

SREI ইনফ্রাস্ট্রাকচার 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	26-07-2024
2.0			06.08.2025

This page has been intentionally left blank

বিষয়বস্তু

1.	ভূমিকা.....	4
2.	উদ্দেশ্য	4
3.	ন্যায্য অনুশীলন কোডের পরিধি	4
4.	কার্যকরী তারিখ	4
5.	পর্যালোচনা	4
6.	সংজ্ঞা	5
7.	SIFL ন্যায্য অনুশীলন কোড	5
I.	সুবিধা এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদনপত্র	5
II.	সুবিধা মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী	5
III.	বৈষম্যহীন নীতি	7
IV.	গ্রাহকের কাছ থেকে আদায়যোগ্য সুদের নিয়ন্ত্রণ এবং ঝুঁকির স্তরবিন্যাস	7
V.	ঋণ অ্যাকাউন্টের উপর জরিমানা দায়ের	8
VI.	সুবিধা বিতরণ এবং শর্তাবলীর পরিবর্তন	9
VII.	সাধারণ:	9
VIII.	অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা	10
IX.	ন্যায্য অনুশীলন কোডের ভাষা এবং যোগাযোগের ধরণ	12
ওম্বাডসম্যান (ন্যায্যপাল) পরিকল্পনা.....		12
I.	অভিযোগের ভিত্তি	12
II.	অভিযোগ রক্ষণাবেক্ষণ না করার কারণ	13
III.	অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি	14

1. ভূমিকা

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, ('মাস্টার ডাইরেক্টশনস') যা সময়ে সময়ে আপডেট করা হয়।

2. 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;
- অনুমোদন, বিতরণ এবং আদায় সম্পর্কিত 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।

3. ন্যায্য অনুশীলন কোডের পরিধি

এই নীতিটি কোম্পানি কর্তৃক সময়ে সময়ে খোলা হতে পারে এমন শাখা সহ সকল অফিসের জন্য প্রযোজ্য। এই নীতিটি সমস্ত কর্মচারীদের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য যাতে তাদের দায়িত্ব সম্পর্কে সচেতন করা যায়।

4. কার্যকরী তারিখ

এই ন্যায্য অনুশীলন কোডটি কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক 26 জুলাই, 2024 তারিখে বার্ষিক পর্যালোচনা সাপেক্ষে অনুমোদিত হয়েছিল। এই ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোডটি কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক 6 আগস্ট, 2025 তারিখে আরও পর্যালোচনা এবং অনুমোদিত হয়েছে এবং 6 জুন, 2025 থেকে প্রযোজ্য হবে।

5. পর্যালোচনা

নীতি অনুমোদনের তারিখ থেকে অথবা অনুমোদনের তারিখ থেকে এক বছর মেয়াদ শেষ হওয়ার পর পরবর্তী বোর্ড সভার তারিখ থেকে, যেটি পরে হবে, বার্ষিক ভিত্তিতে বোর্ড এই নীতি পর্যালোচনা করবে। তবে, সময় সময় RBI বা অন্যান্য নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ/সরকারি বিভাগ কর্তৃক নির্দেশিকা সংক্রান্ত পরিবর্তনের ভিত্তিতে, সংস্থা কর্তৃক প্রয়োজনীয় মনে হলে, স্বল্প সময় অন্তর

পর্যালোচনা এবং পরিবর্তন করা যেতে পারে। সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারদের মতামত এবং ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তার অনুমোদনের পর একটি আন্তঃঅফিস স্মারকের মাধ্যমে এই পরিবর্তনগুলি কার্যকর করা হবে। এই ধরনের সমস্ত পরিবর্তনের সারসংক্ষেপ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিচালনা পর্ষদের কাছে উপস্থাপন করা হবে।

6. 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।

এখানে ব্যবহৃত এবং সংজ্ঞায়িত নয় এমন অন্যান্য শব্দ এবং অভিব্যক্তি, যদি না প্রেক্ষাপটের অন্যথা প্রয়োজন হয়, তাহলে কোম্পানি কর্তৃক গ্রাহককে অনুমোদিত সুবিধা প্রদানের জন্য গ্রাহক কর্তৃক স্বাক্ষরিত / স্বাক্ষরিত হবে এবং সম্পাদিত প্রাসঙ্গিক চুক্তিতে যথাক্রমে তাদের অর্থ নির্ধারিত হবে।

