



ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

এর

এমপিওকেট ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড

নীতিমালার সারসংক্ষেপ

সংস্করণ	ইস্যু এবং কার্যকর তারিখ	পর্যায়ক্রমিকতা পর্যালোচনা করুন	অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ	পলিসির মালিক
V1	16-08-2019	বার্ষিক	পরিচালনা পর্ষদ	কমপ্লায়েন্স বিভাগ
V2	22-03-2023	বার্ষিক	পরিচালনা পর্ষদ	কমপ্লায়েন্স বিভাগ
V3	01-09-2022	বার্ষিক	পরিচালনা পর্ষদ	কমপ্লায়েন্স বিভাগ
V4	30-06-2023	বার্ষিক	পরিচালনা পর্ষদ	কমপ্লায়েন্স বিভাগ

পর্যালোচনার তারিখ	পরবর্তী পর্যালোচনার তারিখ	মন্তব্য / মন্তব্য / পরিবর্তন
27-04-2020	এপ্রিল'2021	FPC এর বার্ষিক পর্যালোচনা
02-04-2021	এপ্রিল'2022	FPC এর বার্ষিক পর্যালোচনা
22-03-2022	মার্চ'২৩	FPC এর বার্ষিক পর্যালোচনা
01-09-2022	সেপ্টেম্বর'২৩	ডিএলজি প্রয়োজনীয়তা এবং আরবিআই দ্বারা জারি করা প্রাসঙ্গিক

		নির্দেশিকাগুলির সাথে সামঞ্জস্য রেখে সংশোধিত এফপিসি গ্রহণ করা
20-04-2023	জুলাই 2023	ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের বার্ষিক পর্যালোচনা এবং এফপিসি কোড পর্যালোচনার পর্যায়ক্রমিকতা নির্ধারণ
30-06-2023	অক্টোবর'2023	এফপিসি কোডের ত্রৈমাসিক পর্যালোচনা
16-09-2023	সেপ্টেম্বর'2023	পদ্ধতিগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ এনডি-এনবিএফসির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হিসাবে আরবিআই মাস্টার নির্দেশনার সাথে সামঞ্জস্য রেখে এফপিসি পর্যালোচনা
15-12-2023	ডিসেম্বর'2023	পেনাল চার্জ এবং মাস্টার ডিরেকশনের পরিবর্তনের সাথে সামঞ্জস্য রেখে সংশোধিত এফপিসি গ্রহণ- ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ) নির্দেশাবলী, 2023

সামগ্রী

একটি। ভূমিকা.....	5
B. উদ্দেশ্য 6	
C. ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড.....	6
1. গ্রাহকদের কাছে প্রকাশ:.....	7
2. ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ.....	7
3. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী.....	8
4. বিধি ও শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ.....	9
5. ঋণ পুনরুদ্ধার.....	9
D. সাধারণ 10	
ই। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা.....	13
F. আপনার গ্রাহক নির্দেশিকা জানুন.....	15
জি। সুদ চার্জ:.....	15
H. বিস্তৃত প্রচার এবং পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা.....	16

A. ভূমিকা

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (এফপিসি) এর লক্ষ্য হল তার ঋণগ্রহীতাদের কোম্পানির দ্বারা অনুসরণ করা অনুশীলনগুলির একটি কার্যকর ওভারভিউ সরবরাহ করা এবং ঋণগ্রহীতাদের কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির বিষয়ে অবহিত সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম করা। কোডটি ঋণের শর্তাবলী এবং ঋণগ্রহীতাদের সাথে লেনদেন করার সময় অনুসরণ করা পদ্ধতিসম্পর্কে পর্যাপ্ত প্রকাশের সাধারণ নীতিগুলি অন্তর্ভুক্ত করে।

এমপোকেট ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড ("এমএফএসপিএল" বা "কোম্পানি") কোম্পানি আইন, ২০১৩ এর বিধানের অধীনে অন্তর্ভুক্ত একটি সংস্থা। এটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ("আরবিআই") সাথে নিবন্ধিত নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স কোম্পানি ("এনবিএফসি") বর্তমানে ডিজিটাল ঋণ অ্যাপ্লিকেশন "এমপোকেট" এর মাধ্যমে উচ্চ ক্রেডিট স্কোর নেই এমন স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের অসুরক্ষিত ব্যক্তিগত ঋণ প্রদানের ব্যবসায় নিযুক্ত।

