

## ধনি লোন অ্যান্ড সার্ভিসেস লিমিটেড (CIN:U74899DL1994PLC062407)

### ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড(FPC)

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড মালপানি সিকিউরিটিজ প্রাইভেট লিমিটেডের পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক 16 অক্টোবর, 2006-এ অনুষ্ঠিত সভায় সর্বপ্রথম গৃহীত হয়। মালপানি সিকিউরিটিজ প্রাইভেট লিমিটেড পরে শিবশক্তি ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড নামে নামকরণ করা হয়, তারপরে আইভিএল ফাইন্যান্স লিমিটেড তারপরে ইন্ডিয়াবুলস কনসুমার ফাইন্যান্স লিমিটেড, যা পরবর্তীতে ধানী লোনস অ্যান্ড সার্ভিসেস লিমিটেড নামে পরিবর্তিত হয়। ধানী লোনস অ্যান্ড সার্ভিসেস লিমিটেড(বা DLSL এখানে কোম্পানি হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) দ্বারা গৃহীত বর্তমান ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC) পদ্ধতিগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ নন-ডিপোজিট গ্রহণ NBFC এর ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নির্দেশিকা Chapter VI of the RBI Master Direction DNBR (PD). 008/03.10.119/2016-17 এবং এর পরবর্তী আপডেট অনুযায়ী। ন্যায্য অনুশীলনের কোড নিম্নে দেওয়া হল:

### ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড(FPC)

নং	বিষয়বস্তু
1	উদ্দেশ্য এবং আবেদন
2	গ্রাহকদের প্রতি প্রতিশ্রুতি
3	প্রকাশ এবং স্বচ্ছতা
4	বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়
5	গোপনীয়তা
6	পাওনা সংগ্রহ
7	অভিযোগ এবং ক্ষোভ
8	গ্রাহকদের নির্দেশিকা জানা
9	আমানত হিসাব
10	ঋণ
11	গ্যারান্টার
12	সাধারণ

#### 1. উদ্দেশ্য এবং আবেদন

##### 1.1 ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড(FPC)কোডের উদ্দেশ্য

ধনি লোনস অ্যান্ড সার্ভিসেস লিমিটেড (এখানে ডিএলএসএল/কোম্পানী হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) সর্বোত্তম কর্পোরেট অনুশীলন অনুসরণ করার লক্ষ্য নির্ধারণ করেছে এবং ব্যবসায়িক অনুশীলনে সর্বোচ্চ স্বচ্ছতা আনতে

আন্তর্জাতিকভাবে ব্যবহৃত ব্যবসায়িক অনুশীলন অনুসরণ করছে এবং এর ফলে কোম্পানির প্রতি গ্রাহকের আস্থা বৃদ্ধি পাবে।

তদনুসারে, বর্তমান কোড সেট করা হয়েছে:

- i) গ্রাহকদের সাথে ডিল করার জন্য ভাল এবং ন্যায্য অভ্যাস প্রচার করতে হবে ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে
- ii) স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা যাতে গ্রাহক আমাদের কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলি থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে কী আশা করতে পারেন সে সম্পর্কে আরও ভালভাবে বুঝতে পারেন।
- iii) উচ্চতর অপারেটিং মান অর্জনে প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজার শক্তিকে উৎসাহিত করা; এবং
- iv) ন্যায্য এবং সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক প্রচার করুন গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে দৃঢ় যোগাযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার মাধ্যমে এবং যা গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে আস্থা বৃদ্ধি করে।

## 1.2। কোডের প্রয়োগ

এই কোডের সমস্ত অংশ প্রযোজ্য সমস্ত ঋণ পণ্য এবং পরিষেবা যা বর্তমানে প্রদান করা হচ্ছে বা যা পরবর্তীতে প্রবর্তিত হতে পারে সেগুলি কাউন্টার জুড়ে, ফোনে, ডাকযোগে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ইন্টারনেটে কোম্পানির দ্বারা সরবরাহ করা হয় কিনা। বা কোম্পানির এজেন্টদের মাধ্যমে বা অন্য কোনো পদ্ধতিতে। ন্যায্য অনুশীলন কোডের অনুলিপি কোম্পানির সমস্ত অফিস/শাখায় প্রদর্শিত হবে। FPC এর একটি অনুলিপি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও প্রদর্শিত হবে যা কোম্পানির দ্বারা গৃহীত কোডগুলি সম্পর্কে সাধারণ-জনসাধারণ এবং সমস্ত স্টেকহোল্ডারদের সদস্যদের অবহিত করবে।

## 2. গ্রাহকদের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি

2.1 গ্রাহকদের সাথে সমস্ত লেনদেন ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে করবার ক্ষেত্রে যে জিনিসগুলি নিশ্চিত করা হয়:

কোম্পানী এই কোডে সংক্রান্ত প্রতিশ্রুতি এবং মানগুলি পূরণ করবে তার সমস্ত পরিষেবায় এটি যা অফার করে এবং, এর পদ্ধতিতে, এবং অনুশীলনে তার কর্মীরাও অনুসরণ করবে। সমস্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলি প্রাসঙ্গিক আইন এবং প্রবিধান গুলো মানা হবে গ্রাহকদের সাথে আলোচনা করবার সময় এবং যা সততা আর স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর নির্ভর করবে।

|

2.1.1 গ্রাহকদের সাথে ডিল করার সময়, কোম্পানি ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য(গুলি) ব্যতীত ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে।

2.1.2 কোম্পানী ঋণগ্রহীতাদের কাছে অতিরিক্ত সুদ চার্জ করবে না। গ্রাহকের কাছে সুদের হারের যৌক্তিকতা ব্যাখ্যা করা হবে। সমস্ত হার এবং চার্জ ঋণের আবেদন পত্রের পাশাপাশি অনুমোদন পত্রে উল্লেখ করতে হবে।

**2.1.3** সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশন পদ্ধতি ও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করতে হবে।

**2.1.4** ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ধারের অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায়, অর্থাৎ, কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, তাহলে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।

**2.2** আমাদের আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবাগুলি কীভাবে কাজ করে তা নিশ্চিত করে গ্রাহকদের বুঝতে সাহায্য করার জন্য:

- i) বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক কার্যক্রমের বিষয়বস্তু যতটা সম্ভব পরিষ্কার করতে হবে এবং বিভ্রান্তিকর যেন না হয়। ঋণের চুক্তি পত্র এবং ঋণ পাওয়ার জন্য গ্রাহকের দ্বারা সম্পাদন এবং স্বাক্ষর করার প্রয়োজন হতে পারে এমন অন্যান্য নথিগুলি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য উপলব্ধ থাকবে যাতে আমাদের ইচ্ছুক ক্লায়েন্টরা আগে থেকেই ঋণ চুক্তিতে প্রবেশ করে তার অধিকার এবং বাধ্যবাধকতা গুলো জানতে ও বুঝতে পারে। , যাতে, আমাদের কাছ থেকে পরিষেবাগুলি পাওয়ার সময় একটি স্তোত্র সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়।
- ii) প্রথম উদাহরণে, গ্রাহকদের ব্যাখ্যা করা হবে এবং নিম্নলিখিত যেকোন একটি বা একাধিক ভাষায় পণ্য ও পরিষেবা সম্পর্কে তথ্য সম্বলিত প্রাসঙ্গিক নথিপত্র ইত্যাদি প্রদান করা হবে: হিন্দি, ইংরেজি বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা। নিখুঁত স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, গ্রাহকদের পণ্য ও পরিষেবার প্রকৃতি, তাদের শর্তাবলী, বার্ষিক সুদের হার / পরিষেবা চার্জ, ঋণ পণ্য পরিষেবার জন্য প্রদেয় EMI যেটা দিতে হবে এবং যে নথিগুলি জমা দিতে হবে সে সম্পর্কে স্পষ্ট তথ্য প্রদান করতে হবে ইত্যাদি যা ঐ পণ্য ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হতে পারে।
- iii) গ্রাহকদের যে সুবিধা গুলো দেওয়া আছে , সে কীভাবে এই ধরনের সুবিধাগুলি পেতে পারে, তার আর্থিক প্রভাব কি হবে এবং তার প্রশ্নের সমাধানের জন্য কোন সন্দেহের ক্ষেত্রে কার সাথে যোগাযোগ করতে পারে সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ তথ্য দিন।
- iv) উপরোক্ত বিষয়টি নিশ্চিত করতে, কোম্পানি একটি হেল্প লাইন প্রদান করবে যার মাধ্যমে গ্রাহককে এই বিষয়ে উপযুক্ত নির্দেশনা প্রদান করবে। উপরোক্ত ছাড়াও, গ্রাহকদেরকে মনোনীত অফিসার(দের) নাম দিয়ে তার/তাদের যোগাযোগের বিশদ বিবরণ দেওয়া হবে যিনি তাদের অভিযোগের প্রতিকারের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত।

