



ফেয়ার প্রাকটিস কোড এর লক্ষ্য হল সমস্ত স্টেক হোল্ডার, বিশেষত কাস্টমারদের, জন্য বরাদ্দকৃত অর্থনৈতিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির কোম্পানীর সাপেক্ষে কার্যকরী পরিদর্শনের অভ্যাস। এই ফেয়ার প্রাকটিস কোড ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা 26 মার্চ 2012 “-য় প্রকাশিত তফেয়ার প্রাকটিস কোড ফর NBFCs” এবং সংশ্লিষ্ট নতুন আপডেট অনুযায়ী সংশোধিত।

ফেয়ার প্রাকটিস কোডের উদ্দেশ্য-

এই কোডটি গঠন করা হয়েছেঃ

- কাস্টমারদের সঙ্গে সমন্বয় সাধন ও গুণমাণ নির্ধারণ করে সুন্দর, স্বচ্ছ এবং আস্থাশীল অভ্যাস গড়ে তোলা;
- কাস্টমারদের সাথে কোম্পানীর সম্পর্কের ক্ষেত্রের স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা;
- অগ্রিম পুনরুদ্ধারের মত বিষয়গুলির ক্ষেত্রে আইনি নিয়ম-কানুনগুলির প্রতি সমর্থন নিশ্চিত করা।
- কোম্পানী দ্বারা বরাদ্দকৃত পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে কাস্টমারদের যুক্তিগ্রাহ্য প্রত্যাশার বিষয়টিকে আরও ভালো বোঝাপড়ার পর্যায়ে উন্নীত করা
- প্রতিযোগিতার মধ্যে দিয়ে আরও উন্নত মানের প্রতি লক্ষ্য ও বাজারের সেই চালিকা শক্তির সাথে নিজেকে যুক্ত করা।
- কাস্টমারদের অভিযোগ পরিতুষ্টির জন্য পদ্ধতিগত উন্নয়ন।

সংজ্ঞা

- a) “সুবিধা”র অর্থ হল, সমস্ত ধরণের অর্থনৈতিক বিষয় এবং কোম্পানীর নির্দিষ্ট সময়ান্তরে নিয়ন্ত্রিত বিভিন্ন ধরণের অর্থনৈতিক প্রকল্প ও নীতির অন্তর্গত মূলধন প্রদানকারী বিষয়সমূহ যেমন ঋণ, দীর্ঘমেয়াদী ফিন্যান্স লীজ এবং অপারেটিং লীজ প্রভৃতি বিষয়গুলি।
- b) “কাস্টমার” শব্দের যারা অন্তর্গত তারা হলেন ঋণ গ্রহণকারী, লীজ গ্রহণকারী এবং যিনি ভাড়া নিয়েছেন।

SEFPL ফেয়ার প্রাকটিসেস কোর্স

1) সুবিধাগুলির জন্য আবেদন এবং পরবর্তী প্রক্রিয়াকরণঃ

- a) কাস্টমার যারা কোম্পানীর সুবিধাগুলি গ্রহণের জন্য সুস্পষ্ট আগ্রহ দেখিয়েছেন তাদের সুবিধা আবেদনপত্র সম্পূর্ণভাবে পূরণ করে কোম্পানীর নিকটতম অফিসে জমা দিতে হবে।
- b) আবেদন পত্রটি, জমা দেওয়ার সাথে সাথে কোম্পানী আপনাকে তাঁর প্রাপ্তিস্বীকার জানাবে এবং সেটি মঞ্জুর করার জন্য পরবর্তী প্রক্রিয়া শুরু করবে। জমা দেওয়া সমস্ত ডকুমেন্ট ও তথ্যাবলী কোম্পানী স্বাধীনভাবে বিবেচনা করে দেখবে এবং তা যাচাই করে ত্রুটির যোগ্যতা বিবেচনা করে প্রস্তাবটির মূল্যায়ন সম্পন্ন করবে এবং আবেদনপত্র গ্রহণের 21 দিনের মধ্যে একটি মঞ্জুরীপত্র ইস্যু করবে, যদি কাস্টমারদের সাথে কোম্পানীর কোনও যোগাযোগ সাধিত না হয়, সেক্ষেত্রে ধরে নিতে হবে আবেদনপত্রটি বাতিল হিসেবে গন্য হয়েছে। কোনও বাতিল আবেদন পত্রের ক্ষেত্রে কোম্পানী কোনরকম যোগাযোগ করে না।
- c) বিভিন্ন ভাষায় লেখা অথবা কাস্টমার বুঝতে পারে এমন ভাষায় লেখা/মঞ্জুর হওয়া পত্র সমস্ত কাস্টমারকে প্রদান করতে হবে। যাদের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট সুবিধাটি নির্দিষ্ট সময়ের ব্যবধানে মঞ্জুর হয়েছে।

