এছ আৰ ই আই আন্তঃগাঁথনি বিত্ত লিমিটেড
(SREI INFRASTRUCTURE FINANCE LIMITED)

নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ সংহিতা আৰু লোকপাল নীতি

নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ সংহিতা আৰু লোকপাল নীতি			
সংস্কৰণ	মালিক	দ্বাৰা অনুমোদিত	অনুমোদনৰ তাৰিখ
1.0	সঞ্চালন বিভাগ	বোৰ্ড	26-07-2024
2.0			06.08.2025

This page has been intentionally left blank

সূচী/বিষয়

1. পাতনি....4

2. উদ্দেশ্য 4

3. নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ সংহিতাৰ পৰিসৰ....4

4. কাৰ্যকৰী তাৰিখ 4

5 পৰ্যালোচনা 4

6. সংজ্ঞা....5

7. SIFL নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ সংহিতা 5

I. সুবিধাসমূহৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ 5

II. সুবিধাসমূহৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত তথা নিয়মসমূহ 5

III. বৈষম্য নোহোৱা নীতি....7

IV. গ্ৰাহকৰ পৰা আদায় কৰিবলগীয়া সুতৰ নিয়ন্ত্ৰণ আৰু সম্ভাব্য বিপদৰ পৰ্যায় নিৰ্ণয় 7

V. ঋণ একাউন্টৰ ওপৰত শাস্তিমূলক মাচুল 8

VI. সুবিধাসমূহৰ বিতৰণ আৰু চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ পৰিৱৰ্তন....8

VII. সাধাৰণ 8

VIII. অভিযোগ প্ৰতিকাৰ ব্যৱস্থা 10

iX. নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ সংহিতা বুজোৱাৰ ভাষা আৰু ধৰণ 11

লোকপাল আঁচনি....11

I. অভিযোগৰ ভিত্তি....11

II. অভিযোগ গ্ৰহণযোগ্য নোহোৱাৰ ভিত্তি 11

III. অভিযোগ দাখিল কৰাৰ পদ্ধতি 13

1. পাতনি

এই নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ সংহিতাৰ লক্ষ্য হৈছে সকলো অংশীদাৰক, বিশেষকৈ গ্ৰাহকক কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা বিত্তীয় সুবিধা আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে অনুসৰণ কৰা পদ্ধতিৰ ফলপ্ৰসূ আভাস প্ৰদান কৰা। এই নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ সংহিতা 19 অক্টোবৰ, 2023 তাৰিখৰ মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন–ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন–বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী–পৰিমাপ ভিত্তিক নিয়ম) নিৰ্দেশনা, 2023 অনুসৰি প্ৰস্তুত কৰা হৈছে ('মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন') সময়ে সময়ে আপডেট কৰা হয়।

2. **উদ্দেশ্য**

এই সংহিতা বিকশিত কৰা হৈছে:

i. গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি ভাল, নিৰপেক্ষ আৰু বিশ্বাসযোগ্য পদ্ধতিসমূহক প্ৰসাৰ কৰা;

ii. কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ সৈতে কৰা লেনদেনত স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰা;

iii. অনুমোদন, বিতৰণ আৰু আদায়ৰ সৈতে জড়িত বিষয়সমূহত আইনী নীতিসমূহ মানি চলাটো নিশ্চিত কৰা

vi. কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা সেৱাসমূহৰ পৰা গ্ৰাহকে যুক্তিসংগতভাৱে কি আশা কৰিব পাৰে সেই বিষয়ে তেওঁলোকক ভালদৰে বুজিবলৈ দিয়া;

v. প্ৰতিযোগিতাৰ মাধ্যমেৰে বজাৰৰ শক্তিসমূহৰ হিচাপ লোৱা আৰু উচ্চ পৰিচালনা মানদণ্ড লাভৰ বাবে চেষ্টা কৰা;

vi. গ্ৰাহকৰ অভিযোগ প্ৰতিকাৰৰ ব্যৱস্থা শক্তিশালী কৰা।

3. **নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ সংহিতাৰ পৰিসৰ**

এই নীতি শাখাকে ধৰি সকলো কাৰ্যালয়ৰ বাবে প্ৰযোজ্য যিবোৰ কোম্পানীয়ে সময়ে সময়ে খুলিব পাৰে। সকলো কৰ্মচাৰীকে নিজৰ দায়িত্বৰ বিষয়ে অৱগত কৰাৰ বাবেও এই নীতি প্ৰযোজ্য।

4. **কাৰ্যকৰী তাৰিখ**

বাৰ্ষিক পৰ্যালোচনাৰ অধীনত 2024 চনৰ 26 জুলাইত কোম্পানীটোৰ পৰিচালনা সমিতিৰ দ্বাৰা নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ সংহিতা অনুমোদন কৰা হয়। এই নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ সংহিতা কোম্পানীটোৰ পৰিচালনা সমিতিৰ দ্বাৰা 2025 চনৰ 6 আগষ্টত অধিক পৰ্যালোচনা আৰু অনুমোদন কৰা হৈছে আৰু ই 2025 চনৰ 6 জুনৰ পৰা কাৰ্যকৰী হোৱাকৈ প্ৰযোজ্য হ'ব।

5. **পৰ্যালোচনা**

এই নীতিক নীতি অনুমোদনৰ তাৰিখৰ পৰা বা অনুমোদনৰ তাৰিখৰ পৰা এবছৰৰ ম্যাদ উকলি যোৱাৰ পিছত পৰৱৰ্তী বোৰ্ডৰ বৈঠকৰ তাৰিখত যিটো পিচত হয় তাত বছৰি বোৰ্ডে পৰ্যালোচনা কৰিব লাগিব। কিন্তু আৰ বি আই বা অন্যান্য নিয়ন্ত্ৰণ কৰ্তৃপক্ষ/চৰকাৰী বিভাগে সময়ে সময়ে কৰা নিয়মাৱলীৰ বিষয়সমূহৰ পৰিৱৰ্তনৰ ভিত্তিত, সংস্থাটোৱে প্ৰয়োজনীয় বুলি বিবেচনা কৰিলে, কম সময়ৰ ব্যৱধানত পৰ্যালোচনা আৰু পৰিৱৰ্তন কৰিব পাৰে। এনে পৰিৱৰ্তনসমূহ, সংশ্লিষ্ট অংশীদাৰসকলৰ পৰা মতামত আৰু পৰিচালন সঞ্চালক আৰু মুখ্য কাৰ্যবাহী বিষয়াৰ পৰা অনুমোদন লাভ কৰাৰ পিছত, আন্তঃকাৰ্যালয় স্মাৰকপত্ৰৰ জৰিয়তে কৰা হ'ব। এনে সকলো পৰিৱৰ্তনৰ সাৰাংশ ত্ৰিমাসিক ভিত্তিত পৰিচালনা সমিতিৰ সন্মুখত দাখিল কৰা হ'ব।

6. সংজ্ঞা

1. "সুবিধা ৰ অৰ্থ হ'ব সময়ে সময়ে প্ৰচলিত কোম্পানীটোৰ বিভিন্ন বিত্তীয় আঁচনি আৰু নীতিৰ অধীনত যিকোনো আৰু সকলো ধৰণৰ বিত্তীয় আৰু সম্পত্তিক সামৰি বিভিন্ন প্ৰকৃতিৰ আৰু ধৰণৰ ব্যৱস্থা যেনে ঋণ, বিত্তীয় লীজ, পৰিচালনা লীজ আদি প্ৰদান কৰা।

2. "গ্ৰাহক"ত ঋণ লোৱা আৰু লীজ লোৱা লেচী অন্তৰ্ভুক্ত।

ইয়াত সংহিতাত ব্যৱহৃত আৰু সংজ্ঞায়িত নোহোৱা অন্য শব্দ আৰু অভিব্যক্তিসমূহৰ, যেতিয়ালৈকে প্ৰসংগৰ অন্যথা প্ৰয়োজন নহয়, সেই অৰ্থই বহন কৰিব যি, কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক অনুমোদন জনোৱা সুবিধা লাভৰ বাবে গ্ৰাহকে স্বাক্ষৰ কৰা/চহী কৰিবলগীয়া আৰু কাৰ্যকৰী কৰা সংশ্লিষ্ট চুক্তিত দিয়া হৈছে।