**2.3** গ্রাহকদের আমাদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলি ব্যবহার করতে সাহায্য করার জন্য:

- i. ঋণগ্রহীতাকে অনুমোদিত ঋণের শর্তাবলীর বিবরণ নির্দেশ করে যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি প্রদান করতে হবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে, ব্যবস্থা করবে এবং গ্রাহকদের নিয়মিত, উপযুক্ত আপডেটগুলি ইন্টারেক্টিভ মিটিংয়ের মাধ্যমে, ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের মাধ্যমে বা ই-মেইল/মেইলিং মুদ্রিত চিঠির মাধ্যমে প্রদান করবে।
- ii. সুদের হার, চার্জ এবং শর্তাবলী এবং অন্যান্য পরিবর্তন সম্পর্কে তথ্য প্রচার।
- iii. সুদের হারের পরিবর্তনের অগ্রিম নোটিশের মাধ্যমে আগে থেকে গ্রাহকদের জানাতে হবে। সুদের হার বা পরিষেবা চার্জের সংশোধন শুধুমাত্র সম্ভাব্য ভাবে প্রযোজ্য হবে।

**2.4** যে কোন পর্যায়ে ভুল হতে পারে এমন জিনিস গুলোর সাথে দ্রুত এবং সহানুভূতির সাথে মোকাবেলা করার জন্য:

- i. কোম্পানির পক্ষ থেকে ভুলের প্রভাব কমানোর জন্য দ্রুত এবং যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করা।
- ii. গ্রাহকদের অভিযোগ অবিলম্বে পর্যালোচনা করা।

- iii. কোম্পানির মধ্যে বিদ্যমান সিস্টেম এবং পদ্ধতি সম্পর্কে গ্রাহকদের অবহিত করা যা অনুসরণ করে গ্রাহকরা উচ্চতর কর্তৃপক্ষের কাছে যেতে পারেন যদি তাদের অভিযোগ কোম্পানির দায়িত্বপ্রাপ্ত প্রাথমিক অফিসারের মাধ্যমে পর্যাপ্তভাবে প্রতিকার না করা হয়।
- iv. কোন প্রযুক্তিগত ব্যর্থতার কারণে যে কোন সমস্যা দেখা দিতে পারে তা মোকাবেলার জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা করা।

## 2.5 গ্রাহকদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যকে ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করার জন্য ঃ

আমরা প্রতিশ্রুতিবদ্ধ এবং আমাদের গ্রাহকদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যকে একটি ব্যক্তিগত এবং অত্যন্ত গোপনীয় বিষয় হিসাবে বিবেচনা করব, তবে নীচের অনুচ্ছেদ 5 এর সাপেক্ষে।

## 2.6 কোডটি প্রচার করার জন্য আমাদের কোম্পানি করতে পারে:

- i. আমাদের বিদ্যমান এবং নতুন গ্রাহকদের কোড সম্পর্কে অবহিত করা।
- ii. এই কোডটি অনুরোধের ভিত্তিতে কাউন্টারে বা ইলেকট্রনিক যোগাযোগের মাধ্যমে উপলব্ধ করা হবে।
- iii. কোম্পানির প্রতিটি শাখায় এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে এই কোডটি উপলব্ধ করা; এবং
- iv. নিশ্চিত করুন যে কোম্পানির কর্মীরা কোড সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান করতে এবং কোডটি বাস্তবে প্রয়োগ করতে প্রশিক্ষিত।

## 2.7 একটি বৈষম্যহীন নীতি গ্রহণ এবং অনুশীলন করার জন্য

আমাদের কোম্পানি বয়স, জাতি, বর্ণ, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, ধর্ম বা অক্ষমতার উপর ভিত্তি করে বৈষম্য করবে না।

## 2.8 প্রবীণ নাগরিক এবং শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য বিশেষ যত্ন

আমরা আমাদের গ্রাহকদের জন্য এটিকে সহজ এবং সুবিধাজনক করবার জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করব যেমন প্রবীণ নাগরিক, শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী ব্যক্তি এবং নিরক্ষর ব্যক্তি যাতে আমাদের সাথে আলাপ আলোচনা করতে সুবিধা হবে।

## 3. প্রকাশ এবং স্বচ্ছতা

3.1 আমাদের কোম্পানি আমাদের গ্রাহকদের সাথে ডিল করার ক্ষেত্রে সম্পূর্ণ প্রকাশ এবং স্বচ্ছতায় বিশ্বাস করে। কোম্পানি এবং গ্রাহকদের মধ্যে লেনদেনের উপর কোন প্রভাব ফেলতে পারে এমন সমস্ত কারণ সম্পর্কে আমরা সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করব যার মধ্যে সুদের হার, সাধারণ ফি এবং চার্জগুলি সহ সমস্ত সম্ভাব্য উপায় সহ:

- i. শাখাগুলিতে নোটিশ দেওয়া
- ii. টেলিফোন বা হেল্পলাইনের মাধ্যমে
- iii. কোম্পানির ওয়েবসাইটের মাধ্যমে।
- iv. মনোনীত স্টাফ/হেল্পডেস্কের মাধ্যমে।
- v. পরিষেবা নির্দেশিকা / ট্যারিফ সময়সূচী প্রদান; এবং
- vi. যতদূর সম্ভব সমস্ত প্রাসঙ্গিক বিবরণ নির্ধারিত আবেদনপত্রে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

## 3.2 সম্ভাব্য গ্রাহকদের ক্ষেত্রে কোম্পানি যা করবে:

- i. পরিষেবা এবং পণ্যগুলির মূল বৈশিষ্ট্যগুলি ব্যাখ্যা করে স্পষ্ট তথ্য প্রদান করতে হবে লোনের আবেদন পত্রে যাতে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় অন্যান্য এনবিএফসি দ্বারা প্রস্তাবিত শর্তাবলী সঙ্গে যাতে অবহিত সিদ্ধান্ত

ঋণগ্রহীতার দ্বারা নেওয়া যেতে পারে। লোনের আবেদনটি সেই নথিগুলি নির্দেশ করবে যা আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার প্রয়োজন হতে পারে। আবেদনকারীকে একটি স্বীকৃতি প্রদান করা হবে।

- ii. গ্রাহকদের চাহিদা অনুযায়ী পণ্য এবং পরিষেবা নির্বাচন করতে গ্রাহকদের সহায়তা করা।
- iii. গ্রাহকদের বিভিন্ন উপায় সম্পর্কে অবহিত করা যার মাধ্যমে কোম্পানির পণ্য এবং পরিষেবাগুলি অফার করা হয় [উদাহরণস্বরূপ, ইন্টারনেটে, ফোনে, শাখাগুলিতে এবং আরও অনেক কিছু] এবং এই পণ্যগুলি সম্পর্কে আরও তথ্য পেতে উত্স এবং উপায় সম্পর্কে তাদের অবহিত করা।
- iv. আইনি, নিয়ন্ত্রক এবং অভ্যন্তরীণ নীতির প্রয়োজনীয়তা মেনে চলার জন্য গ্রাহকদের তার পরিচয় এবং ঠিকানা প্রমাণ করার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য এবং নথিপত্র সম্পর্কে অবহিত করা।

### 3.3 যারা গ্রাহক হয়েছেন, কোম্পানি তাদের জনৈ যা করবে:

- i. প্রযোজ্য সুদের হার / ফি এবং চার্জ সহ পণ্যগুলির মূল বৈশিষ্ট্যগুলির সাথে কোম্পানির দ্বারা বিকশিত, উত্পন্ন বা প্রাপ্ত হতে পারে এমন আপডেটেড তথ্য সরবরাহ করবে।
- ii. গ্রাহকদের অধিকার এবং দায়িত্ব সম্পর্কে অতিরিক্ত এবং আপডেট তথ্য প্রদান করা।
- iii. স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের নাম একটি 'ডু নট কল' পরিষেবার অধীনে নিবন্ধন করুন এবং টেলিফোন কল/এসএমএস/ইমেলের মাধ্যমে কোনো নতুন পণ্য/সেবাকে অবহিত/প্রসারিত করবেন না যতক্ষণ না গ্রাহকরা এই তথ্য/পরিষেবা পাওয়ার জন্য তাদের সম্মতি লিখিতভাবে কোম্পানিকে অবহিত করবেন। .

