



যখন জীবন বদলাতে চান

ন্যায্য অনুশীলন কোড

পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা সর্বশেষ সংশোধন এবং অনুমোদনের তারিখ: ফেব্রুয়ারি 09, 2024



যখন জীবন বদলাতে চান

ডকুমেন্ট আইডি	MFL/অপারেশনস/ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড
সংস্করণ নং	v.1.4
পৃষ্ঠা নং	10
কার্যকর দিন	09.02.2024

ন্যায্য অনুশীলন কোড

প্রস্তাবনা/প্রবর্তন

মুথুট ফিনকর্প লিমিটেড ("কোম্পানি" বা "MFL") পদ্ধতিগতভাবে একটি গুরুত্বপূর্ণ নন-ডিপোজিট এন. বি. এফ. সি(NBFC) যা স্বর্ণ ঋণ এবং সুরক্ষিত ও অসুরক্ষিত ঋণ সহ বিভিন্ন আর্থিক পরিষেবা প্রদান করে। সংস্থাটি তার গ্রাহকদের সঙ্গে আচরণ করার সময় ন্যায্য ব্যবসায়িক অনুশীলন স্থাপনের জন্য আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত নীতি নির্দেশিকা পর্যালোচনা এবং অনুসরণ করার চেষ্টা করে। তদনুসারে, এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ("FPC") ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (নন-ব্যাঙ্কিং ফিনান্স), 2023 এর প্রধান নির্দেশিকা অনুসারে নির্দেশাবলী সংশোধন করা হয়েছে। কোম্পানি সর্বদা সময়ে সময়ে সর্বোত্তম ব্যবসা এবং গ্রাহক পরিষেবা অনুশীলন গ্রহণ করবে এবং এই কোডে প্রয়োজনীয় যথাযথ পরিবর্তন করবে। কোম্পানির ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করবে যে এই এফপিসি (FPC) বাস্তবায়নের দায়িত্ব সমগ্র সংস্থা এবং এর কর্মচারীদের উপর বর্তাবে। ন্যায্য ঋণদানের পদ্ধতিগুলি ঋণের উৎপত্তি, প্রক্রিয়াকরণ এবং পরিষেবা এবং সংগ্রহ ও বিপণন কার্যক্রম সহ এর সমগ্র ব্যবসায়িক ক্রিয়াকলাপে প্রযোজ্য হবে। এফপিসি (FPC) র প্রতি এর প্রতিশ্রুতি, কর্মচারীদের দায়িত্ব, প্রশিক্ষণ, পরামর্শ, পর্যবেক্ষণ, নিরীক্ষা কর্মসূচি, অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ, প্রযুক্তির সর্বোত্তম ব্যবহার এবং গ্রাহকদের চাহিদা পূরণে সহানুভূতির ক্ষেত্রে প্রদর্শিত হবে। একই সময়ে, আমরা আমাদের গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা এবং গোপনীয়তার প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে সচেতন থাকব।

উদ্দেশ্য

এফপিসি(FPC)র উদ্দেশ্যগুলি নিম্নরূপঃ

- গ্রাহকদের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করার জন্য উচ্চ পরিচালন মান অর্জনের জন্য গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে সর্বোত্তম অনুশীলনগুলি গ্রহণ করা।
- স্বচ্ছ ও নৈতিক ব্যবসায়িক অনুশীলনগুলি নিশ্চিত করা
- পারস্পরিক উপকারী দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক প্রচারের জন্য গ্রাহকদের সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য সরবরাহ করা।
- গ্রাহকের সাথে ন্যায্য ও সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক বজায় রাখা নিশ্চিত করা।



ডকুমেন্ট আইডি	MFL/অপারেশনস/ফায়ার প্রস্টাকটিসি কোড
সংস্করণ নং	v.1.4
পৃষ্ঠা নং	10
কার্যকর দিন	09.02.2024