7. SIFL নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ সংহিতা

I. সুবিধাসমূহৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ:

a) ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত ঋণ লোৱাজনৰ স্বাৰ্থক প্ৰভাৱিত কৰা চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব লাগিব। ইয়াৰ উপৰিও ঋণৰ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত, প্ৰ-পত্ৰৰ সৈতে দাখিল কৰিবলগীয়া নথি-পত্ৰসমূহ উল্লেখ থাকিব লাগিব।

b) কোম্পানীটোৰ পৰা সুবিধা লাভ কৰাৰ আগ্ৰহ প্ৰকাশ কৰা গ্ৰাহকে আবেদন পত্ৰ পূৰণ কৰিব লাগে আৰু সেয়া কোম্পানীত জমা দিব লাগে।

এইদৰে দাখিল কৰা আবেদন প্ৰ-পত্ৰখন লাভ কৰাৰ লগে লগে কোম্পানীয়ে ইয়াক স্বীকাৰ কৰিব লাগিব। সকলো প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰ আৰু তথ্য লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত আবেদন লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ৬০ দিনৰ ভিতৰত আবেদন নিষ্পত্তি কৰিব লাগিব। কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ ক্ৰেডিট যোগ্যতা পৰীক্ষা কৰিব আৰু নিজৰ একমাত্ৰ বিবেচনা অনুসৰি প্ৰস্তাৱটোৰ মূল্যায়ন কৰিব আৰু অনুমোদন পত্ৰ জাৰি কৰি সুবিধা প্ৰদান কৰিব।

c) ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ ইংৰাজী তথা আবেদন প্ৰ-পত্ৰত ঋণ লোৱাজনে উল্লেখ কৰা পছন্দৰ স্থানীয় ভাষাত হ'ব লাগিব।

II. সুবিধাসমূহৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত তথা নিয়মসমূহ:

a) কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক ইংৰাজী আৰু আবেদন প্ৰ-পত্ৰত ঋণ লোৱাজনে উল্লেখ কৰা পছন্দৰ স্থানীয় ভাষাত লিখিতভাৱে এক অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে অৱগত কৰিব য'ত তলত দিয়া বিৱৰণসমূহ থ াকিব:

1. অনুমোদিত ধনৰাশি
2. সুবিধা প্ৰদানৰ বাবে দাখিল কৰিবলগীয়া নথি-পত্ৰ
3. বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ
4. দিবলগীয়া ছিকিউৰিটিৰ সবিশেষ
5. ঋণৰ সময়সীমা
6. কিস্তিৰ বিৱৰণ
7. শাস্তিমূলক মাচুল
8. নিশ্চয়তাদাতা আৰু সহ-আবেদনকাৰীয়ে কাৰ্যকৰী কৰিবলগীয়া নথি-পত্ৰৰ তালিকা

9. প্ৰয়োজন হ'ব পৰা অন্যান্য চৰ্ত।

b) গ্ৰাহক আৰু নিশ্চয়তাদাতাই অনুমোদনৰ চৰ্তসমূহ স্বীকাৰ কৰাৰ পিছত, ইয়াক স্বীকাৰ কৰাৰ চিন হিচাপে তেওঁলোকে যথাযথভাৱে স্বীকৃতি দিয়া অনুমোদন পত্ৰৰ এটা প্ৰতিলিপি কোম্পানীলৈ ঘূৰাই দিব লাগিব।

c) যদি গ্ৰাহকে আবেদন প্ৰ-পত্ৰত উল্লেখ কৰা ইংৰাজী আৰু/বা কোনো পছন্দৰ স্থানীয় ভাষা বুজি নাপায়, তেন্তে এনে চুক্তি/নথিপত্ৰত স্বাক্ষৰ কৰাৰ আগতে অনুবাদক/কৰ্মচাৰীয়ে গ্ৰাহকক তেওঁ বুজি পোৱা ভাষাত অনুমোদন পত্ৰ/মূল তথ্য বিবৃতি/চুক্তিত উল্লেখ কৰা সকলো বিষয় বুজাব লাগিব। অনুবাদক/কৰ্মচাৰীয়ে এটা প্ৰতিশ্ৰুতিতো স্বাক্ষৰ কৰিব যে তেওঁলোকে অনুমোদন পত্ৰ/মূল তথ্য বিবৃতি/চুক্তিত উল্লেখ কৰা সকলো বিষয় গ্ৰাহকক বুজাই দিছে।

d) কোম্পানীয়ে, ধন পৰিশোধ কৰাত পলম হোৱাৰ বাবে থকা শাস্তিমূলক মাচুলৰ কথা, অনুমোদন পত্ৰ/মূল তথ্য বিবৃতি/চুক্তিত, চকুত পৰাকৈ ডাঠ আখৰেৰে উল্লেখ কৰিব লাগিব। কোম্পানীয়ে সুবিধা চুক্তিৰ এটা প্ৰতিলিপিৰ লগতে সকলোৰে প্ৰতিলিপি সুবিধা প্ৰদানৰ পিছত গ্ৰাহকক সুবিধা চুক্তিত উদ্ধৃত সংলগ্ন কাকত, যদি আছে, প্ৰদান কৰিব।

e) যদি ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে সহযোগী(সকল)ৰ সৈতে বা অবিহনে ঋণ প্ৰদান কৰা হয়, তেন্তে কোম্পানীয়ে ফ্লটিং সুতৰ ম্যাদী ঋণৰ ওপৰত কোনো ধৰণৰ ফোৰক্ল'জাৰ মাচুল/প্ৰি-পেমেণ্ট জৰিমনা আদায় নকৰিব।

f) ব্যক্তি আৰু এমএছইক সকলো ফ্লটিং ৰেটত ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যত প্ৰদান কৰা সকলো ঋণৰ বাবে, 50 লাখ টকা পৰ্যন্ত অনুমোদনৰ পৰিমাণৰ সহযোগী(সকল)ৰ সৈতে বা অবিহনে, ফোৰক্ল'জাৰ/প্ৰি-পেমেণ্টৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা ধনৰ উৎস নিৰ্বিশেষে, আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণভাৱে, আৰু কোনো ন্যূনতম লক-ইন সময়সীমাৰ অবিহনে এছআইএফএলে কোনো ধৰণৰ ফোৰক্ল'জাৰ মাচুল/প্ৰি-পেমেণ্ট জৰিমণা আৰোপ নকৰে।

g) দ্বৈত বা বিশেষ হাৰৰ ক্ষেত্ৰত (নিৰ্দিষ্ট আৰু ভাসমান হাৰৰ সংমিশ্ৰণ) ফোৰক্ল'জাৰ চাৰ্জ/প্ৰি-পেমেণ্টৰ প্ৰযোজ্যতা ফোৰক্ল'জাৰ/প্ৰি-পেমেণ্টৰ সময়ত ঋণটো ফ্লটিং ৰেটত আছে নে নাই তাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব।

h) ওপৰৰ পইণ্ট নং (e) আৰু (f)ত উল্লেখ কৰাতকৈ অন্য ক্ষেত্ৰত, প্ৰি-পেমেণ্ট চাৰ্জ, যদি আছে, তেন্তে এছআইএফএলৰ অনুমোদিত চাৰ্জৰ সূচী অনুসৰি হ'ব। কিন্তু টাৰ্ম লোনৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰি-পেমেণ্ট চাৰ্জ, যদি এছআইএফএলে আৰোপ কৰে, তেন্তে প্ৰি-পেমেণ্ট কৰা ধনৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি হ'ব। কেছ ক্ৰেডিট/ অভাৰড্ৰাফ্ট সুবিধাৰ ক্ষেত্ৰত, নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ পূৰ্বে সুবিধা বন্ধ কৰাৰ সময়ত প্ৰি-পেমেণ্ট চাৰ্জ অনুমোদিত সীমা অতিক্ৰম নকৰা ধনৰ ওপৰত আৰোপ কৰা হ'ব।