2. সুবিধাগুলি এবং প্রযোজ্য শর্তাবলীঃ



- a) কোম্পানী তার ক্রেতা সাধারণকে বিভিন্ন দেশীয় ভাষায় অথবা ক্রেতা বুঝতে পারে এমন ভাষায় লিখিত আকারে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি জানাবেঃ
 - i. মূলধন যোগান,
 - ii. সুবিধাগুলি প্রদান করার জন্য প্রদেয় প্রমাণপত্রগুলি,
 - iii. সুদের হার,
 - iv. বন্ধকের জন্য দেওয়া বিষয়গুলির বিস্তারিত বিবরণ,
 - v. পরিশোধ সূচির তালিকা,
 - vi. দণ্ডনীয় সুদ অথবা দেরিতে পরিশোধ করার জরিমানা,
 - vii. প্রদানের জন্য গ্যারেন্টার এবং সহ আবেদনকারীর প্রদেয় প্রমাণপত্রগুলি।
 - viii. অন্যান্য শর্তাবলী প্রয়োজনানুসারে
- b) প্রদান/মঞ্জুরপত্রের কপি আপনাকে গ্রহণ করতেই হবে। কাস্টমার বা ক্রেতা সেই পত্রের প্রাপ্তি স্বীকার করে তার এক কপি কোম্পানীকে পাঠিয়ে দিতে হবে।
- c) এগ্রিমেন্ট/অন্যান্য প্রমাণপত্রগুলি যদি দেশীয় ভাষা ছাড়া অন্য ভাষায় লেখা থাকে, সেক্ষেত্রে ক্রেতা তাতে স্বাক্ষর করার পূর্বে একজন অনুবাদক তাঁকে তিনি যে দেশীয় ভাষা বুঝতে পারেন সেই ভাষায় শর্তাবলীগুলি ব্যাখ্যা করে বুঝিয়ে দেবেন। অনুবাদক এই মর্মে স্বাক্ষর করবেন যে, তিনি ক্রেতাকে এগ্রিমেন্টের সমস্ত শর্তাবলী বুঝিয়ে দিয়েছেন।
- d) সুবিধাগুলি লেখা এগ্রিমেন্ট কপিতে দেরিতে পরিশোধ করার জন্য দণ্ডনীয় সুদ-এর পরিমাণ কোম্পানীকে বড় বড় অক্ষরে লিখে রাখতে হবে।
- e) সুবিধা প্রদান সম্পন্ন হয়ে যাবার পর কোম্পানীকে সুবিধা এগ্রিমেন্টের সাথে প্রত্যাশিত সুবিধাগুলির একটি কপি ক্রেতাকে প্রদান করতে হবে।
- f) ব্যক্তিগত ঋণ গ্রহণকারীকে যার ক্ষেত্রে ফ্লোটিং রেটে ঋণ মঞ্জুর হয়েছে, সেক্ষেত্রে কোম্পানী কোনও ফোর্সক্লোজার চার্জ/প্রিপেমেন্ট জরিমানা ধার্য করতে পারবে না।

