

---

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড এবং অভিযোগ  
নিরসন পদ্ধতি

বিব্রিটি ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেড

---



vivriti  
CAPITAL

সংস্করণ	অনুমোদন তারিখ
V1	4 <sup>th</sup> সেপ্টেম্বর 2017
V2	24 <sup>th</sup> অক্টোবর 2018

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI) DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 এর মাধ্যমে নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির (NBFC) জন্য ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড সম্পর্কিত নির্দেশিকা জারি করেছে।

RBI-এর ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের নির্দেশিকাগুলির সাথে সামঞ্জস্য রেখে বিভ্রিটি ক্যাপিটাল (এখান থেকে VCPL) এর ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC) প্রস্তুত করা হয়েছে।

FPC VCPL-এর সমস্ত অফিসে প্রযোজ্য হবে এবং এটি সংস্থার সমস্ত কর্মচারীর জন্য বাধ্যতামূলক হবে।

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের উদ্দেশ্যগুলি:

FPC-এর উদ্দেশ্যগুলি নিম্নরূপ:

1. গ্রাহকের সাথে ডিলগুলি করার সময় সর্বোত্তম কার্যাভ্যাস অবলম্বন করুন
2. আইনী এবং নৈতিকভাবে প্রযোজ্য ব্যবসায়িক অনুশীলনগুলি অনুসরণ করুন
3. সমস্ত বিষয় স্পষ্ট করুন এবং গ্রাহককে প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য সরবরাহ করুন

বিভ্রিটি ক্যাপিটাল প্রদত্ত প্রতিশ্রুতি

- কোম্পানিটি নিয়ামকগণ (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, SEBI, IRDA ইত্যাদি) এবং অন্যান্য যোগ্য কর্তৃপক্ষ যেমন সরকার, স্থানীয় কর্তৃপক্ষ ইত্যাদি দ্বারা প্রদত্ত / জারি করা সমস্ত প্রযোজ্য আইন, বিধিবিধান এবং নির্দেশাবলী মেনে চলে।
- কোম্পানিটি গ্রাহকদের সাথে ধর্ম, বর্ণ, লিঙ্গ বা ভাষার ভিত্তিতে বৈষম্যমূলক আচরণ করে না।
- কোম্পানিটি তার গ্রাহক / সম্ভাব্য গ্রাহকদেরকে তার পণ্য এবং পরিষেবাদি সম্পর্কে স্পষ্ট এবং সম্পূর্ণ তথ্য সরবরাহ করবে এবং কোনো বিভ্রান্তিমূলক বা সম্ভাব্য বিভ্রান্তিকর বিজ্ঞাপন বা প্রচার অবলম্বন করবে না।
- কোম্পানিটি 'লুকানো চার্জ' থাকে এমন বা স্বচ্ছতার অভাব রয়েছে এমন উপাদান থাকা কোনো পণ্য / পরিষেবাদি চালু করা থেকে বিরত থাকে।
- কোম্পানিটি গ্রাহক কর্তৃক প্রতিশ্রুতিবদ্ধ নিরাপদ সুরক্ষার জন্য এবং কোম্পানির হেফাজতে থাকা কোনো দুর্ঘটনাক্রমে, অজান্তে বা প্রতারণামূলক ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেওয়ার জন্য সম্ভাব্য ও যুক্তিসঙ্গত ব্যবস্থা গ্রহণের উদ্যোগ নিয়েছে।
- কোম্পানিটি ব্যবসায়ের লেনদেনের সময় গ্রাহক কর্তৃক কোনো অনিচ্ছাকৃত বা কেরানি সংক্রান্ত ত্রুটির সুযোগ গ্রহণ করে না।
- কোম্পানিটি ক্রমবর্ধমান ম্যাট্রিক্সযুক্ত কার্ঠামোগত অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়ার পরিপূরক গ্রাহকদের অভিযোগ এবং পরামর্শগুলি অবিলম্বে মোকাবেলার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।
- কোম্পানিটি তার ওয়েবসাইটে FPC প্রদর্শন করবে এবং অনুরোধ করলে, চাহিদার ভিত্তিতে গ্রাহকের কাছেও FPC-এর একটি কপি সরবরাহ করবে।

