মণপ্পুৰম ফাইনেন্স লিমিটেড
Make Life Easy

উচিত আচাৰ সংহিতা

A) প্ৰস্তাৱনা পৰিচয়

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে জাৰী কৰা এন.বি.এফ.চি.ৰ বাবে উচিত আচাৰ সংহিতাৰ ওপৰত নিৰ্দেশনাৱলী শীৰ্ষক 26 মাৰ্চ 2012 তৰিখৰ DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 নম্বং চাৰ্কুলাৰ তথা এন.বি.এফ.চি.ৰ বাবে উচিত আচাৰ সংহিতাৰ ওপৰত নিৰ্দেশনাৱলীঅভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী নোডেল বিষয়া শীৰ্ষক 18 ফেব্ৰুৱাৰী তাৰিখৰ DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 নং চাৰ্কুলাৰ যোগে কৰা সংশোধনৰ প্ৰতি সঁহাৰি জনাই মণপ্পুৰম ফাইনেন্স লিমিটেডে (কোম্পানীটো) উচিত আচাৰ সংহিতা প্ৰস্তুত কৰিছে, কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত ইতিমধ্যে থকা সংহিতা সলনি কৰি ।

এই এফ.পি.চি. মুখ্য কাৰ্যালয়, ভালাপ্পাড, ত্ৰিচুৰ, কেৰালা, বিভিন্ন কেন্দ্ৰত অৱস্থিত আঞ্চলিক কাৰ্যালয় আৰু সমগ্ৰ ভাৰতত অৱস্থিত শাখা সহ কোম্পানীৰ সকলো কাৰ্যালয়ৰ বাবে প্ৰযোজ্য হ'ব । এফ.পি.চি. কোম্পানীৰ সকলো কৰ্মচাৰী আৰুবিষয়াৰ বাবে বাধ্য হ'ব।

B) উদ্দেশ্য

এফ.পি.চি.–ৰ মুখ্য উদ্দেশ্যবোৰ নিম্নলিখিত ধৰণৰ ।

i) গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ পদ্ধতি গ্ৰহণ কৰা।

ii) প্ৰত্যাহ্বানমূলক মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰা আৰু গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টি নিশ্চিত কৰাৰ বাবে উচ্চ সঞ্চালন মানদণ্ড প্ৰাপ্ত কৰাৰ চেষ্টা কৰা।

iii) ব্যৱসায় পৰিচালনা কৰাৰ সময়ত স্বচ্ছ, নিৰপেক্ষ, নৈতিক আৰু আইনগতভাৱে গ্ৰহণযোগ্য পদ্ধতি অনুসৰণ কৰা।

iv) গ্ৰাহক সাম্ভাব্য গ্ৰাহকসকলক সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য আৰু ইনপুট প্ৰদান কৰা আৰু এক পাৰস্পৰিক লাভজনক দীৰ্ঘম্যাদী সম্পৰ্কত উদগনি দিয়া।

v) সন্দেহজনক যোগ্যতা বা অপৰাধী পৃষ্ঠভূমি থকা গ্ৰাহক প্ৰাপ্তি সতৰ্কতাৰে পৰিহাৰ কৰি সন্তুষ্ট গ্ৰাহকৰ এক নিৰন্তৰ বৰ্ধিত আধাৰ প্ৰাপ্তিৰ সুবিধা প্ৰদান কৰা।

C) ঘোষণা আৰু প্ৰতিশ্ৰুতি

i) কোম্পানীয়ে নিয়ামক (ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক, চেবি, আই.আৰ.ডি.এ. ইত্যাদি) আৰু অন্যান্য উপযুক্ত কৰ্তৃপক্ষ যেনে চৰকাৰ, স্থানীয় কৰ্তৃপক্ষ আদিৰ দ্বাৰা গৃহীতজাৰী কৰা সকলো প্ৰযোজ্য আইন, নিয়ম আৰু নিৰ্দেশনাৱলী পালন কৰাৰ প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়ে।