3. সুবিধা প্রদান ও শর্তাবলীর পরিবর্তনঃ

- a) শর্তাবলীর যে কোনও ধরনের পরিবর্তন, যেমন সুদের হার সমস্ত চার্জ বা মূল্য ইত্যাদি বিষয়গুলি ক্রেতাকে তার তাঁর দেশীয় ভাষায় অথবা যে ভাষা তিনি বোঝেন সেই ভাষায় লিখিত আকারে জানাতে হবে।
- b) সুবিধা প্রদান এগ্রিমেন্টের সাথে সংগতি রেখে পরিশোধ সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করিয়ে দেওয়া বা ত্বরান্বিত করার বিষয়গুলি করতে হবে।
- c) কোম্পানী সমস্ত সিকিউরিটির ছাড়পত্র তখনই দেবে যখন সে দেখবে যে প্রদেয় সুবিধাগুলি সংক্রান্ত সমস্ত বকেয়া পরিশোধ করা হয়ে গেছে। কোম্পানীর কোনও বৈধ আধিকার বা পূর্ব স্বত্ত্ব কাস্টমারের বিপক্ষে যেতে পারে। যদি এরকম ধরনের কোনও অধিকার থেকে থাকে, সেক্ষেত্রে কাস্টমারকে বকেয়া দাবির পূর্ণাঙ্গ বিবরণ নোটিশ পাঠানো হবে, নোটিশে এটাও জানানো হবে যে, কোম্পানী কোন শর্তে এখনও সিকিউরিটিগুলি জমা রেখেছে।

4. সাধারণঃ



- a) কোম্পানী কাস্টমারদের সুবিধা প্রদান সংক্রান্ত লিখিত এগ্রিমেন্টের বিষয়গুলি ছাড়া অন্যান্য বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে নিজেকে নিবৃত্ত রাখবে, (যদি না নতুন কোনও তথ্য যা কিনা পূর্বে কাস্টমারকে জানানো হয়নি।)
- b) যদি কাস্টমারের কাছ থেকে তার বরোয়াল অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফার করার জন্য কোনও আবেদন জমা পড়ে সেক্ষেত্রে কোম্পানীর মতামত বা যদি কোনও আপত্তি থাকে তবে তা আবেদন পত্র জমা পড়ার 21 দিনের মধ্যে লিখিত আকারে জানাতে হবে। এই ধরনের ট্রান্সফার যেন অবশ্যই চুক্তির শর্ত ও আইনি বিষয়গুলির সাথে সমন্বয় সাধন করে স্বচ্ছতার সাথে করা হয়।
- b) বকেয়া পরিশোধের ক্ষেত্রে, যা কিনা বছরভর ধরে চলা পলিসির সাথে সংগতি পূর্ণ, সেক্ষেত্রে কোম্পানী যেন কাস্টমারের প্রতি অযথা হয়রানির পথ অবলম্বন না করে। কোম্পানীর কর্মচারীরা যেন কাস্টমারের সাথে ব্যবহারের ক্ষেত্রে (যার মধ্য কাস্টমারের সাথে রক্ষণাবে ব্যবহারের বিষয়টিও অন্তর্ভুক্ত) পেশাদারিত্বের বিষয়ে যথেষ্ট প্রশিক্ষিত হয়। কোনও এজেন্সি যাকে এই ধরনের কাজ আউট-সোর্সিং এর জন্য নিয়োজিত করা হয়, সেই সব এজেন্সিগুলিকে অবশ্যই কোম্পানীর নির্দিষ্ট সময়ান্তরে ঘোষিত নীতির বিষয়ে অবগত হয়ে বাছাই তালিকায় অন্তর্ভুক্ত হতে হবে।
- c) কাস্টমারের সাথে চুক্তি/সুবিধাগুলির এগ্রিমেন্টে অবশ্যই পুনরধিকারের ধারাটি RBI সার্কুলার নং. RBI/2008-09/454 DNBS (PD) CC. No.139/03.10.001/2008-09 তারিখ 24 এপ্রিল 2009-এর সাথে উল্লেখ থাকতে হবে।

5. অভিযোগ প্রতিবিধান পদ্ধতিঃ

কোম্পানী কর্মচারীদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভিত অভিযোগ এবং/অথবা বিতর্কিত বিষয়গুলির ক্ষেত্রে প্রতিবিধান নিশ্চিত করার ক্ষেত্রে কোম্পানী নিম্নলিখিত পদ্ধতিগুলি বলবৎ রয়েছেঃ