সংস্থাটি এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ("কোড" বা "এফপিসি") প্রণয়ন এবং গ্রহণ করেছে যা মাস্টার ডিরেকশন - রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ) নির্দেশাবলী, 2023 (সময়ে সময়ে সংশোধিত হিসাবে) ("আরবিআই মাস্টার নির্দেশাবলী") এর মাধ্যমে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক ("আরবিআই") অনুযায়ী গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার সময় ন্যায্য অনুশীলনের মানগুলির নীতিগুলি নির্ধারণ করে। তদনুসারে, ব্যাংকের নির্দেশাবলী মেনে চলা নিশ্চিত করার জন্য, পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক যথাযথভাবে অনুমোদিত কোডটি বাস্তবায়নের জন্য গৃহীত হয়। এই এফপিসি ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত সমস্ত শ্রেণীর পণ্য এবং পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য (বর্তমানে প্রস্তাবিত বা যা ভবিষ্যতের তারিখে চালু করা যেতে পারে)।

এই নীতিটি বোর্ড কর্তৃক অনুমোদনের তারিখ থেকে কার্যকর হবে এবং নিয়ন্ত্রক কর্তৃক সময়ে সময়ে জারি করা প্রবিধান, সার্কুলার, বিজ্ঞপ্তি ইত্যাদি অনুসারে সংশোধনসাপেক্ষ হবে। সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক জারিকৃত কোন সংশোধনী, সার্কুলার, ব্যাখ্যা ইত্যাদির সাথে এই নীতিমালার

বিধানসমূহের কোন অসঙ্গতি দেখা দিলে, উক্ত সংশোধনী এই নীতিমালার বিধানসমূহের উপর প্রযোজ্য হইবে।

কোম্পানি সময়ে সময়ে আরবিআই কর্তৃক নির্ধারিত মানগুলির সাথে সামঞ্জস্য পূর্ণ করার জন্য এফপিসিতে (যখন এবং যখন প্রয়োজন) যথাযথ পরিবর্তন করবে।

B. উদ্দেশ্য

কোডটি একটি উদ্দেশ্য নিয়ে তৈরি করা হয়েছে:

- গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান নির্ধারণের মাধ্যমে ভাল, ন্যায্য এবং বিশ্বস্ত অনুশীলনগুলি প্রচার করা।
- গ্রাহকদের জন্য পণ্যসম্পর্কে আরও ভাল ধারণা, অবহিত সিদ্ধান্ত গ্রহণ এবং পরিষেবাগুলি থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে প্রত্যাশা করার ক্ষেত্রে আরও স্বচ্ছতা সক্ষম করা।
- অগ্রিম পুনরুদ্ধার সম্পর্কিত বিষয়ে আইনী নিয়মমেনে চলা নিশ্চিত করা।
- কোম্পানির প্রতি গ্রাহকদের আস্থা বৃদ্ধি নিশ্চিত করা।
- গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে একটি ন্যায্য এবং আন্তরিক সম্পর্ক প্রচার করা।
- গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য ব্যবস্থা জোরদার করা।

C. ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

কোম্পানির ব্যবসা প্রচলিত বিধিবদ্ধ এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী পরিচালিত হবে, দক্ষতা, গ্রাহক-অভিমুখীকরণ এবং কর্পোরেট গভর্নেন্স নীতিগুলির উপর যথাযথ ফোকাস সহ। উপরন্তু, কোম্পানি তার কার্যকারিতায় ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড মেনে চলবে এবং তার গ্রাহকদের কাছে মূল প্রতিশ্রুতিগুলি নিম্নরূপ:

কোম্পানী গ্রাহকদের সাথে তাদের সমস্ত লেনদেনে ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করবে:

- এই কোডের প্রতিশ্রুতি এবং মান পূরণ, কোম্পানী যে পণ্য এবং পরিষেবা প্রদান করে এবং, পদ্ধতি এবং অনুশীলনগুলিতে তার কর্মচারী / কর্মচারীরা অনুসরণ করে;
- কোম্পানির পণ্য এবং পরিষেবাগুলি ভারতে কার্যকর প্রাসঙ্গিক আইন এবং প্রবিধানগুলি পূরণ করে তা নিশ্চিত করা;