ii) কোম্পানীয়ে ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়ত দক্ষ, পেছাদাৰী আৰু বিনম্ৰ সেৱাৰ জৰিয়তে সম্পূৰ্ণ গ্ৰাহক সন্তুষ্টিৰ বাবে নিজকে প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ কৰে।

iii) কোম্পানীয়ে আভ্যন্তৰীণভাৱে নিৰ্ধাৰিত মানদণ্ড আৰু অনুশীলনসমূহ পূৰণ কৰিবলৈ তথা সেইবোৰ উন্নত কৰিবলৈ আৰু উদ্যোগত প্ৰচলিত মানদণ্ডতকৈ আগবাঢ়ি থাকিবলৈ ধাৰাবাহিকভাৱে চেষ্টা কৰিব।

iv) কোম্পানীয়ে ধৰ্ম, জাতি, লিংগ বা ভাষাৰ ভিত্তিত গ্ৰাহকৰ প্ৰতি ভেদভাৱ নকৰাৰ প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়ে।

v) কোম্পানীয়ে ইয়াৰ গ্ৰাহক সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকসকলক ইয়াৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহৰ বিষয়ে স্পষ্ট আৰু সম্পূৰ্ণ তথ্য প্ৰদান কৰিব আৰু কোনো বিভ্ৰান্তিকৰ বা সম্ভাৱ্য বিভ্ৰান্তিকৰ বিজ্ঞাপন বা প্ৰচাৰৰ আশ্ৰয় নল'ব।

vi) কোম্পানীয়ে 'গোপন মাচুল' বা স্বচ্ছতাৰ অভাৱৰ উপাদান থকা যিকোনো সামগ্ৰীসেৱা প্ৰৱৰ্তন কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতি দিছে।

vii) কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ অনুৰোধত গ্ৰাহকৰ সৈতে স্থানীয় ভাষাত আৰু ইংৰাজীত যোগাযোগ কৰিব ।

vii) কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা বন্ধকীত ৰখা বন্ধকীবোৰ সুৰক্ষিত ৰাখিবলৈ সকলো সম্ভাৱ্য আৰু যুক্তিসংগত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিবলৈ আৰু কোম্পানীৰ জিম্মাত থকা সময়ত যিকোনো দুৰ্ঘটনাজনক, অনিচ্ছাকৃত বা প্ৰৱঞ্চনামূলকভাৱে নিৰাপত্তা হেৰুওৱাৰ বাবে গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ বাবে প্ৰতিশ্ৰুতি দিছে।

ix) কোম্পানীয়ে ব্যৱসায়ৰ লেনদেনৰ সময়ত গ্ৰাহকে কৰা যিকোনো অনিচ্ছাকৃত বা লিখনীৰ ভুলৰ সুবিধা গ্ৰহণ নকৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়ে।

xi) কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকসকলৰ অভিযোগ আৰু পৰামৰ্শসমূহ তাৎক্ষণিকভাৱে সমাধান কৰাৰ বাবে এক প্ৰণালী আৰু লগতে এক এস্কেলেচন মেট্ৰিক্স সহ এক সংগঠিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ ।

xii) কোম্পানীয়ে ইয়াৰ ৱেবছাইটত এফ.পি.চি. প্ৰদৰ্শন কৰিব আৰু অনুৰোধৰ ভিত্তিত, এফ.পি.চি.ৰ এটা প্ৰতিলিপি গ্ৰাহকক উপলব্ধ কৰিব।

D) *ন্যায্য অনুশীলন*

(I) ঋণ, চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী, সুতৰ হাৰ আৰু মাচুল