7. SIFL ন্যায্য অনুশীলন কোড

I. সুবিধা এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদনপত্র:

- a) ঋণ আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন শর্তাবলী অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে। উপরন্তু, ঋণ আবেদনপত্রে ফর্মের সাথে জমা দিতে প্রয়োজনীয় নথিপত্রগুলি উল্লেখ করতে হবে।
- b) যে গ্রাহক কোম্পানির কাছ থেকে সুবিধা গ্রহণে আগ্রহ প্রকাশ করেছেন, তাদের আবেদনপত্র পূরণ করে কোম্পানিতে জমা দিতে হবে।

এইভাবে প্রাপ্ত আবেদনপত্র জমা দেওয়ার সাথে সাথেই কোম্পানি কর্তৃক স্বীকৃত হবে। সমস্ত প্রয়োজনীয় নথিপত্র এবং তথ্য প্রাপ্তির সাপেক্ষে, আবেদনপত্র প্রাপ্তির তারিখ থেকে 60 দিনের মধ্যে আবেদনটি নিষ্পত্তি করা হবে।

কোম্পানি গ্রাহকের ঋণের যোগ্যতা যাচাই করবে এবং নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে প্রস্তাবটি মূল্যায়ন করবে এবং একটি অনুমোদন পত্র জারি করে সুবিধা প্রদান করবে।
- c) ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ ইংরেজিতে এবং আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতার দ্বারা নির্দেশিত পছন্দের স্থানীয় ভাষায় হবে।

II. সুবিধা মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী:

- a) কোম্পানি গ্রাহককে লিখিতভাবে ইংরেজিতে এবং ঋণগ্রহীতার আবেদনপত্রে উল্লেখিত পছন্দের স্থানীয় ভাষায় নিম্নলিখিত বিবরণ সম্বলিত অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে জানাবে:

1. মঞ্জুর করা পরিমাণ
 2. সুবিধা প্রদানের জন্য জমা দিতে হবে এমন নথিপত্র
 3. বার্ষিক সুদের হার
 4. প্রদত্ত নিরাপত্তার বিবরণ
 5. ঋণের মেয়াদ
 6. কিস্তির বিবরণ
 7. পেনাল চার্জ
 8. জামিনদার এবং সহ-আবেদনকারী কর্তৃক সম্পাদনযোগ্য নথির তালিকা
 9. প্রয়োজনীয় অন্যান্য শর্তাবলী।
- b) গ্রাহক এবং জামিনদার, অনুমোদনের শর্তাবলী গ্রহণের পর, অনুমোদনের চিহ্ন হিসেবে তাদের দ্বারা যথাযথভাবে স্বীকৃত অনুমোদন পত্রের একটি অনুলিপি কোম্পানিকে ফেরত দেবেন।
- c) যদি গ্রাহক ইংরেজি এবং/ অথবা আবেদনপত্রে উল্লিখিত পছন্দের কোনও স্থানীয় ভাষা না বোঝেন, তাহলে এই ধরনের চুক্তি/ নথিতে স্বাক্ষর করার আগে গ্রাহককে অনুমোদন পত্র/ মূল তথ্য বিবৃতি/ চুক্তিতে উল্লিখিত সমস্ত পরামিতি অনুবাদক/ কর্মচারীর দ্বারা তার বোধগম্য ভাষায় ব্যাখ্যা করতে হবে। অনুবাদক/ কর্মচারী একটি অঙ্গীকারপত্রেও স্বাক্ষর করবেন যে তারা গ্রাহককে অনুমোদন পত্র/ মূল তথ্য বিবৃতি/ চুক্তিতে উল্লিখিত সমস্ত পরামিতি ব্যাখ্যা করেছেন।
- d) কোম্পানি ঋণ পরিশোধে বিলম্বের জন্য শাস্তিমূলক চার্জগুলি অনুমোদন পত্র / মূল তথ্য বিবৃতি / চুক্তিতে, মোটা অঙ্করে উল্লেখ করবে। কোম্পানি সুবিধা চুক্তির একটি অনুলিপি এবং সবকটির একটি করে অনুলিপি প্রদান করবে।
- e) গ্রাহকদের কাছে সুবিধা বিতরণের পরে, সুবিধা চুক্তিতে উদ্ধৃত আবরণ, যদি কিছু থাকে।
- f) 50 লক্ষ টাকা পর্যন্ত অনুমোদনের পরিমাণের সাথে সহ-দায়বদ্ধ (দায়বদ্ধ) বা ছাড়াই ব্যক্তি এবং MSEগুলিকে সমস্ত ফ্লোটিং রেটে ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে প্রদত্ত সমস্ত ঋণের জন্য, SIFL কোনও ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট চার্জ আরোপ করবে না, ঋণের ফোরক্লোজার/প্রি-পেমেন্টের জন্য ব্যবহৃত তহবিলের উৎস নির্বিশেষে, আংশিক বা সম্পূর্ণ, এবং কোনও ন্যূনতম লক-ইন পিরিয়ড ছাড়াই।
- g) দ্বৈত বা বিশেষ হারের ক্ষেত্রে (স্থির এবং ভাসমান হারের সংমিশ্রণ) ফোরক্লোজার চার্জ / অগ্রিম পরিশোধের প্রযোজ্যতা নির্ভর করবে ফোরক্লোজার / অগ্রিম পরিশোধের সময় ঋণটি ফ্লোটিং হারে আছে কিনা তার উপর।
- h) উপরে দফা নং (e) এবং (f) তে উল্লেখিত ব্যতীত, প্রি-পেমেন্ট চার্জ, যদি থাকে, SIFL-এর অনুমোদিত চার্জের সময়সূচী অনুসারে হবে। তবে, মেয়াদী ঋণের ক্ষেত্রে, SIFL কর্তৃক প্রি-পেমেন্ট চার্জ, যদি ধার্য করা হয়, তাহলে তা

