

Srei ইকুইপমেন্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন কোড এবং ন্যায্যপাল নীতি

ন্যায্য অনুশীলন কোড এবং ন্যায্যপাল নীতি			
সংস্করণ	মালিক	দ্বারা অনুমোদিত	অনুমোদনের তারিখ
1.0	অপারেশন বিভাগ	বোর্ড	01-12-2024



বিষয়বস্তু

ন্যায়্য অনুশীলন কোড:	4
ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের উদ্দেশ্য	4
নীতির বৈধতা	4
সংজ্ঞা	4
SEFL ন্যায়্য অনুশীলন কোড	4
I. সুবিধা মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী:	4
II. গ্রাহকের কাছ থেকে ধার্য করা সুদের নিয়ন্ত্রণ এবং ঝুঁকির গ্রেডেশন:	5
III. লোন একাউন্টে পেনাল চার্জ	5
IV. সুবিধার পুনর্গঠন এবং শর্তাবলীর পরিবর্তন:	5
V. সাধারণ:	6
VI. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা:	8
VII. অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল নিয়োগ	9
ন্যায়পাল নীতি	9
I. অভিযোগের ভিত্তি	9
II. অভিযোগ রক্ষণাবেক্ষণ না করার কারণ:	9
III. অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি	10

ন্যায্য অনুশীলন কোড:

এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের লক্ষ্য হল সমস্ত স্টেক হোল্ডারদের, বিশেষ করে গ্রাহকদের, কোম্পানির দেওয়া আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবার ক্ষেত্রে কোম্পানির অনুসরণ করা অনুশীলনের কার্যকর ওভারভিউ প্রদান করা। এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডটি মাস্টার ডিরেকশন - রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি -স্কেল ভিত্তিক রেগুলেশন) নির্দেশাবলী, 2023 19 ই অক্টোবর তারিখের, 2023 অনুযায়ী তৈরি করা হয়েছে।

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের উদ্দেশ্য

এই কোডটি তৈরি করা হয়েছে:

- গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার ক্ষেত্রে মান নির্ধারণ করে ভাল, ন্যায্য এবং বিশ্বাসযোগ্য অনুশীলন প্রচার করা;
- গ্রাহকদের সাথে কোম্পানির লেনদেনে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা;
- অগ্রিম পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত বিষয়ে আইনি নিয়ম মেনে চলা নিশ্চিত করা;
- কোম্পানির দেওয়া পরিষেবাগুলি থেকে তারা যুক্তিসঙ্গতভাবে কী আশা করতে পারে সে সম্পর্কে গ্রাহকদের আরও ভালভাবে বুঝতে সক্ষম করা;
- প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজার শক্তির সাথে গণনা করা এবং উচ্চতর অপারেটিং মান অর্জনের প্রচেষ্টা করা;
- গ্রাহকের অভিযোগের প্রতিকারের জন্য ব্যবস্থা জোরদার করা।

নীতির বৈধতা

নীতিটি দুই বছরের জন্য বৈধ হবে এবং পরিস্থিতি বিবেচনা করে কোনো পরিবর্তনের প্রয়োজন না হলে সেই অনুযায়ী পর্যালোচনা করা হবে।

সংজ্ঞা

1. "সুবিধা" অর্থ এবং সময়ে সময়ে প্রচলিত কোম্পানির বিভিন্ন অর্থায়ন স্কিম এবং নীতির অধীনে বিভিন্ন প্রকৃতির এবং মোডের মতো ঋণ, ফিনান্স লিজ, অপারেটিং ইজারা ইত্যাদির যে কোনো এবং সমস্ত ধরনের অর্থায়ন এবং সম্পদ প্রদানের ব্যবস্থাকে কভার করে।
2. "গ্রাহক" ঋণগ্রহীতা এবং ইজারাদার অন্তর্ভুক্ত।

SEFL ন্যায্য অনুশীলন কোড

I. সুবিধা মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী:

- a) কোম্পানি ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতার কাছে ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে অনুমোদিত ফ্ল্যাটিং রেট মেয়াদী ঋণের জন্য কোনো ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি চার্জ করবে না।
- b) যদি এবং যেখানেই ঋণগ্রহীতা অগ্রিম কিস্তি প্রদান করে, চূড়ান্ত বন্ধ/নিষ্পত্তির সময় সুদের উপর ক্রেডিট সমন্বয় করা হবে।

- c) যেখানে NPCI থেকে NACH সুবিধা পাওয়া যায় সেখানে কোম্পানি PDCs/EMI চেক গ্রহণ করবে না। যেসব স্থানে NACH সুবিধা পাওয়া যায় না, কোম্পানি CTS-2010 স্ট্যান্ডার্ড ফরম্যাট মেনে চেক গ্রহণ করবে। তবে কোম্পানি অনুমোদনের শর্তাবলীর উপর নির্ভর করে সমস্ত স্থানে নিরাপত্তা PDC গ্রহণ করতে পারে।