i) কোম্পানীয়ে সকলো সাম্ভাব্য গ্ৰাহকৰ বাবে সংশ্লিষ্ট শাখাবোৰত স্থানীয় ভাষাত ঋণ আৱেদন প্ৰপত্ৰ বিনামূলীয়াকৈ উপলব্ধ কৰিব আৰু লগতে দাখিল কৰিবলগা সমৰ্থনকাৰী নথিপত্ৰসমূহ উল্লেখ কৰিব । সকলো ক্ষেত্ৰতে গ্ৰাহকক বিহিতভাৱে পূৰণ কৰা ঋণ আৱেদন প্ৰপত্ৰ প্ৰাপ্তিৰ বাবে এক প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ প্ৰদান কৰা হ'ব। আঁচনি আৰু গ্ৰাহক সেৱাৰ এক বিষয়বস্তু হিচাপে ঋণৰ আৱেদন অবিলম্বে আৱণ্টন অগ্ৰাহ্য কৰা হয়। ঋণ বিতৰণ আৰু বন্ধকী স্বীকাৰ প্ৰায় একে সময়তে সম্পন্ন কৰা হ'ব।

ii) গ্ৰাহক সাম্ভাব্য গ্ৰাহকক এক অৱগত সিদ্ধান্ত ল'বলৈ সক্ষম কৰাৰ বাবে কোম্পানীয়ে ঋণ অনুমোদন কৰাৰ আগতে ঋণ সামগ্ৰী সম্পৰ্কীয় সকলো প্ৰাসঙ্গিক তথ্য যেনে যোগ্য ঋণৰ পৰিমাণ, সুতৰ হাৰ, মাচুল, জৰিমনাদেয় সুত, সুত গণনা পদ্ধতি, সুতৰ ওপৰত ৰেহাই ইত্যাদি প্ৰকট কৰিব। অনুৰোধ কৰিলে, গ্ৰাহক সাম্ভাব্য গ্ৰাহকক আৱণ্টন কৰাৰ আগতে ঋণৰ বিতং চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীও প্ৰদান কৰা হ'ব।

iii) কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ঋণ সুবিধাটো পৰিচালনা কৰা সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী সন্নিবিষ্ট এখন ঋণ আৱণ্টন পত্ৰ (প'ন টিকেট) স্থানীয় ভাষাত বা গ্ৰাহকে বুজি পোৱা আন ভাষাত গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা হয় । ঋণ আৱণ্টন পত্ৰত (প'ন টিকেট) লগতে ঋণৰ পৰিমাণ, ঋণ একাউণ্ট নম্বৰ, সুতৰ হাৰ, মাচুল, ঋণ প্ৰচেছিং মাচুল আদি উল্লেখ থাকিব । ঋণ আৱণ্টন পত্ৰখন (প'ন টিকেট) য'ত কোম্পানীৰ কৰ্তৃত্বশীল বিষয়াৰ স্বাক্ষৰ থাকিব, গ্ৰাহকে শাখাত বন্ধকী ৰখা বন্ধকীৰ (সোণ) ৰচিদ হিচাপেও কাম কৰিব।

iv) কোম্পানীয়ে সাধাৰণ পৰিস্থিতিত সুতৰ হাৰকে ধৰি ঋণৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত কোনো পৰিৱৰ্তন সংশোধন নকৰিব, যি গ্ৰাহকক আৰ্থিক বা অন্যথা প্ৰতিকূল প্ৰভাৱিত কৰিব পাৰে । অস্বাভাৱিক পৰিস্থিতিত যেতিয়া এনে পৰিৱৰ্তন সংশোধন অনিবাৰ্য হয়, নতুন পৰিস্থিতিৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি, এনে যিকোনো পৰিৱৰ্তনসংশোধনৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক পৰ্যাপ্ত আৰু সঠিক জাননী দিয়া হ'ব।

(II) বিপণন আৰু প্ৰচাৰ

i) কোম্পানীয়ে ইচ্ছাকৃতভাৱে কোনো গোপন স্বাৰ্থপৰ অভিপ্ৰায়েৰে বা গ্ৰাহকে প্ৰকাশ কৰা গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তা বা আকাংক্ষাৰ বিপৰীতে এক আঁচনিৰ প্ৰচাৰ নকৰিব। কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে বিপনন আৰু সঞ্চালনত নিয়োজিত ইয়াৰ কৰ্মচাৰীসকল উপযুক্তভাৱে প্ৰশিক্ষিত আৰু নিৰ্দেশনা দিয়া হয় যাতে গ্ৰাহক সাম্ভাব্য গ্ৰাহকক ভুলকৈ প্ৰতিনিধিত্ব কৰি ইয়াৰ সামগ্ৰী বিক্ৰী কৰা প্ৰতিহত কৰিব পাৰি ।