### 3.4 সুদের হার:

DLSL সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করবে। কোম্পানির ALCO কোম্পানির বোর্ড কর্তৃক নির্ধারিত নীতি অনুসারে সময়ে সময়ে হার এবং চার্জ নির্ধারণ করবে। কোম্পানি গ্রাহকদের প্রয়োজনীয় তথ্য দেবে -

- i. বার্ষিক হারে গণনা করা সুদের হার যা গ্রাহকদের ঋণ অ্যাকাউন্ট প্রযোজ্য হবে।
- ii. কীভাবে তার অ্যাকাউন্টে সুদ প্রয়োগ করা হয় এবং দণ্ডিত সুদ সহ সুদের গণনার পদ্ধতি যা ডিফল্ট/বিলম্বিত অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হতে পারে সেই সাথে গ্রাহকের দ্বারা প্রদেয় ইএমআই।

### 3.5 সুদের হারের পরিবর্তনগুলি

কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত পণ্যগুলির উপর সুদের হারে পরিবর্তন করার সিদ্ধান্ত সম্পর্কে গ্রাহকদের আগে থেকে ভালভাবে অবহিত করবে এবং সুদের হারে করা পরিবর্তনগুলি সম্ভাব্য ভাবে প্রযোজ্য হবে।

### 3.6 ফি এবং চার্জ

- i. কোম্পানি তার সমস্ত শাখায় এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে ফি এবং চার্জ সম্পর্কে একটি নোটিশ প্রদর্শন করবে যা গ্রাহকদের বিনামূল্যে দেখার অনুমতি দেওয়া হবে। গ্রাহকদের কোম্পানির দ্বারা বিনামূল্যে প্রদান করা পরিষেবাগুলির একটি তালিকাও প্রদান করা হবে।
- ii. গ্রাহকদের দ্বারা নির্বাচিত পণ্য এবং পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে প্রদত্ত ট্যারিফ সূচীতে প্রযোজ্য চার্জগুলির সমস্ত বিবরণ থাকবে এবং গ্রাহকদের দ্বারা নির্বাচিত পণ্য এবং পরিষেবাগুলি পাওয়ার জন্য গ্রাহককে যা প্রদান করতে হবে।
- iii. গ্রাহকদের তাদের দ্বারা নির্বাচিত পণ্য/পরিষেবা নিয়ন্ত্রক যেকোন শর্ত ও শর্তাবলী পালন না করার/ লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে তার উপর ধার্য করা জরিমানা সম্পর্কে তথ্য প্রদান করবে।

### 3.7 প্রিপেমেন্ট চার্জ

কোম্পানি RBI এর সার্কুলার নং RBI-2014-15/121 এবং DNBS(PD)CC No.399/13.10.42/-2014-15 তারিখ 14 জুলাই, 2014 এবং এ পরবর্তী আপডেট আনুযায়ী floating সুদের হারের অধীনে মেয়াদী ঋণ নেওয়া ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে প্রিপেমেন্ট জরিমানা ধার্য করবে না। নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা পরিবর্তনের কারণে ঋণ অ্যাকাউন্ট ফোরক্লোজার সংক্রান্ত আমাদের নীতিতে পরিবর্তনের ক্ষেত্রে লোন অ্যাকাউন্ট ফোরক্লোজারের তারিখে প্রচলিত নীতি অনুযায়ী প্রিপেমেন্ট জরিমানা প্রযোজ্য হবে যা তথ্যের জন্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশিত করতে হবে সকল পক্ষকে অবহিত করার জন্য।

### 3.8 ফি এবং চার্জ পরিবর্তন

কোম্পানি যদি এই চার্জগুলির মধ্যে যেকোনটি বাড়ানোর বা একটি নতুন চার্জ প্রবর্তনের সিদ্ধান্ত নেয়, তাহলে সংশোধিত চার্জ/নতুন চার্জ ধার্য হওয়ার/ কার্যকর হওয়ার এক মাস আগে এটিকে অবহিত করা হবে।

### 3.9 নিয়ম ও শর্তাবলী

- কোম্পানি প্রথমবার কোনো পণ্য/সেবা গ্রহণকারী গ্রাহককে উপযুক্তভাবে পরামর্শ দেবে, সে কোম্পানির যে পণ্য/পরিষেবা গহন করছে তার প্রাসঙ্গিক শর্তাবলী সম্পর্কে।
- আমাদের কোম্পানির পণ্য ও পরিষেবাগুলিকে নিয়ন্ত্রণকারী শর্তাবলী ন্যায্য হবে এবং স্ব-স্ব অধিকার নির্ধারণ করবে, বিশেষ করে গ্রাহকদের মনোনয়ন দেওয়ার অধিকার। উল্লিখিত শর্তাবলী দায় এবং বাধ্যবাধকতা গুলি স্পষ্টভাবে উল্লেখ করবে। এই শর্তাবলী প্রস্তুত এবং সরল এবং সহজ ভাষায় উপস্থাপন করার জন্য প্রচেষ্টা করা হবে।

### 3.10 নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন

যেকোনো পরিবর্তন নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করা হবে:

- ব্যক্তিগত তথ্য।
- প্রতিটি শাখায় নোটিশ বোর্ড।
- ইমেল এবং ওয়েবসাইট সহ ইন্টারনেট।
- সংবাদপত্র, যখনই প্রয়োজন।
- সাধারণত, পরিবর্তনগুলি সম্ভাব্য প্রভাবের সাথে করা হবে এবং এই ধরনের পরিবর্তনের যথাযথ নোটিশ গ্রাহকদের আগেই দেওয়া হবে।
- শর্তাবলীর কোন পরিবর্তন সম্পর্কে গ্রাহককে আগাম অবহিত করা সম্ভব না হলে এবং গ্রাহককে অগ্রিম নোটিশ না দিয়ে যদি পরিবর্তন করা হয়, তাহলে এই পরিবর্তনটি 30 দিনের মধ্যে যথাযথভাবে অবহিত করা হবে। যদি এই ধরনের পরিবর্তন করার পর শর্তাবলী যেমন, গ্রাহককে পূর্বে অবহিত না করে করা পরিবর্তনগুলি কোনো গ্রাহকের জন্য অসুবিধাজনক হয়ে ওঠে, তাহলে এই ধরনের গ্রাহক 60 দিনের মধ্যে এবং কোনো নোটিশ না দিয়েই তার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করে দিতে পারে বা তা পরিবর্তন করতে পারে। কোনো অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ দিতে হবে না।
- যদি শর্তাবলীতে কোন বড় পরিবর্তন বা অনেকগুলি ছোটখাটো পরিবর্তন হয়, তাহলে গ্রাহকের অনুরোধের ভিত্তিতে, গ্রাহককে যথাযথভাবে অবহিত করা হবে এবং গ্রাহককে নতুন শর্তাবলীর একটি অনুলিপি প্রদান করা হবে। বা পরিবর্তনের সারসংক্ষেপ।

