

RELIGARE FINVEST LIMITED ফেয়ার

প্র্যাকটিস কোড

15 ফেব্রুয়ারী, 2017 থেকে কার্যকর

Religare Finvest লিমিটেড ('আরএফএল' বা 'কোম্পানি') একটি নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি (এনবিএফসি) ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (আরবিআই) সঙ্গে নিবন্ধিত. কোম্পানি প্রাথমিকভাবে ক্ষুদ্র ও মাঝারি এন্টারপ্রাইজের অর্থায়ন উপর দৃষ্টি করা হয় (এসএমই). আরএফএল ঋণ মূলধন প্রদান এসএমই এর বৃদ্ধির ভারতের অর্থনীতির মেরুদণ্ড হিসেবে গঠন ক্ষমতায় করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ হয়. কোম্পানির প্রণীত ও গৃহীত হয়েছে ফেয়ার কার্যাভ্যাস কোড কোড, যা ন্যায্য অনুশীলন মান জন্য নীতি নির্ধারণ যখন গ্রাহকদের সঙ্গে আচরণ করার. কোড ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা জারি নির্দেশিকা উপর ভিত্তি করে প্রস্তুত করা হয়েছে.

1. ফেয়ার কার্যাভ্যাস কোড উদ্দেশ্য:

- গ্রাহকদের সঙ্গে তার আচরণ মধ্যে সর্বনিম্ন মান সেট করে ভাল এবং ন্যায্য চর্চা উত্সাহ দান;
- স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করতে হবে, যাতে ক্রেতা কি তারা যুক্তিসঙ্গতভাবে পরিষেবার আশা করতে পারেন;
- উচ্চতর অপারেটিং মান অর্জনের প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজার উৎসাহিত করতে,;
- ক্রেতা ও আরএফএল মধ্যে একটি সুষ্ঠু ও আন্তরিক সম্পর্ক উন্নীত করা; এবং বিনিয়োগ সেবা ব্যবস্থায় আস্থা গড়ে তুলতে আগ্রহী.

2

The Reserve Bank vide its Master Direction রিজার্ভ ব্যাঙ্ক vide তার মাস্টার দিকনির্দেশনা - Non-Banking Financial Company- Systemically Important Non-Deposit taking Company and Deposit taking Company (Reserve Bank) Directions, 2016 ফেয়ার কার্যাভ্যাস N B F C - N D S I কোম্পানির জন্য প্রযোজ্য নির্ধারিত নির্দেশিকা ইন্টার আলিয়া, পদ এবং একটি ঋণ এর উপর পর্যাপ্ত প্রকাশ উপর সাধারণ নীতিমালা আবৃত পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া গ্রাহকের অধিকার রক্ষার, শর্তাবলীর পরিবর্তন, অভিযোগ নিষ্পত্তি ইত্যাদি.

3. প্রযোজ্যতা :

এই কোড অনুমতিপ্রাপ্ত আরএফএল এবং অন্যান্য ব্যক্তিদের এর সমস্ত কর্মচারীদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হইবে.

4. বৈষম্যহীনতা নীতি

আরএফএল লিঙ্গ, শারীরিক ক্ষমতা, জাতি বা ধর্মের ভিত্তিতে তার গ্রাহকদের মধ্যে বৈষম্য করা হবে না.

5. ভাববিনিময় ভাষা

কোম্পানির দ্বারা সমস্ত প্রয়োজনীয় যোগাযোগের ভাষা হতে হবে ভাষায় আবেদনকারী দ্বারা বোঝা (ইংরেজি বা ভার্নাকুলার ভাষা).

6. ঋণ ও তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য অ্যাপ্লিকেশন

- ঋণ আবেদন ফরম সংশ্লিষ্ট তথ্য যা আবেদনকারী স্বার্থ যাতে ওয়াকিবহাল সিদ্ধান্ত দ্বারা গৃহীত হতে পারে প্রভাবিত অন্তর্ভুক্ত করা হবে. ঋণ আবেদন ফর্ম আবেদনপত্রের সাথে দাখিল করতে হবে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র নির্দেশ করবে.