ii) কোম্পানীয়ে ঋণৰ ওপৰত অত্যাধিক হাৰত সুত আদায় কৰি বা প্ৰতিকূল বজাৰ পৰিস্থিতিৰ অনুচিত সুবিধা গ্ৰহণ কৰি লাভ অৰ্জনত লিপ্ত নহ'ব। সুতৰ হাৰবোৰ পুঁজিৰ ব্যয়, বিপদাশংকা প্ৰিমিয়াম, ঋণ আঁচনি, প্ৰতি গ্ৰামত ঋণ, লাভৰ হাৰ আদিৰ দৰে কাৰকৰ ওপৰত আধাৰিত হ'ব আৰু সময়ে সময়ে কোম্পানীৰ সুতৰ হাৰ নীতি আৰু নিয়ামক নিৰ্দেশনাৱলী অনুসৰি হ'ব। ই লগতে সামগ্ৰিকভাৱে, উদ্যোগৰ অনুশীলন আৰু মানদণ্ডৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখিব।

iii) ঋণ আঁচনি, সুতৰ হাৰ, প্ৰতি গ্ৰামত ঋণ, মাচুল আদি সম্পৰ্কে সম্পূৰ্ণ আৰু শেহতীয়া তথ্য কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব আৰু লগতে শাখাসমূহত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব। সময়ে সময়ে কোম্পানীৰ মেনেজমেণ্টৰ সিদ্ধান্তৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি সম্পূৰ্ণ বা নিৰ্বাচিত তথ্য বিভিন্ন মিডিয়া চেনেল, পোষ্টাৰ, পুস্তিকা, জাননী, প্ৰদৰ্শন আদিৰ যোগেৰে উপলব্ধ কৰা হ'ব।

(III) প্ৰাপ্য পৰিমাণ পুনৰুদ্ধাৰ, অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰা আৰু বন্ধকী প্ৰদান

i) কোম্পানীয়ে, নিৰপেক্ষ লেনদেনৰ বিষয় হিচাপে, সাধাৰণতে প্ৰথমতে সন্মত ম্যাদৰ আগতে ঋণটো প্ৰত্যাহাৰ নকৰিব, অপ্ৰত্যাশিত বা অস্বাভাৱিক পৰিস্থিতিৰ বাহিৰে, য'ত কোম্পানীৰ স্বাৰ্থৰ ওপৰত প্ৰতিকূল প্ৰভাৱ পৰে যেনে যেতিয়া বন্ধকীৰ মূল্য যথেষ্ট পৰিমাণে হ্ৰাস পায়, যেতিয়া সোণৰ গুণাগুণ গ্ৰহণযোগ্য নহয় বুলি জনা যায়, যিকোনো নিয়ামক চৰকাৰী নিৰ্দেশনা আদিৰ বাবে । এনে সকলো স্থিতিত স্বাভাৱিক ম্যাদ উকলি যোৱাৰ আগতে ঋণটো ঘূৰাই লোৱাৰ বাবে গ্ৰাহকক সঠিক আৰু যুক্তিসঙ্গত জাননী প্ৰদান কৰা হ'ব।

ii) বন্ধকী নিষ্পত্তি নকৰাকৈ গ্ৰাহকক দেয় পৰিমাণ পৰিশোধ কৰিবলৈ সৈমান কৰাৰ বাবে কোম্পানীয়ে সকলো সাম্ভাব্য নম্ৰ বা প্ৰৰোচনামূলক প্ৰচেষ্টা কৰিব । কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ পৰা ইয়াৰ প্ৰাপ্য পৰিমাণ আদায় কৰাৰ বাবে কোনো বলপুৰ্বক বা কঠোৰ পদক্ষেপ গ্ৰহণ নকৰে আৰু এনে কৰাৰ উদগনি নিদিয়ে।