প্রিপেইড পরিমাণের উপর ভিত্তি করে হবে। নগদ ক্রেডিট/ওভারড্রাফ্ট সুবিধার ক্ষেত্রে, নির্ধারিত তারিখের আগে সুবিধা বন্ধ করার ক্ষেত্রে প্রি-পেমেন্ট চার্জ অনুমোদিত সীমার বেশি না হওয়া পরিমাণের উপর ধার্য করা হবে।

- i) নগদ ঋণ/ওভারড্রাফ্ট সুবিধার ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতা যদি ঋণ চুক্তিতে নির্ধারিত সময়ের আগে সুবিধাটি পুনর্নবীকরণ না করার ইচ্ছা কোম্পানিকে অবহিত করেন, তবে কোনও প্রি-পেমেন্ট চার্জ প্রযোজ্য হবে না, তবে শর্ত থাকে যে সুবিধাটি নির্ধারিত তারিখে বন্ধ হয়ে যায়।
- j) SIFL অনুমোদন পত্র, KFS এবং ঋণ চুক্তিতে ফোরক্লোজার / প্রি-পেমেন্ট চার্জ প্রযোজ্য বা অন্যথায় প্রকাশ করবে।
- k) SIFL ঋণের ফোরক্লোজার/পূর্ব-পরিশোধের সময়, যা SIFL পূর্বে মওকুফ করেছিল, SIFL পূর্ববর্তীভাবে কোনও চার্জ/ফি আরোপ করবে না।
- l) SIFL কোনও চার্জ আরোপ করবে না যেখানে তার নির্দেশে প্রি-পেমেন্ট কার্যকর করা হয়।
- m) SIFL কোনও ফোরক্লোজার/প্রি-পেমেন্ট চার্জ ধার্য করবে না যা অনুমোদন পত্র, KFS এবং ঋণ চুক্তিতে প্রকাশ করা হয়নি।
- n) ন্যাশনাল পেমেন্টস কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া (NPCI) থেকে NACH সুবিধা পাওয়া যায় এমন স্থানে কোম্পানি PDC/EMI চেক গ্রহণ করবে না। যেসব স্থানে NACH সুবিধা পাওয়া যায় না, সেখানে কোম্পানি CTS-2010 স্ট্যান্ডার্ড ফর্ম্যাট মেনে চেক গ্রহণ করবে। তবে অনুমোদনের শর্তাবলীর উপর নির্ভর করে কোম্পানি সকল স্থানে নিরাপত্তা PDC গ্রহণ করতে পারে।

III. বৈষম্যহীন নীতি

কোম্পানি লিঙ্গ, বর্ণ, জাতি বা ধর্মের ভিত্তিতে গ্রাহকদের মধ্যে বৈষম্য করবে না।

IV. গ্রাহকের কাছ থেকে আদায়যোগ্য সুদের নিয়ন্ত্রণ এবং ঝুঁকির স্তরবিন্যাস:

- a) কোম্পানিটি নিম্নলিখিত পরামিতিগুলির উপর ভিত্তি করে সুদের হার নির্ধারণের জন্য মানদণ্ড নির্ধারণ করেছে:
 - i. ঋণের মানযুক্ত গড় খরচ
 - ii. প্রশাসনিক ও স্থাপনা খরচ
 - iii. ঝুঁকির খরচ
 - iv. মূলধনের খরচ
 - v. লাভ মার্জিন
- b) প্রতিটি সুবিধা অ্যাকাউন্টে প্রযোজ্য সুদের হার এবং সুবিধা প্রদানের সিদ্ধান্ত কেস থেকে কেসের ভিত্তিতে মূল্যায়ন করা