- a) কাস্টমারের অভিযোগ রেকর্ড করার জন্য একটি টোল ফ্রী নম্বর (1800-266-7734) প্রবর্তন করা হয়েছে, এবং তা কাস্টমারকেও জানানো হয়েছে
- b) একটি পৃথক ইমেল (sefpl@srei.com) প্রস্তুত করা হয়েছে, যেখানে কাস্টমার ইমেল মারফত তার অভিযোগ জানাতে পারেন।
- c) আপনার অভিযোগ বা নালিশ, জিজ্ঞাসা/অনুরোধ অনলাইনে আমাদের ওয়েবসাইট www.srei.com এও জানানো যাবে।
- d) কাস্টমাররা ব্যক্তিগতভাবে আমাদের শাখা/আঞ্চলিক অফিস/প্রধান কার্যালয়ে এসেও অভিযোগ জানাতে পারেন।
- e) এই অভিযোগগুলি কলকাতায় আমাদের প্রধান কার্যালয়ের কাস্টমার পরিষেবা বিভাগে অভিযোগ ট্যাকিং মডিউলের মাধ্যমে গৃহীত হবে। অতঃপর এই অভিযোগগুলি নির্দিষ্ট ক্ষেত্রের নির্দিষ্ট বিভাগে সমাধানের জন্য পাঠিয়ে দেওয়া হবে না।
- f) কোম্পানীর কর্মচারীদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভিত প্রোডাক্ট ও পরিষেবা সংক্রান্ত সমস্ত বিতর্কিত বিষয়গুলির শুনানী ও সমাধান ¹[অভিযোগ প্রতিবিধান সেলে করা হবে।] সেক্ষেত্রে নিম্নলিখিত অভিযোগ প্রতিবিধান পদ্ধতি বলবৎ থাকবেঃ

লেভেল 1: যদি কাস্টমার কোম্পানীর প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন সেক্ষেত্রে তিনি অভিযোগ প্রতিবিধান সেলে অনলাইনে অথবা চিঠি লিখে অভিযোগ জানাতে পারেন। চিঠি পাঠাবার ঠিকানা, অভিযোগ প্রতিবিধান সেল, শ্রেয়ী ইকুইপমেন্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড, ওয়াই 10, ব্লক ইপি, সেক্টর-V, সল্টলেক, কলকাতা 700091।



লেভেল 2: যদি কাস্টমার অভিযোগ প্রতিবিধান সেলের সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, সেক্ষেত্রে তিনি SREI ওয়েবসাইটে, গিয়ে লিঙ্ক ব্যবহার করে অনলাইনে অভিযোগ জানাতে পারেন অথবা নিম্নলিখিত ঠিকানায় চিঠি লিখে তা জানাতে পারেনঃ

মি. রাজেশ আগরওয়াল

শ্রেয়ি ইকুইপমেন্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড

ওয়াই 10, ব্লক ইপি, সেক্টর V

সল্টলেক, কলকাতা-700091

ফোনঃ 033-66394700 এক্সটেনশনঃ 2622

ইমেলঃ rajesh.agarwal@srei.com

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড, কাস্টমার অভিযোগ প্রতিবিধান সেলের কার্যকারিতা/নোডাল অফিসারের সম্মতির বিষয়গুলির পর্যালোচনা নির্দিষ্ট সময়ান্তরে ট্রেন্ডিট কমিটি দ্বারা করা হবে।

সেই অভিযোগ/বিতর্কিত বিষয়টির সমাধান যদি একমাসের মধ্যে না হয় সেক্ষেত্রে কাস্টমার, অফিসার ইন চার্জ, ডিপার্টমেন্ট অফ নন ব্যাঙ্কিং সুপারভিশন, 5ম তল, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 15নেতাজি সুভাষ রোড, কলিকাতা 700 001।