- b) সম্পন্ন আবেদনপত্র প্রাপ্তির যথাযথভাবে আমাদের স্বীকার করতে হবে এবং আনুমানিক সময় ফ্রেম নির্দেশ করবে যার মধ্যে গ্রাহক আশা করতে পারেন তার / তার ঋণ আবেদন সংক্রান্ত আরএফএল কাছ থেকে শুনতে.

7. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

- a) সকল ঋণ অ্যাপ্লিকেশনের আরএফএল এর অভ্যন্তরীণ ঋণ মূল্যায়ন প্রক্রিয়া অনুযায়ী মূল্যায়ন করা হবে;
- b) ঋণ অনুমোদন করার পরে ঋণের পরিমাণ ইঙ্গিত একটি অনুমোদন চিঠি মঞ্জুর, সুদর প্রযোজ্য বার্ষিক হার অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী বরাবর একই প্রয়োগের পদ্ধতি ভাষায় লিখিত নীত করা হবে হিসাবে আবেদনকারী দ্বারা বোঝা ভাষায়;
- c) কোম্পানির শাস্তিমূলক চার্জ সুদ উল্লেখ করা হবে, দেবী পেমেন্ট ঋণচুক্তি গাঢ় অক্ষরে দেখানো হবে. এ বিষয়ে একটি উপযুক্ত বিধান ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত হইবে;
- d) ঋণচুক্তি সঞ্চালনের পর সব গ্রহীতা কপি সহ ঋণ চুক্তির একটি কপি দেওয়া হবে ঋণচুক্তি উদ্ধৃত সব পরিবেষ্টনের প্রতিটি.

8. শর্তাবলী এবং অবস্থার পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ:

- a) শর্তাবলী এবং অবস্থার কোন পরিবর্তন ((যা আবেদনকারীকে প্রতিকূল হয়)) সুদের হার, সার্ভিস চার্জ, আগাম দেওয়া চার্জ পরিশোধের / ব্যয়ন সময়সূচী ইত্যাদি হার সহ. যেমন আবেদনকারী দ্বারা বোঝা ভাষায় লিখিত আবেদনকারীকে অবহিত করা হবে (ইংরেজি বা ভার্নাকুলার ভাষা);
- b) সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জ পরিবর্তন যা শুধুমাত্র ভবিষ্যতের জন্য (যা আবেদনকারীকে প্রতিকূল হয়);
- c) কোনো ঋণ প্রত্যাহার করার সিদ্ধান্ত পদ এবং ঋণ চুক্তির শর্ত অনুযায়ী সম্পন্ন করা হবে;
- d) সকল অনর্নিহিত সিকিউরিটিজ ঋণগ্রহীতার প্রতি অনুরোধ হিসাবে, মুক্তি হইবে, ঋণ পূর্ণ ঋণ পরিশোধের এবং ঋণ চুক্তি পরিপ্রেক্ষিতে ঋণ সাথে সব অন্যান্য চার্জ পরিশোধের পর এবং সমন্বয় কোন অধিকার সাপেক্ষে যার জন্য একটি নোটিশ পূর্ণ বিবরণ সঙ্গে ঋণগ্রহীতার হাতে তুলে দেওয়া হবে.

9. তথ্য ভাগ:

- a) একজন ব্যক্তির একটি লোন সুবিধা জন্য প্রযোজ্য হলে, আরএফএল নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলী / নির্দেশিকা বা কোম্পানির অভ্যন্তরীণ নীতি অনুযায়ী, যাচাই এবং ঝুঁকি ব্যবস্থাপনার জন্য এই ধরনের বিবরণ করিতে পারে,;
- b) বিভিন্ন বিবরণ / ঋণগ্রহীতার বিবরণ সহ কোম্পানি, ঋণ পরিশোধের ট্র্যাক রেকর্ড ইত্যাদি থেকে নেওয়া ঋণ সম্পর্কে তথ্য ক্রেডিট তথ্য কোম্পানি, সংবিধিবদ্ধ / নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ বা নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলী / নির্দেশিকা অনুযায়ী অন্য কোন সংস্থা বা কোম্পানির জন্য এটা দ্বারা প্রদান করা হতে পারে অভ্যন্তরীণ নীতি প্রণয়ন;

- c) আরএফএল তার গ্রুপ / সহযোগী কোম্পানি যার জন্য এটি ঋণ আবেদন/অনুমোদন চিঠি/ঋণ চুক্তির অধীনে তার গ্রাহকের কাছ থেকে সম্মতি/ অনুমতি লাভ করেছে এই ধরনের তথ্য প্রদান করতে পারে.