iii) ঋণটো নিষ্পত্তি হোৱাৰ লগে লগে কোম্পানীয়ে ঋণটো আৱণ্টন কৰাৰ সময়ত বন্ধকী (সোণ) যি স্থিতিত আছিল ঠিক সেই স্থিতিত গ্ৰাহকক ঘূৰাই দিব। কৰ্মচাৰীসকলে ভুলকৈ সঞ্চালন ফলত বন্ধকীৰ (সোণ) কোনো ক্ষতি হোৱাৰ স্থিতিত, কোম্পানীয়ে ইয়াৰ নিজা ব্যয়ত ক্ষতিটো মেৰামতি কৰিব বা তাৰ সলনি গ্ৰাহকক প্ৰতিটো পৰিস্থিতিৰ আধাৰত যুক্তিসঙ্গত ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব। যদি বন্ধকীত (সোণ) ক্ষতিৰ চিহ্ন থাকে, ঋণ আৱণ্টনৰ সময়ত কোম্পানীয়ে জিম্মাত লোৱাৰ আগতে, আৱণ্টন পত্ৰত (প'ন টিকেট) কথাটো চমুকৈ সন্নিবিষ্ট কৰা হ'ব।

iv) কোম্পানীয়ে যিকোনো সময়তে মজুত থকা ঋণ নিষ্পত্তি সময়ত বা বাহাল থকা ঋণৰ ক্ষেত্ৰত উদ্ভৱ হ'ব পৰা এনে নগদ ৰাহিৰ ওপৰত কেৱল বৈধ লিয়েনৰ অধিকাৰ সাব্যস্ত কৰিব। এনে লিয়েনৰ অধিকাৰ তেতিয়াহে উদ্ভৱ হ'ব যেতিয়া গ্ৰাহকৰ আন কোনো দেয় পৰিমাণ থাকে, হয় পোনপটীয়াকৈ বা গেৰাণ্টৰ হিচাপে, আৰু কোম্পানীয়ে এনে অধিকাৰৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক সঠিকভাৱে অৱগত কৰা সাপেক্ষে হ'ব।

vi) গ্ৰাহকে কৰা সকলো নগদ পৰিশোধৰ বাবে কোম্পানীয়ে তৎক্ষণাৎ এখন স্বাক্ষৰিত আৰু, সাধাৰণতে, এক ছিষ্টেমৰ দ্বাৰা প্ৰস্তুত ৰচিদ জাৰী কৰিব। কোম্পানীয়ে চেক, ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট, ইলেক্ট্ৰনিক ট্ৰেন্সফাৰ আদিৰ যোগেদিও পৰিশোধ গ্ৰহণ কৰিব, এই চৰ্ত সাপেক্ষে যে প্ৰাপ্তি নিশ্চিত হোৱাৰ পিছতহে বন্ধকী (সোণ) ঘূৰাই দিয়া হ'ব।

vii) যদিও ঋণ অনুমোদন পত্ৰত (প'ন টিকেট) ঋণৰ সকলো প্ৰযোজ্য চৰ্তাৱলী আৰু চৰ্তাৱলী উল্লেখ থাকে, তথাপিও, কোম্পানীয়ে, সৰ্বোৎকৃষ্ট প্ৰচেষ্টাৰ ভিত্তিত, চিঠি, কুৰিয়াৰ সেৱা, টেলিফোন, এছএমএছ আদিৰ জৰিয়তে সুত, মূলধন ইত্যাদি পৰিশোধ কৰাৰ নিৰ্ধাৰিত তাৰিখ সম্পৰ্কে পৰামৰ্শ, স্মাৰক আদি প্ৰেৰণ কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব।

viii) ঋণটো চলি থাকোঁতে বন্ধ হোৱাৰ ঠিক পিছতে, দাবী কৰিলে, কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক বা তেওঁৰ বিহিতভাৱে কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিক ঋণ একাউণ্টৰ এক বিবৃতি প্ৰদান কৰিব। অৱশ্যে, যদি একাউণ্টটো বন্ধ কৰাৰ 30 কেলেণ্ডাৰ দিন পিছত এনে দাবী কৰা হয় তেনেহ'লে কোম্পানীয়ে ইয়াৰ সিদ্ধান্ত অনুসৰি, একাউণ্টৰ বিবৃতি প্ৰদান কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকক যুক্তিসঙ্গত প্ৰচেছিং মাচুল পৰিশোধ কৰিবলৈ ক'ব।