যখন জীবন বদলাতে চান

1. আবেদনযোগ্যতা

এফপিসি(FPC) প্রধান কার্যালয়, আঞ্চলিক কার্যালয়, বিভিন্ন কেন্দ্র এবং ভারত জুড়ে অবস্থিত শাখাগুলিতে অবস্থিত আঞ্চলিক কার্যালয় সহ কোম্পানির সমস্ত অফিসে প্রযোজ্য হবে। এফপিসি(FPC) কোম্পানির সমস্ত কর্মচারী এবং কর্মকর্তাদের জন্য বাধ্যতামূলক হবে।

2. ঘোষণা ও প্রতিশ্রুতি:

ক) কোম্পানি সর্বদা সততা ও স্বচ্ছতার নীতিগুলি মেনে গ্রাহকদের সাথে ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গত আচরণ করবে

খ) কোম্পানি নিয়ন্ত্রক এবং অন্যান্য উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ যেমন সরকার, স্থানীয় কর্তৃপক্ষ ইত্যাদি দ্বারা গৃহীত/জারি করা সমস্ত প্রযোজ্য আইন, প্রবিধান এবং নির্দেশিকা মেনে চলার প্রতিশ্রুতি দিচ্ছে।

গ) কোম্পানি দক্ষ, পেশাদার এবং বিনয়ী পরিষেবার মাধ্যমে সম্পূর্ণ গ্রাহক সন্তুষ্টির জন্য নিজেদের প্রতিশ্রুতিবদ্ধ করে।

ঘ) সংস্থাটি অভ্যন্তরীণভাবে নির্ধারিত মানদণ্ড ও অনুশীলনগুলি পূরণ ও উন্নত করার জন্য ধারাবাহিকভাবে প্রচেষ্টা চালিয়ে যাবে এবং শিল্পে প্রচলিত মানগুলির থেকে এগিয়ে থাকবে।

ঙ) সংস্থাটি ধর্ম, বর্ণ, লিঙ্গ বা ভাষার ভিত্তিতে গ্রাহকদের মধ্যে বৈষম্য না করার প্রতিশ্রুতি দিচ্ছে।

চ) সংস্থাটি তার গ্রাহক/সম্ভাব্য গ্রাহকদের কাছে তার পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কে স্পষ্ট এবং সম্পূর্ণ তথ্য সরবরাহ করবে এবং কোনও বিভ্রান্তিকর বা সম্ভাব্য বিভ্রান্তিকর বিজ্ঞাপন বা প্রচারের আশ্রয় নেবে না।

ছ) কোম্পানি গোপন চার্জ বা স্বচ্ছতার অভাবের উপাদান সহ যে কোনও পণ্য/পরিষেবা চালু করা থেকে বিরত থাকার প্রতিশ্রুতি দিচ্ছে।

জ) কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে এফপিসি(FPC) প্রদর্শন করবে এবং অনুরোধের ভিত্তিতে গ্রাহকের কাছে এফপিসির (FPC) একটি অনুলিপি উপলব্ধ করবে।

ঝ) কোম্পানি সর্বদা গ্রাহকের দেওয়া ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা এবং গোপনীয়তা রক্ষা করবে।



ডকুমেন্ট আইডি	MFL/অপারেশনস/ফ্যোর প্রযুক্তিসি কোড
সংস্করণ নং	v.1.4
পৃষ্ঠা নং	10
কার্যকর দিন	09.02.2024

যখন জীবন বদলাতে চান

3. ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের ঋণ প্রক্রিয়া

আবেদনপত্রে ঋণ সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় তথ্য থাকবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এবং জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথি সম্পর্কিত বিশদ বিবরণ থাকবে। ঋণের আবেদনপত্র এবং নথিগুলি স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো ভাষায় হবে। আরবিআই-এর কেওয়াইসি নির্দেশিকা মেনে চলার জন্য ঋণগ্রহীতাকে প্রয়োজনীয় নথি জমা দিতে হবে।

4. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী/শর্ত

ঠিকানার প্রমাণ এবং সোনার অলঙ্কার এবং/অথবা অন্যান্য মূল্যবান জিনিসপত্রের সন্তোষজনক মূল্যায়নের পরে অবিলম্বে একই দিনে স্বর্ণ ঋণ মঞ্জুর করা হবে। অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এবং ঋণের শর্তাবলীর সঙ্গে প্রদত্ত সুরক্ষার বিবরণ সম্বলিত ঋণের নথি (অঙ্গীকারপত্র) গ্রাহক কর্তৃক শর্তাবলী ও শর্তাবলীর স্বীকৃতির নিদর্শন হিসেবে যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত হবে। প্লেজ ফর্মের একটি অনুলিপি গ্রাহককে দেওয়া হবে। এস. এম.