## 4. বিস্তারিত, বিপণন এবং বিক্রয়

### 4.1 কোম্পানি যা করবে:

- i. কোম্পানির দ্বারা প্রকাশিত সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান যেন পরিষ্কার হয় এবং বিভ্রান্তিকর না হয় তা নিশ্চিত করার জন্য তার প্রচেষ্টা চালাবে।
- ii. কোম্পানি চেষ্টা করবে মিডিয়া এবং/অথবা প্রচারমূলক মাধ্যমে প্রকাশিত যে কোনো বিজ্ঞাপন যা আমাদের কোম্পানির কোনো পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং সুদের হারের রেফারেন্স অন্তর্ভুক্ত করে, সেই সাথে অন্যান্য ফি এবং চার্জগুলিও নির্দেশ করবে, যদি, এই ধরনের পণ্যের জন্য প্রযোজ্য থাকে। অথবা পরিষেবা এবং প্রাসঙ্গিক শর্তাবলীর সম্পূর্ণ বিবরণ অনুরোধে উপলব্ধ করা হবে।
- iii. যখনই কোনও তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা সহায়তা পরিষেবা প্রদানের জন্য ব্যবহার করা হয়, আমরা নিশ্চিত করব যে এই জাতীয় তৃতীয় পক্ষ গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি এই জাতীয় তৃতীয় পক্ষের কাছে উপলব্ধ থাকে) একই মাত্রার গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তার সাথে পরিচালনা করে।
- iv. কোম্পানি, সময়ে সময়ে, গ্রাহকদের তাদের দ্বারা উপলব্ধ পণ্যের বিভিন্ন বৈশিষ্ট্যের সাথে যোগাযোগ করতে পারে। পণ্য/পরিষেবা সংক্রান্ত অন্য কোনো পণ্য বা প্রচারমূলক অফার সম্পর্কে তথ্য কেবলমাত্র গ্রাহকদের কাছে পৌঁছে দেওয়া হবে যদি তিনি এই ধরনের তথ্য/পরিষেবা পেতে সম্মতি দেন মেইলের মাধ্যমে বা ওয়েবসাইটে বা এর জন্য নিবন্ধন করে গ্রাহক সেবা নম্বর।
- v. আমরা ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সিগুলির (DSAs) কাছে একটি আচরণবিধি নির্ধারণ করব যাদের পরিষেবাগুলি আমরা পণ্য/পরিষেবা বাজারজাত করার জন্য নিতে পারি যেগুলি অন্যান্য বিষয়গুলির মধ্যে যখন তারা ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনের মাধ্যমে পণ্য বিক্রি করার জন্য গ্রাহকের কাছে যায় তখন তাদের নিজেদের সনাক্ত করতে হয়।
- vi. কোম্পানির প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা ডিএসএ এই কোডের লঙ্ঘন করেছে এমন কোনো গ্রাহকের কাছ থেকে কোনো অভিযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, তদন্ত এবং অভিযোগ পরিচালনা করার জন্য উপযুক্ত পদক্ষেপ নেওয়া হবে এবং পাওয়া গেলে গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দিতে হবে যথাযথ।

## 5. গোপনীয়তা

**5.1** গ্রাহকদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচিত হবে [এমনকি যখন গ্রাহকরা আর গ্রাহক নয়] এবং নিম্নলিখিত নীতি দ্বারা পরিচালিত হবে। কোম্পানি গ্রাহকদের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য বা উপাত্ত প্রকাশ করবে না, গ্রাহকদের দ্বারা বা অন্যথায়, আমাদের গ্রুপের অন্যান্য সদস্য সহ, নিম্নোক্ত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রে ছাড়া অন্য কাউকে

- i. তথ্য প্রদান হবে না: যদি আইন দ্বারা বা নিয়ন্ত্রকের নির্দেশ দায়।
- ii. জনগণের প্রতি দায়বদ্ধতা থাকলে তথ্য প্রকাশ করা হবে।
- iii. যদি কোম্পানির স্বার্থে তাদের তথ্য দেওয়ার প্রয়োজন হয় (উদাহরণস্বরূপ, জালিয়াতি রোধ করার জন্য) তবে এটি অন্য কাউকে গ্রাহক বা গ্রাহক অ্যাকাউন্ট [গ্রাহকের নাম এবং ঠিকানা সহ] সম্পর্কে তথ্য দেওয়ার কারণ হিসাবে ব্যবহার করা হবে না।
- iv. গ্রাহক যদি কোম্পানিকে তথ্য প্রকাশ করতে বলেন, অথবা গ্রাহকের অনুমতি নিয়ে।
- v. যদি কোম্পানিকে গ্রাহকদের সম্পর্কে একটি রেফারেন্স দিতে বলা হয়, তার লিখিত অনুমতি নিয়ে।
- vi. গ্রাহককে তার / তার সম্পর্কে থাকা ব্যক্তিগত রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করার জন্য বিদ্যমান আইনি কাঠামোর অধীনে তার অধিকারের পরিমাণ সম্পর্কে অবহিত করা হবে।
- vii. কোম্পানি বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্য কারো দ্বারা ব্যবহার করবে না যদি না গ্রাহক বিশেষভাবে তা করার জন্য অনুমোদন করেন।

## 5.2 ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি

- i. যখন একজন গ্রাহক একটি অ্যাকাউন্ট খোলেন, তখন কোম্পানি তাকে জানাবে কখন কোম্পানি তার অ্যাকাউন্টের বিবরণ ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সির কাছে পাঠাতে পারে এবং তাদের সাথে করা চেকগুলি।

- ii. কোম্পানী ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিকে তথ্য দিতে পারে যে গ্রাহকের কাছে কোম্পানির পাওনা ব্যক্তিগত ঋণ সম্পর্কে যদি:
  - গ্রাহক তার অর্থপ্রদানে পিছিয়ে পড়েছেন।
  - পাওনা পরিমাণ বিতর্কিত নয়; এবং
- iii. গ্রাহক এমন কোনো প্রস্তাব দেননি যা কোম্পানি তার ঋণ পরিশোধের জন্য সন্তুষ্ট, এই ক্ষেত্রে কোম্পানির আনুষ্ঠানিক দাবি অনুসরণ করে, কোম্পানি গ্রাহককে লিখিতভাবে অবহিত করবে যে গ্রাহকের পাওনা সম্পর্কে তথ্য দেওয়ার পরিকল্পনা রয়েছে। ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি কোম্পানি। একই সময়ে, কোম্পানি গ্রাহককে ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলির ভূমিকা এবং তারা যে তথ্য প্রদান করে তা গ্রাহকের ক্রেডিট পাওয়ার ক্ষমতার উপর কী প্রভাব ফেলতে পারে তা ব্যাখ্যা করবে।
- iv. কোম্পানি ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিকে গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কে অন্যান্য তথ্য দিতে পারে যদি গ্রাহক এটি করার অনুমতি দেন। ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিকে দেওয়া তথ্যের একটি অনুলিপি কোম্পানির দ্বারা গ্রাহককে প্রদান করা হবে, যদি তা দাবি করা হয়।

## 6. বকেয়া সংগ্রহ

**6.1** যখনই ঋণ দেওয়া হবে, গ্রাহককে পরিশোধের পরিমাণ, মেয়াদ এবং সময়কালের মাধ্যমে পরিশোধের প্রক্রিয়া সম্পর্কে ব্যাখ্যা করা হবে। যদি গ্রাহক নির্ধারিত পরিশোধের সময়সূচী মেনে চলতে ব্যর্থ হন, তাহলে বকেয়া আদায়ের জন্য আইনের অধীনে যথাযথ ব্যবস্থা নেওয়া হবে এবং কোনো অযথা হয়রানির আশ্রয় নেওয়া হবে না।

**6.2** DLSL সৌজন্য, ন্যায্য আচরণ এবং দৃঢ় বিশ্বাসের ভিত্তিতে একটি সংগ্রহ নীতি প্রণয়ন করেছে। যা কোম্পানি প্রতি গ্রাহকদের আস্থা এবং দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক বৃদ্ধি করবে। বকেয়া আদায় বা/এবং বকেয়া পুনরুদ্ধারের সঙ্গে যুগ্মে কোন কর্মী বা কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত ব্যক্তি নিজেকে সনাক্ত করতে হবে এবং কোম্পানির দ্বারা জারি করা অথরিটি লেটার প্রদর্শন করতে হবে। তিনি গ্রাহকের অনুরোধের ভিত্তিতে, কোম্পানির দ্বারা বা কোম্পানির কর্তৃপক্ষের অধীনে জারি করা তার পরিচয়পত্র প্রদর্শন করবেন। কোম্পানি গ্রাহকদের বকেয়া সংক্রান্ত সমস্ত তথ্য প্রদান করবে এবং বকেয়া পরিশোধের জন্য যথেষ্ট নোটিশ প্রদান করবে।

**6.3** স্টাফের সমস্ত সদস্য বা সংস্থার প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত যে কোনও ব্যক্তি সংগ্রহ বা / এবং সংগ্রহ পুনরুদ্ধারের জন্য নীচে বর্ণিত কোডগুলি কঠোরভাবে অনুসরণ করবে:

- i. গ্রাহকদের সাথে তার পছন্দের জায়গায় যোগাযোগ করতে হবে এবং এর অনুপস্থিতিতে সাধারণভাবে যোগাযোগ করা হবে তার বাসস্থানের জায়গায় নির্দিষ্ট স্থান এবং বাসস্থানের জায়গায় অনুপস্থিতিতে তার ব্যবসা / পেশার জায়গায় যোগাযোগ করতে হবে।
- ii. কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার পরিচয় প্রথম দৃষ্টান্তেই গ্রাহকের কাছে জানাতে হবে।
- iii. গ্রাহকের গোপনীয়তা সম্মান করা হবে।
- iv. গ্রাহকের সাথে আলোচনা একটি নাগরিক পদ্ধতিতে হবে। আলাপচারিতার সময় ভাষা ব্যবহারে সর্বোচ্চ সতর্কতা অবলম্বন করা হবে, যাতে গ্রাহক যে কোনো সময়ে আঘাত অনুভব না করেন/কোন অ-সৌজন্যমূলক আচরণ অনুভব না করেন। মহিলা ঋণগ্রহীতাদের সাথে আলাপচারিতার সময় ভারতীয় সংস্কৃতি ও ঐতিহ্য অনুযায়ী যথাযথ সম্মান বজায় রাখা হবে।
- v. কোম্পানির প্রতিনিধিরা গ্রাহকদের সাথে 07:00 ঘন্টা থেকে 19:00 ঘন্টার মধ্যে যোগাযোগ করবে, যদি না গ্রাহকের ব্যবসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতিতে অন্যথার প্রয়োজন হয়।
- vi. একটি নির্দিষ্ট সময়ে বা একটি নির্দিষ্ট স্থানে কল এড়াতে গ্রাহকের অনুরোধ যতদূর সম্ভব সম্মান করা হবে।
- vii. সময় এবং কলের সংখ্যা এবং কথোপকথনের বিষয়বস্তু নথিভুক্ত করা হবে।

- viii. পারস্পরিকভাবে গ্রহণযোগ্য এবং সুশৃঙ্খল পদ্ধতিতে বকেয়া সংক্রান্ত বিরোধ বা মতপার্থক্য সমাধানের জন্য সমস্ত সহায়তা দেওয়া হবে।
- ix. বকেয়া আদায়ের জন্য গ্রাহকের স্থান পরিদর্শনের সময়, শালীনতা এবং সাজসজ্জা বজায় রাখা হবে।
- x. অনুপযুক্ত অনুষ্ঠান যেমন পরিবারে শোক বা এই জাতীয় অন্যান্য বিপর্যয়মূলক অনুষ্ঠান, যদি কোম্পানির জ্ঞানে আসে, তবে বকেয়া সংগ্রহের জন্য কল করা/ভিজিট করা এড়ানো হবে যদি না আইনি সম্মতির জন্য প্রয়োজন হয়।

#### 6.4 দায়বদ্ধতার পুনরধিকার/লিয়েন সম্পদের

পুনরুদ্ধার ঋণ চুক্তিতে ঋণগ্রহীতার সাথে চুক্তি/ঋণ চুক্তিতে আইনগতভাবে প্রয়োগযোগ্য পুনরুদ্ধারের ধারা থাকবে। পুনঃপ্রক্রিয়াকরণ প্রক্রিয়াটি চুক্তি/ঋণ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী স্বচ্ছভাবে সম্পাদিত হবে এবং এই সংক্রান্ত প্রক্রিয়ায় অনুসরণ করা হবে:

- দখল নেওয়ার আগে নোটিশের সময়কাল।
- যে পরিস্থিতিতে নোটিশের মেয়াদ মওকুফ করা যেতে পারে।
- নিরাপত্তার দখল নেওয়ার পদ্ধতি।
- সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পূর্বে ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের জন্য চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়া সংক্রান্ত একটি বিধান।
- ঋণগ্রহীতাকে পুনরুদ্ধার করার
- সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি। এই ধরনের শর্তাবলীর একটি অনুলিপি ঋণগ্রহীতাদের কাছে ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণের অনুমোদন/বিতরণ করার সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতার কাছে ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতিটি ঘেরের অনুলিপি সহ উপলব্ধ করা হবে, যা গঠন হতে পারে। এই ধরনের চুক্তি/ঋণ চুক্তির একটি মূল উপাদান।

#### 7. অভিযোগ এবং ক্ষোভ

গ্রাহকের অভিযোগ/ক্ষোভ গুলি পরিচালনা করার জন্য অভ্যন্তরীণ নিয়মাবলী:

অভিযোগ নিবন্ধন:

একজন গ্রাহক ফোনে, লিখিতভাবে বা ইলেকট্রনিক উপায়ে অভিযোগ করতে পারেন, যদি তিনি DLSL দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির সাথে সন্তুষ্ট না হন। অভিযোগ ও পরামর্শ গ্রহণের ব্যবস্থা এখানে দেওয়া হল। গ্রাহকরা নীচের উল্লিখিত হেল্পলাইন নম্বরগুলির মাধ্যমেও কল করতে পারেন এবং তার অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারেন অথবা সে/তিনি এসকেলেশন গ্রিডে প্রদত্ত ম্যাট্রিক্স অনুযায়ী উচ্চতর অফিসারের কাছে অভিযোগ করতে পারেন। যখনই একটি অভিযোগ কল বা মেইল আসে, প্রেরকের অভিযোগ স্বীকার করে তিন কার্যদিবসের মধ্যে একটি প্রাপ্তি স্বীকার ফিরে পান।

হেল্পলাইন নম্বরগুলি হল:

গ্রাহক আমাদের গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রে 0124-6555555-এ সকাল 8:00 AM থেকে 8:00 PM পর্যন্ত যোগাযোগ করতে পারেন।

উপরন্তু, যখনই একটি হার্ড কপি আকারে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়, যেমন কোনো চিঠি ইত্যাদির মাধ্যমে, এটি একটি রেজিস্টারে রেকর্ড করা হয়। এই ধরনের সমস্ত ক্ষেত্রে, আমাদের প্রতিনিধি গ্রাহককে তার অভিযোগের সঠিক প্রকৃতি খুঁজে বের করার জন্য তাড়াতাড়ি কল/যোগাযোগ করে।

নিয়ন্ত্রকদের মাধ্যমে প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে, আমরা এই ধরনের সমস্ত অভিযোগ একটি অভিযোগ নথিতে রেকর্ড করি। এই ধরনের অভিযোগ পাওয়ার এবং রেকর্ড করার পরে আমাদের প্রতিনিধিরা গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করে এবং জরুরী ভিত্তিতে তাদের সমাধান করার জন্য অভিযোগের সত্যতা খুঁজে বের করে।

ব্যক্তিগতভাবে অভিযোগ:

একটি অভিযোগের বই শাখাগুলিতে পাওয়া যায়। একজন গ্রাহক শাখা থেকে এটি পেতে এবং সেখানে তার অভিযোগ রেকর্ড করতে পারেন। গ্রাহকরা আমাদের পণ্য ও পরিষেবার উন্নতির জন্য যেকোনো প্রতিক্রিয়া/পরামর্শের জন্য শাখায় রাখা অভিযোগ/দর্শক বই ব্যবহার করতে পারেন।

মেইল/ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগ:

গ্রাহকরা ডাকযোগে বা ইমেলের মাধ্যমেও অভিযোগ জমা দিতে পারেন। ই-মেইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ইমেলের মাধ্যমে স্বীকার করা হবে। যখনই একটি অভিযোগ কল আসে, প্রেরক তার অভিযোগের স্বীকৃতি নিশ্চিত করে একটি উত্তর ফিরে পান। DLSL-এর ই-মেইল আইডিতেও অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে: [grievance@dhani.com](mailto:grievance@dhani.com)।

অভিযোগের সমাধান:

মনোভাবগত দিকগুলির সাথে সম্পর্কিত অভিযোগ:

এই ধরনের অভিযোগগুলি সৌজন্যমূলকভাবে, সহানুভূতিশীলভাবে এবং সর্বোপরি দ্রুততার সাথে পরিচালনা করা উচিত। গ্রাহকদের সাথে অসদাচরণ/অভদ্র আচরণ জিরো টলারেন্স লেভেলে সহ্য করা হবে এবং অবিলম্বে ব্যবস্থা নেওয়া হবে। DLSL, কোনো অবস্থাতেই, স্টাফ সদস্যদের দ্বারা কোনো মাত্রার দুর্ব্যবহার সহ্য করে না।

লেনদেন/অপারেশন সম্পর্কিত অভিযোগ:

প্রাথমিকভাবে, এই বিভাগের অভিযোগ/অভিযোগের সমাধানের জন্য শাখাঅফিস দায়ী। এন্ড্রি/লেনদেন সংশোধন বা গ্রাহকদের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করার জন্য শাখা দায়ী থাকবে। গ্রাহকের সন্তুষ্টির জন্য অভিযোগের সমাধান হয়েছে কিনা তা দেখা এবং যদি তিনি সন্তুষ্ট না হন, তাহলে সমস্যাটি সমাধানের জন্য তাকে বিকল্প উপায় প্রদান করা শাখার প্রধান কর্তব্য। যদি, শাখা পর্যায়ে এটি সমাধান না হয়, তারা নির্দেশিকা/রেজোলিউশনের জন্য কেসটি হেড অফিসে পাঠাতে পারেন।