ix) কোম্পানীয়ে কেৱল অন্তিম উপায় হিচাপে বন্ধকী (সোণ) নিষ্পত্তি কৰিব আৰু সেইটোও গ্ৰাহকক দেয় পৰিমাণ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে পৰ্যাপ্ত আৰু সঠিক জাননী প্ৰদান কৰাৰ পিছত। এনে জাননী আৱণ্টন পত্ৰত (প'ন টিকেট) সন্নিবিষ্ট চৰ্তাৱলী অনুসৰি হ'ব আৰু লগতে প্ৰযোজ্য আইন তথা নিয়ামক নিৰ্দেশনাৱলী পালন কৰা হ'ব। যেতিয়া সুত আৰু অন্যান্য মাচুলৰ সৈতে ঋণ একাউণ্টটো বন্ধ কৰাৰ বাবে কোম্পানীয়ে প্ৰেৰণ কৰা যোগাযোগৰ প্ৰতি গ্ৰাহকে ইতিবাচক সঁহাৰি নিদিয়ে তেতিয়া ৰাজহুৱা নিলামৰ যোগেৰে বন্ধকীটো (সোণ) নিষ্পত্তি কৰা হ'ব।

x) যেতিয়া ঋণ আৱেদন আৰু ঋণ আৱণ্টন পত্ৰৰ (প'ন টিকট) জৰিয়তে কোম্পানীক প্ৰদান কৰা অধিকাৰৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি কোম্পানীয়ে ঋণৰ স্বাভাৱিক ম্যাদৰ আগতেই বন্ধকী নিষ্পত্তি কৰাৰ প্ৰস্তাৱ দিয়ে, প্ৰাপ্য পৰিমাণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে এনে পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰাৰ আগতে গ্ৰাহকক পৰ্যাপ্ত আৰু উপযুক্ত জাননী প্ৰদান কৰা হ'ব।

xi) কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকসকলক সকলো দেয় পৰিমাণ সম্পূৰ্ণকৈ নিষ্পত্তি কৰাৰ লগে লগে বন্ধকীৰ বিতৰণ ঘূৰাই ল'বলৈ অগ্ৰাধিকাৰ দিয়ে আৰু উদগনি দিয়ে। অৱশ্যে, যদি গ্ৰাহকে বন্ধকী (সোণ) ঘূৰাই ল'বলৈ অসমৰ্থ হোৱাৰ বিৰল স্থিতিত, যাৰ কাৰণ কোম্পানীৰ অক্ষমতা নহয়, ঋণ একাউণ্ট বন্ধ হোৱাৰ পিছত যুক্তিসঙ্গত সুৰক্ষিত জিম্মা মাচুল পৰিশোধ কৰিব লগা হ'ব পাৰে যি বিষয়ে গ্ৰাহকক উপযুক্তভাৱে অৱগত কৰা হ'ব বা শাখাৰ চৌহদ আৰু কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।

xii) কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ বিষয়ত হস্তক্ষেপ নকৰে, কেৱল ঋণৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে বা লেনদেনবোৰ কৰাৰ সময়ত ঋণ লওঁতাই অপৰ্য্যাপ্ত বা মিছা প্ৰকট কৰাৰ বাবে এনে কৰিবলৈ বাধ্য হোৱাৰ বাহিৰে ।

