

ন্যায্য অনুশীলন কোড

সংস্করণ নং	FPC/2.0/2022-2023
নীতি গ্রহণের মূল তারিখ	জুলাই 1, 2015
সংশোধন/পরিবর্তনের তারিখ	7ই মার্চ, 2023
নীতির মালিক	স্পীল ফাইন্যান্স কোম্পানি প্রাইভেট লিমিটেড
দ্বারা অনুমোদিত	পরিচালনা পর্ষদ

1) ভূমিকা

স্পীল ফাইন্যান্স কোম্পানি প্রাইভেট লিমিটেড ("স্পীল" বা "দ্য কোম্পানি"), ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ("RBI") এর সাথে নিবন্ধিত একটি নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা, ডিজিটাল ব্যক্তিগত ঋণ এবং ব্যবসায়িক ঋণ প্রদানের ব্যবসায় রয়েছে। কোম্পানি তার গ্রাহকদের তাদের প্রয়োজন অনুযায়ী বিভিন্ন ধরনের ক্রেডিট সুবিধা প্রদান করে, যার ফলে তার গ্রাহকদের নমনীয় পরিশোধের বিকল্পও দেওয়া হয়।

কোম্পানি মাস্টার সার্কুলার - ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015- 16 তারিখের জুলাইয়ের অধীনে RBI-এর প্রয়োজন অনুসারে এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ("কোড" বা "FPC") তৈরি করেছে এবং গ্রহণ করেছে 01, 2015 ("পরিপত্র"), এবং এটি বাস্তবায়নের জন্য পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা যথাযথভাবে অনুমোদিত হয়েছে।

এই ন্যায্য অনুশীলন কোড কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলির সমস্ত বিভাগের জন্য প্রযোজ্য (বর্তমানে দেওয়া হয় বা যা ভবিষ্যতের তারিখে চালু হতে পারে)। কোডটি ঋণগ্রহীতার সাথে তার ব্যবসায় ন্যায্য লেনদেন এবং স্বচ্ছতার প্রতি কোম্পানির প্রতিশ্রুতি এবং আমাদের সমস্ত কর্মচারীদের কঠোর মান ও প্রক্রিয়া মেনে চলার নিশ্চয়তা দেয়।

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC) এর লক্ষ্য হল তার ঋণগ্রহীতাদের কোম্পানির দ্বারা অনুসরণ করা অনুশীলনগুলির একটি কার্যকর ওভারভিউ প্রদান করা এবং কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির বিষয়ে ঋণগ্রহীতাদের সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম করা। কোডটি ঋণের শর্তাবলী এবং ঋণগ্রহীতাদের সাথে কাজ করার সময় অনুসরণ করা পদ্ধতিগুলি সম্পর্কে পর্যাপ্ত প্রকাশের সাধারণ নীতিগুলিকে কভার করে।

2) উদ্দেশ্য

এই কোডের উদ্দেশ্য হল:

- মৌলিক মানদণ্ড স্থাপন করে ঋণগ্রহীতাদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে নৈতিক ও ন্যায্য পদ্ধতিকে উৎসাহিত করা;
- ঋণগ্রহীতা এবং কোম্পানির মধ্যে একটি ন্যায্য এবং সম্মানজনক সম্পর্ক উন্নীত করা;
- কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত ঋণ পণ্যের সার্কুলার এবং কোডের অধীনে প্রয়োজনীয়তা এবং মান পূরণ করা;
- গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য ব্যবস্থা জোরদার করা; এবং



- কোম্পানির ঋণ পণ্যগুলি প্রযোজ্য ভারতীয় আইন ও প্রবিধান মেনে চলে তা নিশ্চিত করতে;
- কোম্পানির ব্যবসা পরিচালনা করা হবে বিদ্যমান সংবিধিবদ্ধ এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে, দক্ষতা, গ্রাহক-অভিযোজন এবং কর্পোরেট গভর্নেন্স নীতির উপর যথাযথ মনোযোগ দিয়ে।