ই (SME) ঋণ এবং অন্যান্য সুরক্ষিত/অসুরক্ষিত ঋণ ঋণের ডকুমেন্টেশন সম্পন্ন হওয়ার পরই বিতরণ করা হবে। ঋণ অনুমোদন পত্রের অনুলিপি গ্রাহকের হাতে তুলে দেওয়া হবে।

5) কেওয়াইসি (KYC), আবেদন, বীমা এবং সুরক্ষা সংরক্ষণের নীতি

সংস্থাটি নিম্নলিখিত দিকগুলি অন্তর্ভুক্ত করে বোর্ড কর্তৃক যথাযথভাবে অনুমোদিত একটি নীতি প্রণয়ন করেছে:

ক) আরবিআই(RBI) কর্তৃক নির্ধারিত কেওয়াইসি(KYC) নির্দেশিকা মেনে চলা এবং কোনও ঋণ বাড়ানোর আগে গ্রাহকের উপর পর্যাপ্ত যথাযথ অধ্যবসায় নিশ্চিত করার জন্য পর্যাপ্ত পদক্ষেপ.

খ) জামানত সুরক্ষা হিসাবে গৃহীত গহনাগুলির মূল্য এবং বিশুদ্ধতা মূল্যায়নের জন্য যথাযথ মূল্যায়ন পদ্ধতি।

গ) ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে সোনার গয়নার মালিকানা নিশ্চিত করার জন্য ঘোষণা পাওয়া যাবে।

ঘ) সমস্ত শাখায় সুরক্ষিত হেফাজতে গহনা সংরক্ষণের জন্য বি. আই. এস স্ট্যান্ডার্ডের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্ট্রং রুম বা সেফগুলির যথাযথ সঞ্চয় সুবিধা থাকবে। স্ট্রং রুম/সেফ-এর চাবির সেট দুজন কর্মকর্তা আলাদাভাবে রাখবেন এবং এটি যৌথভাবে পরিচালিত করা হবে। কর্মীদের ক্রমাগত প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে যাতে নিরাপত্তাজনিত নির্দেশিকাগুলি নিশ্চিত করা যায় বিষয়গুলি কঠোরভাবে



ডকুমেন্ট আইডি	MFL/অপারেশনস/ফ্যোর প্রযুক্তি ক-ড
সংস্করণ নং	v.1.4
পৃষ্ঠা নং	10
কার্যকর দিন	09.02.2024

যখন জীবন বদলাতে চান

মেনে চলা হয়। গুণমান, পরিমাণ এবং যথাযথ সঞ্চয় নিশ্চিত করতে অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষকদের দ্বারা সোনার জিনিসগুলি পর্যায়ক্রমে পরিদর্শন করা হবে।