## অনুশীলনসমূহ

### ঋণসমূহ

- ঋণ সংক্রান্ত নথির সেটটিতে, ইন্টার আলিয়া, ঋণটির বিস্তৃত বৈশিষ্ট্য এবং পরিচালনার নীতি ও শর্তাবলী অন্তর্ভুক্ত করে। এটি বাজারে অন্যান্য ঋণদাতাদের সাথে কোম্পানির দেওয়া শর্তাদি তুলনা এবং বিশ্লেষণ করার মাধ্যমে ঋণ গ্রহীতাদের ত্যাকিবহাল সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম করে। উল্লিখিত ফর্মটিতে ঋণ গ্রহীতাদের জমা দিতে হবে এমন প্রয়োজনীয় নথিগুলিরও উল্লেখ করা থাকবে।
- এছাড়াও ঋণের আবেদন পত্রে কোম্পানিকে ডাটাবেস তৈরি করতে সক্রিয় করতে ঋণ গ্রহীতা এবং তাদের পরিবারের সদস্যদের কাছ থেকে প্রয়োজনীয় অতিরিক্ত তথ্য তালিকাভুক্ত থাকতে পারে।
- ঋণের আবেদন পত্র ঋণ গ্রহীতাদেরকে স্বীকৃতি প্রদান করার জন্য সেটির প্রাপ্তি স্বীকারের রসিদ প্রদান করবে।
- সমস্ত ঋণের আবেদন যথাযথভাবে সম্পন্ন ঋণের আবেদন পত্র প্রাপ্তির তারিখ থেকে 90 দিনের মধ্যে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং ঋণ গ্রহীতার দ্বারা বিধিবিধানের প্রচলিত নিয়মাবলী মেনে চলার সমস্ত নথি প্রাপ্ত সাপেক্ষে নিষ্পত্তি করা হবে।
- গ্রাহকের সাথে সমস্ত যোগাযোগ উভয় পক্ষ বোঝেন এমন ভাষায় হবে।

### ঋণ মূল্যায়ন এবং নীতি/ শর্তাবলী

- ঋণের অনুমোদনের আগে, কোম্পানিটি ঋণ পরিশোধের জন্য ঋণ গ্রহীতাদের ক্ষমতা মূল্যায়ন করবে।
- ঋণ দেওয়ার সিদ্ধান্ত ঋণ গ্রহীতাকে অনুমোদনের চিঠির মাধ্যমে জানানো হবে যা স্পষ্টভাবে নীতি ও শর্তাবলী, বার্ষিক সুদের হার, সুদের আবেদনের পদ্ধতি এবং দেহিতে অর্থপ্রদানের জন্য চার্জ করা হবে এমন সুদ প্রদর্শন করে
- উপরে বর্ণিত নীতি ও শর্তাবলী এবং উপরোক্ত বিজ্ঞাপনগুলির গ্রহণযোগ্যতা কোম্পানির রেকর্ডে সংরক্ষণ করা হবে।

**সুবিধার চুক্তি / নথিপত্রের একটি অনুলিপি এবং ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংলগ্ন দস্তাবেজগুলির একটি অনুলিপি গ্রাহককে ঋণ অনুমোদন / বিতরণের সময় জমা দেওয়া হবে। দেহিতে ঋণ পরিশোধের ক্ষেত্রে চার্জ করা সুদ ঋণ চুক্তিতে হাইলাইট করা হবে।**

নীতি ও শর্তাবলীতে করা পরিবর্তন সহ ঋণের বিতরণ

- কোম্পানিটি লিখিতভাবে বা কোম্পানির ওয়েবসাইটে আপডেট করার মাধ্যমে যোগাযোগ করবে, গ্রাহকের কাছে ঋণের শর্তাবলী এবং পরিবর্তনগুলির ক্ষেত্রে গ্রাহকের গ্রহণযোগ্যতার ভিত্তিতে পরিবর্তনগুলি প্রয়োগ করবে। এই ধারাটি অন্তর্ভুক্ত করার জন্য ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হয়েছে যে পরিবর্তনগুলি সম্ভাব্যভাবে প্রযোজ্য হবে।

### পোস্ট বিতরণের তদারকি

- ঋণের অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা পুনরুদ্ধার/স্বরাশ্রিত করার জন্য কোম্পানির কোনো সিদ্ধান্ত, যদি থাকে, ঋণ চুক্তির নীতি ও শর্তাবলী অনুসারে হবে।
- ঋণ পুনরুদ্ধার করার আগে বা ঋণ চুক্তিতে থাকা নীতি ও শর্তাবলীতে এবং অন্যান্য সম্পর্কিত নথিগুলির শর্ত সাপেক্ষে অর্থপ্রদান বা কার্য সম্পাদনকে স্বরাশ্রিত করার আগে কোম্পানি ঋণ গ্রহীতাদের যথাযথ সময় দেবে।