যদি কোনও গ্রাহক 30 দিনের মধ্যে ডিএলএসএল দ্বারা প্রদত্ত প্রতিকারে সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি প্রতিকারের জন্য RBI দ্বারা প্রতিষ্ঠিত নন-ব্যাকিং ন্যায্যপালের অফিসেও যেতে পারেন। যোগাযোগের বিবরণ প্রতিটি শাখায় প্রদর্শিত আছে।

যেকোনও এক বা একাধিক কারণে যে কোনও গ্রাহকের কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ রয়েছে যা RBI উল্লেখিত Chapter IV of the Integrated Ombudsman Scheme, 2021 for NBFCs issued by RBI on November 12<sup>th</sup>, 2021 এবং তার পরবর্তী আপডেটগুলি মধ্যে পরে তাহলে (বিস্তারিত জানতে [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)), সে নিজে বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে (একজন অ্যাডভোকেট ব্যতীত), সমন্বিত ন্যায্যপালের কাছে নীচে বিশদভাবে অভিযোগ করতে পারেন।

সময়সীমা:

অভিযোগগুলিকে সঠিক দৃষ্টিকোণে দেখতে হবে কারণ এইগুলি পরোক্ষভাবে কোম্পানির কাজের ক্রমাগত উন্নতির দিকে নিয়ে যায়। প্রাপ্ত অভিযোগ সব সম্ভাব্য কোণ থেকে বিশ্লেষণ করা হবে। DLSL প্রাপ্তির তিন কার্যদিবসের মধ্যে একটি প্রাপ্তি স্বীকার পাঠানোর চেষ্টা করবে। অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে সর্বোচ্চ 30 দিনের মধ্যে সমাধান করাতে হবে।

অভিযোগের বিভিন্ন প্রকৃতির জন্য বৃদ্ধি ম্যাট্রিক্স সহ অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া মোকাবেলার সময় ম্যাট্রিক্স অ্যানেক্সার- এক্সেলেশন গ্রিডে দেওয়া হয়েছে। গ্রাহকের অভিযোগের সাথে কাজ করে এমন বিভাগ/কর্মকর্তাদের এটি কঠোরভাবে মেনে চলতে হবে।

অভিযোগের উপর পর্যায়ক্রমিক MIS তৈরি করা হয় এবং তা কোম্পানির উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের কাছে পাঠানো হয় তাদের বিবেচনা এবং নির্দেশাবলীর জন্য।

পর্যালোচনা পদ্ধতি

গ্রাহকদের অভিযোগ/ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা কমিটি দ্বারা গ্রাহক পরিষেবা পর্যালোচনা

একটি নির্দিষ্ট পরিষেবা কমিটি রয়েছে যা পর্যায়ক্রমে গ্রাহকদের অভিযোগের প্রধান ক্ষেত্রগুলি এবং গ্রাহক পরিষেবার উন্নতির জন্য নেওয়া পদক্ষেপগুলি পর্যালোচনা করে।

কমিটি অমীমাংসিত অভিযোগ/ক্ষোভ গুলিও বিবেচনা করবে এবং তার পরামর্শ দিতে পারে।

ন্যায্যপাল স্কিম অনুযায়ী অভিযোগের উদ্দেশ্যে নোডাল অফিসার:

সংস্কৃত গ্রাহকরা তাদের অভিযোগ সম্পর্কে সরাসরি প্রধান নোডাল অফিসারকে নিম্নলিখিত ঠিকানায় লিখতে পারেন:

শ্রী সঞ্জীব কাশ্যপ  
প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার  
ধনি লোনস অ্যান্ড সার্ভিসেস লিমিটেড  
প্লট নং 108, 5ম তলা,  
উদ্যোগ বিহার, ফেজ-1,  
গুরুগ্রাম – 122016  
ফোন: 0124-6037111  
ইমেল: [nodal@dhani.com](mailto:nodal@dhani.com)

বাধ্যতামূলক প্রদর্শনের প্রয়োজনীয়তা:

DLSL প্রদান করে:

- অভিযোগ এবং পরামর্শ গ্রহণের জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা।
- নোডাল অফিসার/শাখা প্রধানদের নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগ নম্বর।
- গ্রাহকদের প্রতি DLSL এর প্রতিশ্রুতির কোড/ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড। .
- ন্যায্যপাল স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্য অনুসারে, ন্যায্যপালের নাম এবং যোগাযোগের বিশদ, যার সাথে গ্রাহক যোগাযোগ করতে পারেন।
- RBI এবং অন্যান্য কর্তৃপক্ষের নির্দেশ অনুযায়ী শাখা অফিসে বিস্তৃত নোটিশ বোর্ড/ পলিসি এবং ডকুমেন্ট সহ বুকলেট প্রদর্শন করতে হবে সমস্ত গ্রাহক সম্পর্কিত আধিকারিকদের।

1. গ্রাহকদের সাথে আলাপচারিতা:

1. DLSL বিশ্বাস করে যে গ্রাহকদের প্রত্যাশা/প্রয়োজন/অভিযোগগুলি তাদের কর্মীদের দ্বারা গ্রাহকদের সাথে ব্যক্তিগত আলাপচারিতার মাধ্যমে আরও ভালভাবে সমাধান করা যেতে পারে। প্রদত্ত পরিষেবাগুলি সম্পর্কে গ্রাহকদের মধ্যে সচেতনতার অভাবের কারণে অনেক অভিযোগ উত্থাপিত হয় এবং এই ধরনের আলাপচারিতা গ্রাহকদের এই ধরনের পরিষেবাগুলি পেতে সহায়তা করে এবং অভিযোগের সংখ্যা হ্রাস করে।

1. পরিষেবার উন্নতি এবং অভিযোগ পরিচালনার জন্য অপারেটিং কর্মীদের সংবেদনশীল করা:

**1.1** পরিষেবা সম্পর্কে জ্ঞান এবং সচেতনতার অভাবের কারণে অভিযোগগুলি প্রায়শই ঘটে। প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারকে সেন্ট্রাল ট্রেনিং সেন্টারে বিভিন্ন স্তরে কর্মীদের প্রশিক্ষণের বিষয়ে জানাতে হবে।

**1.2** DLSL বিভিন্ন বিভাগের গ্রাহকদের সাথে ডিল করে, যা বিভিন্ন মতামতের জন্ম দিতে পারে। গ্রাহকদের সাথে একটি ইতিবাচক মনোভাব এবং একটি গ্রাহক বান্ধব আচরণের সাথে মোকাবিলা করার জন্য, ফ্রন্ট লাইন স্টাফদের নির্বাচন সাবধানে করা উচিত। খোলা মন এবং মুখে হাসি নিয়ে, কর্মীদের গ্রাহকের আস্থা জয় করতে সক্ষম হওয়া উচিত। ফুর্ক গ্রাহকদের পরিচালনার জন্য প্রয়োজনীয় নরম দক্ষতা প্রদান করা প্রশিক্ষণ প্রোগ্রামের একটি অবিচ্ছেদ্য অংশ হওয়া উচিত। প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের দায়িত্ব হবে অভিযোগ পরিচালনার জন্য অভ্যন্তরীণ সকল বিভাগ সুচারু এবং দক্ষতার সাথে যাতে কাজ করে তা নিশ্চিত করা।

## অ্যানেক্সার- বৃদ্ধি গ্রিড:

প্রথম DLSL-	গ্রাহকদের DLSL-এর নিকটতম শাখায় যেতে, কল করতে বা লিখতে অনুরোধ করা হচ্ছে শাখা প্রধানের নাম: যোগাযোগের বিশদ বিবরণ: ফোন, ইমেল এবং সম্পূর্ণ ঠিকানা: অথবা <a href="mailto:support@dhani.com">support@dhani.com</a>
দ্বিতীয় স্তরের	7 কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগ দেখা না হলে, গ্রাহক নীচে উল্লিখিত হেল্প লাইন নম্বরের মাধ্যমে একটি অভিযোগ করুন।  গ্রাহকরা 0124-6555555-এ সকাল 8:00 AM থেকে 8:00 PM এর মধ্যে আমাদের গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রে যোগাযোগ করতে পারেন।  অথবা একটি ইমেল পাঠাতে পারেন <a href="mailto:grievance@dhani.com">grievance@dhani.com</a>
তৃতীয় স্তরে	যদি 15 কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগের সন্তোষজনক সমাধান না হয়, গ্রাহক আমাদের প্রধান নোডাল অফিসারের সাথে এখানে যোগাযোগ করতে পারেন: মিঃ সঞ্জীব কাশ্যপ প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার ধনি লোনস অ্যান্ড সার্ভিসেস লিমিটেড প্লট নং 108, 5ম ফ্লোর, উদ্যোগ বিহার, ফেজ-১, গুরুগ্রাম – 122016 ফোন 0124-6037111, ইমেল: <a href="mailto:nodal@dhani.com">nodal@dhani.com</a>
চতুর্থ	12 নভেম্বর 2021-এ রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া দ্বারা জারি করা "ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021" এবং তার আপডেটগুলি অনুসারে, যদি 30 দিনের মধ্যে অভিযোগটি সন্তোষজনকভাবে প্রতিকার না করা হয়, তাহলে গ্রাহক এই পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন, <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a> ।  নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে "Centralised Receipt and Processing Centre" এ ইলেকট্রনিক বা শারীরিক ভাবে গিয়ে অভিযোগ জমা দেওয়া যেতে পারে -  ইলেকট্রনিক মোড ইমেল আইডি- <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a> ডাক ঠিকানা কেন্দ্রীয় রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017 টোল-ফ্রি নম্বর: 14448 (তদন্তের জন্য)

\*বোর্ড অফ ডিরেক্টরস/কমিটি পর্যায়ক্রমে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া এবং সমস্যা পর্যালোচনা করার জন্য এই বিষয়ে নির্দেশনা দেবে যাতে গ্রাহক তার অভিযোগের দ্রুত এবং ন্যায্য সমাধান পায়।

### 8. আপনার গ্রাহক (KYC) নির্দেশিকা

8.1 কোন ক্রেডিট সুবিধা বা ঋণ বাড়ানোর আগে আপনার গ্রাহকের (কেওয়াইসি) নির্দেশিকাগুলি জেনে নেওয়ার প্রয়োজন যা সংবিধিবদ্ধ প্রয়োজনীয়তা পূরণের জন্য একটি যথাযথ অধ্যবসায় অনুশীলন করা হবে যা নিম্নলিখিত দিকগুলো কভার করবে:

- i. গ্রাহকে তার পরিচয়ের প্রয়োজনীয় নথি বা প্রমাণ প্রদান করতে হবে।
- ii. গ্রাহককে কোম্পানির কেওয়াইসি, এন্টি মানি লন্ডারিং বা অন্য কোনো বিধিবদ্ধ প্রয়োজনীয়তা পূরণের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করতে হবে। উপরন্তু, কিছু অতিরিক্ত তথ্য চাওয়া যেতে পারে যা গ্রাহক স্বেচ্ছায় প্রদান করতে পারে। পর্যায়ক্রমে তার পরিচয় এবং ঠিকানার আপডেট প্রমাণ সরবরাহ করা ক্লায়েন্টের দায়িত্ব হবে। তার রেকর্ড করা ঠিকানা পরিবর্তনের ক্ষেত্রে কোম্পানিকে অবিলম্বে অবহিত করুন।
- iii. অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্ম এবং অন্যান্য নথি কোম্পানি গ্রাহককে প্রদান করবে। এতে প্রয়োজনীয় তথ্যের বিশদ বিবরণ থাকবে যা যাচাইকরণের জন্য এবং/অথবা কেওয়াইসি প্রয়োজনীয়তা পূরণের জন্য নথিভুক্ত করতে হবে।
- iv. গ্রাহককে একটি অ্যাকাউন্ট খোলার পদ্ধতিগত আনুষ্ঠানিকতা যথাযথভাবে ব্যাখ্যা করা হবে। সমস্ত প্রয়োজনীয় স্পষ্টীকরণ গ্রাহককে প্রদান করা হবে যা তার দ্বারা চাওয়া হবে।

## 9. আমানত হিসাব

কর্মচারী জনসাধারণের কাছ থেকে আমানত চাওয়া/গ্রহণ করবে না যতক্ষণ না কোম্পানি 'নন ডিপোজিট গ্রহণকারী কোম্পানি' হিসেবে তার নিবন্ধন স্থিতি বজায় রাখে

## 10. ঋণ

**10.1** কোনো টাকা ধার দেওয়ার আগে কোম্পানিকে গ্রাহকের ঋণযোগ্যতা এবং পরিশোধের ক্ষমতার যথাযথ মূল্যায়ন করতে হবে।

### i) ঋণের আবেদন নিষ্পত্তির সময়সীমা

কোম্পানি সমস্ত প্রয়োজনীয় নথিপত্র সহ প্রস্তাব জমা দেওয়ার তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে সম্পূর্ণরূপে সম্পূর্ণ ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করবে। কোম্পানি যদি কোনো কারণে গ্রাহককে ঋণ না দেওয়ার সিদ্ধান্ত নেয়, তাহলে ঋণের আবেদন প্রত্যাহানের কারণ(গুলি) লিখিতভাবে জানানো হবে।

### ii) ঋণ গ্রহীতার পক্ষে গ্যারান্টি

গ্রাহক যদি চান যে কোম্পানি তার দায়দায়িত্বের জন্য কারো কাছ থেকে গ্যারান্টি বা অন্যান্য নিরাপত্তা গ্রহণ করুক, তাহলে কোম্পানি গ্যারান্টি বা অন্যান্য নিরাপত্তা প্রদানকারী ব্যক্তিকে বা তাদের আইনি উপদেষ্টাকে তার আর্থিক বিষয়ে গোপনীয় তথ্য দেওয়ার জন্য গ্রাহককে তার অনুমতি চাইতে পারে। এক্ষেত্রে কোম্পানি :

- গ্রাহকরা যাতে তাদের প্রতিশ্রুতি এবং তাদের সিদ্ধান্তের সম্ভাব্য পরিণতি গুলো বুঝতে পারে তা নিশ্চিত করার জন্য স্বাধীন আইনি পরামর্শ নিতে উতসাহিত করতে হবে (যেখানে উপযুক্ত, আমরা যে নথিগুলিতে তাদের স্বাক্ষর করতে বলি তাতে এই সুপারিশটি একটি স্পষ্ট এবং সুস্পষ্ট নোটিশ হিসাবে থাকবে)
- ।
- গ্রাহকদের বলতে হবে যে গ্যারান্টি বা অন্যান্য জামানত দেওয়ার মাধ্যমে তারা বা তার পরিবারে দায়বদ্ধ হতে পারে; এবং
- তাদের বলুন তাদের দায় কি হবে।

## 10.2 ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ

- i. একটি লোন প্রোডাক্ট সোর্স করার সময়, কোম্পানি প্রযোজ্য বার্ষিক সুদের হার সম্পর্কে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করবে, পাশাপাশি ফি/চার্জ, যদি থাকে, প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয়, প্রি-পেমেন্ট বিকল্প এবং চার্জ যদি থাকে যে কোনো এবং অন্য কোনো বিষয় যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থে হতে পারে, যাতে গ্রাহককে অন্য কোম্পানির সঙ্গে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করতে এবং একটি স্তোত্র সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম করে।
- ii. কোম্পানি সমস্ত ঋণ আবেদন প্রাপ্তির জন্য স্বীকৃতি প্রদান করবে। আবেদনকারীকে আবেদন গ্রহণ করার সময় ঋণের আবেদনগুলি যে সময়সীমার মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে সে সম্পর্কে অবহিত করা হবে।
- iii. সাধারণত ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত বিবরণ আবেদনের সময় কোম্পানি দ্বারা সংগ্রহ করা হবে। যদি কোন অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয়, গ্রাহককে বলা হবে যে তার সাথে আবার যোগাযোগ করা হবে।
- iv. কোম্পানি গ্রাহকের কাছে মঞ্জুর করা ঋণের শর্তাবলী সহ জানিয়ে দেবে। কোম্পানির খরচে গ্রাহকের দ্বারা সম্পাদিত সমস্ত ঋণ নথির প্রমাণীকৃত কপি এবং অনুরোধের ভিত্তিতে ঋণের নথিতে উদ্ধৃত সমস্ত ঘেরের একটি অনুলিপি প্রদান করবে।
- v. ঋণ দেওয়ার ক্ষেত্রে কোনো গ্রাহককে লিঙ্গ, বর্ণ ও ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করা হবে না। এটি কোম্পানিকে সমাজের বিভিন্ন শ্রেণীর জন্য প্রণীত স্কিম গঠন বা অংশগ্রহণ থেকে বিরত রাখে না।

### 10.3 ঋণের আবেদন গ্রহণ না করা

যদি কোনো কারণে, কোম্পানি লিখিত আবেদনকারী ঋণ মঞ্জুর করতে সক্ষম না হয়, তাহলে গ্রাহককে কারণ/গুলি সহ লিখিতভাবে সে বিষয়ে জানাতে দেওয়া হবে।

### 10.4 ঋণের পরিমাণ প্রত্যাহার বা স্বরাশ্রিত

করার সিদ্ধান্ত চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার / স্বরাশ্রিত করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে বা যে কোনও কারণে অতিরিক্ত সিকিউরিটিজ চাওয়ার আগে, কোম্পানি ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্য রেখে ঋণগ্রহীতাদের নোটিশ দেবে।

### 10.5 লোন অ্যাকাউন্ট বন্ধ করা এবং সিকিউরিটিজ/নথিপত্র প্রকাশ করা

কোম্পানী সমস্ত বকেয়া পরিশোধের পর বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পর অবিলম্বে সমস্ত সিকিউরিটি রিলিজ করবে, যে কোন বৈধ অধিকার বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোন দাবির জন্য লিয়েন সাপেক্ষে যেখানে কোম্পানি তার সেট অফের অধিকার প্রয়োগ করার সিদ্ধান্ত নেয়, ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিশদ বিবরণ সহ একই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/প্রদেয় না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী

### 10.6 প্রতারণামূলক লেনদেনের তদন্ত

গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে লেনদেনের কোনও তদন্তের প্রয়োজন হলে, গ্রাহককে কোম্পানির সাথে তদন্তে সহযোগিতা করার পরামর্শ/অনুরোধ করা হবে এবং কোম্পানির প্রয়োজন হলে পুলিশ/অন্যান্য তদন্তকারী সংস্থার সাথে তদন্ত করতে হবে তাদের জড়িত করতে। কোম্পানী গ্রাহককে পরামর্শ দেবে যে গ্রাহক যদি প্রতারণামূলকভাবে কাজ করে তবে সে তার

অ্যাকাউন্টের সমস্ত ক্ষতির জন্য দায়ী থাকবে এবং যদি গ্রাহক যুক্তিসঙ্গত যত্ন ছাড়াই কাজ করে এবং এর ফলে ক্ষতি হয়, তাহলে গ্রাহক তার জন্য দায়ী হতে পারে।

## 11. গ্যারান্টাররা

- i. যখন একজন ব্যক্তি ঋণের গ্যারান্টার হবেন, তখন তাকে অবহিত করা হবে:
  - গ্যারান্টার হিসেবে তার দায়বদ্ধতা।
  - দায়বদ্ধতার পরিমাণ তাকে কোম্পানির কাছে কমিট করতে হবে।
  - কোন কোন পরিস্থিতিতে কোম্পানি তার দায় পরিশোধের জন্য তাকে ডাকবে।
  - যদি তিনি গ্যারান্টার হিসাবে পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন তবে কোম্পানি তার অন্যান্য অর্থ যা কোম্পানিতে আছে তার জন্য কোম্পানি কি ব্যবস্থা নিতে পারে।
  - গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়গুলি একটি নির্দিষ্ট কোয়ান্টামের মধ্যে সীমাবদ্ধ বা সীমাহীন কিনা; এবং
- ii. সময় এবং পরিস্থিতি যে সময় একটি গ্যারান্টার হিসাবে তার দায়গুলি নিশপত্তি করা হবে সেই সাথে কোম্পানি যেভাবে তাকে এই বিষয়ে অবহিত করবে। কোম্পানি তাকে ঋণগ্রহীতার আর্থিক অবস্থার কোন বৈষয়িক প্রতিকূল পরিবর্তন/গুলি সম্পর্কে অবহিত রাখবে যার কাছে সে একজন গ্যারান্টার হিসেবে দাঁড়িয়ে আছে।

## 12. সাধারণ

কোম্পানী গ্রাহকদের প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করবে:

- i. সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নথির মাধ্যমে প্রয়োজ্য ফি এবং চার্জ সহ তার ঋণ পণ্যগুলির মূল বৈশিষ্ট্যগুলি ব্যাখ্যা করে।
- ii. গ্রাহকদের আবেদন করতে সক্ষম করার জন্য কোন তথ্য/ডকুমেন্টেশনের প্রয়োজন হবে তা গ্রাহকদের পরামর্শ দেওয়া। গ্রাহকদের তার পরিচয়, ঠিকানা, কর্মসংস্থান ইত্যাদির ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টেশন এবং আইনগত এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তাগুলি মেনে চলার জন্য সংবিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষ (যেমন, PAN বিবরণ) দ্বারা নির্ধারিত অন্যান্য নথির বিষয়েও পরামর্শ দেওয়া হবে।
- iii. গ্রাহককে অবহিত করা যে তার ঋণের আবেদনের সাথে প্রদত্ত তথ্য ফোনে বা গ্রাহকের দেওয়া ঠিকানায় তার বাসভবন বা অফিসের জায়গায় গিয়ে যাচাই করা যেতে পারে।
- iv. গ্রাহককে সহযোগিতা করার পরামর্শ দেওয়া যদি কোম্পানি গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে কোন লেনদেন সংক্রান্ত বিষয় পুলিশ/অন্যান্য তদন্তকারী সংস্থার সাথে তদন্ত করতে, যদি গ্রাহকে তাদের জড়িত করার প্রয়োজন হয়।
- vi. গ্রাহককে পরামর্শ দেওয়া যে তিনি যদি প্রতারণার সাথে কাজ করেন তবে তিনি তার অ্যাকাউন্টের সমস্ত ক্ষতির জন্য দায়ী থাকবেন এবং যদি গ্রাহক যুক্তিসঙ্গত যত্ন ছাড়াই কাজ করেন এবং এর ফলে ক্ষতি হয়, তাহলে গ্রাহক তার জন্য দায়ী হতে পারে।
- vii. ঋণ দেওয়ার প্ল্যাটফর্মগুলিতে আমাদের নাম প্রকাশ করা এবং অভিযোগ প্রতিকারের উপায় প্রদান করা, নিয়ন্ত্রক কাঠামোর অধীনে যখন প্রয়োজন।
- viii. আর্থিক পরিশেবাগুলির আউটসোর্সিং এবং সময়ে সময়ে নিয়ন্ত্রক দ্বারা জারি করা অন্যান্য ন্যায্য অনুশীলন নির্দেশিকাগুলির যত্ন সহকারে আনুগত্য।
- ix. কোম্পানী নিশ্চিত করবে যে সমস্ত এজেন্সি যাদের কার্যকলাপ আউটসোর্স করা হয় নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলী মেনে চলে। কোম্পানী যখনই ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মগুলিকে তাদের এজেন্ট হিসাবে ঋণগ্রহীতাদের খুঁজতে বলা হয় অথবা বকেয়া পুনরুদ্ধার করতে বলা হয়, তাদেরও অবশ্যই নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী অনুসরণ করতে হবে:

- a) এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলির নামগুলি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে
- b) এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মগুলিকে নির্দেশ দেওয়া হবে, যে গ্রাহকে তারা প্রকাশ করুন যে DLSL কোম্পানির পক্ষে থেকে তারা তার সাথে যোগাযোগ করছে।
- c) ঋণ অনুমোদনের পরপরই কিন্তু ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে, ঋণগ্রহীতাকে ডিএলএসএল-এর লেটার হেডে অনুমোদনের চিঠি জারি করা হবে।
- d) ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণের অনুমোদন/বিতরণ করার সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত বিষয় প্রকাশ করা।
- e) DLSL দ্বারা নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলিতে কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা।
- f) কোম্পানি অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে পর্যাপ্ত সচেতনতা নিশ্চিত করতে.

### পর্যালোচনা

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড এবং এর বাস্তবায়ন পর্যালোচনা পর্যালোচনা করতে হবে।

কোম্পানির সর্বোত্তম স্বার্থে গ্রাহকের সাথে সর্বদা সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক বজায় রাখার জন্য কোম্পানির সমস্ত কর্মী সদস্য এবং অনুমোদিত প্রতিনিধিদের সর্বদা প্রচেষ্টা করতে হবে। গ্রাহককে পণ্য সম্পর্কে সমস্ত তথ্য দিতে হবে যতক্ষণ না তিনি ব্যাখ্যাটির সাথে সম্পূর্ণরূপে সন্তুষ্ট হন এবং কোম্পানির সাথে চুক্তি/চুক্তিতে প্রবেশ করার আগে সমস্ত শর্তাবলী গ্রহণ করেন।

\*\*\*\*\*