6. কাস্টমারের ক্ষেত্রে চার্জ করা সুদের নিয়মাবলী ও ঝুঁকির মাত্রাঃ

- a) সুদের হার নির্ধারণের জন্য নিম্নলিখিত বিষয়গুলি কোম্পানী ন্যস্ত করেছে।
 - i. গৃহীত গড় মূল্যেব মূল্যায়ন
 - ii. প্রশাসনিক এবং প্রাতিষ্ঠানিক মূল্য
 - iii. ঝুঁকির মূল্য
 - iv. মূলধনের মূল্য
 - v. লাভাংশের পরিমাণ
- b) বিভিন্ন ধরনের কেসের উপর নির্ভর করে বিভিন্ন সুবিধা এবং সেই সব সুবিধার ক্ষেত্রে প্রযোজ্যসুদের হার নির্ধারণ করা হয়। বিষয়গুলির মধ্যে অন্তর্ভুক্ত হল কিধরনের সম্পদের জন্য ঋণ দেওয়া হয়েছে, কাস্টমারের প্রোফাইল এবং পরিশোধের ক্ষমতা, কাস্টমারের অন্যান্য অর্থনৈতিক দায়বদ্ধতা পরিশোধের অতীত ট্রাক রেকর্ড (যদি কোনও থেকে থাকে), সম্পদের জন্য প্রাপ্ত অর্থের কারণ হেতু সিকিউরিটি, ঋণের আনুপাতিক মূল্যায়ন, পরিশোধের ধরণ, সুবিধাপ্রাপ্তির সময়কাল, কাস্টমারের ভৌগলিক অবস্থান, সম্পদের সর্বশেষ ব্যবহার ইত্যাদি। এই সকল তথ্যবলী কাস্টমার কর্তৃক প্রদত্ত এবং কোম্পানী কর্মচারীদের দ্বারা পরিদর্শন প্রাপ্ত অংশের সাথে মিলিয়ে দেখা হবে। সুদের হার পরিস্থিতির চাহিদা অনুসারে এবং ম্যানেজমেন্টের বিচক্ষণতার উপর নির্ভর করে বিভিন্ন কেস অনুযায়ী পরিবর্তন সাপেক্ষ।
- c) ঝুঁকির মাত্রা, যার উপর নির্ভর করে সুদের হার নির্ধারণ করা হয়ে থাকে। সেটা অনুসারেই আভ্যন্তরীণ ট্রেন্ডিট রেটিং মডেল গড়ে তোলা হয়েছে। সমস্ত ফ্লোটিং সুদের হার শ্রেয়ি বেস্ফোর্স হারের সাথে সংযুক্ত করা হয়েছে, যা কিনা আমাদের ওয়েবসাইটে রয়েছে এবং সুদের হারে কোনও পরিবর্তন করা হলে সঙ্গে সঙ্গে ওয়েবসাইটে তা আপডেট করে দেওয়া হয়।
- d) অ্যাকাউন্ট যে সুদের হার চার্জ করা হয় তা বছরে ফর্মেও উল্লেখ করতে হবে।



বিভিন্ন স্টেক হোল্ডারদের অবগতির জন্য ফেয়ার প্রক্যাটিস কোডটি কোম্পানীর ওয়েবসাইটে অন্তর্ভুক্ত করা হবে, কোম্পানীর বোর্ড অব ডিরেক্টরস নির্দিষ্ট সময়সূত্রে এর পূর্ণমূল্যায়ন এবং এর বাস্তবায়ন সংঘটিত করবে।

স্থানঃ কলকাতা

তারিখঃ

-
- ✓ 14ই মে, 2008 বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের দ্বারা অনুমোদিত ও গৃহীত
 - ✓ 11ই মে, 2012 বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের দ্বারা পরিবর্তিত অনুমোদিত ও গৃহীত
 - ✓ 7ই নভেম্বর, 2012 বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের দ্বারা পর্যালোচিত অনুমোদিত ও গৃহীত
 - ✓ 22শে জুলাই, 2015 বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের দ্বারা পর্যালোচিত অনুমোদিত ও গৃহীত
 - ✓ 3রা সেপ্টেম্বর, 2018 বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের দ্বারা পর্যালোচিত অনুমোদিত ও গৃহীত