- গ্রাহকদের সাথে কোম্পানির লেনদেন সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর নির্ভর করবে
- ভুল হয়ে যাওয়া জিনিসগুলির সাথে দ্রুত এবং সহানুভূতিশীলভাবে মোকাবেলা করুন:
- ভুল সংশোধন করা;
- গ্রাহকের অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করা; এবং
- গ্রাহকরা যদি এখনও রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন তবে কীভাবে তাদের অভিযোগটি এগিয়ে নিয়ে যাবেন তা বলুন।
- কোম্পানির ওয়েবসাইটে (www.mpokket.in) প্রদর্শন করে এই কোডটি প্রচার করুন এবং অনুরোধে গ্রাহকের জন্য অনুলিপি উপলব্ধ রাখুন।

1. গ্রাহকদের কাছে প্রকাশ:

কোম্পানি গ্রাহককে পণ্য এবং পরিষেবাগুলি চয়ন করতে সহায়তা করবে, যা তাদের চাহিদা পূরণ করে এবং তারা আগ্রহী কোম্পানির পরিষেবা এবং পণ্যগুলির মূল বৈশিষ্ট্যগুলি ব্যাখ্যা করে তাদের স্পষ্ট তথ্য দেয়। এটি গ্রাহকদের গ্রাহকের প্রকৃত পরিচয় এবং ঠিকানা এবং "আপনার গ্রাহককে জানুন" এর সাথে আইনী এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তাগুলি মেনে চলার জন্য কোম্পানির প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টারি তথ্য সম্পর্কে গ্রাহকদের অবহিত করবে। এটি বার্ষিক সুদের হার, ফি এবং চার্জ সম্পর্কিত তথ্য সরবরাহ করবে

2. ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ

ঋণ আবেদন ফর্মগুলিতে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য এনবিএফসি দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থবহ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা একটি অবহিত সিদ্ধান্ত নিতে পারে। ঋণের আবেদন ফর্মের সাথে জমা দিতে হবে এমন কাগজপত্র নির্দেশ করতে হবে। ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা যায় এমন একটি ভাষায় হবে। ডিজিটাল ঋণ দান পণ্যের ক্ষেত্রে, অনুমোদনপত্রের সাথে একটি স্ট্যান্ডার্ডাইজড কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (কেএফএস) থাকবে, যা এপিআর, পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া, অভিযোগ নিষ্পত্তির বিবরণ এবং প্রস্তাবিত ঋণের ক্ষেত্রে বিভিন্ন প্রযোজ্য চার্জ এবং ফি সম্পর্কে তথ্য সরবরাহ করবে।

এমএফএসপিএল সমস্ত ঋণের আবেদনপ্রাপ্তির জন্য স্বীকৃতি দেওয়ার একটি ব্যবস্থা তৈরি করবে। ঋণ অনুমোদনের আগে কোম্পানি ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা মূল্যায়ন করবে, এটি করার জন্য এটি গ্রাহকের ক্রেডিট যোগ্যতা যাচাই করার জন্য জমা দেওয়া সমস্ত নথি এবং প্রদত্ত তথ্য বিবেচনা করবে যা ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ প্যারামিটার হবে এবং প্রস্তাবটি তার নিজস্ব বিবেচনায় মূল্যায়ন করবে, কোম্পানির অভ্যন্তরীণ নীতি, নিয়ম এবং পদ্ধতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ। সাধারণভাবে, এবং নীতি এবং গ্রাহক পরিষেবার বিষয় হিসাবে, ঋণের আবেদনগুলি অবিলম্বে অনুমোদিত / প্রত্যাখ্যান করা হয়।

3. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা যায় এমন একটি ভাষায় হবে। এমএফএসপিএল কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট, লোন এগ্রিমেন্ট এবং অনুমোদন পত্র বা অন্যকোনভাবে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, বার্ষিক সুদের হারের পরিমাণ, ফি এবং চার্জ, পেনাল চার্জ, ঋণের মেয়াদ সহ সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী উল্লেখ করে ইংরেজী বা অন্য কোনও স্থানীয় ভাষায় ঋণগ্রহীতাকে একটি ইমেলের মাধ্যমে লিখিতভাবে জানাবে। শুরুর তারিখ, পরিশোধের কিস্তি, পরিশোধের তারিখ ইত্যাদি এবং ঋণগ্রহীতা কর্তৃক এই শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা তার রেকর্ডে রাখবে।