II. গ্রাহকের কাছ থেকে ধার্য করা সুদের নিয়ন্ত্রণ এবং ঝুঁকির গ্রেডেশন:

- a) পরিস্থিতির প্রয়োজন অনুসারে সুদের হার পরিবর্তন সাপেক্ষে এবং কেস-টু-কেস ভিত্তিতে কোম্পানির বিবেচনার উপর নির্ভর করে সমস্ত ভাসমান সুদের হার Srei বেঞ্চমার্ক রেটের সাথে সংযুক্ত থাকবে, যা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত হবে এবং সুদের হারে কোনও পরিবর্তন হলে আপডেট করা হবে।

III. লোন একাউন্টে পেনাল চার্জ

- a) ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধে ব্যর্থতার ক্ষেত্রে, ঋণ সুবিধা প্রদানের শর্তাবলী বা পুনর্গঠন অমান্য করার জন্য জরিমানা আরোপ করা হলে, তা 'জরিমানা চার্জ' হিসেবে গণ্য হবে এবং অগ্রিমের উপর আরোপিত সুদের হারের সাথে যোগ করা 'জরিমানা সুদ' আকারে আরোপ করা হবে না। দণ্ডমূলক চার্জের কোনও মূলধনীকরণ করা হবে না অর্থাৎ, এই ধরনের চার্জের উপর আর কোনও সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের চক্রবৃদ্ধির স্বাভাবিক পদ্ধতিগুলিকে প্রভাবিত করবে না।
- b) কোম্পানি সুদের হারে কোনও অতিরিক্ত উপাদান প্রবর্তন করবে না এবং অক্ষরে অক্ষরে সম্মতি নিশ্চিত করবে।
- c) নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না করে, শাস্তিমূলক চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং ঋণ চুক্তির মৌলিক শর্তাবলীর অ-সম্মতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।
- d) 'ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের, ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে' অনুমোদিত ঋণের ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জ, একই ধরনের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- e) কোম্পানি কর্তৃক গ্রাহকদের কাছে জরিমানা চার্জের পরিমাণ এবং কারণ স্পষ্টভাবে চিঠির মাধ্যমে জানানো হবে, পাশাপাশি সুদের হার এবং পরিশোধ চার্জের অধীনে কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।
- f) যখনই ঋণগ্রহীতাদের ঋণের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য স্মারক পাঠানো হবে, তখন প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জ সম্পর্কে অবহিত করা হবে। অধিকন্তু, জরিমানা আরোপের যে কোনও উদাহরণ এবং তার কারণও জানানো হবে।

IV. সুবিধার পুনর্গঠন এবং শর্তাবলীর পরিবর্তন:

- a) কোম্পানি নিম্নলিখিত বিবরণ সম্বলিত পুনর্গঠন পত্রের মাধ্যমে গ্রাহককে লিখিতভাবে জানাবে:
1. পরিমাণ পুনর্গঠিত
 2. সুবিধা পুনর্গঠনের জন্য জমা দিতে হবে এমন নথিপত্র
 3. বার্ষিক সুদের হার
 4. প্রদত্ত নিরাপত্তার বিবরণ

5. পুনর্গঠন মেয়াদ
 6. কিস্তির বিবরণ
 7. শাস্তিমূলক চার্জ
 8. পুনর্গঠনের জন্য জামিনদার এবং সহ-আবেদনকারী কর্তৃক সম্পাদনযোগ্য নথি
 9. প্রয়োজনীয় অন্যান্য শর্তাবলী
- b) পুনর্গঠনের শর্তাবলী গ্রহণের পর, গ্রাহক এবং জামিনদার, পুনর্গঠন পত্রের একটি অনুলিপি কোম্পানিকে ফেরত দেবেন যা তাদের দ্বারা গ্রহণযোগ্যতার প্রতীক হিসেবে যথাযথভাবে স্বীকৃত।
 - c) কোম্পানি পুনর্গঠন পত্র / মূল তথ্য বিবৃতি / চুক্তিতে, মোটা অক্ষরে পরিশোধের বিলম্বের জন্য জরিমানা চার্জ উল্লেখ করবে।
 - d) সুবিধা পুনর্গঠনের পর কোম্পানি গ্রাহকদের পুনর্গঠন চুক্তির একটি অনুলিপি প্রদান করবে।
 - e) সুদের হার, মেয়াদ, সমস্ত চার্জ / ফি পরিবর্তনের মতো শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তন গ্রাহককে ইংরেজিতে লিখিতভাবে জানানো হবে।
 - f) সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যতার উপর প্রভাব ফেলবে।
 - g) অর্থ প্রদান বা কার্য সম্পাদন প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত সুবিধা চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হতে হবে।
 - h) গ্রাহকের বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনও দাবির বৈধ অধিকার বা লিয়েনের সাপেক্ষে, সমস্ত পাওনা পরিশোধের পরে অথবা বকেয়া সুবিধা আদায়ের পরে কোম্পানি সমস্ত সিকিউরিটিজ ছেড়ে দেবে। যদি এই ধরনের সেট অফের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে গ্রাহককে অবশিষ্ট দাবি এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি কোন শর্তে সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ নোটিশ দেওয়া হবে।