- কোম্পানির কাছে থাকা জামানতগুলি অবশ্যই কোনও বৈধ অধিকার বা ঋণ গ্রহীতাকে অবশ্যই ঋণ পরিশোধের চূড়ান্ত এবং চূড়ান্ত পরিশোধে মুক্তি দেওয়া যেতে পারে এবং ঋণ গ্রহীতার বিরুদ্ধে সংস্থাটির অন্য কোনো দাবির জন্য ছাড় দেওয়া যেতে পারে। যাইহোক, যে ক্ষেত্রে ঋণ গ্রহীতা তার কাছ থেকে অনুমোদিত অর্থের অধীনে অর্থ গ্রহণের/অর্থ তুলতে অনুমতি দেওয়ার সুযোগ পেয়েছে এবং যখন তার প্রয়োজন হয়, প্রক্রিয়ার সুবিধার্থে জামানত সংস্থা কর্তৃক বজায় রাখা যেতে পারে।

#### ডিফল্ট ক্ষেত্রে পুনরায় দখল

সুরক্ষিত ঋণের জন্য ঋণ গ্রহীতার সাথে চুক্তি/ঋণ চুক্তিতে কোম্পানির একটি বিল্ট-ইন পুনরায় অধিগ্রহণের ধারা থাকবে। তবে, ধারাটি স্বচ্ছ হতে হবে এবং স্পষ্টভাবে এই সম্পর্কিত বিধান থাকা উচিত:

- পুনরায় অধিগ্রহণের ট্রিগার
- পুনরায় অধিগ্রহণের আগে নোটিশের সময়
- পুনরায় অধিগ্রহণের পদ্ধতি
- সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের আগে পাওনা পরিশোধের জন্য ঋণ গ্রহীতাকে চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান
- সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি

#### সুদের হার গণনা

- কোম্পানিটি তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম সম্পর্কিত প্রাসঙ্গিক বিষয় বিবেচনা করে একটি সুদের হারের মডেল গ্রহণ করবে এবং ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য ধার্য হওয়া সুদের হার নির্ধারণ করবে। বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণ গ্রহীতাদের সুদের হার নির্ধারণের জন্য সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডিংয়ের যৌক্তিকতার পদ্ধতির আবেদন পত্রের ঋণ গ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনের চিঠিতে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।
- সুদের হার এবং ঝুঁকিগুলির ক্রমোল্লতির জন্য পদ্ধতির বিষয়টিও আমাদের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে। যখনই সুদের হারে কোনো পরিবর্তন করা হবে তখনই ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা উচিত।
- সুদের হারটি বার্ষিক হারে হওয়া উচিত যাতে ঋণ গ্রহীতা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে এমন সঠিক হার সম্পর্কে অবগত হন।

#### সংগ্রহের প্রক্রিয়া

- ব্যক্তিদের ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য, VCPL অসুখা হয়রানির মতো উপায় গ্রহণ করবে না; যখন তখন ঋণ গ্রহীতাদের অবিরতভাবে বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি।
- VCPL পৃথক ঋণ গ্রহীতাদের অনুমোদিত সমস্ত ক্লেটিং হারের মেয়াদী ঋণের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রাক-পেমেন্ট জরিমানা আদায় করবে না।

## গোপনীয়তা

কোম্পানিটি নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে বাদে অন্য কোনও ব্যক্তির কাছে ঋণ গ্রহীতাদের লেনদেনের বিশদ প্রকাশ করতে পারে না:

- তথ্যটি কোনো প্রয়োগযোগ্য আইন, কোনো দিকনির্দেশনা, অনুরোধ বা সরকারী কর্তৃপক্ষের প্রয়োজনীয়তা দ্বারা প্রকাশ করা প্রয়োজ
- নিরীক্ষক, পেশাদার পরামর্শদাতা, এজেন্ট বা ঋণদাতাদের যে কোনো তৃতীয় পক্ষ পরিষেবা প্রদানকারী যারা গোপনীয়তার দায়িত্বে আছেন তাদের তথ্যের প্রয়োজন হয়
- যেকোনো ব্যক্তি যার সাথে স্থানান্তর, অ্যাসাইনমেন্ট, অংশগ্রহণ বা অন্যান্য চুক্তির মধ্যে ঋণদাতা প্রবেশ করতে পারেন তার তথ্যটির প্রয়োজন হয়
- যদি ঋণ গ্রহীতা তাদের কাছ থেকে বা কোনো ঋণ তথ্য ব্যুরো থেকে কোনও সুবিধা নিয়ে থাকে তবে অন্যান্য ব্যাঙ্কগুলির যদি তথ্যের প্রয়োজন হয়।