৩) জামানত হিসাবে গৃহীত গহনাগুলি পর্যািপ্ত এবং যথাযথভাবে বীমা করা হবে।

6) সুদের হার

কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত বিভিন্ন ঋণ প্রকল্পের সুদের হার পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা অনুমোদিত হয়েছে। বিভিন্ন প্রকল্পের বার্ষিক সুদের হার প্রতিটি পণ্যের বিবরণের অধীনে ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়। ঋণগ্রহীতার দ্বারা নির্বাচিত নির্দিষ্ট প্রকল্পের জন্য উপযুক্ত বার্ষিক সুদের হার সংশ্লিষ্ট অঙ্গীকার ফর্ম/ঋণ নথিতে পাওয়া যাবে। কোম্পানিটি পণ্যের প্রকৃতির উপর ভিত্তি করে সুদ নেবে এবং প্রতিটি পণ্যের জন্য যেখানে প্রযোজ্য সেখানে এলটিভি(LTV) ধার্য করবে। বিভিন্ন প্রকল্প এবং বিভিন্ন রাজ্যের জন্য বিভিন্ন সুদের হার থাকতে পারে। কোনও প্রকল্পের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হার ঋণ নেওয়ার আগে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে এবং সংশ্লিষ্ট ঋণের নথিতে প্রতিফলিত হবে। বিলম্বিত পরিশোধের জন্য আরোপিত জরিমানা, যদি থাকে, ঋণের নথি/অঙ্গীকার ফর্মে বড় গাঢ় অক্ষরে উল্লেখ করা হবে। প্রতিটি প্রকল্পে নির্মিত বিভিন্ন স্তর অনুযায়ী নির্দিষ্ট মেয়াদে বা তার আগে সুদের সময়মতো পরিশোধ বা ঋণ বন্ধ করতে উৎসাহিত করার জন্য সুদের হারে ছাড় দেওয়া যেতে পারে।

7. সুদ পরিশোধের পদ্ধতি

স্বর্ণঋণের ক্ষেত্রে, ঋণ দেওয়ার তারিখ থেকে বন্ধের তারিখ পর্যন্ত ঋণ বকেয়া থাকার প্রকৃত দিনের জন্য সুদ গণনা করা হবে। তবে, ঋণগ্রহীতা যদি ঋণ নেওয়ার তারিখ থেকে 7 দিনের মধ্যে ঋণ বন্ধ করে দেন, তাহলে স্বর্ণ ঋণ প্রকল্পের জন্য ন্যূনতম 7 দিনের সুদ প্রদেয় হবে। আমাদের বুলেট প্রকল্পে সময়মতো সুদ পরিশোধে উৎসাহিত করার জন্য সুদের হারে ছাড় দেওয়া যেতে পারে। শেষ তারিখ পর্যন্ত সুদ পরিশোধের তারিখ থেকে প্রযোজ্য দিনের সংখ্যার উপর ভিত্তি করে একটি প্রকল্পের জন্য বিভিন্ন ছাড়ের স্ল্যাব এবং সংশ্লিষ্ট কার্যকর সুদের হারের স্ল্যাব উপলব্ধ থাকবে।

এই জাতীয় কার্যকর সুদের হারের স্ল্যাবগুলি সুদ শেষবার সম্পূর্ণরূপে পরিশেবা দেওয়ার তারিখের ঠিক পরের দিন থেকে বা বিতরণের তারিখ থেকে প্রযোজ্য হবে। ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে প্রাপ্ত/পুনরুদ্ধারের যে কোনও অর্থ প্রথমে চার্জ/ব্যয়ের জন্য বরাদ্দ করা হবে, তারপরে সুদ এবং ব্যালেন্স যদি থাকে তবে মূলধনের জন্য বরাদ্দ হবে। ই. এম. আই গোল্ড লোনের ক্ষেত্রেও বিভিন্ন স্কিম রয়েছে যেখানে নির্ধারিত সময়সূচী অনুযায়ী সমান মাসিক কিস্তিতে পরিশোধ করতে হয়।



ডকুমেন্ট আইডি	MFL/অপারেশনস/ফায়ার প্রস্টাকটিসি ক-ড
সংস্করণ নং	v.1.4
পৃষ্ঠা নং	10
কার্যকর দিন	09.02.2024

যখন জীবন বদলাতে চান

৪. ঋণের অ্যাকাউন্টে দণ্ডনীয় চার্জ:

ক) ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য যদি জরিমানা ধার্য করা হয়, তা হলে তা 'শাস্তিমূলক চার্জ' হিসাবে বিবেচিত হবে এবং 'শাস্তিমূলক সুদ' আকারে ধার্য করা হবে না যা অগ্রিমের উপর ধার্য সুদের হারের সঙ্গে যোগ করা হয়। দণ্ডনীয় চার্জগুলির কোনও মূলধন থাকবে না অর্থাৎ এই ধরনের চার্জগুলির উপর আর কোনও সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের চক্রবৃদ্ধি করার স্বাভাবিক প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত করবে না।