3) তথ্য

a) গ্রাহককে পণ্য এবং পরিষেবাগুলি বেছে নিতে সাহায্য করা, যা তাদের চাহিদা পূরণ করে এবং তাদের আগ্রহের পরিষেবা এবং পণ্যগুলির মূল বৈশিষ্ট্যগুলি ব্যাখ্যা করে তাদের স্পষ্ট তথ্য দেয়।

b) গ্রাহকদের প্রকৃত পরিচয় এবং ঠিকানা প্রতিষ্ঠা করতে এবং আইনি ও নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তাগুলি মেনে চলার জন্য কোম্পানির প্রয়োজনীয় নথি এবং তথ্য সম্পর্কে গ্রাহকদের জানান।

4) ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে:

1. ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো একটি ভাষা হতে হবে।
2. অ্যাপে ঋণের আবেদনের জন্য অনুসরণ করা প্রক্রিয়ার মধ্যে প্রয়োজনীয় তথ্য (যেমন, প্রযোজ্য সুদের হার, ফি/চার্জ, যদি থাকে, প্রি-পেমেন্ট বিকল্প এবং অন্যান্য চার্জ, যদি থাকে) অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে একটি অর্থবহ অন্যান্য এনবিএফসি দ্বারা প্রস্তাবিত শর্তাবলীর সাথে তুলনা করা যেতে পারে এবং ঋণগ্রহীতা একটি অবগত সিদ্ধান্ত নিতে পারে। ঋণের আবেদনের প্রক্রিয়াটি ঋণের জন্য একটি আবেদন সম্পূর্ণ করার জন্য জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথিগুলি নির্দেশ করবে।
3. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সমস্ত ঋণ আবেদনের প্রাপ্তির জন্য একটি প্রাপ্তি স্বীকারপত্র জারি করা হবে তা নির্দেশ করে যে সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে।
4. ডিজিটাল ঋণ প্রদানের পণ্যের ক্ষেত্রে, অনুমোদন পত্রের সাথে একটি স্ট্যান্ডার্ডাইজড কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS) থাকবে, এপিআর, পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া, অভিযোগ নিষ্পত্তির বিশদ বিবরণ এবং প্রস্তাবিত ঋণের ক্ষেত্রে বিভিন্ন প্রযোজ্য চার্জ এবং ফি সম্পর্কে তথ্য প্রদান করবে।
5. ঋণের আবেদনপত্র স্পষ্টভাবে নির্দেশ করবে যে আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে হবে এমন নথিপত্র।
6. কোম্পানি, ঋণ মঞ্জুর করার আগে ঋণ গ্রহীতার ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা মূল্যায়ন করবে।
7. এটি প্রতিটি আবেদনের জন্য ঋণগ্রহীতার কাছে একটি ইমেলের মাধ্যমে স্বীকৃতি জারি করে ঋণের পরিমাণ বিতরণের পর স্ট্যান্ডার্ড আবেদন বিন্যাস অনুযায়ী সম্পূর্ণ তথ্য প্রাপ্তির সাপেক্ষে। অতিরিক্ত তথ্য এবং সমর্থন নথি মাঝে মাঝে একটি গ্রাহক / ঋণগ্রহীতার আবেদন প্রক্রিয়াকরণের সময় প্রয়োজনীয় পাওয়া যেতে পারে।
8. ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য আবেদনের সময় কোম্পানির কাছে জমা দিতে হবে। কোম্পানির কোনো অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হলে, কোম্পানির নিজের মাধ্যমে বা তার ঋণদান পরিষেবা প্রদানকারীর মাধ্যমে গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করার অধিকার থাকবে।



9. স্পীল গ্রাহককে ঋণ অনুমোদনের শর্তাবলী সহ তার শর্তাবলী সম্পর্কে অবহিত করবে এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলীর স্বীকৃতি তার রেকর্ডে রাখবে।
10. বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিশেবার চার্জ বা অন্য কোনও চার্জ সহ যে কোনও নিয়ম ও শর্তাদি পরিবর্তন করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে স্পীল ঋণ চুক্তি অনুযায়ী ঋণগ্রহীতাদের নোটিশ দেবে। উপরোক্ত চার্জের যেকোনো পরিবর্তন ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ চুক্তি অনুযায়ী এবং অনুরোধের ভিত্তিতে উপলব্ধ করা হবে।

5) ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী/শর্ত

কোম্পানি করবে:

- A. ঋঞ্জুরি পত্রের মাধ্যমে বা অন্যথায়, বার্ষিক হার, অতিরিক্ত সুদ, বিলম্বিত অর্থ প্রদানের চার্জ সহ সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ ইংরেজি বা যেকোনো আঞ্চলিক ভাষায় ঋণগ্রহীতাকে একটি ইমেলের মাধ্যমে লিখিতভাবে জানান। আবেদনের পদ্ধতি (ইএমআই সময়সূচী) এর।
- B. ঋণ চুক্তিতে বিলম্বিত পরিশোধের জন্য আরোপিত শাস্তিমূলক চার্জ উল্লেখ করুন এবং অনুমোদন পত্র বা KFS-এ উল্লেখ করা ছাড়া অন্য কোনো সুদ, চার্জ বা ফি ঋণগ্রহীতার উপর আরোপ করা হবে না এবং বাধ্যতামূলক হবে না।
- C. ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি বিশেষভাবে স্থানীয় ভাষায় বা ইংরেজি ভাষায় যা ঋণগ্রহীতা বুঝেছেন এবং ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত ঘেরের একটি অনুলিপি সব ঋণগ্রহীতাকে ঋণ বিতরণের সময় থেকে 3 কার্যদিবসের মধ্যে প্রদান করুন। কোম্পানির কাছে গ্রাহকের কাছে থাকা ঋণগ্রহীতার/গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট।

6) শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

- a) ঋণগ্রহীতা কোম্পানির সাথে সমস্ত মানক এবং নির্দিষ্ট শর্তাবলী সম্বলিত একটি ঋণ চুক্তিতে প্রবেশ করবে, প্রয়োজনীয় নথিগুলি সম্পাদন করবে, সহায়তার জন্য নিরাপত্তা তৈরি করবে (যদি প্রয়োজন হয়) ঋণ চুক্তি/অনুমোদন পত্রে উল্লিখিত হতে পারে, বিতরণ চাওয়ার আগে।
- a) কোম্পানি ইএমআই সময়সূচী, সুদের হার, পরিশেবা চার্জ, অতিরিক্ত সুদের চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীতে যে কোনও পরিবর্তনের জন্য ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝার মতো স্থানীয় ভাষা বা ইংরেজি ভাষায় ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে বা ইলেকট্রনিক মাধ্যমে নোটিশ দেবে।
- b) অন্যথায় অনুমতি না দেওয়া বা প্রয়োজ্য প্রবিধান বা আইনের অধীনে প্রয়োজন না হলে, ঋণের পরিমাণ সম্পূর্ণভাবে বিতরণ করা হবে কঠোরভাবে ঋণগ্রহীতার ব্যাংক অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে কোনো পাস ছাড়াই বা এই ধরনের নির্দিষ্ট অ্যাকাউন্টে, ঋণের অর্থের কোনো নির্দিষ্ট উদ্দেশ্যের ক্ষেত্রে।
- c) কোম্পানি সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জের পরিবর্তন নিশ্চিত করবে আক্রান্ত শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা উচিত।
- d) ব্যবস্থার অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার / স্থগিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- e) কোম্পানি সমস্ত বকেয়া পরিশোধের জন্য বা কোম্পানির অন্য কোনো দাবির জন্য কোনো বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের জন্য সমস্ত সিকিউরিটিজ (যদি থাকে) ছেড়ে দেবে। ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে। যদি সেট অফের এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ একই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/প্রদেয় না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী।

7) পাওনা আদায়

- a) যখনই ঋণ দেওয়া হয়, কোম্পানি গ্রাহককে পরিশোধের পরিমাণ, মেয়াদ এবং EMI তফসিলে উল্লিখিত পরিশোধের পর্যায়ক্রমের মাধ্যমে ব্যাখ্যা করবে। যাইহোক, গ্রাহক যদি ঋণ পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলে, তাহলে বকেয়া আদায়ের জন্য জমির আইন অনুযায়ী একটি সংজ্ঞায়িত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে।



এই প্রক্রিয়ার মধ্যে গ্রাহককে ইমেল বা কল বা এসএমএস-এর মাধ্যমে বা ব্যক্তিগত পরিদর্শন এবং/অথবা নিরাপত্তা পুনরুদ্ধার করে, যদি থাকে, তার মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ পাঠানোর মাধ্যমে মনে করিয়ে দেওয়া জড়িত।