i) কেছ ক্ৰেডিট/অভাৰড্ৰাফ্ট সুবিধাৰ ক্ষেত্ৰত, যদিহে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা সময়ছোৱাৰ আগতে সুবিধাটো নবীকৰণ নকৰাৰ উদ্দেশ্য কোম্পানীক জনাই দিয়ে, তেন্তে কোনোধৰণৰ প্ৰি-পেমেণ্ট চাৰ্জ প্ৰযোজ্য নহয়, যদিহে সুবিধাটো নিৰ্ধাৰিত তাৰিখত বন্ধ হৈ যায়।

j) এছআইএফএলে অনুমোদন পত্ৰ, কেএফএছ আৰু ঋণ চুক্তিত ফোৰক্ল'জাৰ / প্ৰি-পেমেণ্ট চাৰ্জৰ প্ৰযোজ্যতা বা ইয়াৰ বিষয়ে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব।

k) ঋণৰ ফোৰক্ল'জাৰ/প্ৰি-পেমেণ্টৰ সময়ত এছআইএফএলে কোনো ধৰণৰ চাৰ্জ/মাচুল পূৰ্বৰ পৰিস্থিতিৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি আৰোপ নকৰে, যিটো পূৰ্বে এছআইএফএলে ৰেহাই দিছিল।

l) য'ত প্ৰি-পেমেণ্ট চাৰ্জৰ ভিত্তিত প্ৰভাৱিত হয় তাত এছআইএফএলে কোনো ধৰণৰ চাৰ্জ আৰোপ নকৰিব।

m) এছআইএফএলে কোনো ধৰণৰ ফোৰক্ল'জাৰ /প্ৰি–পেমেণ্ট চাৰ্জ নলয় যিবোৰ অনুমোদন পত্ৰ, কেএফএছ আৰু ঋণ চুক্তিত প্ৰকাশ কৰা হোৱা নাই।

n) কোম্পানীয়ে নেচনেল পেমেণ্ট কৰ্পোৰেছন অৱ ইণ্ডিয়া (NPCI) ৰ পৰা এনএচিএইচ (NACH)ৰ সুবিধা উপলব্ধ হোৱা স্থানত পিডিচি(PDC)/ইএমআই(EMI) চেক গ্ৰহণ নকৰে। যিবোৰ স্থানত NACH সুবিধা উপলব্ধ নহয়, সেইবোৰ স্থানত কোম্পানীয়ে CTS-2010 মানক ফৰ্মেট অনুসৰি চেক গ্ৰহণ কৰিব লাগিব। অৱশ্যে অনুমোদনৰ চৰ্তৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি কোম্পানীয়ে সকলো স্থানতে সুৰক্ষা পিডিচি(PDC) গ্ৰহণ কৰিব পাৰে।

III. বৈষম্য নোহোৱা নীতি

কোম্পানীয়ে লিংগ, জাতি, বৰ্ণ বা ধৰ্মৰ ভিত্তিত গ্ৰাহকৰ সৈতে বৈষম্য কৰিব নোৱাৰিব।

IV. গ্ৰাহকৰ পৰা আদায় কৰিবলগীয়া সুতৰ নিয়ন্ত্ৰণ আৰু সম্ভাৱ্য বিপদৰ পৰ্যায় নিৰ্ণয়:

a) কোম্পানীয়ে তলত উল্লেখ কৰা বিষয়সমূহৰ ভিত্তিত সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে মাপকাঠী নিৰ্দিষ্ট কৰিছে:

i. ঋণ লোৱাৰ ভাৰসহ গড় খৰচ

ii. প্ৰশাসনিক আৰু প্ৰতিষ্ঠা খৰচ

iii. সম্ভাৱ্য বিপদৰ খৰচ

iv. মূলধনৰ খৰচ

v. লাভৰ মাৰ্জিন

b) এটা সুবিধা আগবঢ়োৱাৰ সিদ্ধান্ত আৰু প্ৰতিটো সুবিধা একাউণ্টৰ বাবে প্ৰযোজ্য সুতৰ হাৰ বিষয় অনুসৰি কৰা হয়, যি একাধিক বিষয়ৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি, যেনে বিত্তীয় সাহায্যৰ ধৰণ, গ্ৰাহকৰ প্ৰফাইল আৰু পৰিশোধৰ ক্ষমতা, গ্ৰাহকৰ অন্যান্য বিত্তীয় প্ৰতিশ্ৰুতি, অতীতৰ পৰিশোধৰ ট্ৰেক ৰেকৰ্ড (যদি আছে), অন্তৰ্নিহিত সম্পত্তিৰ দ্বাৰা প্ৰতিনিধিত্ব কৰা সুবিধাটোৰ বাবে নিৰাপত্তা, ঋণৰ মূল্য অনুপাত, পৰিশোধৰ ধৰণ, সুবিধাৰ কাৰ্যকাল, গ্ৰাহকৰ ভূগোল (অৱস্থান), সম্পত্তিৰ শেষ ব্যৱহাৰ আদি। এনে তথ্য গ্ৰাহকে আগবঢ়োৱা তথ্য আৰু কোম্পানী বিষয়াসকলে কৰা ক্ষেত্ৰ পৰিদৰ্শনৰ ভিত্তিত সংগ্ৰহ কৰা হয়।

c) এছআইএফএলে প্ৰাসংগিক কাৰক যেনে ফাণ্ডৰ খৰচ, মাৰ্জিন আৰু ৰিস্ক প্ৰিমিয়ামৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি সুতৰ হাৰৰ আৰ্হি গ্ৰহণ কৰিব আৰু ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে আদায় কৰিবলগীয়া সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰিব। সুতৰ হাৰ আৰু বিপদৰ গ্ৰেডেচনৰ বাবে পদ্ধতি আৰু বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা বিভিন্ন হাৰত সুতৰ হাৰ লোৱাৰ যুক্তি আবেদন প্ৰপত্ৰত ঋণগ্ৰহণকাৰী বা গ্ৰাহকক মুকলিকৈ জনাব লাগিব আৰু অনুমোদন পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।

d) পৰিস্থিতিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি সুতৰ হাৰ সলনি হ'ব পাৰে আৰু ই ক্ষেত্ৰভিত্তিকভাৱে কোম্পানীটোৰ বিবেচনাৰ অধীনত থাকে। সকলো ভাসমান সুতৰ হাৰ শ্ৰেই বেঞ্চমাৰ্ক হাৰ (Srei Benchmark Rate)ৰ সৈতে সংযুক্ত হ'ব আৰু কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত সম্ভাৱ্য বিপদৰ গ্ৰেডেচনৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা পদ্ধতিৰ সৈতে উপলব্ধ হ'ব। যেতিয়াই সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তন হ'ব তেতিয়াই ইয়াক আপডেট কৰা হ'ব।

e) গ্ৰাহকৰ পৰা ল'বলগীয়া সুতৰ হাৰ বাৰ্ষিক ৰূপত উল্লেখ কৰিব লাগিব।

f) গ্ৰাহকক ধন প্ৰকৃততে প্ৰদান কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা SIFL–এ (এছআইএফএলে) সুত ল'ব।

g) মাহটোৰ ভিতৰত গ্ৰহণ কৰা সুবিধা প্ৰদান বা পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত, SIFL–এ (এছআইএফএলে) কেৱল সেই সময়ৰ বাবেহে সুত ল'ব যিটো সময়ৰ বাবে সুবিধাটো বাকী আছিল।