হয়, যা একাধিক পরামিতি যেমন অর্থায়ন করা সম্পদের ধরণ, গ্রাহকের প্রোফাইল এবং পরিশোধের ক্ষমতা, গ্রাহকের অন্যান্য আর্থিক প্রতিশ্রুতি, অতীত পরিশোধের ট্র্যাক রেকর্ড (যদি থাকে), অন্তর্নিহিত সম্পদ দ্বারা প্রতিনিধিত্ব করা সুবিধার জন্য সুরক্ষা, ঋণের মূল্য অনুপাত, অর্থপ্রদানের পদ্ধতি, সুবিধার মেয়াদ, গ্রাহকের ভূগোল (অবস্থান), সম্পদের শেষ ব্যবহার ইত্যাদির উপর ভিত্তি করে। গ্রাহকদের মতামত এবং কোম্পানির কর্মকর্তাদের মাঠ পরিদর্শনের ভিত্তিতে এই ধরনের তথ্য সংগ্রহ করা হয়।

- c) SIFL তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনা করে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে এবং ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার, ঝুঁকির স্তর নির্ধারণের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য বিভিন্ন হারে সুদের হার নির্ধারণের যুক্তি ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহককে আবেদনপত্রে প্রকাশ করতে হবে এবং অনুমোদন পত্রে স্পষ্টভাবে জানাতে হবে।
- d) পরিস্থিতির প্রয়োজন অনুসারে সুদের হার পরিবর্তন সাপেক্ষে এবং কেস থেকে কেসের ভিত্তিতে কোম্পানির বিবেচনার উপর নির্ভর করে। সমস্ত ভাসমান সুদের হার Srei বেঞ্চমার্ক রেটের সাথে সংযুক্ত করা হবে এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি সহ কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে। সুদের হারে কোনও পরিবর্তন হলেই এটি আপডেট করা হবে।
- e) গ্রাহকের কাছ থেকে যে সুদের হার ধার্য করা হবে তা বার্ষিক আকারে উল্লেখ করতে হবে।
- f) গ্রাহককে তহবিল প্রকৃত বিতরণের তারিখ থেকে SIFL কর্তৃক সুদ ধার্য করা হবে।
- g) মাসব্যাপী সুবিধা প্রদান বা পরিশোধের ক্ষেত্রে, SIFL কেবলমাত্র সেই সময়ের জন্য সুদ চার্জ করবে যে সময়ের জন্য সুবিধাটি বকেয়া ছিল।
- h) শুধুমাত্র বকেয়া সুবিধার উপর সুদ ধার্য করা হবে।

V. ঋণ অ্যাকাউন্টের উপর জরিমানা দায়ের

- a) ঋণ সুবিধা মঞ্জুর করা হয়েছিল এমন শর্তাবলী পালন না করার জন্য/ ঋণগ্রহীতার ঋণ খেলাপির ক্ষেত্রে জরিমানা ধার্য করা হলে তা 'জরিমানা চার্জ' হিসেবে গণ্য হবে এবং অগ্রিমের উপর ধার্য সুদের হারের সাথে যোগ করা 'জরিমানা সুদ' আকারে ধার্য করা হবে না। জরিমানা ধার্যের কোনও মূলধনীকরণ থাকবে 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 যুক্ত করবে না এবং প্রধান নির্দেশিকায় উল্লিখিত ন্যায্য অনুশীলন নির্দেশিকাগুলি অক্ষরে অক্ষরে মেনে চলা 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 ঋণ চুক্তি এবং মূল তথ্য বিবৃতিতে (KFS) গ্রাহকদের কাছে জরিমানা চার্জের পরিমাণ এবং কারণ স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে, পাশাপাশি কোম্পানির ওয়েবসাইটে সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জের অধীনে প্রদর্শিত হবে।
- f) যখনই ঋণগ্রহীতাদের ঋণের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য স্মারক পাঠানো হবে, তখন প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জ সম্পর্কে অবহিত করা হবে। অধিকন্তু, শাস্তিমূলক চার্জ আরোপের যেকোনো উদাহরণ এবং তার কারণও অবহিত করা হবে।