এমএফএসপিএল যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণের আবেদনগুলি যাচাই করবে এবং যদি অতিরিক্ত বিবরণ / নথির প্রয়োজন হয় তবে এটি অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাদের অবহিত করবে।

এমএফএসপিএল ঋণ বিতরণের সময় ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত সমস্ত এনক্লোজারের একটি অনুলিপি সহ স্থানীয় ভাষায় বা ইংরেজি ভাষায় ডিজিটালভাবে স্বাক্ষরিত ঋণ চুক্তির অনুলিপি সরবরাহ করবে। ঋণ চুক্তি সম্পাদনের পরে এটি ডিজিটালভাবে স্বাক্ষরিত নথি যেমন কেএফএস, ঋণ আবেদন ফর্ম, অনুমোদনপত্র, শর্তাবলী, ডিএলএর এলএসপির গোপনীয়তা নীতিগুলি ঋণগ্রহীতার নিবন্ধিত ইমেল / এসএমএসে ভাগ করবে।

এতে ঋণ চুক্তি ও অনুমোদনপত্রে বিলম্বে পরিশোধের জন্য আরোপিত শাস্তিমূলক চার্জ উল্লেখ করা হবে এবং অনুমোদনপত্র বা কেএফএস-এ উল্লিখিত ব্যতীত অন্য কোনও সুদ, চার্জ বা ফি ঋণগ্রহীতার উপর আরোপিত এবং বাধ্যতামূলক করা হবে না।

4. বিধি ও শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

এমএফএসপিএল-এ, আমরা সিস্টেমে উন্মুক্ততা এবং স্বচ্ছতাকে মূল্য দিই। এমএফএসপিএল-এর সাথে গ্রাহকের সম্পর্কের ক্ষেত্রে বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পেনাল চার্জ, সার্ভিস চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ বিধি ও শর্তাবলীতে কোনও পরিবর্তনের ক্ষেত্রে কোম্পানি গ্রাহকদের ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা যায় এমন ভাষায় অবহিত রাখবে। সুদের হার এবং চার্জের যে কোনও পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর করা হবে এবং অনুকূল নোটিশ দেওয়া হবে। এ বিষয়ে একটি উপযুক্ত বিধান ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে। প্রযোজ্য প্রবিধান বা সংবিধির অধীনে অন্যথায় অনুমোদিত বা প্রয়োজনীয় না হলে, ঋণের পরিমাণের সম্পূর্ণ বিতরণ কোনও পাস-থ্রু অ্যাকাউন্ট ছাড়াই ঋণগ্রহীতার ব্যাংক অ্যাকাউন্টে কঠোরভাবে করা হবে।

5. ঋণ পুনরুদ্ধার

যখনই ঋণ দেওয়া হয়, কোম্পানি গ্রাহককে ইএমআই তফসিলে উল্লিখিত পরিমাণ, মেয়াদ এবং পরিশোধের পর্যায়ক্রমিকতার মাধ্যমে পরিশোধের প্রক্রিয়াটি ব্যাখ্যা করবে। যাইহোক, যদি গ্রাহক পরিশোধের সময়সূচী অনুসরণ না করে তবে বকেয়া পুনরুদ্ধারের জন্য দেশের আইন অনুসারে একটি সংজ্ঞায়িত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। এই প্রক্রিয়ায় গ্রাহককে ইমেলের মাধ্যমে বা কল বা এসএমএসের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতার নোটিশ প্রেরণ করে বা অনুমোদিত সংগ্রহ সংস্থাগুলির কাছ থেকে সংগ্রহ এজেন্ট তৈরি করে (যার তথ্য এই জাতীয় গ্রাহকদের আগে অবহিত করা হবে) অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

কোম্পানীর কর্মচারী বা কোন ব্যক্তি বা পাওনা আদায়ে কোম্পানীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত কোন তৃতীয় পক্ষ নিজেকে কোম্পানীর অনুমোদিত প্রতিনিধি হিসাবে পরিচয় দিবে এবং অনুরোধের ভিত্তিতে কোম্পানী কর্তৃক ইস্যুকৃত তার পরিচয়পত্র প্রদর্শন করবে/ কোম্পানীর কর্তৃত্বাধীন অনুমোদিত ব্যক্তি/ এজেন্সি কর্তৃক অনুমোদিত।

