও উল্লেখ করবেন। যদি অভিযোগটি ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের বিরুদ্ধে হয়ে থাকে, তাহলে তা গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের কাছে জানাতে হবে।

যদি উপরোক্তভাবে গ্রাহক এনগেজমেন্ট টিম/গুলি দ্বারা প্রদত্ত সমাধান/প্রতিক্রিয়ায় গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহককে নিচের মতো লেভেল 2-এ যেতে হবে।

এক্স-গ্রেসিয়া অর্থাৎ অনুগ্রহ-পূর্বক কৃত পেমেন্টের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি - নির্দিষ্ট লোন অ্যাকাউন্টে ঋণগ্রহীতাদের ছয় মাসের জন্য চক্রবৃদ্ধি সুদ এবং সরল সুদের মধ্যে পার্থক্যের এক্স-গ্রেসিয়া প্রদানের জন্য ভারত সরকারের স্কিমের বিষয়ে গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার কোনো অভিযোগ/অনুযোগ থাকলে অভিযোগের বিশদ বিবরণ দিয়ে নিচের উল্লিখিত সংশ্লিষ্ট ইমেল আইডিতে একটি ইমেল পাঠানোর মাধ্যমে অভিযোগটি নথিভুক্ত করতে পারেন, যার জন্য কোম্পানির দ্বারা এই উদ্দেশ্যে নির্ধারিত নোডাল অফিসারদের মাধ্যমে 72 ঘন্টার মধ্যে প্রাথমিক মন্তব্যগুলি এবং 7 কার্যদিবসের মধ্যে একটি চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া প্রদান করা হবে।

জোন	ইমেইল আইডি
মহারাষ্ট্র, গুজরাত	nodalofficergr.westzone@auxilo.com
দিল্লি	nodalofficergr.northzone@auxilo.com
অন্ধ্রপ্রদেশ, তেলঙ্গানা, তামিলনাড়ু, কর্ণাটক	nodalofficergr.southzone@auxilo.com

গ্রাহকদের অভিযোগগুলি শাখা কার্যালয়েও জমা দেওয়া যেতে পারে।

স্তর 2

যদি গ্রাহক প্রাথমিক সমাধানে সন্তুষ্ট না হন বা অভিযোগটি যদি ব্রাঞ্চ ম্যানেজমেন্টের বিরুদ্ধে হয়, তবে অভিযোগকারী প্রাথমিক অভিযোগের অ্যাকনলেজমেন্ট নম্বরটি উদ্ধৃত করে গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের কাছে অভিযোগ পাঠাতে পারেন। নিচে গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের বিবরণ উল্লেখ করা হল:

1. নাম : নমিতা রাজা
2. ঠিকানা : এবিসি (অক্সিলো ফিনসার্স প্রাইভেট লিমিটেড)
নিবন্ধিত কার্যালয় - অফিস নং 63, 6ষ্ঠ তল, কল্লতরু স্কয়ার, কোন্দিভিটা রোড,
আন্ধেরি ইস্ট, মুম্বাই 400059
3. ইমেইল : gro@auxilo.com
4. টেলিফোন : 022 6246 3333
5. ফ্যাক্স : 022 6246 3334

আমরা এই পর্যায়ে গ্রাহকের অভিযোগগুলি সমাধান করার জন্য আমাদের যথাসাধ্য চেষ্টা করব।

স্তর 3

এক মাসের মেয়াদের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তি না হয়ে থাকলে, গ্রাহক নিম্নলিখিত কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল করতে পারেন

ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক,
নন-ব্যাংকিং তত্ত্বাবধান বিভাগ,
আরবিআই বিল্ডিং, মুম্বাই সেন্ট্রাল রেলওয়ে স্টেশনের বিপরীতে,
মারাঠা মন্দিরের কাছে,
বাইকুল্লা, মুম্বাই - 400 008

পরিশিষ্ট II

সুদের হার বিষয়ক নীতি

1. সূচনা

RBI নির্দেশিকা অনুসারে, সমস্ত NBFC-এর বোর্ডগুলিকে সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতিগুলি তৈরি করার এবং সেগুলি তাদের নিজ নিজ ওয়েবসাইটে পোস্ট করার পরামর্শ দেওয়া হয়েছে। এর ফলে তাদের গ্রাহকরা তাদের চার্জ করা ঋণের হার নির্ধারণের জন্য ব্যবহৃত যুক্তি এবং পদ্ধতিগুলি বুঝতে সক্ষম হবেন। এছাড়াও, নির্দেশিকায় এও বলা হয়েছে যে ঋণগ্রহীতাদের তাদের অনুমোদনপত্রে সুদের হার, ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন ঋণগ্রহীতার জন্য বিভিন্ন হারে সুদের চার্জ করার যৌক্তিকতা সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।

এরই সাথে সামঞ্জস্য রেখে, সুদের হার নির্ধারণের পদ্ধতি নিচে দেওয়া হল।

2. ঋণগ্রহীতাদের জন্য সুদের হার নির্ধারণের নীতি

ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে ধার্যকৃত সুদ ফ্লোটিং অর্থাৎ অনির্ধারিত প্রকৃতির থাকবে। এটি অক্সিলো ফিনসার্ভ প্রাইভেট লিমিটেড (AFPL'-এর) বেসমার্ক লেন্ডিং রেট (ABLR) এবং একটি স্প্রেডের সাথে লিঙ্ক করা হবে যা সেই ঋণের সেগমেন্ট, পণ্য, গ্রাহকের ক্রেডিট প্রোফাইল, নিরাপত্তা কাঠামো এবং ক্রেডিট রিস্ক প্রিমিয়ামের উপর নির্ভর করে।⁷ ABLR গণনা করা হবে ফান্ডের খরচ, বাজারের অবস্থা, পরিচালন ব্যয় এবং মার্জিনের উপর ভিত্তি করে। ABLR পর্যায়ক্রমে ALCO দ্বারা পর্যালোচিত হবে।

i সংশোধিত – বার্ষিক পর্যালোচনা অক্টোবর, 2019

সংশোধনের পূর্বে এটি নিম্নরূপ - কোম্পানি ফ্লোটিং সুদের হারে স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত টার্ম অর্থাৎ মেয়াদী ঋণের উপর কোনো ফোরক্লোজার বা প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি চার্জ করবে না।

⁷ বার্ষিক পর্যালোচনা অক্টোবর, 2021 এর অধীনে প্রতিস্থাপিত