VI. সুবিধা বিতরণ এবং শর্তাবলীর পরিবর্তন:

- a) ঋণ বিতরণের সময়সূচী, সুদের হারের পরিবর্তন, মেয়াদ, সমস্ত চার্জ/ ফি, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদির মতো শর্তাবলীতে যেকোনো পরিবর্তন গ্রাহককে ইংরেজিতে লিখিতভাবে এবং আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতার দ্বারা নির্দেশিত পছন্দের স্থানীয় ভাষায় জানানো হবে।
- b) সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যতার উপর প্রভাব ফেলবে।
- c) অর্থ প্রদান বা কার্য সম্পাদন প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত সুবিধা চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হতে হবে।

VII. 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 (সমক্ষ সেলস প্রতিনিধি) /DMA (সরাসরি মার্কেটিং প্রতিনিধি) / 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 চলবে। 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. SIFL 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) 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 দেবে।
 - e) ঋণগ্রহীতা, সহ-ঋণগ্রহীতা এবং জামিনদারের কাছ থেকে প্রাপ্ত সমস্ত সিকিউরিটিজ, যার মধ্যে মূল সম্পত্তির নথি, মালিকানা দলিল, চালানের কপি ইত্যাদি প্রযোজ্য, যা SIFL তার ঋণ সুবিধার জন্য ধারণ করতে পারে, ঋণগ্রহীতার সমস্ত পাওনা পরিশোধ / নিষ্পত্তির পরে ঋণগ্রহীতা / ঋণগ্রহীতার আইনী উত্তরাধিকারীদের (যেমন প্রযোজ্য) কাছে ফেরত দেওয়া হবে।
 - f) 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।

VIII. গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা:

কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত অভিযোগ এবং/অথবা বিরোধের নিষ্পত্তি নিশ্চিত করার জন্য নিম্নলিখিত

ব্যবস্থা স্থাপন করা হয়েছে:

- a) গ্রাহক নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে কোম্পানির কাছে তার প্রশ্ন / অনুরোধ / অভিযোগ নিবন্ধন করতে পারেন:
- i. অফিস চলাকালীন কোম্পানির ল্যান্ড লাইন নম্বর
 - ii. ইমেইল আইডি: sifl.customercare@srei.com
 - iii. জোনাল/আঞ্চলিক/শাখা কার্যালয়ে ওয়াক-ইন
- b) স্তর 1: এই প্রশ্ন / অনুরোধ / অভিযোগগুলি আমাদের গ্রাহক পরিষেবা বিভাগ গ্রহণ করবে, যারা পরবর্তীতে পরিষেবা অনুরোধ / অভিযোগ ট্র্যাকিং সিস্টেমে এটি রেকর্ড করবে। এই প্রশ্ন / অনুরোধ / অভিযোগগুলি সমাধানের জন্য সংশ্লিষ্ট স্থানে এবং কার্যাবলীতে প্রেরণ করা হবে।
- কোম্পানি 15 কার্যদিবসের মধ্যে প্রশ্ন / অনুরোধ / অভিযোগের উত্তর দেবে।
- c) লেভেল 2: গ্রাহক যদি প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন অথবা লেভেল 1-এ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কোনও প্রতিক্রিয়া না পান, তাহলে গ্রাহক www.srei.com ওয়েবসাইটে প্রদত্ত অনলাইন লিঙ্কের মাধ্যমে "অভিযোগ প্রতিকার সেল"-এ লিখতে পারেন অথবা অভিযোগ প্রতিকার সেল, শ্রেই ইনফ্রাস্ট্রাকচার ফাইন্যান্স লিমিটেড, ওয়াই 10, ব্লক EP, সেক্টর V, সল্ট লেক, কলকাতা 700091-এ চিঠিটি পাঠাতে পারেন। কোম্পানি 8 কার্যদিবসের মধ্যে প্রশ্ন / অনুরোধ / অভিযোগের উত্তর দেবে।
- d) স্তর 3: যদি গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার সেল কর্তৃক প্রদত্ত সমাধানে এখনও সন্তুষ্ট না হন অথবা স্তর 2-এ নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কোনও প্রতিক্রিয়া না পান, তাহলে গ্রাহক নীচের ঠিকানায় লিখিতভাবে প্রধান নোডাল অফিসারের কাছে আরও অভিযোগ জানাতে পারেন।