## অভিযোগসমূহ

ঋণ গ্রহীতাদের যেকোনো অভিযোগ/নালিশের ক্ষেত্রে তারা অভিযোগ নিরসন কর্মকর্তাকে লিখিতভাবে অনুরোধ করবেন। অভিযোগ নিরসন কর্মকর্তা তাত্ক্ষণিকভাবে অভিযোগগুলি সমাধানের জন্য সমস্ত প্রচেষ্টা করবেন। আক্রান্ত গ্রাহকের সাথে আচরণকারী কর্মচারীরা তাকে অভিযোগ দায়ের করার জন্য গাইড করবে

## অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি

VCPL তার গ্রাহকদের যেকোন প্রশ্নের / অভিযোগের সমাধানের জন্য একটি তিন স্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রদান করবে।

### লেবেল 1:

গ্রাহক তার/তার জিজ্ঞাসা/ অভিযোগ কোম্পানিতে নিবন্ধন করতে পারেন যা অভিযোগ নিরসনের উদ্দেশ্যে করা হবে যা ব্যবসায়িক অনুশীলন, ঋণ দানের সিদ্ধান্ত, ক্রেডিট ব্যবস্থাপনা, পুনরুদ্ধার এবং ক্রেডিট তথ্যের আপডেট/পরিবর্তন সম্পর্কিত অভিযোগ যে কোনো বিষয়ের সাথে সম্পর্কিত হয়।

অভিযোগ নিরসন কর্মকর্তার বিবরণ নিম্নরূপ দেওয়া হল:

- অভিযোগ নিরসন কর্মকর্তার নাম: বামশি বাসুদেবন, প্রধান - প্রাতিষ্ঠানিক ঝুঁকি
- ঠিকানা: 12<sup>তম</sup> ফ্লোর, প্রেস্টিজ পলিগন, তেইনামপেট, চেন্নাই - 35
- যোগাযোগের বিশদ বিবরণ (টেলিফোন/ইমেল): [grievanceredressal@vivriticapital.com](mailto:grievanceredressal@vivriticapital.com),  
[044- 40074801](tel:044-40074801)

নিরসন কর্মকর্তা গ্রাহককে যথাযথ তথ্য সহ উপযুক্ত কোনো দলের সদস্যের কাছে নির্দিষ্ট অভিযোগের প্রতিকারের কাজটির জন্য আনুষ্ঠানিকভাবে অর্পণ করতে পারেন।

### লেবেল 2:

যদি 15 দিনের মধ্যে অভিযোগটির সমাধান না হয় তবে গ্রাহক নীচের ইমেল আইডিতে কোম্পানির সর্বোচ্চ পর্যায়ের পরিচালককে অভিযোগ করবেন: [vineet@vivriticapital.com](mailto:vineet@vivriticapital.com)

লেবেল 3:

যদি অভিযোগ / বিতর্কটি তার রসিদ প্রাপ্তির তারিখ থেকে এক মাসের মধ্যে সমাধান না করা হয় তবে গ্রাহক আবেদন করতে পারেন:

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, কনজিউমার এডুকেশন এন্ড প্রোটেকশন সেল, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, ফোর্ট গ্লাসিস, চেন্নাই

নাম: শ্রীমতী এ বুম্বা সন্তাকুমারী

ফোন: [044 - 2539 9030](tel:044-25399030)

ইমেল: [boomasanthakumari@rbi.org.in](mailto:boomasanthakumari@rbi.org.in);

[cepcchennai@rbi.org.in](mailto:cepcchennai@rbi.org.in)

#### পর্যালোচনা

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডটি বার্ষিকভাবে বা যখন প্রয়োজন হয় তখন কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক পর্যালোচনা করা হবে। ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডে করা যে কোনো পরিবর্তন তাৎক্ষণিকভাবে কোম্পানির ওয়েবসাইটে আপডেট করা হবে।



vivriti  
CAPITAL