V. সাধারণ:

- a) সুবিধা চুক্তির শর্তাবলীতে উল্লেখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত (যদি না গ্রাহক কর্তৃক পূর্বে প্রকাশ না করা নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে) কোম্পানি গ্রাহকের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে।
- b) গ্রাহকের কাছ থেকে ঋণের অ্যাকাউন্ট অন্য অর্থদাতার কাছে স্থানান্তরের অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় অর্থাৎ কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, লিখিতভাবে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে হবে।
- c) পাওনা আদায়ের ক্ষেত্রে, আদায়কারী এজেন্টদের নিম্নলিখিত নির্দেশিকা অনুসরণ করতে হবে:
 1. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে DSA/DMA/ পুনরুদ্ধার এজেন্টরা তাদের দায়িত্বগুলি যত্ন এবং সংবেদনশীলতার সাথে পালন করার জন্য যথাযথভাবে প্রশিক্ষিত, বিশেষ করে গ্রাহকদের অনুরোধ, কল করার সময়, গ্রাহকের তথ্যের গোপনীয়তা এবং অফার করা পণ্যের সঠিক শর্তাবলী জানানো ইত্যাদি বিষয়গুলি।

2. ঋণ আদায়ের প্রচেষ্টায় কোম্পানি এবং তাদের এজেন্টরা কোনও ব্যক্তির বিরুদ্ধে মৌখিক বা শারীরিকভাবে কোনও ধরনের ভয় দেখানো বা হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যার মধ্যে রয়েছে প্রকাশ্যে অপমান করার উদ্দেশ্যে করা বা ঋণগ্রহীতার পরিবারের সদস্য, রেফারি এবং বন্ধুদের গোপনীয়তা লঙ্ঘন করা, মোবাইলে বা সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে অনুপযুক্ত বার্তা পাঠানো, ঋণগ্রহীতাকে এবং/অথবা সকাল ৪:০০ টার আগে এবং সন্ধ্যা ৭:০০ টার পরে অতিরিক্ত ঋণ আদায়ের জন্য ঋণগ্রহীতাকে ফোন করে ক্রমাগত হুমকি এবং/অথবা বেনামী কল করা অথবা মিথ্যা এবং বিভ্রান্তিকর উপস্থাপনা করা। এই বিষয়ে যেকোনো লঙ্ঘনকে গুরুত্বের সাথে দেখা হবে।
 3. কোম্পানিকে DSA /DMA /পুনরুদ্ধার এজেন্টদের কাছ থেকে অঙ্গীকারপত্র নিতে হবে, যাতে তারা বকেয়া আদায় এবং জামানত পুনরুদ্ধারের জন্য উপরোক্ত নির্দেশাবলী মেনে চলে। পুনরুদ্ধার এজেন্টদের এমন কোনও পদক্ষেপ নেওয়া থেকে বিরত থাকা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ যা কোম্পানির সততা এবং সুনাম নষ্ট করতে পারে এবং তারা যেন কঠোরভাবে গ্রাহকের গোপনীয়তা বজায় রাখে।
 4. গ্রাহকের সাথে সাধারণত তার পছন্দের স্থানে যোগাযোগ করা হবে এবং নির্দিষ্ট কোনও স্থান না থাকলে তার কর্মসংস্থান/ব্যবসায়িক স্থানে তার বাসভবনে যোগাযোগ করা হবে। পরিবারে শোক, পরিবারের কোনও সামাজিক ব্যস্ততা, পরিবারের কোনও সদস্য গুরুতর অসুস্থ বা এই জাতীয় অন্যান্য দুর্যোগপূর্ণ পরিস্থিতিতে, পাওনা আদায়ের জন্য ফোন/সাক্ষাৎ করা এড়িয়ে চলা হবে।
 5. SEFL প্রতিনিধি কোনও ধরনের উপহার/ঘুষ গ্রহণ করবেন না। কোনও এজেন্টকে, যদি কোনও গ্রাহক ঘুষ বা কোনও ধরনের অর্থ প্রদানের প্রস্তাব দেন, তাহলে তাকে অবশ্যই কোম্পানিকে সেই প্রস্তাবটি জানাতে হবে।
- d) প্রয়োজনে, কোম্পানি শুধুমাত্র পাওনা আদায়ের লক্ষ্যে, অপরাধী ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে তার উপর আরোপিত নিরাপত্তা বলবৎ করার ব্যবস্থা করতে পারে এবং নিরাপত্তা থেকে হঠাৎ করে বঞ্চিত করার লক্ষ্যে নয়। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার নিরাপত্তা, মূল্যায়ন এবং আদায়ের সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াটি ন্যায্য এবং স্বচ্ছ হবে।