h) সুত কেৱল বাকী থকা সুবিধাৰ ওপৰতহে লোৱা হ'ব।

V. ঋণ একাউন্টৰ ওপৰত শাস্তিমূলক মাচুল

a) যি চৰ্তত ঋণৰ সুবিধাত অনুমোদন জনোৱা হৈছিল, তাক পালন নকৰা/ঋণ লোৱাজনৰ পৰা হোৱা ডিফল্টৰ বাবে যদি কোনো জৰিমনা আদায় কৰা হয়, তেন্তে ইয়াক 'শাস্তিমূলক মাচুল'হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব আৰু ইয়াক 'শাস্তিমূলক সুত'ৰ ৰূপত আৰোপ কৰা নহ'ব যিটো অগ্ৰিম ধনৰ ওপৰত আৰোপ কৰা সুতৰ হাৰৰ সৈতে যোগ কৰা হয়। শাস্তিমূলক মাচুলৰ কোনো মূলধনীকৰণ নহ'ব অৰ্থাৎ এনে মাচুলৰ ওপৰত অতিৰিক্ত সুত গণনা কৰা নহ'ব। অৱশ্যে ইয়াৰ ফলত ঋণ একাউন্টত চক্ৰবৃদ্ধি সুতৰ স্বাভাৱিক পদ্ধতিত কোনো প্ৰভাৱ নপৰে।

b) কোম্পানীয়ে সুতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান যোগ নকৰে আৰু মাষ্টাৰ ডাইৰেকচনত উল্লেখ কৰা নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰৰ নিৰ্দেশনাসমূহ আখৰে আখৰে পালন কৰাতো নিশ্চিত কৰিব।

c) শাস্তিমূলক মাচুলৰ পৰিমাণ গ্ৰহণযোগ্য তথা কোনো বিশেষ ঋণ/উৎপাদন শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক নহৈ ঋণ চুক্তিৰ ভৌতিক চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ মানি নচলাৰ সৈতে যুক্তিসংগত আৰু সমানুপাতিক হ'ব লাগিব।

d) 'ব্যৱসায়ৰ বাহিৰেও অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীক' অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত শাস্তিমূলক মাচুল, ভৌতিক চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ একেধৰণৰ অমান্যতাৰ বাবে অব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য শাস্তিমূলক মাচুলতকৈ বেছি হ'ব নালাগে।

e) শাস্তিমূলক মাচুলৰ পৰিমাণ আৰু কাৰণ কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকসকলক ঋণ চুক্তি আৰু মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএছ)ত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰিব লাগিব, ইয়াৰ উপৰিও কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত সুতৰ হাৰ আৰু সেৱা চাৰ্জৰ শিতানত ইয়াক প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব।

f) যেতিয়াই ঋণৰ ভৌতিক চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ অমান্য কৰাৰ কথা সোঁৱৰাই দিয়া বাৰ্তা ঋণগ্ৰহণকাৰীলৈ প্ৰেৰণ কৰা হয়, তেতিয়া প্ৰযোজ্য শাস্তিমূলক মাচুলসমূহৰ বিষয়ে জনোৱা হ'ব। তদুপৰি শাস্তিমূলক মাচুল আৰোপ কৰাৰ যিকোনো ঘটনা আৰু ইয়াৰ কাৰণ জনোৱা হ'ব।

VI. সুবিধাসমূহৰ বিতৰণ আৰু চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ পৰিৱৰ্তন:

a) চৰ্ত আৰু নিয়মৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন যেনে বিতৰণৰ সময়সূচী, সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তন, কাৰ্যকাল, সকলো চাৰ্জ/মাচুল, প্ৰিপেমেণ্ট মাচুল আদি গ্ৰাহকক ইংৰাজীৰ লগতে আবেদন প্ৰ–পত্ৰত ঋণ লোৱাজনে উল্লেখ কৰা পছন্দৰ স্থানীয় ভাষাত লিখিতভাৱে জনোৱা হ'ব।

b) সুতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যৰূপতহে প্ৰভাৱিত হ'ব।

c) পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শন উভতাই লোৱা/ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত সুবিধা চুক্তিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব লাগিব।

VII. সাধাৰণ:

a) সুবিধা চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ কাম–কাজত

হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব লাগিব (যদিহে গ্ৰাহকে পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য কোম্পানীৰ দৃষ্টিগোচৰ হোৱা নাই)।

b) গ্ৰাহকৰ পৰা ঋণ একাউন্ট অন্য বিত্তীয় ব্যক্তিলৈ হস্তান্তৰ কৰাৰ বাবে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, সন্মতি বা অন্যথা, অৰ্থাৎ কোম্পানীটোৰ আপত্তি, যদি আছে, লিখিতভাৱে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত প্ৰেৰণ কৰা হ'ব। এনে হস্তান্তৰ প্ৰযোজ্য আইন অনুসৰি স্বচ্ছ চুক্তিবদ্ধ চৰ্ত অনুসৰি হ'ব লাগিব।

c) বকেয়া ধন আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত সংগ্ৰহকাৰী এজেণ্টসকলে তলত দিয়া নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলিব লাগিব:

1. কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী এজেণ্ট (DSA)/প্ৰত্যক্ষ মাৰ্কেটিং এজেণ্ট (DMA)/ৰিকাভাৰী এজেণ্টসকলক তেওঁলোকৰ দায়িত্বসমূহ সাৱধানে আৰু সংবেদনশীলতাৰে চম্ভালিবলৈ সঠিকভাৱে প্ৰশিক্ষণ দিয়া হৈছে, বিশেষকৈ গ্ৰাহকক আকৰ্ষিত কৰা, ফোন কৰাৰ সময়, গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ গোপনীয়তা আৰু আগবঢ়োৱা সামগ্ৰীসমূহৰ সঠিক চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ অৱগত কৰা আদি দিশসমূহ।

2. কোম্পানী আৰু তেওঁলোকৰ এজেণ্টসকলে নিজৰ ঋণৰ ৰাশি সংগ্ৰহৰ প্ৰচেষ্টাত কোনো ব্যক্তিৰ বিৰুদ্ধে কোনো ধৰণৰ মৌখিক বা শাৰিৰীক ভাবুকি বা হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় ল'ব নালাগে, য'ত ৰাজহুৱাভাৱে অপমান কৰা বা ঋণীসকলৰ পৰিয়ালৰ সদস্য, তেওঁৰ বিষয়ে পৰামৰ্শ দিয়া লোক আৰু বন্ধু-বান্ধৱীৰ গোপনীয়তাত হস্তক্ষেপ কৰাৰ উদ্দেশ্যৰে কৰা কাৰ্য অন্তৰ্ভুক্ত যেনে মোবাইল বা সামাজিক মাধ্যমৰ জৰিয়তে অনুপযুক্ত বাৰ্তা প্ৰেৰণ কৰা, ঋণ গ্ৰহণকাৰীক অহৰহ ভাবুকি আৰু/বা বেনামী ফোন কৰা আৰু/বা ঋণ লোৱাজনক পুৱা 8:00 বজাৰ আগতে আৰু বিয়লি 7:00 বজাৰ পিছত ঋণৰ বাকী থকা ৰাশি আদায়ৰ বাবে ফোন কৰা বা ভুৱা আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ বক্তব্য আগবঢ়োৱা। এই সন্দৰ্ভত কোনো উলংঘা হ'লে ইয়াক গুৰুত্বসহকাৰে গ্ৰহণ কৰা হ'ব।

3. কোম্পানীয়ে বকেয়া ৰাশি আদায় আৰু ছিকিউৰিটি পুনৰ দখলৰ বাবে ওপৰত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলিবলৈ ডিএছএ/ডিএমএ/ৰিকাভাৰী এজেণ্টৰ পৰা এক প্ৰতিশ্ৰুতি ল'ব লাগিব। ৰিকাভাৰী এজেণ্টসকলে কোম্পানীটোৰ অখণ্ডতা আৰু সুনামৰ ক্ষতি কৰিব পৰা কাৰ্য্যৰ পৰা বিৰত থকাটো অতি প্ৰয়োজনীয় আৰু তেওঁলোকে গ্ৰাহকৰ গোপনীয়তা কঠোৰভাৱে পালন কৰাটো অতি প্ৰয়োজনীয়।