মিঃ রাজেশ আগরওয়াল

মুখ্য নোডাল অফিসার

Srei ইনফ্রাস্ট্রাকচার ফাইন্যান্স লিমিটেড

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

ফোন: 033-66394700, এক্সটেনশন: 2622

ই-মেইল: sifl.nodalofficer@srei.com

মুখ্য নোডাল অফিসার 7 কার্যদিবসের মধ্যে উত্তর দেবেন।

ন্যায্য অনুশীলন কোডের সম্মতি এবং গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার সেল/মুখ্য নোডাল অফিসারের কার্যকারিতা সময়ে সময়ে ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা, CEO দ্বারা পর্যালোচনা করা হবে।

যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধের নিষ্পত্তি না হয়, তাহলে গ্রাহক RBI CMS পোর্টালে অভিযোগ দায়ের করতে 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 ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া,

15, নেতাজি সুভাষ রোড, কলকাতা -700001, ভারত।

টেলিফোন: +91 3322312121, ফ্যাক্স: +913322309589.

IX. ন্যায্য অনুশীলন কোডের ভাষা এবং যোগাযোগের ধরণ

এই ন্যায্য অনুশীলন কোডটি ইংরেজিতে এবং ঋণগ্রহীতা চাইলে আবেদনপত্রে উল্লেখিত পছন্দের স্থানীয় ভাষায় ঋণগ্রহীতাকে ব্যাখ্যা করা হবে। বিভিন্ন সেক্টরহোল্ডারদের তথ্যের জন্য এই ন্যায্য অনুশীলন কোডটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।

ওম্বডসম্যান (ন্যায্যপাল) পরিকল্পনা

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 সাশ্রয়ী 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, ভুল বা ত্রুটির কারণে ক্ষতিগ্রস্ত যেকোনো গ্রাহক, যার ফলে সম্মত শর্তাবলী অনুসারে পরিষেবায় ঘাটতি দেখা দেয়, তিনি ব্যক্তিগতভাবে বা প্রকল্পে সংজ্ঞায়িত অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

II. অভিযোগ রক্ষণাবেক্ষণ না করার কারণ:

এই প্রকল্পের অধীনে পরিষেবার অভাবের জন্য কোনও অভিযোগ দায়ের করা হবে না, যার সাথে সম্পর্কিত বিষয়গুলি হল

- কোম্পানির বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
- আউটসোর্সিং চুক্তি সম্পর্কিত বিতর্কেতা 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;
- ন্যায়পালের কাছে সরাসরি অভিযোগ করা হয়নি এমন 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 উল্লেখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেন না;
- অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে বা আইনজীবী ছাড়া অন্য কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করেননি (যদি না আইনজীবী সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি হন)।

এই প্রকল্পের অধীনে কোনও অভিযোগ মিথ্যা প্রমাণিত হবে না যদি না অভিযোগকারী, প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ করার আগে, কোম্পানির কাছে লিখিত অভিযোগ করে থাকেন এবং

- a) কোম্পানি অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করেছে অথবা অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নন অথবা অভিযোগকারী কোম্পানির কাছে অভিযোগ দায়ের করার 30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর পাননি এবং
- b) অভিযোগকারী কোম্পানির কাছ থেকে উত্তর পাওয়ার এক বছরের মধ্যে ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ করেছে অথবা যেখানে কোনও উত্তর পাওয়া যায়নি, অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর 30 দিনের মধ্যে;

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 ন্যায়পাল দ্বারা গ্রহণ করা হবে এবং এই ধরনের অভিযোগের একটি প্রিন্টআউট ন্যায়পালের রেকর্ডে নেওয়া হবে।
- c) ন্যায়পাল 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 ন্যায়পালের 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 ন্যায়পালের নাম এবং ঠিকানা:

ক্রম নং	কেন্দ্র	NBFC ন্যায়পাল 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 মুখ্য নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ:

মিঃ রাজেশ আগরওয়াল

মুখ্য নোডাল অফিসার

Srei ইনফ্রাস্ট্রাকচার ফাইন্যান্স লিমিটেড

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

ফোন: 033-66394700, এক্সটেনশন: 2622

ই-মেইল: sifl.nodalofficer@srei.com

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 অনুস্মারক পাঠানো হয়েছে কিনা? হ্যাঁ/না (অনুগ্রহ করে অনুস্মারকের 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 সংশ্লিষ্ট 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 (দেয়া 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 ন্যায়পালের 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)