(IV) গ্ৰাহক সেৱা আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি

i) কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ বিবাদ প্ৰতিৰোধ আৰু নিম্নতম কৰাৰ বাবে সকলো সাম্ভাব্য পদক্ষেপ ৰূপায়ণ কৰিব ।

ii) কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক কোম্পানীৰ যিকোনো শাখাত দেয় পৰিমাণৰ সম্পূৰ্ণ বা আংশিক পৰিশোধ কৰাৰ সুবিধা প্ৰদান কৰিব, এই চৰ্ত সাপেক্ষে যে বন্ধকীত ৰখা সুৰক্ষা কেৱল সেই শাখাতহে প্ৰদান কৰা হ'ব য'ত ঋণ প্ৰথমে বিতৰণ কৰা হৈছিল ।

iii) কোম্পানীয়ে এক কাৰ্যকৰী গ্ৰাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী স্থাপন কৰিব যাৰ বিৱৰণ ৱেবছাইট আৰু সকলো শাখাত প্ৰদৰ্শিত কৰা হ'ব । এই প্ৰণালীত অভিযোগ দাখিল কৰিব পৰা বিষয়াসকলৰ নাম আৰু পদবী, তেওঁলোকৰ ডাক ঠিকনা টেলিফোন নম্বৰ ইমেইল ঠিকনা, এস্কেলেচন মেট্ৰিক্স, অভিযোগ প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰাৰ সময়সীমা, অভিযোগটো নিষ্পত্তি কৰাৰ সময় সীমা আদি নিৰ্দিষ্ট কৰা হ'ব। লগতে ব্যৱসায়ৰ লেনদেন হোৱা সকলো কাৰ্যালয়ত, ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়, তিৰুৱনন্তপুৰমৰ সম্পূৰ্ণ যোগাযোগৰ বিৱৰণ উল্লেখ কৰা হ'ব, যাৰ অধিকাৰ ক্ষেত্ৰৰ ভিতৰত কোম্পানীটোৰ পঞ্জীভুক্ত কাৰ্যালয়টো অৱস্থিত, যাতে কোম্পানীয়ে অভিযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ এমাহৰ ভিতৰত তেওঁলোকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি নকৰিলে গ্ৰাহকসকলে পোনপটীয়াকৈ ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে ।

iv) কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰীসকল যাতে গ্ৰাহক অনুকূল হয় আৰু অভদ্ৰ, অনুচিত বা অনৈতিক আচৰণ নকৰে সেয়া নিশ্চিত কৰিবলৈ কোম্পানীয়ে এক কাৰ্যকৰী প্ৰশিক্ষণ প্ৰণালী স্থাপন কৰিব ।

v) কোম্পানীয়ে বিভিন্ন লেনদেন সম্পন্ন কৰা আৰু সম্পূৰ্ণ কৰাৰ বাবে সময়ৰ মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ আৰু প্ৰদৰ্শন কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব ।

vi) গ্ৰাহকসকলে, বিশেষকৈ দৰিদ্ৰ আৰু অৱহেলিত শ্ৰেণীৰ লোকসকলে, সন্মুখীন হোৱা সমস্যাবোৰৰ প্ৰতি কোম্পানীয়ে সহানুভূতিশীল দৃষ্টিভংগী গ্ৰহণ কৰিব ।

(V) বিবিধ

i) কোম্পানীয়ে সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহত স্বাভাৱিক ব্যৱসায়ৰ সময়, বন্ধৰ দিনসমূহৰ তালিকা প্ৰদৰ্শন কৰিব আৰু যদি কোনো পৰিৱৰ্তন হয়, শাখাৰ চৌহদত প্ৰদৰ্শিত এখন জাননীৰ জৰিয়তে বা প্ৰেছ বিজ্ঞপ্তিৰ জৰিয়তে অৱগত কৰিব ।

ii) গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য কোম্পানীৰ দ্বাৰা অকৰ্তৃত্বশীল ব্যক্তি বা এজেন্সী বা তৃতীয় পক্ষৰ সৈতে ভাগবতৰা কৰা নহ'ব। অৱশ্যে, এই বিষয়ে আনকি গ্ৰাহকক জাননী নিদিয়াকৈও এনে তথ্য প্ৰদান কৰিবলৈ বাধ্য কৰা আইনী বা নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তা, যদি থকে, সন্মান আৰু পালন কৰিবলৈ কোম্পানী বাধ্য হ'ব ।