- e) ঋণগ্রহীতার সাথে চুক্তি/ঋণ চুক্তিতে কোম্পানির অবশ্যই একটি অন্তর্নির্মিত পুনঃদখল ধারা থাকতে হবে যা আইনত প্রয়োগযোগ্য হতে হবে। স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, চুক্তি/ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে নিম্নলিখিত বিষয়গুলির বিধান থাকা উচিত:
- (a) দখল গ্রহণের পূর্বে নোটিশ সময়কাল; (b) কোন পরিস্থিতিতে নোটিশ সময়কাল মওকুফ করা যেতে পারে; (c) জামানত দখল গ্রহণের পদ্ধতি; (d) সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের আগে ঋণগ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের জন্য চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান; (e) ঋণগ্রহীতাকে দখল প্রদানের পদ্ধতি এবং (f) সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি। ঋণগ্রহীতাদের কাছে এই ধরনের শর্তাবলীর একটি অনুলিপি সার্কুলারের শর্তাবলী অনুসারে উপলব্ধ করা হবে যেখানে বলা হয়েছে যে SEFL ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাদের ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংযোজনের একটি অনুলিপি অবধারিতভাবে প্রদান করতে পারে, যা এই ধরনের চুক্তি/ঋণ চুক্তির একটি মূল উপাদান হতে পারে।
- f) ঋণগ্রহীতা, সহ-ঋণগ্রহীতা এবং জামিনদারের কাছ থেকে প্রাপ্ত সমস্ত সিকিউরিটিজ, যার মধ্যে মূল সম্পত্তির নথি, মালিকানা দলিল, চালানের কপি ইত্যাদি প্রযোজ্য, যা SEFL তার ঋণ সুবিধার জন্য ধারণ করতে পারে, ঋণগ্রহীতার সমস্ত পাওনা পরিশোধ / নিষ্পত্তির পরে ঋণগ্রহীতা / ঋণগ্রহীতার আইনী উত্তরাধিকারীদের (যেমন প্রযোজ্য) কাছে ফেরত দেওয়া হবে।
- সমস্ত পাওনা পরিশোধ / চূড়ান্ত নিষ্পত্তির পরে, SEFL নিম্নলিখিতগুলি নিশ্চিত করবে:
- অনাপত্তি সনদ (NOC) / অনাদায়ী সনদ (NDC) প্রদান শুরু করুন।
 - ঋণগ্রহীতাকে NOC প্রাপ্তির ROC সন্তুষ্টি প্রক্রিয়া শুরু করতে বলুন।

- NOC জারির তারিখ থেকে 15 কার্যদিবসের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে SEFL -এর কাছে উপলব্ধ সিকিউরিটিজের তালিকা এবং সংশ্লিষ্ট নথিপত্র অবহিত করুন।
- লিখিত স্বীকৃতি প্রদানের পর ঋণগ্রহীতাকে মূল নিরাপত্তা নথিপত্র সংগ্রহের সময় এবং স্থান সম্পর্কে অবহিত করুন।

VI. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা:

কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত অভিযোগ এবং/অথবা বিরোধের নিষ্পত্তি নিশ্চিত করার জন্য নিম্নলিখিত ব্যবস্থা স্থাপন করা হয়েছে:

- গ্রাহক নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে কোম্পানির কাছে তার প্রশ্ন / অনুরোধ / অভিযোগ নিবন্ধন করতে পারেন:
 - অফিস চলাকালীন কোম্পানির ল্যান্ড লাইন নম্বর
 - ইমেইল আইডি: SEFL@srei.com
 - ওয়েবসাইট: www.srei.com;
 - শাখা/আঞ্চলিক অফিস/প্রধান কার্যালয়ে ওয়াক-ইন
- এই প্রশ্ন / অনুরোধ / অভিযোগ কলকাতার প্রধান কার্যালয়ে আমাদের গ্রাহক পরিষেবা বিভাগ একটি ট্র্যাকিং মডিউলের মাধ্যমে গ্রহণ করবে। এই অভিযোগগুলি তখন সমাধানের জন্য সংশ্লিষ্ট স্থান এবং কার্যালয়ে পাঠানো হবে।
- পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কিত কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ অভিযোগ প্রতিকার কক্ষে শুনানি এবং নিষ্পত্তি করা হবে। অতএব, নিম্নলিখিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা স্থাপন করা হয়েছে:

লেবেল 1: যদি গ্রাহক প্রদত্ত রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি অনলাইন লিঙ্কের মাধ্যমে "অভিযোগ প্রতিকার সেল"-এ লিখতে পারেন বা অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলকে চিঠি পাঠাতে পারেন, SREI ইকুইপমেন্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড, Y-10, ব্লক -EP, সেক্টর -V, সল্টলেক, কলকাতা -700091

লেবেল 2: যদি গ্রাহক এখনও অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল দ্বারা প্রদত্ত রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি SREI ওয়েবসাইটে উপলব্ধ অনলাইন লিঙ্কের মাধ্যমে চিফ নোডাল অফিসারের কাছেও এই ধাপে লিখতে পারেন বা নীচের ঠিকানায় লিখতে পারেন:

মি. সুরেন্দ্র কুমার আগরওয়াল

SREI ইকুইপমেন্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড,

Y-10, ব্লক -EP, সেক্টর -V, সল্টলেক, কলকাতা -700091

ফোন: 033-66394700 এক্সটেনশন: 2634

ই-মেইল: nodal.office@srei.com

ন্যায্য অনুশীলন কোডের সম্মতির পাশাপাশি গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল / প্রধান নোডাল অফিসারের কার্যকারিতা বোর্ড দ্বারা ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পর্যালোচনা করা হবে।

লেবেল 3: যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তি না করা হয়, তাহলে গ্রাহক RBI CMS পোর্টালে অভিযোগ জানাতে পারেন- <https://cms.rbi.org.in/rbi/vividflow/run/rbi>

অথবা নিচে উল্লেখিত ঠিকানায় অভিযোগ ফর্ম পাঠান:

অফিসার ইনচার্জ,
নন-ব্যাংকিং তত্ত্বাবধান বিভাগ, 5ম তল, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া,
15, নেতাজি সুভাষ রোড, কলকাতা -700001, ভারত।
টেলিফোন: +91 3322312121, ফ্যাক্স: +913322309589.

VII. অভ্যন্তরীণ ন্যায্যপাল নিয়োগ

15 নভেম্বর, 2021 তারিখের 'অ-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানিগুলির দ্বারা অভ্যন্তরীণ ন্যায্যপাল নিয়োগ' সম্পর্কিত RBI নির্দেশিকা অনুসারে; কোম্পানি অভ্যন্তরীণ ন্যায্যপাল নিয়োগ করবে এবং সংশ্লিষ্ট নির্দেশিকা মেনে চলবে।

(তথ্যসূত্র: 15 নভেম্বর, 2021 তারিখে নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানিগুলির দ্বারা অভ্যন্তরীণ ন্যায্যপাল নিয়োগ)

ন্যায্যপাল নীতি

RBI ন্যায্যপাল হল একটি আধা-বিচারিক কর্তৃপক্ষ যা 2006 সালে তৈরি হয়েছিল, এবং এই কর্তৃপক্ষটি ভারত সরকারের গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুসারে তৈরি করা হয়েছিল যাতে নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির গ্রাহকদের দ্বারা প্রদত্ত নির্দিষ্ট পরিষেবা সম্পর্কিত অভিযোগগুলি দ্রুত এবং শাস্ত্রীয় উপায়ে সমাধান করা যায়।

RBI কর্তৃক সমন্বিত ন্যায্যপাল প্রকল্প 2021 প্রণয়ন করা হয়েছে যার অধীনে সমস্ত ব্যাংকিং, নন-ব্যাংকিং এবং ডিজিটাল লেনদেন পরিষেবা প্রদানকারীকে একক আওতায় আনা হয়েছে।

এই প্রকল্পের অধীনে, কোম্পানি প্রধান নোডাল অফিসার নিযুক্ত করেছে যিনি কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য এবং কোম্পানির বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে ন্যায্যপালকে তথ্য সরবরাহ করার জন্য দায়ী থাকবেন।

আমাদের সকল শাখায় প্রধান নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ এবং অভিযোগ দায়েরের পোর্টালের বিবরণ নীচে দেওয়া হল।

এই প্রকল্পের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি আমাদের সমস্ত অফিস এবং ওয়েবসাইটে ইংরেজি এবং পছন্দের স্থানীয় ভাষায় প্রদর্শিত হবে।