- b) কোম্পানির স্টাফ বা কোনো ব্যক্তি বা কোনো তৃতীয় পক্ষকে বকেয়া আদায় বা/এবং নিরাপত্তা পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত ব্যক্তি নিজেকে/নিজেকে শনাক্ত করতে হবে এবং কোম্পানির দ্বারা জারি করা অথরিটি লেটার প্রদর্শন করতে হবে এবং অনুরোধের ভিত্তিতে, তার/তার পরিচয়পত্রটি প্রদর্শন করবে কোম্পানি বা কোম্পানির কর্তৃত্বাধীন একজন অনুমোদিত ব্যক্তি। কোম্পানি গ্রাহকদের ওভারডিউ সংক্রান্ত সমস্ত তথ্য প্রদান করবে। গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে মোকাবেলা করার জন্য কর্মীদের পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত করা হবে। কোনো সংগ্রহ বা পুনরুদ্ধার কোম্পানির ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে জমা করা হবে, কোনো পাস-বুক অ্যাকাউন্ট ছাড়াই।
- c) **বকেয়া আদায় বা/এবং নিরাপত্তার অধিকার/অধিগ্রহণের জন্য কোম্পানি কর্তৃক অনুমোদিত ব্যক্তির দ্বারা গ্রাহকের স্থান পরিদর্শনের সময় নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলি অনুসরণ করা হবে:**
- গ্রাহকের সাথে সাধারণভাবে তার পছন্দের জায়গায় যোগাযোগ করা হবে তার জায়গায় কোন নির্দিষ্ট জায়গার অনুপস্থিতিতে**
 - / তার বাসস্থান এবং যদি তার / তার বাসভবনে, ব্যবসা / পেশার জায়গায়।
 - কোম্পানীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য পরিচয় এবং কর্তৃত্ব প্রথমেই জানাতে হবে।
 - গ্রাহকের গোপনীয়তা সম্মান করা উচিত.**
 - গ্রাহকের সাথে মিথস্ক্রিয়া একটি নাগরিক পদ্ধতিতে হবে।
 - কোম্পানি বা তার অনুমোদিত ব্যক্তি হুমকি বা গালিগালাজমূলক ভাষা ব্যবহার করবেন না এবং ঋণগ্রহীতা বা ঋণগ্রহীতার পরিবার/সম্পদ/প্রতিপত্তির ক্ষতি করার জন্য সহিংসতা বা অন্যান্য অনুরূপ উপায় ব্যবহারের হুমকি দেবেন না। কোম্পানি বা তার অনুমোদিত ব্যক্তি ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু বা সহকর্মীকে হয়রানি করবে না।
 - কোম্পানির প্রতিনিধিরা গ্রাহকদের সাথে 0900 ঘন্টা থেকে 1900 ঘন্টার মধ্যে যোগাযোগ করবে (মাইক্রোফাইন্যান্স লোনের ক্ষেত্রে 0900 ঘন্টা এবং 1800 ঘন্টার মধ্যে) যদি না গ্রাহকের ব্যবসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতিতে অন্যথায় এটির প্রয়োজন হয়।
 - কোম্পানী ঋণ গ্রহীতাকে ঋণের পরিমাণ বা পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে বিভ্রান্ত করবে না।
 - কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করবে না।
 - সময় এবং কলের সংখ্যা এবং কথোপকথনের বিষয়বস্তু নথিভুক্ত করা হবে।
 - পারস্পরিক গ্রহণযোগ্য এবং সুশৃঙ্খল পদ্ধতিতে বিরোধ বা মতপার্থক্য সমাধানের জন্য সমস্ত সহায়তা দেওয়া উচিত।
 - কোম্পানির বোর্ড অনুমোদিত সংগ্রহ নীতি সংগ্রহ প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে**

8) সাধারণ

- ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না নতুন তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, কোম্পানির নজরে আসে)।
- ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ধারের অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় - যেমন, কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে - কোন অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের



মধ্যে ঋণগ্রহীতার কাছে অবহিত করা হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।