4. গ্ৰাহকৰ সৈতে সাধাৰণতে তেওঁৰ পছন্দৰ স্থানত যোগাযোগ কৰা হ'ব আৰু কোনো নিৰ্দিষ্ট স্থানৰ অভাৱত, তেওঁৰ সৈতে বাসগৃহত, তেওঁৰ কৰ্মসংস্থাপন/ব্যৱসায়ৰ স্থানত যোগাযোগ কৰা হ'ব। পৰিয়ালত শোক, পৰিয়ালত যিকোনো সামাজিক অনুষ্ঠান, পৰিয়ালৰ কোনো সদস্য গুৰুতৰভাৱে অসুস্থ বা এনে আন দুৰ্যোগপূৰ্ণ অৱস্থাত বকেয়া ধন সংগ্ৰহৰ বাবে ফোন কৰা/উপস্থিত হোৱাতো এৰাই চলা হ'ব।

5. SIFL-ৰ প্ৰতিনিধিয়ে কোনো ধৰণৰ উপহাৰ/উৎকোচ গ্ৰহণ নকৰে। কোনো এজেণ্টক যদি কোনো গ্ৰাহকে উৎকোচ বা কিবা ধন দিয়াৰ প্ৰস্তাৱ দিয়ে, তেন্তে কোম্পানীক প্ৰস্তাৱটোৰ বিষয়ে জনাই দিব লাগিব।

d) কোম্পানীয়ে, সকলো বকেয়া ধন পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বা সুবিধাৰ বাকী থকা ৰাশি সংগ্ৰহ কৰাৰ পিছত, গ্ৰাহকৰ বিৰুদ্ধে কোম্পানীয়ে লাভ কৰিব পৰা আন যিকোনো পাওনাৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা গ্ৰহণাধিকাৰৰ অধীনত, সকলো ছিকিউৰিটি মুকলি কৰিব। যদি এনে ছেট অফৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে, তেন্তে গ্ৰাহকক বাকী থকা পাওনাসমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু সেই চৰ্তসমূহ যাৰ অধীনত কোম্পানীয়ে প্ৰাসংগিক পাওনা নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নোহোৱালৈকে ছিকিউৰিটিসমূহ নিজৰ ওচৰত ৰখাৰ বাবে অধিকাৰ আছে, তাৰ বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব।

e) ঋণৰ সুবিধা আগবঢ়োৱাৰ বাবে ঋণগ্ৰহণকাৰী, সহ-ঋণগ্ৰহণকাৰী আৰু নিশ্চয়তাদাতাৰ পৰা লাভ কৰা মূল সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ, টাইটেল ডীড, চালানৰ কপি আদিকে ধৰি সকলো ছিকিউৰিটি SIFL-ৰ হাতত থাকিব পাৰে, ইয়াক ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সকলো বকেয়া ধন পৰিশোধ/নিষ্পত্তি হোৱাৰ পিছত ঋণগ্ৰহণকাৰী/ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ আইনী উত্তৰাধিকাৰীক (যিটো প্ৰযোজ্য) পুনৰ ঘূৰাই দিয়া হ'ব।

f) কোম্পানীয়ে, প্ৰয়োজন হ'লে, অপৰাধী ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বিৰুদ্ধে নিজৰ পৰা লোৱা ছিকিউৰিটি বলবৎ কৰাৰ ব্যৱস্থা কৰিব পাৰে, যাৰ উদ্দেশ্য কেৱল বকেয়া ধন আদায় কৰাটো হ'ব, ছিকিউৰিটিৰ পৰা বলপূৰ্বকভাৱে বঞ্চিত কৰা ইয়াৰ উদ্দেশ্য নহ'ব। কোম্পানীয়ে এইটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ইয়াৰ ছিকিউৰিটি বলবৎ কৰা, ইয়াৰ মূল্যায়ন কৰা আৰু ইয়াৰ বকেয়া ৰাশি আদায় কৰা সমগ্ৰ প্ৰক্ৰিয়াটো ন্যায্য আৰু স্বচ্ছ।

VIII. গ্ৰাহকৰ অভিযোগ প্ৰতিকাৰ ব্যৱস্থা:

কোম্পানীটোৰ কৰ্মীসকলৰ সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা অভিযোগ আৰু/বা বিবাদৰ প্ৰতিকাৰ নিশ্চিত কৰাৰ দিশত তলত দিয়া ব্যৱস্থাটো কাৰ্যক্ষম কৰা হৈছে:

a) গ্ৰাহকে নিম্নোক্ত মাধ্যমসমূহৰ জৰিয়তে কোম্পানী ওচৰত নিজৰ প্ৰশ্ন/অনুৰোধ/অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিব পাৰে:

   i. কাৰ্যালয়ৰ সময়ত কোম্পানীৰ লেণ্ড লাইন নম্বৰযোগে
   ii. Email ID: sifl.customercare@srei.com
   iii. মণ্ডল/আঞ্চলিক/শাখা কাৰ্যালয়লৈ পোনপটীয়াকৈ গৈ

b) পৰ্যায়-1: এই প্ৰশ্ন/অনুৰোধ/অভিযোগসমূহ আমাৰ গ্ৰাহক সেৱা বিভাগে লাভ কৰিব-যি পাছলৈ একেথিনি কথা সেৱা অনুৰোধ/অভিযোগ অনুসৰণ ব্যৱস্থাত ৰেকৰ্ড কৰিব। তাৰ পিছত এই প্ৰশ্ন/অনুৰোধ/অভিযোগসমূহ সমাধানৰ বাবে সংশ্লিষ্ট স্থান আৰু বিভাগসমূহলৈ প্ৰেৰণ কৰা হ'ব।

   কোম্পানীয়ে 15 কৰ্মদিনৰ ভিতৰত প্ৰশ্ন/অনুৰোধ/অভিযোগৰ উত্তৰ দিব লাগিব।

c) পৰ্যায়-2: যদি আগবঢ়োৱা সমাধান সূত্ৰত গ্ৰাহক সন্তুষ্ট নহয় বা পৰ্যায়-1 ত নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত কোনো সঁহাৰি লাভ কৰা নাই, তেন্তে গ্ৰাহকে www.srei.com ৱেবছাইটত প্ৰদান কৰা অনলাইন লিংকৰ জৰিয়তে ''অভিযোগ প্ৰতিকাৰ কোষ'' লৈ লিখিব পাৰে বা চিঠিখন ইয়ালৈ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে- অভিযোগ প্ৰতিকাৰ কোষ, Srei Infrastructure Finance Ltd, Y-10, ব্লক-EP, ছেক্টৰ V, ছল্ট লেক, কলকাতা 700091. কোম্পানীয়ে 8 কৰ্মদিনৰ ভিতৰত প্ৰশ্ন/অনুৰোধ/অভিযোগৰ উত্তৰ দিব লাগিব।

d) পৰ্যায়-3: যদি গ্ৰাহক এতিয়াও অভিযোগ প্ৰতিকাৰ কোষে আগবঢ়োৱা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয় বা পৰ্যায়-2 ত নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত সঁহাৰি লাভ কৰা নাই, তেন্তে গ্ৰাহকে তলৰ ঠিকনাত মুখ্য নডেল বিষয়াৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে:

শ্ৰী ৰাজেশ আগৰৱাল

মুখ্য নডেল বিষয়া

Srei Infrastructure Finance Ltd,

Y-10, ব্লক-EP, ছেক্টৰ V, ছল্ট লেক চিটি, কলকাতা 700091

ফোন: 033-66394700 প্ৰসাৰ: 2622

E-mail:sifl.nodalofficer@srei.com

মুখ্য নডেল বিষয়াই 7 কৰ্মদিনৰ ভিতৰত উত্তৰ দিব লাগিব

নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ সংহিতা মানি চলাৰ লগতে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ প্ৰতিকাৰ কোষ/মুখ্য নডেল বিষয়াৰ কাৰ্যকলাপ সময়ে সময়ে পৰিচালন সঞ্চালক আৰু মুখ্য কাৰ্যবাহী বিষয়াই পৰ্যালোচনা কৰিব।