I. অভিযোগের ভিত্তি

কোম্পানির পক্ষ থেকে কোনও আইন বা ভুল বা ত্রুটির কারণে ক্ষতিগ্রস্ত যেকোনো গ্রাহক, যার ফলে সম্মত শর্তাবলী অনুসারে পরিষেবায় ঘাটতি দেখা দেয়, তিনি ব্যক্তিগতভাবে বা প্রকল্পের অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

II. অভিযোগ রক্ষণাবেক্ষণ না করার কারণ:

- কোম্পানির বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- আউটসোর্সিং চুক্তি সম্পর্কিত বিতর্কতা এবং কোম্পানির মধ্যে বিরোধ;
- কোম্পানির ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;

- এমন একটি বিরোধ যেখানে কোম্পানি কোনও আইনগত বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ মেনে পদক্ষেপ গ্রহণ করে;
- রিজার্ভ ব্যাংকের নিয়ন্ত্রক আওতার বাইরের একটি পরিষেবা;
- কোম্পানি এবং অন্যান্য নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধ;
- কোম্পানির কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্ক সম্পর্কিত একটি বিরোধ।
- আউটসোর্সিং কার্যক্রম সম্পর্কিত অভিযোগ।
- অভিযোগটি একই কারণে নয় যা ইতিমধ্যেই-
 - ❖ একজন ন্যায়পালের সামনে বিচারাধীন অথবা একজন ন্যায়পাল কর্তৃক নিষ্পত্তি বা যোগ্যতার ভিত্তিতে বিচার করা, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক, অথবা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে, অথবা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক পক্ষের সাথে; এবং
 - ❖ যেকোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের সামনে বিচারাধীন; অথবা, যেকোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনো ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নিষ্পত্তি বা নিষ্পত্তিকৃত, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের সাথে প্রাপ্ত হোক বা না হোক।
- অভিযোগটি অপমানজনক, তুচ্ছ বা বিরক্তিকর প্রকৃতির;
- এই ধরনের দাবির জন্য 1963 সালের সীমাবদ্ধতা আইনের অধীনে নির্ধারিত সীমার মেয়াদ শেষ হওয়ার পরে কোম্পানির কাছে অভিযোগ করা হয়েছিল;
- অভিযোগকারী স্কিমের 11 নং ধারায় উল্লিখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেন না;
- অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে বা আইনজীবী ছাড়া অন্য কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করেননি (যদি না আইনজীবী সংস্কৃদ্ধ ব্যক্তি হন)।

III. অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি

কোম্পানির কাছ থেকে উত্তর না পেলে, এক মাসের শেষে গ্রাহক ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন; অথবা, গ্রাহক কোম্পানির উত্তরে অসন্তুষ্ট থাকেনা "অভিযোগের ভিত্তি" ধারায় উল্লিখিত যেকোনো এক বা একাধিক কারণে কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ থাকলে, গ্রাহক নিজে অথবা তার অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে (একজন আইনজীবী ব্যতীত), সেই ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ দায়ের করবেন যার এখতিয়ারে কোম্পানির শাখা/নিবন্ধিত অফিস অবস্থিত।

- A. অভিযোগ, লিখিতভাবে, অভিযোগকারী বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধি দ্বারা যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত হতে হবে এবং যতদূর সম্ভব, 'পরিশিষ্ট'-তে উল্লিখিত ফর্মে বা যতদূর সম্ভব পরিস্থিতি স্বীকার করে, স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে:
- i) অভিযোগকারীর নাম ও ঠিকানা,
 - ii) কোম্পানির শাখা বা নিবন্ধিত অফিসের নাম এবং ঠিকানা
 - iii) অভিযোগ উৎপন্ন করে এমন তথ্য,
 - iv) অভিযোগকারীর ক্ষতির প্রকৃতি এবং পরিমাণ এবং
 - v) ত্রাণ চাইবার জন্য

- B. বৈদ্যুতিক মাধ্যমে করা একটি অভিযোগও ন্যায্যপাল দ্বারা গ্রহণ করা হবে এবং এই ধরনের অভিযোগের একটি প্রিন্টআউট ন্যায্যপালের রেকর্ডে নেওয়া হবে।
- C. ন্যায্যপাল কেন্দ্রীয় সরকার বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক বা অন্যান্য আর্থিক নিয়ন্ত্রকদের দ্বারা প্রাপ্ত এই স্কিম দ্বারা আচ্ছাদিত অভিযোগগুলিকেও বিবেচনা করবে এবং নিষ্পত্তির জন্য তার কাছে পাঠানো হবে।"

যদি গ্রাহক ন্যায্যপালের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল করতে পারেন, যেমন ডেপুটি গভর্নর, RBI .

দ্রষ্টব্য: এটি একটি বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া এবং গ্রাহকের যেকোনো পর্যায়ে প্রতিকারের জন্য অন্য কোনো আদালত/ফোরাম/কর্তৃপক্ষের কাছে যাওয়ার স্বাধীনতা রয়েছে।

স্কিমের আরও বিশদ বিবরণের জন্য www.rbi.org.in দেখুন

NBFC ন্যায্যপালের নাম এবং ঠিকানা:

ক্রম নং	কেন্দ্র	NBFC ন্যায্যপাল অফিসের ঠিকানা	অপারেশন এলাকা
1.	চেন্নাই	C/o ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, ফোর্ট গ্ল্যাসিস, চেন্নাই -600001 STD কোড: 044 টেলিফোন নম্বর 25395964 ফ্যাক্স নং 25395488	তামিলনাড়ু, আন্দামান ও নিকোবর দ্বীপপুঞ্জ, কর্ণাটক, অন্ধ্রপ্রদেশ, তেলেঙ্গানা, কেরালা, কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল লাক্ষাদ্বীপ এবং ইউনিয়ন পুদুচেরি অঞ্চল
2.	মুম্বাই	C/o ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, RBI বাইকুল্লা অফিস বিল্ডিং, মুম্বাই সেন্ট্রাল রেলওয়ে স্টেশনের উল্টোদিকে, বাইকুল্লা, মুম্বাই -400008	মহারাষ্ট্র, গোয়া, গুজরাট, মধ্যপ্রদেশ, ছত্তিশগড়, কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল দাদরা ও নগর হাভেলি, দমন ও দিউ
3.	নয়াদিল্লি	C/o ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, সংসদ মার্গ, নয়াদিল্লি -110001 STD কোড: 011 টেলিফোন নম্বর 23724856 ফ্যাক্স নং 23725218-19	দিল্লি, উত্তর প্রদেশ, উত্তরাখণ্ড, হরিয়ানা, পাঞ্জাব, কেন্দ্রশাসিত অঞ্চল চণ্ডীগড় হিমাচল প্রদেশ, এবং রাজস্থান এবং জম্মু ও কাশ্মীর রাজ্য
4.	কলকাতা	C/o ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, 15, নেতাজি সুভাষ রোড, কলকাতা -700 001 STD কোড: 033 টেলিফোন নম্বর 22304982 ফ্যাক্স নং 22305899	পশ্চিমবঙ্গ, সিকিম, ওড়িশা, আসাম, অরুণাচল প্রদেশ, মণিপুর, মেঘালয়, মিজোরাম, নাগাল্যান্ড, ত্রিপুরা, বিহার এবং ঝাড়খণ্ড

কোম্পানির চিফ নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ:

মি. সুরেন্দ্র কুমার আগরওয়াল

Srei ইকুইপমেন্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড,

Y-10, ব্লক -EP, সেক্টর -V, সল্টলেক, কলকাতা -700091

ফোন: 033-66394700 এক্সটেনশন: 2634

ই-মেইল: nodal.office@srei.com

গ্রাহকের বোধগম্য ইংরেজি এবং স্থানীয় ভাষায় বিভিন্ন স্টেক হোল্ডারদের তথ্যের জন্য নীতিটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেওয়া হবে।

সংযোজন

ন্যায়পালের কাছে অভিযোগের ফর্ম (দাখিল করতে হবে)

[স্কিমের ব্লক 11 (2)]

(অভিযোগকারীর দ্বারা পূরণ করা হবে)

অন্যথা নির্দেশিত ব্যতীত সমস্ত ক্ষেত্র বাধ্যতামূলক

প্রতি

ন্যায়পাল ম্যাডাম/স্যার,

বিষয়: (নিয়ন্ত্রিত সত্তার নাম) (নিয়ন্ত্রিত সত্তার শাখা বা অফিসের স্থান) বিরুদ্ধে অভিযোগ

অভিযোগের বিস্তারিত:

1. অভিযোগকারীর নাম
2. বয়স (বছর).....
3. লিঙ্গ
4. অভিযোগকারীর সম্পূর্ণ ঠিকানা
..... পিন কোড
- ফোন নম্বর (যদি পাওয়া যায়) মোবাইল নম্বর
- ই-মেইল (যদি পাওয়া যায়)
5. বিরুদ্ধে অভিযোগ (নিয়ন্ত্রিত সত্তার শাখা বা অফিসের নাম এবং সম্পূর্ণ ঠিকানা)
.....
..... পিন কোড
6. নিয়ন্ত্রিত সত্তার সাথে সম্পর্কের প্রকৃতি/অ্যাকাউন্ট নম্বর (যদি থাকে)
.....
7. লেনদেনের তারিখ এবং বিবরণ, যদি উপলব্ধ থাকে
.....
(a) নিয়ন্ত্রিত সত্তার কাছে অভিযোগকারীর দ্বারা ইতিমধ্যেই করা অভিযোগের তারিখ (অনুগ্রহ করে অভিযোগের একটি অনুলিপি সংযুক্ত করুন)
.....
(b) অভিযোগকারীর পক্ষ থেকে কোনো অনুসারক পাঠানো হয়েছে কিনা? হ্যাঁ/না (অনুগ্রহ করে অনুসারকের একটি অনুলিপি সংযুক্ত করুন)
8. অনুগ্রহ করে প্রাসঙ্গিক বক্সে টিক করুন (হ্যাঁ / না)

আপনার অভিযোগ কিনা:

(I)	বিচারাধীন/সালিশের অধীনে ¹ ?	হ্যাঁ	না
(II)	একজন অ্যাডভোকেটের মাধ্যমে করা, যখন অ্যাডভোকেট সংস্কৃত পক্ষের হন?	হ্যাঁ	না
(III)	ইতিমধ্যে ন্যায়পালের সাথে একই ভিত্তিতে মোকাবিলা করা হয়েছে বা প্রক্রিয়াধীন আছে?	হ্যাঁ	না
(IV)	সাধারণ অভিযোগ/গুলির প্রকৃতি কি একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে?	হ্যাঁ	না
(V)	নিয়ন্ত্রিত সত্তার মধ্যে বিরোধের কারণে?	হ্যাঁ	না
(VI)	নিয়োগকর্তা-কর্মচারী সম্পর্কিত?	হ্যাঁ	না

9. অভিযোগের বিষয়

10. বিস্তারিত অভিযোগ:

(যদি স্থান পর্যাপ্ত না হয়, অনুগ্রহ করে একটি পৃথক পাতা আবদ্ধ করুন)

.....

.....

.....

.....

.....

¹ অভিযোগ সাব-জুডিস/সালিশের অধীনে থাকে যদি কর্মের একই কারণের বিষয়ে অভিযোগটি ইতিমধ্যেই বিচারাধীন থাকে/কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা আরবিট্রেটর বা অন্য কোনো কর্তৃপক্ষ, ব্যক্তিগতভাবে বা যৌথভাবে মেধার ভিত্তিতে মোকাবিলা করে।

11. অভিযোগ পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছ থেকে কোনও উত্তর পাওয়া গেছে কিনা? হ্যাঁ/না

(যদি হ্যাঁ, অনুগ্রহ করে উত্তরের একটি অনুলিপি সংযুক্ত করুন)

12. ন্যায়পালের কাছ থেকে ত্রাণ চাওয়া

.....

..... (আপনার দাবির সমর্থনে ডকুমেন্টারি প্রমাণের একটি অনুলিপি সংযুক্ত করুন, যদি থাকে)

13. আর্থিক ক্ষতির প্রকৃতি এবং পরিমাণ, যদি থাকে, ক্ষতিপূরণের মাধ্যমে অভিযোগকারীর দ্বারা দাবি করা হয়েছে (দয়া করে স্কিমের 15

(4) এবং 15 (5) ধারাগুলি পড়ুন) টাকা

14. সংযুক্ত নথির তালিকা:

ঘোষণা

(i) আমি/আমরা, অভিযোগকারী এখানে ঘোষণা করছি যে:

a) উপরে দেওয়া তথ্য সত্য এবং সঠিক; এবং

b) আমি/আমরা উপরে উল্লিখিত কোনো তথ্য গোপন করিনি বা ভুলভাবে উপস্থাপন করিনি, এবং এর সাথে এখানে জমা দেওয়া নথিতে

(ii) স্কিমের ধারা 10 (2) অনুসারে গণনা করা এক বছরের মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে।

ইতি বিনীত

(অভিযোগকারী/অনুমোদিত প্রতিনিধির স্বাক্ষর)

অনুমোদন

অভিযোগকারী যদি একজন প্রতিনিধিকে ন্যায্যপালের সামনে হাজির হওয়ার এবং তার পক্ষে জমা দেওয়ার জন্য অনুমোদন দিতে চান, তাহলে নিম্নলিখিত ঘোষণাটি জমা দিতে হবে:

আমি/আমরা এখানে শ্রী/শ্রীমতীকে মনোনীত করছি

আমার/আমাদের অনুমোদিত প্রতিনিধি হিসাবে যার যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ:

সম্পূর্ণ ঠিকানা

..... পিন কোড

ফোন নম্বর: মোবাইল নম্বর.....

ই-মেইল

(অভিযোগকারীর স্বাক্ষর)