- c. ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি কোন হস্তান্তর অবলম্বন করবে না - যেমন বিজোড সময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি। একটি উপযুক্ত পদ্ধতিতে গ্রাহকদের সঙ্গে কোম্পানি তার কর্মচারী বা আউটসোর্সড এজেন্সির কর্মচারীদের দ্বারা অনুপযুক্ত আচরণের জন্য দায়বদ্ধ হবে এবং সময়মত অভিযোগের প্রতিকার প্রদান করবে।
- d. কোম্পানি নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে ছাড়া অন্য কোনো ব্যক্তির কাছে ঋণগ্রহীতাদের লেনদেনের বিবরণ প্রকাশ করতে পারে না:
1. তথ্য যে কোনো প্রযোজ্য আইন, কোনো নির্দেশ, অনুরোধ বা সরকারী কর্তৃপক্ষের প্রয়োজন দ্বারা প্রকাশ করা আবশ্যিক.
 2. তথ্য নিরীক্ষক, পেশাদার উপদেষ্টা, এজেন্ট বা ঋণদাতাদের গোপনীয়তার দায়িত্বে থাকা কোনো তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীদের দ্বারা প্রয়োজন।
 3. তথ্য যে কোনো ব্যক্তির দ্বারা প্রয়োজন যার সাথে ঋণদাতা কোনো স্থানান্তর, নিয়োগ, অংশগ্রহণ বা অন্যান্য চুক্তিতে প্রবেশ করতে পারে।
 4. যদি ঋণগ্রহীতা তাদের বা কোনো ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো থেকে কোনো সুবিধা গ্রহণ করে থাকে তাহলে অন্যান্য ব্যাঙ্কের কাছে তথ্যের প্রয়োজন হলে।
- e. গ্রাহক সুরক্ষার একটি পরিমাপ হিসাবে এবং ঋণের প্রাক-প্রদানের ক্ষেত্রে অভিন্নতা আনতে, কোম্পানি পৃথক ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত সমস্ত ভাসমান হারের মেয়াদী ঋণের জন্য ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা ধার্য করবে না।
- f. অক্ষমতার ভিত্তিতে শারীরিক/দৃষ্টিগত প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধা সহ পণ্য ও সুবিধার প্রসারে কোনো বৈষম্য করা হবে না।
- g. ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে লেনের ক্ষেত্রে, কোম্পানি নিম্নলিখিতগুলি নিশ্চিত করবে-
1. এজেন্ট হিসেবে নিয়োজিত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে;
 2. এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মগুলি গ্রাহকের সামনে প্রকাশ করবে যে তারা কোম্পানির পক্ষে গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করছে;
 3. অনুমোদনের পরপরই কিন্তু ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে কোম্পানির লেটার হেডে ঋণগ্রহীতাকে অনুমোদনের চিঠি জারি করা হবে;
 4. কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের উপর কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে;
 5. কোম্পানি তার অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া সম্পর্কে সচেতনতা তৈরির জন্য পদক্ষেপ নেবে।

9) ব্যাপক প্রচার এবং পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা

কোম্পানী বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য যখনই তৈরি করা হবে তখনই উপরে বর্ণিত ন্যায্য অনুশীলন কোডটি তার ওয়েব সাইটে রাখবে। কোম্পানিও পর্যালোচনা করবে **ভিতরে** এবং কোডটি পরিমার্জন করুন, যেমনটি পর্যায়ক্রমে

প্রয়োজন হতে পারে - এর নিজস্ব অভিজ্ঞতা এবং নতুন নির্দেশিকাগুলির উপর ভিত্তি করে, যদি, থাকে, এই বিষয়ে RBI দ্বারা জারি করা হবে।

পরিচালনা পর্ষদ পর্যায়ক্রমে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডে জমা দেওয়া হবে।

10) সুদের হার নীতি

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI) তার সার্কুলার DNBS/PD/CC নং 95/ 03.05.002/ 2006-07 তারিখের 24 মে, 2007 তারিখে পরামর্শ দিয়েছিল যে বোর্ড অফ নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স কোম্পানিজ (NBFC's) উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতিগুলি তৈরি করে এবং সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের পদ্ধতি।

এটি RBI-এর সার্কুলার DNBS (PD) C.C এর মাধ্যমে পুনরাবৃত্তি করা হয়েছে। নং 133 / 03.10.001/ 2008-09 2 জানুয়ারী, 2009, যেখানে RBI NBFC-কে প্রাসঙ্গিক কারণগুলি বিবেচনায় নিয়ে উপযুক্ত সুদের হার মডেল গ্রহণ করার এবং সুদের হার, ঝুঁকির গ্রেডেশন এবং বিভিন্ন হারে চার্জ করার যুক্তি প্রকাশ করার পরামর্শ দিয়েছে। বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতার সুদ।

Speel-এর নীতি সর্বদা RBI নির্দেশিকা, নির্দেশিকা, সার্কুলার এবং নির্দেশাবলীর সাথে একত্রে পড়া উচিত। যতক্ষণ না এই ধরনের অনুশীলন RBI নির্দেশিকাগুলির সাথে সাংঘর্ষিক বা লঙ্ঘন না করে ততক্ষণ কোম্পানি সর্বোত্তম শিল্প অনুশীলন প্রয়োগ করবে।

স্বচ্ছতার মানগুলি নিশ্চিত করার জন্য, RBI-এর নির্দেশাবলীর সাথে সঙ্গতিপূর্ণ, কোম্পানি সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য নিম্নলিখিত সুদের হার নীতি গ্রহণ করেছে। এই নীতি গ্রাহকদের জন্য প্রযোজ্য যাদের ঋণ কোম্পানিতে বুক করা আছে।

সুদের হার

ঋণের মেয়াদ - সুদের হার চার্জ ঋণের মেয়াদের উপর নির্ভর করবে; ঋণের কাঠামো; সুদ প্রদানের শর্তাবলী।

অভ্যন্তরীণ খরচ লোডিং - চার্জ করা সুদের হার ব্যবসা করার খরচও বিবেচনা করবে।

তহবিলের অভ্যন্তরীণ এবং বাহ্যিক খরচ - গ্রাহকদের ঋণ সুবিধা প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় তহবিল যে হারে সংগ্রহ করা হয় তার দ্বারাও ধার্মকৃত সুদের হার প্রভাবিত হয়, সাধারণত কোম্পানির তহবিলের বাহ্যিক ব্যয় হিসাবে উল্লেখ করা হয়। তহবিলের অভ্যন্তরীণ খরচ ইস্যুকৃত ইকুইটিতে প্রত্যাশিত রিটার্ন, এটিও একটি প্রাসঙ্গিক কারণ। চার্জ করা সুদের হার ব্যবসা করার খরচও বিবেচনা করবে।

সন্মানের ঝুঁকি - বিচক্ষণতার বিষয় হিসাবে, সমস্ত লেনদেনের ক্ষেত্রে খারাপ ঋণের প্রতিশন খরচ ফ্যাক্টর করা উচিত। এই খরচ তারপর একটি গ্রাহককে উদ্ধৃত চূড়ান্ত সুদের হার প্রতিফলিত হয়। দ্য



SPEEL FINANCE

CIN: U65920MH1995PTC090558
Website: www.speelfinance.com
Email: speelfinancenagpur@gmail.com
Reg. Office: 2,3 Zal Complex, Sadar, Nagpur – 440001

একটি নির্দিষ্ট লেনদেনের জন্য প্রয়োজ্য খারাপ ঋণের বিধানের পরিমাণ গ্রাহকের ক্রেডিট শক্তির আমাদের অভ্যন্তরীণ মূল্যায়নের উপর নির্ভর করে।

অন্যান্য কারণের - সুদের হার ধার করা তহবিলের খরচ, ম্যাচিং টেনার খরচ, বাজারের তারল্য, ক্রেডিট প্রবাহের উপর আরবিআই নীতি, প্রতিযোগিতার অফার, গ্রাহক সম্পর্কের মেয়াদ, বাজারের খ্যাতি, বিতরণের খরচ, অন্তর্নিহিত ক্রেডিট এবং ডিফল্ট ঝুঁকির উপর ভিত্তি করে হবে গ্রাহক বিভাগ থেকে উদ্ভূত পণ্য এবং গ্রাহক প্রতি নিজেসব, গ্রাহকদের প্রোফাইল, উপার্জন এবং কর্মসংস্থানে স্থিতিশীলতা, অনুমতিপ্রাপ্ত বিচ্যুতি, আনুসঙ্গিক ব্যবসার সুযোগ, ভবিষ্যতের সম্ভাবনা, গোষ্ঠীর শক্তি এবং সামগ্রিক গ্রাহকের ফলন, প্রাথমিক এবং সমান্তরাল সিকিউরিটিজের প্রকৃতি এবং মূল্য, অতীত পরিশোধ গ্রাহকদের ট্র্যাক রেকর্ড, গ্রাহকদের বাহ্যিক রেটিং, শিল্প প্রবণতা, সুইচওভার বিকল্প, ক্যানভাসড অ্যাকাউন্ট ইত্যাদি।

সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের জন্য পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের সুদের হারের বিভিন্ন শ্রেণিতে চার্জ করার যৌক্তিকতা ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং স্পষ্টভাবে যোগাযোগ করা হবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েব সাইটে উপলব্ধ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হয় তখনই আপডেট করা উচিত

সুদের হার একটি নির্দিষ্ট, ভাসমান, পরিবর্তনশীল ভিত্তিতে দেওয়া যেতে পারে যা 36% পর্যন্ত বার্ষিক সুদের হার হবে।

ঋণ মঞ্জুরি/গ্রহণের সময় সুদের হার গ্রাহকদের অবহিত করা হবে এবং সুদ এবং মূল বকেয়াগুলির জন্য সমান কিস্তি/বেলুন পেমেন্ট/বুলেট পেমেন্ট বন্টন গ্রাহককে উপলব্ধ করা হবে।

বিলম্বে পেমেন্ট চার্জ

স্বাভাবিক সুদের পাশাপাশি, কোম্পানি যেকোনো বকেয়া পেমেন্ট করতে বিলম্ব বা ডিফল্টের জন্য বিলম্ব ফি / বিলম্বের পেমেন্ট চার্জ সংগ্রহ করতে পারে। এই দেরী ফি / দেরী পেমেন্ট

বিভিন্ন পণ্য বা সুবিধার জন্য সময় সময়ে কোম্পানি দ্বারা নির্ধারিত হবে.

কোম্পানি কর্তৃক অত্যধিক সুদ নেওয়ার অভিযোগ

কোম্পানি সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করবে।

কোম্পানি কর্তৃক ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণ

কোম্পানি একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি যেমন, তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদি বিবেচনা করে এবং ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের জন্য পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতার জন্য বিভিন্ন সুদের হার চার্জ করার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

11) প্রসেসিং/ডকুমেন্টেশন এবং অন্যান্য চার্জ

সমস্ত প্রক্রিয়াকরণ / ডকুমেন্টেশন এবং উদ্ধারকৃত অন্যান্য চার্জগুলি ঋণের নথিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হয়েছে। তারা ঋণের পণ্য, ভৌগলিক অবস্থান, গ্রাহক বিভাগের উপর ভিত্তি করে পরিবর্তিত হয় এবং সাধারণত গ্রাহকদের পরিষেবা প্রদানের জন্য খরচের প্রতিনিধিত্ব করে।

বাজারের অন্যান্য প্রতিযোগীদের দ্বারা অনুসরণ করা অনুশীলনগুলিও চার্জ নির্ধারণের সময় বিবেচনা করা হবে।

প্রসেসিং চার্জ নেওয়া হবে একটি মামলার উপর মামলার ভিত্তিতে।

সময়ে সময়ে সরকার কর্তৃক জারি করা নির্দেশিকা অনুযায়ী সমস্ত প্রযোজ্য কর ধার্য করা হবে।

সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতিও ঋণগ্রহীতাদের জন্য উপলব্ধ করা হবে। যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হয় তখন তথ্য আপডেট করা উচিত।

সুদের হার হতে হবেবার্ষিক হার যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।

12) গোপনীয়তা এবং গোপনীয়তা

স্পিলের একটি গোপনীয়তা নীতি থাকবে যা নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকের সংবেদনশীল ব্যক্তিগত তথ্য তথ্য প্রযুক্তি (যুক্তিসঙ্গত নিরাপত্তা অনুশীলন এবং প্রক্রিয়া এবং সংবেদনশীল ব্যক্তিগত ডেটা বা তথ্য) নিয়ম, 2011 অনুযায়ী ব্যবহার করা, সংরক্ষণ করা এবং প্রক্রিয়া করা হয়েছে। কোম্পানি অধিকার বজায় রাখে উপরে উল্লিখিত কোডগুলি সংশোধন, পরিবর্তন এবং পরিবর্তন করতে এবং FPC এর অন্তর্নিহিত আয়তনকে প্রভাবিত বা বলিদান ছাড়া সময়ে সময়ে আপডেটগুলি অফার করতে।