খ) আমরা সুদের হারে কোনও অতিরিক্ত উপাদান প্রবর্তন করব না এবং এই নির্দেশিকাগুলি অক্ষরে অক্ষরে মেনে চলা নিশ্চিত করব।

গ) কোম্পানি দণ্ডনীয় অভিযোগের উপর একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি প্রণয়ন করবে।

ঘ) দণ্ডনীয় খরচের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং কোনও নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাবলী মেনে না চলার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।

ঙ) 'ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে পৃথকভাবে ঋণগ্রহীতাদের' অনুমোদিত ঋণের ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জগুলি মৌলিক শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের জন্য শাস্তিমূলক চার্জগুলির চেয়ে বেশি হবে না।

চ) পেনাল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ গ্রাহকদের কাছে ঋণ চুক্তিতে এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী/কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS)-এ সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জের অধীনে ওয়েবসাইটে দেখানো ছাড়াও স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে।

ছ) যখনই ঋণ গ্রহীতাদের কাছে বস্তুগত শর্তাদি ও শর্তাবলীর অ-সম্মতির জন্য অনুস্মারক পাঠানো হয়, তখনই শাস্তিমূলক চার্জগুলি জানানো হবে। তদুপরি, পেনাল চার্জ ধার্যের যে কোন উদাহরণ এবং তার কারণও জানাতে হবে।

৯) শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

ক) ঋণের নথিতে ইতিমধ্যে উল্লিখিত খেলাপি সুদ ব্যতীত বাকি শর্তাবলী, সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জের ক্ষেত্রে সম্ভাব্যভাবে প্রযোজ্য যে কোনও পরিবর্তনের বিষয়ে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে যথাযথ নোটিশ দেবে।



ডকুমেন্ট আইডি	MFL/অপারেশনস/ফরোর প্রযুক্তি ক-এড
সংস্করণ নং	v.1.4
পৃষ্ঠা নং	10
কার্যকর দিন	09.02.2024

যখন জীবন বদলাতে চান

খ) চুক্তির অধীনে পরিশোধ বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত ঋণের নথির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।

গ) স্বর্ণ ঋণের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে মুথুট ফিনকর্প লিমিটেডের অন্য কোনও দাবির জন্য কোনও বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে, ঋণ নিষ্পত্তির তারিখে সমস্ত বকেয়া পরিশোধের উপর কোম্পানি সমস্ত সিকিউরিটিজ ছেড়ে দেবে। যদি এই অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে গ্রাহককে বাকি দাবিগুলি এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি না হওয়া পর্যন্ত মুথুট ফিনকর্প লিমিটেড যে শর্তগুলির অধীনে সিকিউরিটিজ ধরে রাখার অধিকারী সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ নোটিশ দেওয়া হবে।

ঘ) সুরক্ষিত/অসুরক্ষিত ঋণের ক্ষেত্রে, কোম্পানি ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে সমস্ত মূল অস্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করবে। ঋণগ্রহীতাকে তার পছন্দ অনুযায়ী, যে আউটলেট/শাখা থেকে ঋণ অ্যাকাউন্টটি সার্ভিস করা হয়েছিল বা কোম্পানির অন্য যে কোনও অফিস থেকে যেখানে নথিগুলি পাওয়া যায়, সেখান থেকে আসল অস্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি সংগ্রহের বিকল্প দেওয়া হবে। মূলের প্রত্যাবর্তনের সময়সীমা এবং স্থান ঋণ অনুমোদনের চিঠিতে অস্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথির উল্লেখ থাকবে।

ঙ) একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার আকস্মিক মৃত্যুর ঘটনাকে মোকাবেলা করার জন্য, কোম্পানি বৈধ উত্তরাধিকারীদের কাছে মূল অস্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার পদ্ধতি নির্ধারণ করবে এবং এই ধরনের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।

10) বন্ধক রাখা স্বর্ণের অলঙ্কার নিলামের মাধ্যমে বিক্রয় সংক্রান্ত নীতি নির্দেশিকা

সোনার গয়না নিলামে বিক্রির জন্য নীতির নির্দেশিকা গ্রাহকদের দ্বারা কোম্পানির কাছে বন্ধক রাখা সোনার গয়না নিলামে বিক্রির জন্য নিম্নলিখিত সাধারণ নীতি নির্দেশিকাগুলি থাকবে:

- ঋণ চুক্তি অনুযায়ী ঋণের মেয়াদের মধ্যে যদি ঋণ পরিশোধ না করা হয় অথবা সুদ বা মূলধন পরিশোধ না করার কারণে ঋণ খেলাপি হয়ে যায়, তা হলে কোম্পানির কাছে বন্ধক রাখা সোনার গয়না জনসাধারণের নিলামে বিক্রি করে দেওয়া হবে। যাইহোক, কোম্পানি নিলামের তারিখের কমপক্ষে 15 দিন আগে নিবন্ধিত ডাক/কুরিয়ারের মাধ্যমে গ্রাহককে নিলাম সম্পর্কে যথাযথ অবহিত করবে।

ডকুমেন্ট আইডি	MFL/অপারেশনস/ফ্যোর প্রযুক্তি ক-ড
সংস্করণ নং	v.1.4
পৃষ্ঠা নং	10
কার্যকর দিন	09.02.2024

যখন জীবন বদলাতে চান

- নিলাম সম্পর্কে বিশদ বিবরণ একটি আঞ্চলিক সংবাদপত্রে এবং একটি জাতীয় দৈনিক পত্রিকায় প্রকাশিত হবে।
- ii) কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত অথবা সংশ্লিষ্ট রাজ্যে বলবৎ আইন অনুযায়ী একজন নিলামকারী এই নিলাম পরিচালনা করবেন। গ্রাহকের দ্বারা কোম্পানির প্রাপ্য পরিমাণ, মূলধন এবং বর্তমান সুদের পাশাপাশি নিলাম পরিচালনার ব্যয় সহ অন্যান্য ব্যয়ের সমষ্টি, বিক্রয় আয়ের সাথে সামঞ্জস্য করা হবে। নিলামের আয় থেকে বকেয়া আদায় ও সমন্বিত করার পর উদ্বৃত্ত থাকলে তা গ্রাহককে ফেরত দেওয়া হবে যেখানে ঘাটতি থাকলে তা ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে আদায় করা হবে। উদ্বৃত্ত/ঘাটতি সহ নিলাম সম্পর্কে বিশদ বিবরণ নিলামের তারিখের 45 দিনের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে এবং অতিরিক্ত ফেরত দেওয়া হবে।
- iii) ঋণ মঞ্জুর হওয়ার পর যে কোনও সময়ে, যদি কোম্পানির বিশ্বাস করার কারণ থাকে যে কোনও গ্রাহক তথ্যের ভুল উপস্থাপনার মাধ্যমে ঋণ পেয়েছেন এবং চাহিদা অনুযায়ী সুদ সহ ঋণ পরিশোধ করতে ব্যর্থ হয়েছেন, তাহলে কোম্পানি উপরোক্ত পদ্ধতিগুলি অনুসরণ করতে বাধ্য হবে না, তবে তৎকালীন বিদ্যমান পরিস্থিতিতে উপযুক্ত বলে মনে করা পদ্ধতিতে তাঁর দ্বারা বন্ধক রাখা সোনার গয়না বিক্রি/নিলামে তেলার স্বাধীনতা থাকবে।

কোম্পানিটি বোর্ড অনুমোদিত নিলাম নীতিও প্রণয়ন করেছে যা অঙ্গীকারবদ্ধ সোনার অলঙ্কারের নিলাম সম্পর্কিত নীতি ও পদ্ধতিগুলির সাথে সম্পূর্ণরূপে কাজ করে।

11) কোম্পানী বিশেষভাবে নিরাপদ এবং অসুরক্ষিত ঋণ প্রদানের পণ্যগুলির জন্য ন্যায্য ঋণদানের অনুশীলন অনুসরণ করেছে

- i) মুথুট ফিনকর্প লিমিটেড সিকিওর্ড অ্যান্ড সিকিওর্ড লেন্ডিং বিজনেস (MFL SULB)) ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা যায় এমন কোনও ভাষায় অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে বার্ষিক সুদের হার এবং তার আবেদনের পদ্ধতি সহ শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ জানিয়ে দেবে এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা তার রেকর্ডে রাখবে।
- ii) সুদের হারও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে। পর্যায়ক্রমিক পরিবর্তনগুলি সংশ্লিষ্ট ফোরামে আপডেট করা হবে।
- iii) সুদের হার বার্ষিক হার হবে যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন হন।
- iv) স্বাভাবিক সুদের পাশাপাশি, কোম্পানি যেকোনো বকেয়া পেমেন্ট করতে বিলম্ব বা ডিফল্টের জন্য শাস্তিমূলক চার্জ আরোপ করতে পারে। ক্রেডিট নীতির অধীনে নির্ধারিত সীমার মধ্যে বিভিন্ন পণ্য বা সুবিধার জন্য এই অতিরিক্ত বা শাস্তিমূলক চার্জ ধার্য বা মকুব করা হবে।



ডকুমেন্ট আইডি	MFL/অপারেশনস/ফ্যোর প্রযুক্তিসি কোড
সংস্করণ নং	v.1.4
পৃষ্ঠা নং	10
কার্যকর দিন	09.02.2024

যখন জীবন বদলাতে চান

- v) আরোপিত শাস্তিমূলক চার্জগুলি ঋণ চুক্তিতে এবং আবেদনপত্রে স্পষ্টতা এবং স্বচ্ছতার জন্য প্রকাশ করা হবে।
- vi) প্রযোজ্য বাউন্স চার্জ + সমস্ত চার্জের সময়সূচি সহ পরিষেবা চার্জগুলি ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা উচিত
- vii) সুদ চার্জ করা হবে, এবং মাসিক, ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে বা নির্ধারিত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত হতে পারে এমন অন্যান্য পর্যায়ক্রমে আদায় করা হবে। এই বিষয়ে নির্দিষ্ট শর্তাবলী প্রাসঙ্গিক পণ্য নীতির মাধ্যমে সম্বোধন করা হবে।
- viii) সুদের পাশাপাশি, অন্যান্য আর্থিক চার্জ যেমন প্রসেসিং ফি, লগইন ফি, চেক বাউন্সিং চার্জ, প্রি-পেমেন্ট/ফোরক্লোজার চার্জ, পার্ট ডিসবার্সমেন্ট চার্জ, ক্যাশ হ্যান্ডলিং চার্জ, আরটিজিএস(RTGS)/অন্যান্য রেমিট্যান্স চার্জ, নো ডিউ সার্টিফিকেট ইস্যু করার মতো অন্যান্য বিভিন্ন পরিষেবার চার্জ, এনওসি ইত্যাদি কোম্পানী যেখানেই প্রয়োজনীয় বলে বিবেচিত হবে সেখানে ধার্য করা হবে। বেস চার্জ ছাড়াও, পণ্য ও পরিষেবা কর (GST) এবং অন্যান্য উপকর সময়ে সময়ে প্রযোজ্য হারে সংগ্রহ করা হবে। এই চার্জগুলির কোন সংশোধন পূর্ববর্তী প্রভাবের সাথে হবে। MFL SULB চার্জের সময়সূচী ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে। এই চার্জগুলি কোম্পানির ব্যবস্থাপনা দ্বারা সম্মিলিতভাবে সিদ্ধান্ত নেওয়া হবে।

12 গোপনীয়তা

কোম্পানী দ্বারা অনুমোদিত না হলে, সংস্থাটি সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যকে ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করবে। কোম্পানি নিম্নলিখিত পরিস্থিতি ব্যতীত অন্য কোনও ব্যক্তির কাছে ঋণগ্রহীতার লেনদেনের বিবরণ প্রকাশ করতে পারে না।

(ক) যদি কোম্পানিটিকে কোনও সংবিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক সংস্থা বা সংস্থাকে নিয়ন্ত্রণমূলক নির্দেশাবলী অনুযায়ী তথ্য সরবরাহ করতে হয়।

(খ) যদি জনসাধারণের কাছে তথ্য প্রকাশ করার দায়িত্ব থেকে উদ্ভূত হয়।

(গ) যদি ঋণগ্রহীতাদের স্বার্থে এই ধরনের তথ্য সরবরাহ করা হয় (যেমন। জালিয়াতি প্রতিরোধ)

(ঘ) যদি ঋণগ্রহীতা কোম্পানিকে তার গোষ্ঠী/সহযোগী/সত্তা বা কোম্পানি বা বিশেষভাবে সম্মত এমন কোনও ব্যক্তি/সত্তাকে এই জাতীয় তথ্য সরবরাহ করার জন্য অনুমোদিত করে থাকেন।



ডকুমেন্ট আইডি	MFL/অপারেশনস/ফায়ার প্রস্টাকটিসি কোড
সংস্করণ নং	v.1.4
পৃষ্ঠা নং	10
কার্যকর দিন	09.02.2024

যখন জীবন বদলাতে চান

13) সাধারণ

ক) ঋণের নথিতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না।

খ) ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সম্মতি বা অন্যথায়, অর্থাৎ কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে।

গ) ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য কোম্পানি ঋণগ্রহীতার অযথা হয়রানির আশ্রয় নেবে না।

14) অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

কোনও কর্মী বা তাঁর সিদ্ধান্তের বিষয়ে ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে আসা অভিযোগগুলির উচ্চতর স্তরে শুনানি হবে। ঋণগ্রহীতারা ইমেল আইডি customer@carer.com অথবা লিখিতভাবে সংশ্লিষ্ট নোডাল/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার বা প্রধান কার্যালয়ের নোডাল অফিসারের কাছে আউটসোর্সড এজেন্সিগুলির দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা সম্পর্কিত অভিযোগগুলি করতে পারেন। উপরে উল্লিখিত আধিকারিকদের নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগ নম্বর সমস্ত শাখায় তথ্যের জন্য প্রদর্শিত হয়। যদি গ্রাহকদের সন্তুষ্টির সাথে অভিযোগটি সমাধান না করা হয় বা নিয়ন্ত্রক সংস্থা দ্বারা 30 দিনের মধ্যে উত্তর না দেওয়া হয় তবে গ্রাহক রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021-এর অধীনে বিষয়টি ন্যায্যপালের কার্যালয়ে নিয়ে যেতে পারেন।

- স্কিমের অধীনে অভিযোগগুলি পোর্টালে (<https://cms.rbi.org.in>) নথিভুক্ত করা যেতে পারে।
- রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017-এ নির্ধারিত ফরম্যাটে 'কেন্দ্রীকৃত প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র'-এ সরাসরিও অভিযোগ পাঠানো যেতে পারে।
- যোগাযোগ কেন্দ্রে একটি টোল-ফ্রি নম্বরে-14448 (সকাল 9.30 থেকে বিকেল 5টা পর্যন্ত) হিন্দি, ইংরেজি এবং 8টি আঞ্চলিক ভাষায় অভিযোগ নথিভুক্ত করা যেতে পারে।

এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।



যখন জীবন বদলাতে চান

ডকুমেন্ট আইডি	MFL/অপারেশনস/ফরমের প্রযুক্তি কড
সংস্করণ নং	v.1.4
পৃষ্ঠা নং	10
কার্যকর দিন	09.02.2024

15. ন্যায্য অনুশীলন কোডের (FPC) পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা:

ন্যায্য অনুশীলন কোডের(FPC) পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা বার্ষিক বিবর্তিতে কোম্পানি দ্বারা গৃহীত হবে এবং এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সুসংহত প্রতিবেদন পরিচালনা পর্ষদের কাছে জমা দেওয়া হবে।