কোম্পানী গ্রাহকদের অতিরিক্ত বকেয়া সম্পর্কিত সমস্ত তথ্য সরবরাহ করবে। গ্রাহকদের সাথে যথাযথ পদ্ধতিতে আচরণ করার জন্য কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে। কোনও পরিশোধ, সংগ্রহ বা পুনরুদ্ধার শুধুমাত্র এমপোকেট অ্যাপ বা গ্রাহকের নিবন্ধিত যোগাযোগের কাছে পাঠানো

রিপেমেন্ট লিঙ্কের মাধ্যমে করা হবে, কোনও পাস-ব্রু অ্যাকাউন্ট ছাড়াই কোম্পানির ব্যাংক অ্যাকাউন্টে থাকা অর্থ কার্যকরভাবে।

বকেয়া আদায় বা/এবং নিরাপত্তা দখল/পুনঃদখলের জন্য কোম্পানী কর্তৃক অনুমোদিত ব্যক্তি কর্তৃক গ্রাহকের স্থান পরিদর্শনের সময় নিম্নলিখিত নির্দেশিকা অনুসরণ করা হবে:

- গ্রাহকের সাথে সাধারণত তার পছন্দের স্থানে তার বাসস্থানের স্থানে কোন নির্দিষ্ট স্থানের অনুপস্থিতিতে এবং তার বাসভবনে, ব্যবসা / পেশার স্থানে যোগাযোগ করা হবে।
- কোম্পানীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য পরিচয় এবং কর্তৃত্ব প্রথম পর্যায়ে জানানো হবে।
- গ্রাহকের গোপনীয়তা সম্মান করা উচিত।
- গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ সিভিল পদ্ধতিতে হবে।
- কোম্পানী বা তার অনুমোদিত ব্যক্তি হুমকিমূলক বা অপমানজনক ভাষা ব্যবহার করবে না এবং ঋণগ্রহীতা বা ঋণগ্রহীতার পরিবার / সহকারী / খ্যাতির ক্ষতি করার জন্য সহিংসতা বা অন্যান্য অনুরূপ উপায় ব্যবহারের হুমকি দেবে না। কোম্পানী বা তার অনুমোদিত ব্যক্তি ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু বা সহকর্মীকে হয়রানি করবে না।
- কোম্পানির প্রতিনিধিরা সকাল ০৮.০০ টা থেকে সন্ধ্যা ৭.০০ টার মধ্যে গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করবেন যদি না গ্রাহকের ব্যবসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতি অন্যথায় প্রয়োজন হয়।
- কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করবে না।
- পারস্পরিক গ্রহণযোগ্য এবং সুশৃঙ্খল উপায়ে বিরোধ বা মতপার্থক্য নিষ্পত্তির জন্য সমস্ত সহায়তা দেওয়া উচিত।
- বকেয়া আদায়ের জন্য গ্রাহকের বাড়িতে যাওয়ার সময়, শালীনতা এবং শালীনতা বজায় রাখতে হবে।
- সংগ্রহ প্রক্রিয়ায় কোম্পানির বোর্ড অনুমোদিত সংগ্রহ নীতি অনুসরণ করা হবে।

D. সাধারণ

A. অ-হস্তক্ষেপ:

কোম্পানী ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না ঋণগ্রহীতা কর্তৃক পূর্বে প্রকাশিত নয় এমন নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে না আসে)।

আউটসোর্সিং এজেন্সির কর্মচারী বা কর্মচারীদের দ্বারা অনুপযুক্ত আচরণের জন্য কোম্পানি দায়বদ্ধ থাকবে এবং সময়মত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রদান করবে।

B. পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া:

যদি কোনও পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া শুরু করার প্রয়োজন হয় তবে এগুলি চুক্তির অধীনে প্রদত্ত কোম্পানির নীতি এবং অধিকার অনুসারে এবং আইনত স্বীকৃত নিয়ম অনুসারে পরিচালিত হবে। এমএফএসপিএল কর্মী বা পাওনা আদায়ে ঋণদান পরিষেবা সরবরাহকারী "এলএসপি" সহ কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত কোনও ব্যক্তি নিজেকে সনাক্ত করবেন। ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি, তার এজেন্ট এবং এর এলএসপি নিশ্চিত করবে যে তারা তাদের ঋণ আদায়ের প্রচেষ্টায় কোনও ব্যক্তির বিরুদ্ধে মৌখিক বা শারীরিক ভাবে কোনও ধরণের ভীতি প্রদর্শন বা হয়রানি করবে না, যার মধ্যে প্রকাশ্যে অপমানিত করার উদ্দেশ্যে বা ঋণগ্রহীতার পরিবারের সদস্যদের গোপনীয়তায় হস্তক্ষেপ করার উদ্দেশ্যে কাজ অন্তর্ভুক্ত রয়েছে, রেফারি এবং বন্ধুরা, মোবাইল বা সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে অনুপযুক্ত বার্তা প্রেরণ, হুমকি এবং / অথবা বেনামী কল করা, ক্রমাগত ঋণগ্রহীতাকে কল করা এবং / অথবা ঋণগ্রহীতাকে সকাল ৪:০০ টার আগে এবং সন্ধ্যা ৭:০০ টার পরে অতিরিক্ত বকেয়া ঋণ আদায়ের জন্য কল করা, মিথ্যা এবং বিভ্রান্তিকর উপস্থাপনা করা ইত্যাদি। কোম্পানী নিশ্চিত করবে যে কর্মীদের যথাযথ পদ্ধতিতে গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্ত ভাবে প্রশিক্ষিত করা হয়েছে।

C. কোম্পানী নিম্নলিখিত পরিস্থিতি ব্যতীত অন্য কোন ব্যক্তির কাছে ঋণগ্রহীতাদের লেনদেনের বিবরণ প্রকাশ করতে পারবে না:

- তথ্যটি যে কোনও প্রযোজ্য আইন, কোনও নির্দেশ, অনুরোধ বা সরকারী কর্তৃপক্ষের প্রয়োজনীয়তা দ্বারা প্রকাশ করা আবশ্যিক।
- নিরীক্ষক, পেশাদার পরামর্শদাতা, এজেন্ট বা ঋণদাতাদের যে কোনও তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা সরবরাহকারী যারা গোপনীয়তার দায়িত্বে রয়েছেন তাদের দ্বারা তথ্যপ্রয়োজন।

- যে কোনও ব্যক্তির সাথে ঋণদাতা কোনও স্থানান্তর, অ্যাসাইনমেন্ট, অংশগ্রহণ বা অন্যান্য চুক্তিতে প্রবেশ করতে পারে এমন কোনও ব্যক্তির দ্বারা তথ্যপ্রয়োজন।
 - যদি ঋণগ্রহীতা তাদের বা কোন ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরোর কাছ থেকে কোন সুবিধা গ্রহণ করে থাকে তবে অন্য ব্যাংকগুলির দ্বারা তথ্য প্রয়োজন হয়।
- D. ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে প্রাপ্ত ঋণের ক্ষেত্রে, কোম্পানি নিম্নলিখিতগুলি নিশ্চিত করবে -
- এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মগুলির নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে;
 - এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলি গ্রাহকের কাছে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করবে যে তারা কোম্পানির পক্ষে গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করছে;
 - অনুমোদনের পরপরই কিন্তু ঋণ চুক্তি সম্পাদনের পূর্বে, কোম্পানির লেটার হেডে ঋণগ্রহীতাকে অনুমোদনপত্র প্রদান করা হবে;
 - কোম্পানী কর্তৃক নিয়োজিত ডিজিটাল ঋণ দান প্ল্যাটফর্মসমূহের উপর কার্যকর তদারকি ও মনিটরিং নিশ্চিত করা হবে;
 - সংস্থাটি তার অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা তৈরি করতে পদক্ষেপ নেবে।

ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনের ক্ষেত্রে ফরক্লোজার চার্জ/ প্রি-পেমেন্ট জরিমানা:

গ্রাহক সুরক্ষার ব্যবস্থা হিসাবে এবং ঋণের প্রাক-পরিশোধের ক্ষেত্রে অভিন্নতা আনার জন্য, কোম্পানি পৃথক ঋণগ্রহীতাদের অনুমোদিত সমস্ত ফ্লোটিং রেট মেয়াদী ঋণের উপর ফরক্লোজার চার্জ / প্রাক-পেমেন্ট জরিমানা চার্জ করবে না।

বৈষম্যহীনতা:

পণ্য, সেবা, সুযোগ-সুবিধা ইত্যাদি সম্প্রসারণে প্রতিবন্ধকতার ভিত্তিতে কোম্পানি লিঙ্গ, বর্ণ বা ধর্ম, দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী বা শারীরিকপ্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না। বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত নীতিমালা এবং নির্ধারিত আরবিআই/ নির্দেশাবলী, নির্দেশিকা মেনে চলা সাপেক্ষে এই ধরনের ব্যক্তিদের প্রদত্ত ঋণ সুবিধাগ্রহণের জন্য এটি সম্ভাব্য সমস্ত সহায়তা প্রদান করবে।

E. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

এই বিষয়ে উদ্ভূত বিরোধ নিষ্পত্তির জন্য সংস্থার মধ্যে একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা স্থাপন করা হয়েছে। এই প্রক্রিয়াটি নিশ্চিত করবে যে কোম্পানির কর্মীদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইট "<https://www.mpokket.in/grievance-redressal-policy>" এ উপলব্ধ এবং এর লিঙ্কটি ঋণগ্রহীতাদের একটি ইমেলের মাধ্যমে প্রেরণ করা হবে। কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার (জিআরও) নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ নীচে দেওয়া হয়েছে এবং কোম্পানির অফিস / শাখাগুলিতে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে যেখানে ব্যবসাটি পরিচালিত হয়:

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	:	রঞ্জিত আদিয়া
ঠিকানা	:	পিএস সৃজন কর্পোরেট পার্ক, ইউনিট -১২০৪, টাওয়ার -১, প্লট জি -২, স্ট্রিট নং ২৫, জিপি ব্লক, সেক্টর ৫, কলকাতা - 700091
টেলিফোন নং।	:	+91-9748528353
ইমেইল আইডি	:	grievance@mpokket.com

যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/অভিযোগের নিষ্পত্তি না হয়, তাহলে গ্রাহক আরবিআইয়ের ডিএনবিএস-এর আঞ্চলিক কার্যালয়ের অফিসার-ইন-চার্জের কাছে আবেদন করতে পারেন ১৫, নেতাজি সুভাষ রোড, কলকাতা-৭০০ ০০১ এসটিডি কোড: ০৩৩-22304981।

সংস্থাটি ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম 2021 গ্রহণ করেছে এবং এটি স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলির সাথে কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ <https://www.mpokket.in/ombudsman-scheme#policy>,

কোম্পানির প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের (পিএনও) নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ নীচে দেওয়া হয়েছে এবং প্রকল্পের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলিতেও স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হয়েছে এবং কোম্পানির অফিস / শাখাগুলিতেও প্রদর্শিত হয়েছে যেখানে ব্যবসার পরিচালিত হয়:

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার	:	রিতেশ আর আগরওয়াল
ঠিকানা	:	পিএস সৃজন কর্পোরেট পার্ক, ইউনিট -১২০৪, টাওয়ার -১, প্লট জি -২, স্ট্রিট নং ২৫, জিপি ব্লক, সেক্টর ৫, কলকাতা - 700091
টেলিফোন নং।	:	+91-7605057586
ইমেইল আইডি	:	nodal@mpokket.com

লোকপালের কাছে অভিযোগ

যদি গ্রাহক ঋণদাতার কাছে উপস্থাপনা করার তারিখ থেকে এক মাসের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা বা নোডাল অফিসারের কাছ থেকে কোনও প্রতিক্রিয়া না পান, বা যদি ঋণগ্রহীতা এইভাবে প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন তবে 'ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, ২০২১' ("ওম্বুডসম্যান স্কিম") অনুসারে ওম্বুডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে, যার এখতিয়ারে ঋণদাতার অফিস অভিযোগ করেছে, অবস্থিত।

পোর্টাল (<https://cms.rbi.org.in>) এর মাধ্যমে অনলাইনে ওম্বুডসম্যানের যোগাযোগের বিবরণের জন্য বা ইলেকট্রনিক বা শারীরিক মোডের মাধ্যমে সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার ৪র্থ তলা, সেক্টর ১৭, চণ্ডীগড় - 160017 এ জমা দিন। একটি টোল-ফ্রি নম্বর - 14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকাল 5:15) দিয়ে কেন্দ্রের সাথে যোগাযোগ করুন এবং ওম্বুডসম্যান স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলির জন্য, দয়া করে উপরে উল্লিখিত আমাদের ওয়েবসাইটের লিঙ্কটি দেখুন। ওম্বুডসম্যান স্কিমের একটি অনুলিপি www.rbi.org.in ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে পাওয়া যায় এবং আমাদের ওয়েবসাইটেও প্রদর্শিত হয়।