যদিহে এতিয়াও এমাহৰ ভিতৰত অভিযোগ/বিবাদৰ সমাধান নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে RBI CMS পৰ্টেলত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে – https://cms.rbi.org.in/rbi/vividflow/run/rbi

অথবা অভিযোগ প্ৰ–পত্ৰ তলত উল্লেখ কৰা ঠিকনালৈ প্ৰেৰণ কৰক:

ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়া,

নন–বেংকিং তত্বাৱধান বিভাগ,

পঞ্চম মহলা, ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া,

15, নেতাজী সুভাষ ৰোড, কলকাতা 700 001, ভাৰত

ফোন : +91 33 2231 2121, ফেক্স: +91 33 2230 9589

IX. নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ সংহিতা বুজোৱাৰ ভাষা আৰু ধৰণ

এই নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ সংহিতা ইংৰাজী ভাষাত আছে আৰু ঋণ লোৱাজনে বিচাৰিলে ইয়াক আবেদন প্ৰ–পত্ৰত উল্লেখ কৰা ধৰণে পছন্দৰ স্থানীয় ভাষাত ঋণ লোৱাজনক বুজোৱা হ'ব। এই নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ সংহিতা বিভিন্ন অংশীদাৰৰ জ্ঞাতাৰ্থে কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত ৰখা হ'ব।

লোকপাল আঁচনি

আৰ বি আই লোকপাল হৈছে 2006 চনত গঠন কৰা এক অৰ্ধ–ন্যায়িক কৰ্তৃপক্ষ আৰু এই কৰ্তৃপক্ষক ভাৰত চৰকাৰে লোৱা সিদ্ধান্ত অনুসৰি, নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাসমূহে গ্ৰাহকসকলক আগবঢ়োৱা কিছুমান সেৱাৰ সৈতে জড়িত অভিযোগ ক্ষিপ্ৰতাৰে আৰু মিতব্যয়ীভাৱে সমাধান কৰাৰ বাবে, গঠন কৰা হৈছিল।

সংহত লোকপাল আঁচনি 2021–ক আৰ বি আইয়ে তৈয়াৰ কৰিছে যাৰ অধীনত সকলো বেংকিং, নন–বেংকিং আৰু ডিজিটেল লেনদেন সেৱা প্ৰদানকাৰীক একেটা ব্যৱস্থাৰ অধীনলৈ অনা হৈছিল।

এই আঁচনিৰ অধীনত কোম্পানীয়ে মুখ্য নডেল বিষয়া নিযুক্তি দিছে যি কোম্পানীটোক প্ৰতিনিধিত্ব কৰাৰ লগতে কোম্পানীটোৰ বিৰুদ্ধে দাখিল কৰা অভিযোগৰ সন্দৰ্ভত লোকপালক তথ্য প্ৰদান কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব।

তলত দিয়া ধৰণে অভিযোগ দাখিল পৰ্টেলৰ সবিশেষৰ লগতে মুখ্য নডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ সবিশেষ আমাৰ সকলো শাখাতে উপলব্ধ কৰা হৈছে।

আঁচনিখনৰ উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ আমাৰ সকলো কাৰ্যালয় আৰু ৱেবছাইটত ইংৰাজী আৰু স্থানীয় ভাষাত প্ৰদৰ্শিত কৰা হৈছে।

I. অভিযোগৰ ভিত্তি

যিকোনো গ্ৰাহকে কোম্পানীটোৰ কোনো আইন বা অৱজ্ঞা বা ভুলৰ ফলত চুক্তিবদ্ধ চৰ্ত আৰু নিয়ম অনুসৰি সেৱাৰ অভাৱৰ ফলত ক্ষতিগ্ৰস্ত হ'লে তেওঁ ব্যক্তিগতভাৱে বা আঁচনিখনত সংজ্ঞায়িত কৰা অনুমোদিত কোনো প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।

II. অভিযোগ গ্ৰহণযোগ্য নোহোৱাৰ ভিত্তি:

আঁচনিৰ অধীনত তলত উল্লেখ কৰা বিষয়সমূহত সেৱাৰ অভাৱৰ কোনো অভিযোগ গ্ৰহণযোগ্য নহ'ব

- কোম্পানীটোৰ বাণিজ্যিক ৰায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;

- আউটচ'ৰ্চিং চুক্তিৰ সৈতে জড়িত বিক্ৰেতা আৰু কোম্পানীটোৰ মাজত হোৱা বিবাদ;

- কোম্পানীটোৰ পৰিচালনা বা কাৰ্যবাহীৰ বিৰুদ্ধে সাধাৰণ অভিযোগ;

- এনে বিবাদ য'ত কোম্পানীয়ে কোনো বিধিগত বা আইন বলবৎকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ আদেশ মানি চলি ব্যৱস্থা আৰম্ভ কৰে;

- ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ নিয়ন্ত্ৰণমূলক পৰিসৰৰ ভিতৰত নথকা সেৱা;

- কোম্পানী আৰু অন্যান্য নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাসমূহৰ মাজত বিবাদ;

- কোম্পানীটোৰ কৰ্মচাৰী-নিয়োগকৰ্তাৰ সম্পৰ্কৰ সৈতে জড়িত বিবাদ।

- এনে অভিযোগ যিটো পোনপটীয়াকৈ লোকপালক সম্বোধন কৰা নাই;

- অভিযোগটো একেটা কাৰ্য্যব্যৱস্থাৰ সন্দৰ্ভত নহয় যিটো ইতিমধ্যে-

  - হয়তো কোনো লোকপালৰ ওচৰত বিচাৰাধীন হৈ আছে বা লোকপালৰ দ্বাৰা দোষ-গুণৰ আধাৰত নিষ্পত্তি বা বিবেচনা কৰা হৈছে, লাগে সেয়া একেজন অভিযোগকাৰীৰ পৰা লাভ কৰা হৈছে বা নাই, অথবা এজন বা ততোধিক অভিযোগকাৰীৰ সৈতে বা সংশ্লিষ্ট পক্ষসমূহৰ পৰা এজন বা ততোধিকৰ পৰা প্ৰাপ্ত হৈছে, আৰু কোনো ন্যায়ালয়, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰী বা অন্য কোনো মঞ্চ বা কৰ্তৃপক্ষৰ সন্মুখত বিচাৰাধীন;

  - বা কোনো ন্যায়ালয়, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰী বা অন্য কোনো মঞ্চ বা কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা দোষ-গুণৰ ভিত্তিত নিষ্পত্তি বা বিচাৰ কৰা হৈছে, লাগে সেয়া একেজন অভিযোগকাৰীৰ পৰা লাভ কৰা হৈছে বা নাই বা সংশ্লিষ্ট অভিযোগকাৰী/পক্ষৰ এজন বা ততোধিকৰ পৰা প্ৰাপ্ত হওক।

- অভিযোগটো অপমানজনক বা তুচ্ছ বা বিৰক্তিকৰ প্ৰকৃতিৰ;

- এনে দাবীৰ বাবে কোম্পানীৰ ওচৰত সীমাবদ্ধতা আইন, 1963-ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত সীমাবদ্ধতাৰ সময়সীমা শেষ হোৱাৰ পিছত অভিযোগ কৰা হৈছিল;

- অভিযোগকাৰীয়ে আঁচনিখনৰ 11 নং দফাত উল্লেখ কৰা ধৰণে সম্পূৰ্ণ তথ্য প্ৰদান নকৰে;

- অভিযোগকাৰীয়ে ব্যক্তিগতভাৱে বা অধিবক্তাৰ বাহিৰে আন কোনো অনুমোদিত প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল নকৰে (যদিহে অধিবক্তাজন ক্ষতিগ্ৰস্ত ব্যক্তি নহয়)।

আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ তেতিয়ালৈকে লোৱা নহ'ব যদিহে অভিযোগকাৰীয়ে আঁচনিৰ অধীনত অভিযোগ দিয়াৰ আগতে কোম্পানীক লিখিত অভিযোগ কৰা নাছিল আৰু

a) কোম্পানীয়ে হয় অভিযোগ সম্পূৰ্ণৰূপে বা আংশিকভাৱে নাকচ কৰিছে বা অভিযোগকাৰী উত্তৰত সন্তুষ্ট নহয় বা অভিযোগকাৰীয়ে কোম্পানীত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ ৩০ দিনৰ ভিতৰত কোনো উত্তৰ পোৱা নাছিল আৰু

b) অভিযোগকাৰীয়ে কোম্পানীটোৰ পৰা উত্তৰ পোৱাৰ এবছৰৰ ভিতৰত লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰিছে বা য'ত কোনো উত্তৰ পোৱা নাযায়, তেনেক্ষেত্ৰত অভিযোগৰ তাৰিখৰ পৰা এবছৰ আৰু ৩০ দিনৰ ভিতৰত অভিযোগ দাখিল কৰা হৈছে;

III. অভিযোগ দাখিল কৰাৰ পদ্ধতি

যদি কোম্পানীটোৰ পৰা কোনো উত্তৰ নাপায়; বা গ্ৰাহক কোম্পানীটোৰ উত্তৰত অসন্তুষ্ট হৈ থাকে, তেনেহ'লে এজন গ্ৰাহকে এমাহৰ অন্তত লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে। যিজন গ্ৰাহকৰ "অভিযোগৰ ভিত্তি" দফাত উল্লেখ কৰা যিকোনো এটা বা ততোধিক ভিত্তিত কোম্পানীটোৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ আছে, তেওঁ নিজেই বা তেওঁৰ কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে (অধিবক্তাৰ বাহিৰে), তেওঁ সেইগৰাকী লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে যাৰ কৰ্তৃত্বশীল পৰিসৰৰ ভিতৰত কোম্পানীটোৰ শাখা/পঞ্জীয়নভুক্ত কাৰ্যালয় অৱস্থিত।

a) অভিযোগ, যেতিয়া লিখিতভাৱে দিয়া হয়, তেতিয়া অভিযোগকাৰী বা তেওঁৰ কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিয়ে যথাযথভাৱে স্বাক্ষৰ কৰিব লাগিব আৰু যিমানদূৰ সম্ভৱ, 'পৰিশিষ্টত উল্লেখ কৰা ৰূপত বা পৰিস্থিতি অনুসৰি তাৰ নিকটতম ৰূপত হ'ব, য'ত স্পষ্টকৈ উল্লেখ কৰিব লাগিব:

   i) অভিযোগকাৰীৰ নাম আৰু ঠিকনা,

   ii) কোম্পানীটোৰ শাখা বা পঞ্জীয়নভুক্ত কাৰ্যালয়ৰ নাম আৰু ঠিকনা

   iii) অভিযোগৰ উদ্ভৱ হোৱা তথ্যসমূহ,

   iv) অভিযোগকাৰীৰ হোৱা ক্ষতিৰ প্ৰকৃতি আৰু পৰিমাণ, আৰু

   v) বিচৰা সাহায্য।

b) বৈদ্যুতিক মাধ্যমেৰে কৰা অভিযোগো লোকপালে গ্ৰহণ কৰিব আৰু তেনে অভিযোগৰ প্ৰিন্ট আউট লোকপালৰ ৰেকৰ্ডত লোৱা হ'ব।

c) লোকপালে এই আঁচনিৰ অধীনত উত্থাপন হোৱা সেই অভিযোগসমূহো বিচাৰ কৰিব যিবোৰ কেন্দ্ৰীয় চৰকাৰ বা ৰিজাৰ্ভ বেংক বা অন্যান্য বিত্তীয় নিয়ন্ত্ৰকসকলে লাভ কৰিছে আৰু নিষ্পত্তিৰ বাবে তেওঁলৈ প্ৰেৰণ কৰা হৈছে।"

যদিহে গ্ৰাহকে লোকপালৰ সিদ্ধান্তত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তেওঁ আপীল কৰ্তৃপক্ষ অৰ্থাৎ আৰ বি আইৰ ডেপুটি গৱৰ্ণৰৰ ওচৰত আবেদন কৰিব পাৰে।

টোকা: এইটো এটা বিকল্প বিবাদ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা আৰু গ্ৰাহকে যিকোনো পৰ্যায়তে প্ৰতিকাৰৰ বাবে অন্য যিকোনো ন্যায়ালয়/মঞ্চ/প্ৰাধিকৰণৰ কাষ চাপিব পাৰে।

আঁচনিখনৰ বিষয়ে অধিক জানিবৰ বাবে *www.rbi.org.in* চাওক

এনবিএফচিৰ লোকপালৰ নাম আৰু ঠিকনা:

ক্ৰমিক নং	কেন্দ্ৰ	এনবিএফচিৰ লোকপালৰ কাৰ্যালয়ৰ ঠিকনা	কাৰ্যক্ষেত্ৰ
1.	Chennai চেন্নাই	মাৰফৎ ৰিজাৰ্ভ বেংক অফ ইণ্ডিয়া ফৰ্ট গ্লেচিছ, চেন্নাই 600001 এছটিডি কোড: 044 ফোন নং: 25395964 ফেক্স নং: 25395488	তামিলনাডু, আন্দামান আৰু নিকোবৰ দ্বীপপুঞ্জ, কৰ্ণাটক, অন্ধ্ৰ প্ৰদেশ, তেলেংগানা, কেৰালা, কেন্দ্ৰীয় শাসিত অঞ্চল লক্ষদ্বীপ আৰু কেন্দ্ৰীয় শাসিত অঞ্চল পুডুচেৰী
2.	Mumbai মুম্বাই	মাৰফৎ ৰিজাৰ্ভ বেংক অফ ইণ্ডিয়া আৰ বি আই বাইকুল্লা কাৰ্যালয় ভৱন, মুম্বাই চেন্ট্ৰেল ৰে'ল ষ্টেছনৰ সন্মুখত, বাইকুল্লা, মুম্বাই-400008	মহাৰাষ্ট্ৰ, গোৱা, গুজৰাট, মধ্যপ্ৰদেশ, ছত্তিশগড়, কেন্দ্ৰীয় শাসিত অঞ্চল দাদৰা আৰু নগৰ হাভেলী, দমন আৰু ডিউ

3.	New Delhi নতুন দিল্লী	মাৰফৎ ৰিজার্ভ বেংক অফ ইণ্ডিয়া সংসদ মার্গ, নতুন দিল্লী–110001 এছটিডি কোড: 011 ফোন নং: 23724856 ফেক্স নং: 23725218-19	দিল্লী, উত্তৰ প্ৰদেশ, উত্তৰাখণ্ড, হাৰিয়ানা, পঞ্জাৱ, কেন্দ্ৰীয় শাসিত অঞ্চল চণ্ডীগড়, হিমাচল প্ৰদেশ, আৰু ৰাজস্থান তথা জম্মু-কাশ্মীৰ
4.	Kolkata কলকতা	মাৰফৎ ৰিজার্ভ বেংক অফ ইণ্ডিয়া **15**, নেতাজী সুভাষ ৰোড, কলকাতা **700 001** এছটিডি কোড: 033 ফোন নং: 22304982 ফেক্স নং: 22305899	পশ্চিম বংগ, ছিকিম, ওড়িশা, অসম, অৰুণাচল প্ৰদেশ, মণিপুৰ, মেঘালয়, মিজোৰাম, নগালেণ্ড, ত্ৰিপুৰা, বিহাৰ আৰু ঝাৰখণ্ড

কোম্পানীটোৰ মুখ্য নডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ সবিশেষ:

শ্ৰী ৰাজেশ আগৰৱাল

মুখ্য নডেল বিষয়া

Srei Infrastructure Finance Ltd,

Y-10, ব্লক-EP, ছেক্টৰ V, ছল্ট লেক চিটি, কলকাতা 700091

ফোন: 033-66394700 প্ৰসাৰ: 2622

E-mail:sifl.nodalofficer@srei.com

পৰিশিষ্ট

লোকপালৰ ওচৰত (দাখিল কৰিবলগীয়া) অভিযোগৰ প্ৰ–পত্ৰ

[আঁচনিৰ দফা 11(2)]

(অভিযোগকাৰীয়ে পূৰণ কৰিব)

সকলো স্থান বাধ্যতামূলক কেৱল অন্যথা উল্লেখ কৰা অংশ বাদ দি

প্ৰতি

লোকপাল মহোদয়া/মহোদয়

বিষয়: ____________________ (নিয়ন্ত্ৰিত প্ৰতিষ্ঠানৰ শাখা বা কাৰ্যালয়ৰ স্থান) ঠিকনাৰ ____________________ (নিয়ন্ত্ৰিত প্ৰতিষ্ঠানৰ নাম)–ৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ।

অভিযোগৰ সবিশেষ:

1. অভিযোগকাৰীৰ নাম ____________________

2. বয়স(বছৰ)____________________

3. লিংগ ____________________

4. অভিযোগকাৰীৰ সম্পূৰ্ণ ঠিকনা ____

____

____ পিন কোড ________________________

ফোন নং (যদি আছে) _______________________ মোবাইল নং ________________________________

ই–মেইল ____

5. ____ (নিয়ন্ত্ৰিত প্ৰতিষ্ঠানৰ শাখা বা কাৰ্যালয়ৰ নাম আৰু সম্পূৰ্ণ ঠিকনা)ৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ, পিন কোড ________________________

6. নিয়ন্ত্ৰিত প্ৰতিষ্ঠানৰ সৈতে কেনেধৰণৰ সম্পৰ্ক/একাউণ্ট নম্বৰ (যদি আছে)

   ____

7. লেনদেনৰ তাৰিখ আৰু বিৱৰণ, যদি উপলব্ধ

   ____

   (a) অভিযোগকাৰীয়ে ইতিমধ্যে নিয়ন্ত্ৰিত প্ৰতিষ্ঠানৰ ওচৰত কৰা অভিযোগৰ তাৰিখ (অনুগ্ৰহ কৰি অভিযোগৰ প্ৰতিলিপি সংলগ্ন কৰক) ____

   (b) অভিযোগকাৰীয়ে স ে ঁৰ াই দিবলৈ কোনো বাৰ্তা প্ৰেৰণ কৰিছিল নেকি? কৰিছিল/নাইকৰা (অনুগ্ৰহ কৰি সোঁৱৰাই দিয়াৰ প্ৰতিলিপি সংলগ্ন কৰক)
   ____

8. অনুগ্ৰহ কৰি সংশ্লিষ্ট স্থানত টিক কৰক (হয়/নহয়)

আপোনাৰ অভিযোগ:

(i)	বিচাৰাধীন/মধ্যস্থতাৰ অধীনত নেকি[1]?	হয়	নহয়
(ii)	এই বিষয়টো কোনো অধিবক্তাৰ জৰিয়তে উত্থাপন কৰা হয় নেকি, অৱশ্যে যেতিয়া অধিবক্তাজনেই ক্ষতিগ্ৰস্ত পক্ষ হয় সেয়া বাদ দি?	হয়	নহয়
(iii)	ইতিমধ্যে একে ভিত্তিৰ আধাৰত বিচাৰ কৰা হৈছে বা লোকপালৰ ওচৰত বিবেচনাধীন হৈ আছে?	হয়	নহয়
(iv)	এই অভিযোগ কোনো নিয়ন্ত্ৰিত প্ৰতিষ্ঠানৰ পৰিচালনা বা কাৰ্যবাহীৰ বিৰুদ্ধে সাধাৰণ অভিযোগৰ প্ৰকৃতিৰ নেকি?	হয়	নহয়
(v)	এয়া নিয়ন্ত্ৰিত প্ৰতিষ্ঠানসমূহৰ মাজত হোৱা বিবাদৰ বাবে নেকি?	হয়	নহয়
(vi)	ইয়াৰ সৈতে নিয়োগকৰ্তা-কৰ্মচাৰীৰ সম্পৰ্ক জড়িত নেকি?	হয়	নহয়

9. অভিযোগৰ বিষয়বস্তু

____

10. অভিযোগৰ বিৱৰণ:

(যদি পৰ্যাপ্ত ঠাইৰ অভাৱ তেন্তে কাগজত লিখি গাঁঠি দিয়ক)

____

____

____

____

11. অভিযোগ লাভ কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত নিয়ন্ত্ৰিত প্ৰতিষ্ঠানে কোনো উত্তৰ প্ৰদান কৰিছে নেকি?

(যদি হয়, তেন্তে উত্তৰৰ প্ৰতিলিপি সংলগ্ন কৰক)

12. লোকপালৰ পৰা বিচৰা সকাহ ____

_________________ (আপোনাৰ দাবীৰ সমৰ্থনত নথিপত্ৰৰ প্ৰমাণৰ প্ৰতিলিপি, যদি আছে, সংলগ্ন কৰক)

13. অভিযোগকাৰীয়ে ক্ষতিপূৰণৰ জৰিয়তে দাবী কৰা আৰ্থিক ক্ষতিৰ, যদি আছে, প্ৰকৃতি আৰু পৰিসৰ (অনুগ্ৰহ কৰি আঁচনিখনৰ 15 (4) আৰু 15 (5) দফা চাওক) ____ টকা

14. সংলগ্ন নথি–পত্ৰৰ তালিকা:

[1] যদি একে বিষয়ৰ সন্দৰ্ভত অভিযোগ যুক্তিৰ আধাৰত পূৰ্বৰে পৰা কোনো ন্যায়ালয়, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰী বা অন্য কোনো কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰত বিচাৰাধীন/বিচাৰ কৰা হৈ আছে, সেয়া লাগে এককভাৱে বা যৌথভাৱে হওক, তেন্তে অভিযোগ ন্যায়ালয়ত বিচাৰাধীন/মধ্যস্থতাৰ অধীন হয়।

ঘোষণা

(i) মই/আমি, ইয়াত অভিযোগকাৰীয়ে ঘোষণা কৰোঁ যে:

   a) ওপৰত দিয়া তথ্য সত্য আৰু শুদ্ধ; আৰু

   b) মই/আমি ওপৰত উল্লেখ কৰা আৰু ইয়াৰ সৈতে দাখিল কৰা কোনো তথ্য নথিপত্ৰত লুকুৱাই বা ভুলকৈ উপস্থাপন কৰা নাই।

(ii) আঁচনিখনৰ দফা 10 (2)ৰ বিধান অনুসৰি হিচাপ কৰা এবছৰৰ সময়সীমা শেষ হোৱাৰ আগতেই অভিযোগ দাখিল কৰা হয়।

আপোনাৰ বিশ্বাসী

(অভিযোগকাৰী/অনুমোদিত প্ৰতিনিধিৰ স্বাক্ষৰ)

কৰ্তৃত্ব

যদি অভিযোগকাৰীয়ে কোনো প্ৰতিনিধিক তেওঁৰ হৈ লোকপালৰ আগত হাজিৰ হ'বলৈ আৰু বক্তব্য ৰাখিবলৈ অনুমোদন দিব বিচাৰে, তেন্তে তলত দিয়া ঘোষণা দাখিল কৰিব লাগে:

মই/আমি _________________ ইয়াৰ দ্বাৰা শ্ৰী/শ্ৰীমতী ________________________________ ক মোৰ/আমাৰ অনুমোদিত প্ৰতিনিধিৰূপে মনোনীত কৰিছো যাৰ যোগাযোগৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ তলত দিয়া হৈছে:

সম্পূৰ্ণ ঠিকনা ____

____

____

____ পিন কোড _________________________

ফোন নং. ________________ মোবাইল নং. _____________ ই-মেইল ______________________

(অভিযোগকাৰীৰ স্বাক্ষৰ)