10. গ্রাহক সুবক্ষা:

আরএফএল ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে সব তার গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য বিবেচনা করবে এবং তৃতীয় পক্ষের কাছে গ্রাহকের বিবরণ প্রকাশ করা হবে না, যেমন উপরে এবং নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রে প্রদত্ত ছাড়া:

- a) তথ্য আইনের দ্বারা প্রয়োজন হয় তাহলে;
- b) যদি সেখানে তথ্য প্রকাশ করার জন্য জনসাধারণের প্রতি একটি দায়িত্ব হয়;

11. সাধারণ বিধানাবলী:

- a) আরএফএল পদ এবং ঋণ চুক্তির শর্ত অনুযায়ী ব্যতীত ঋণগ্রহীতার ব্যবসার সঙ্গে হস্তক্ষেপ থেকে বিরত থাকবে (যদি না নতুন তথ্য, তার আগে প্রকাশ করা হয়নি দ্বারা ঋণগ্রহীতার আরএফএল এর নজরে এসেছে);
- b) কোথায় ঋণগ্রহীতার ঋণ, সম্মতি বা অন্যথায় আপত্তি কোন যদি হস্তান্তর উপর জোর দিচ্ছে, আবেদনকারী এই ধরনের অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ হইতে 21 দিনের মধ্যে পৌঁছে যাবে. এই ধরনের স্থানান্তর পদ এবং আইনের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ ঋণের শর্ত অনুযায়ী হতে হবে;
- c) ঋণ আদায়ের জন্য, আরএফএল হয়রানি অযৌক্তিক অবলম্বন করা হবে না এবং প্রয়োজ্য আইনি কাঠামোর মধ্যে কোম্পানির অভ্যন্তরীণভাবে গৃহীত পদ্ধতি অনুসরণ করা হবে;
- d) কোম্পানি তার ঋণ গ্রহীতাদের দ্বারা ঋণের আগাম দেওয়া বর্তমান নিয়ন্ত্রক বিধান মেনে চলতে হবে.
- e) নিশ্চিত করতে হবে যে কর্মীদের পর্যাপ্তরূপে যথাযথভাবে গ্রাহকদের সঙ্গে মোকাবিলা করার প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়.

12. অভিযোগ প্রতিকার:

- a) কোন গ্রাহকের আরএফএল দ্বারা দেওয়া কার্যকলাপ একটি অসন্তোষ / অভিযোগ / মতামত গ্রাহক কোম্পানির সার্ভিস ডিপার্টমেন্টে হাইলাইট করতে পারেন যোগাযোগের নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলি:
Call- Call at 1860-3000-4111
SMS- SMS LOANS to 575758
Email- customerservice@religare.com
Letter- The Customer Service Department, Religare Finvest Limited- A-3/4/5 GYS Global, Tower A, 1st Floor, Sector 125, Noida. U.P.-201301

Website- www.religareinvest.com

- b) প্রতিটি গ্রাহকের প্রতিক্রিয়া প্রকৃতিতে অনন্য হচ্ছে, নিজ নিজ গ্রাহক কোয়েরি বা অভিযোগের বিস্তারিত প্রতিক্রিয়া জন্য প্রায় 4 সপ্তাহ সময় লাগতে পারে. একবার একটি কোয়েরি বা একটি অভিযোগ গ্রাহক সেবা দিয়ে নিবন্ধন করা হয় একটি অনন্য রেফারেন্স নম্বর সহ একটি স্বয়ংক্রিয় ইমেল প্রতিক্রিয়া আবেদনকারীকে পাঠানো হবে. সংশ্লিষ্ট দল রেজল্যুশন প্রতি ক্যোয়ারী / অভিযোগের ভিত্তিতে কাজ করে, তাই একটি অন্তর্বর্তীকালীন প্রতিক্রিয়া প্রকৃত সময় যে সমস্যার সমাধান করার জন্য নিয়ে যাওয়া হবে জ্ঞাপক আবেদনকারীকে পাঠানো হবে.
- c) গ্রাহক 4 সপ্তাহের মধ্যে কোম্পানীর কাছ থেকে কোনো উত্তর না দেওয়া হয় অথবা অসন্তুষ্ট প্রতিক্রিয়া দেওয়া হয় নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRO) কোম্পানী প্রতিনিধি একটি ই-মেইল / কল লিখতে পারে বিস্তারিত উল্লেখ ইহার নিচে:

| বিজনেস সেগমেন্ট | কর্মকর্তার নাম | Contact No. | Email Id |
|---------------------------------|------------------|--------------|--|
| SME/ Commercial Loans | Mr. Vinod Juneja | 0120-3395361 | vinod.juneja@religare.com |
| Capital Market Lending Division | Mr. Vinod Juneja | 0120-3395361 | vinod.juneja@religare.com |
| Depository Participant | Mr. Ankur Gupta | 0120-3392449 | ankur.g@religare.com |

- d) গ্রাহক 4 সপ্তাহের মধ্যে কোম্পানীর কাছ থেকে কোনো উত্তর না পান তাহলে বা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়া সঙ্গে অসন্তুষ্ট হয়, তিনি / সে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক নিম্নলিখিত ঠিকানায় কাছ করতে পারেন:

The General Manager,
Department of Non-Banking Supervision,
Reserve Bank of India,
6, Parliament Street,
New Delhi - 110001
Ph. 011-23714456
E-mail: dnbsnewdelhi@rbi.org.in

13. সুদের হার:

- a) কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ সুদ নির্ধারণের জন্য একটি নীতি গ্রহণ করেছে হার, প্রসেসিং চার্জ ইত্যাদি এবং একই কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেয়া হয়েছে;
- b) কোম্পানির সুদের হার ও চার্জ নির্ধারণে উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি প্রযোজ্য;
- c) কোম্পানির একটি ঝুঁকি নির্ভর করে সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে. যেমন, ঝুঁকি নির্ভর মূল্যের ভিত্তিতে বিভিন্ন ঋণ ধরনের ঝুঁকি ক্রমবিন্যাস নির্ধারণ করা হয়, ঋণ মেয়াদ, ঋণের পরিমাণ, ঋণ পরিশোধের সময়সূচি, এবং সমান্তরাল কভার কোয়ান্টাম প্রভৃতি উপরন্তু, অতিরিক্ত ঝুঁকি প্রিমিয়াম যোগ করা যেতে পারে সহ ঋণ অনুমোদন পদ ঋণের সুদের গ্রাহক, ক্রেডিট ব্যুরো তথ্য, আরএফএল এর অভ্যন্তরীণ ঝুঁকি / রেটিং গ্রাহকের গত ক্রেডিট ইতিহাস একটি ফাংশন ইত্যাদি যার জন্য ঋণের ঝুঁকি মূল্যায়ন উপর ভিত্তি করে হার এইসব এবং অর্থায়ন ও অপারেশন, ভিন্ন হতে পারে পরিবর্তিত সুদের হার আরএফএল এর খরচ গ্রাহকের গ্রাহকের কাছ থেকে ভিন্ন হতে পারে.
- d) কোম্পানির সুদের হার মডেল সংক্রান্ত তথ্য আবেদনপত্র এবং অনুমোদন পত্রে প্রকাশ করা হবে.

14. পুনরধিকার:

কোম্পানির ঋণগ্রহীতার সঙ্গে ঋণচুক্তি যে আইনত প্রয়োগযোগ্য হতে হবে পুনরায় দখল করতে. নিম্নলিখিত শর্তাবলী এবং ঋণ চুক্তির শর্ত হয় স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য:

- a) একটি পুনরধিকার নোটিশ পুনরায় দখল পূর্বে;
- b) পরিস্থিতিগুলো যার অধীনে নোটিশ সময়ের মওকুফ করা যাবে;
- c) দখল করার পদ্ধতি;
- d) চূড়ান্ত সুযোগ সংক্রান্ত উপকারার্থে বিক্রয় / নিলামের আগে ঋণশোধ জন্য ঋণগ্রহীতা কে দেওয়া হবে;
- e) ঋণগ্রহণকারীর কাছে পুনরধিকার দেবার জন্য পদ্ধতি;
- f) সম্পত্তি বিক্রি / নিলামের পদ্ধতি.