কোম্পানী নিশ্চিত করে যে এটি এবং তার দ্বারা নিযুক্ত এলএসপিগুলির ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা উত্থাপিত ডিজিটাল ঋণ সম্পর্কিত অভিযোগ / সমস্যাগুলি মোকাবেলা করার জন্য উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা থাকবে। এই ধরনের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা তাদের নিজ নিজ ডিএলএগুলির বিরুদ্ধে অভিযোগগুলিও মোকাবেলা করবেন। এই ধরনের কর্মকর্তাদের যোগাযোগের বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইট, এর এলএসপি এবং ডিএলএগুলিতে এবং ঋণগ্রহীতাকে প্রদত্ত কেএফএসে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে। এছাড়াও, অভিযোগ দায়েরের পদ্ধতি সম্পর্কে তথ্য ডিএলএ এবং ওয়েবসাইটেও পাওয়া যাবে। এটি পুনর্বিবেচনা করা হয় যে অভিযোগ নিষ্পত্তির দায়িত্বও কোম্পানির কাছে অব্যাহত থাকবে।

F. আপনার গ্রাহক নির্দেশিকা জানুন

এমএফএসপিএল তার গ্রাহকদের কেওয়াইসি নির্দেশিকাগুলির প্রয়োজনীয়তাগুলি ব্যাখ্যা করবে এবং ঋণ অনুমোদন, অ্যাকাউন্ট খোলা এবং পরিচালনার আগে গ্রাহকের পরিচয় প্রতিষ্ঠার জন্য প্রয়োজনীয় নথিসম্পর্কে তাদের অবহিত করবে।

এটি কোম্পানির কেওয়াইসি, অ্যান্টি-ম্যানি লন্ডারিং বা অন্য কোনও বিধিবদ্ধ প্রয়োজনীয়তা পূরণের জন্য কেবল মাত্র এই জাতীয় তথ্য সংগ্রহ করবে। যদি কোনও অতিরিক্ত তথ্য চাওয়া হয় তবে এটি পৃথকভাবে চাওয়া হবে এবং এই জাতীয় অতিরিক্ত তথ্য প্রাপ্তির উদ্দেশ্য নির্দিষ্ট করা হবে।

G. সুদ চার্জ করা হয়

গ্রাহকদের কাছ থেকে ঋণ ও অগ্রিমের উপর অতিরিক্ত সুদের হার এবং চার্জ নেওয়া না হয় তা নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানির বোর্ড সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য একটি নীতি গ্রহণ করেছে।

সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে বিভিন্ন হারে সুদ আদায়ের যৌক্তিকতা সুদের হার নীতি অনুসারে হবে। সুদের হার নীতি <https://www.mpokket.in/interest-rate-policy> অ্যাক্সেস করা যেতে পারে।

কোম্পানী কর্তৃক আরোপিত শাস্তিমূলক চার্জের পরিমাণ এবং কারণ ঋণ চুক্তি সহ ঋণ নথিতে তার গ্রাহকদের কাছে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হয়, এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ।

সংস্থাটি সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণে উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করেছিল।

কোম্পানি প্রাসঙ্গিক কারণগুলি যেমন তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদি বিবেচনা করে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে এবং ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণ করবে।

H. বিস্তৃত প্রচার এবং পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা

কোম্পানি বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য উপরে উল্লিখিত ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডটি তার ওয়েবসাইটে রাখবে। সংস্থাটি তার নিজস্ব অভিজ্ঞতা এবং এই বিষয়ে আরবিআই কর্তৃক জারি করা নতুন নির্দেশিকাগুলির উপর ভিত্তি করে পর্যায়ক্রমে প্রয়োজনীয় কোডটি পর্যালোচনা ও পরিমার্জন করবে।

পরিচালনা পর্ষদ বার্ষিক ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের সম্মতি পর্যালোচনা করবে এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতার ত্রৈমাসিক পর্যালোচনা বোর্ড দ্বারা করা হবে। এই ধরনের পর্যালোচনাগুলির একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে।