

স্পন্দনা স্ফুর্তি ফাইন্যান্সিয়াল লিমিটেড
ন্যায্য কর্ম-নীতি বিধি (এফপিসি) বিষয়ক নীতি
পরিবর্তনের তারিখ: 29 এপ্রিল, 2024

সূচিপত্র

1. ভূমিকা.....	3
2. ন্যায্য কর্ম-নীতি বিধির উদ্দেশ্য:.....	3
3. প্রধান মূল্যসমূহ.....	3
4. ন্যায্য কর্ম-নীতি বিধি বিষয়ক নির্দেশিকা	4
4.1. জন্য আবেদন	4
4.2 মূল্য নির্ধারণ.....	4
4.3 নিয়ম ও শর্তাবলি	4
4.4 মঞ্জুরি ও প্রদান	5
4.5 ঋণ প্রদান ও নিয়ম ও শর্তাবলিতে পরিবর্তন:	5
4.6. চুক্তি/নথি/প্রধান তথ্য বিবরণে প্রকাশিত বিষয়সমূহ	5
5. ন্যায্য কর্ম-নীতি ও নৈতিক আচরণ	6
6. অতিরিক্ত ঋণগ্রস্ততা পরিহার.....	7
7. ঋণ উদ্ধার/সংগ্রহের পদ্ধতি বিষয়ক নীতি	7
8. ঋণগ্রহীতার তথ্যের গোপনীয়তা.....	8
9. গ্রাহকের অভাব-অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধতি (জিআরএম) বিষয়ক নীতি	8
9.1 উদ্দেশ্য	9
9.2 অভাব-অভিযোগ প্রতিকারের জন্য কেন্দ্রীকৃত পদ্ধতি	9
9.3 অভাব-অভিযোগ নিবন্ধন:.....	9
9.4 অভাব-অভিযোগের প্রক্রিয়াকরণ	11
9.5 অভাব-অভিযোগের অবসান:	11
9.6 অভাব-অভিযোগকে ক্রমোচ্চ পর্যায়ে নিয়ে যাওয়া:.....	11
9.7 অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা জ্ঞাপন.....	11
9.8 অভাব-অভিযোগ প্রতিকার আধিকারিক/প্রধান নোডাল অফিসারের নিযুক্তি	11
9.9 ঋণগ্রহীতার অভাব-অভিযোগকে ক্রমোচ্চ পর্যায়ে নিয়ে যাওয়ার কাঠামো.....	12
9.10 অভাব-অভিযোগ পর্যালোচনা:	13
10. অন্যান্যের কথা ফাঁস করা ব্যক্তি	13
11. বহিরাগত অভিযোগ	13
12. এফপিসি ও জিআরএম বিষয়ক প্রচার	14

1. ভূমিকা

স্পন্দনা সফুর্তি ফাইন্যান্সিয়াল লিমিটেড (“স্পন্দনা” বা “কোম্পানি”) হল ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (আরবিআই)-এ নিবন্ধিত একটি পাবলিক লিমিটেড কোম্পানি যা এনবিএফসি-এমএফআই হিসাবে পুনরায় শ্রেণিবদ্ধ হয়েছে এবং এটি কার্যকর হয়েছে 13 এপ্রিল, 2015-র মধ্যে। এই কোম্পানি আরবিআই-এর স্কেল ভিত্তিক প্রবিধানের অধীনে মধ্য স্তরীয় এনবিএফসি হিসাবেও শ্রেণিবদ্ধ হয়েছে।

নিম্ন-আয়ের পরিবারগুলি ও ব্যক্তিগণ যাতে নিজেদের জীবনের মান উন্নত করতে পারে, তার জন্য তাঁদের ক্ষুদ্র-ঋণ প্রদান করে স্পন্দনা। স্পন্দনা সর্বোচ্চ স্তরের স্বচ্ছতা ও সততা বজায় রেখে নিজেদের ঋণগ্রহীতাদের গুণ-মান সম্পন্ন পরিষেবাসমূহ প্রদান করার জন্য অনবরত প্রয়াস অব্যাহত রাখে।

দায়িত্বশীল ভাবে ঋণ দেওয়া, স্বচ্ছতা ও প্রধান মূল্য সংক্রান্ত নীতিগুলিকে কথায় ও কাজে নিশ্চিত ভাবে অনুসরণ করে থাকে স্পন্দনা। এনবিএফসি-সমূহ ও এমএফআই-সমূহের জন্য ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (“আরবিআই”) মাস্টার ডাইরেকশন - রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া (রেগুলেটরি ফ্রেমওয়ার্ক ফর মাইক্রোফাইন্যান্স লোন্স) ডাইরেকশন, 2022, মাস্টার ডাইরেকশন - রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল বেসড রেগুলেশন) ডাইরেকশন, 2023 অনুযায়ী ন্যায্য কর্ম-নীতি বিধি সংক্রান্ত বিভিন্ন নির্দেশিকা জারি করেছে। স্পন্দনা সেগুলি মেনে চলে। এ ছাড়াও স্ব-নিয়ন্ত্রক সংস্থাগুলি যেমন মাইক্রোফাইন্যান্স ইনস্টিটিউশন্স নেটওয়ার্ক (এমএফআইএন) ও স-ধন (অ্যাসোসিয়েশন অব কমিউনিটি ডেভেলপমেন্ট ফাইন্যান্স ইনস্টিটিউশন্স) সমন্বিত কর্মক্ষেত্র আচরণ বিধি তৈরি করেছে, সেটিও স্পন্দনা গ্রহণ করেছে।

ভারতের 21টি রাজ্যে এবং সেই সঙ্গে কেন্দ্র-শাসিত অঞ্চলগুলিতেও স্পন্দনার উপস্থিতি আছে, এবং গোটা ভারতের আরও রাজ্য ও অঞ্চলেও তারা নিজেদের কাজ-কর্ম সম্প্রসারণ করবে বলে পরিকল্পনা নিয়ে রেখেছে। সেই অনুযায়ী পণ্য, গ্রাহক ও কর্মী সংখ্যা বাড়ানো হচ্ছে। ন্যায্য কর্ম-নীতি বিধিকে আরও ভাল করে বোঝার জন্য এবং নীতি নির্দেশিকাগুলিকে কার্যকর ভাবে বাস্তবায়িত করার জন্য মাঝে-মাঝেই বোর্ড অনুমোদিত বর্তমান নীতির পরিসরে আনুপাতিক ভাবে উপযুক্ত বৃদ্ধির কাজ করা হয়।

2. ন্যায্য কর্ম-নীতি বিধির উদ্দেশ্য

- ন্যায্য কর্ম-নীতি বিধি (এফপিসি) গঠন করা এবং এফপিসি-কে কার্যকর ভাবে বাস্তবায়িত করার জন্য প্রক্রিয়া ও নির্দেশিকা পেশ করা যেখানে নিয়ন্ত্রক ও স্ব-নিয়ন্ত্রক সংস্থা (এসআরও)-গুলির দ্বারা নির্ধারিত নির্দেশিকাগুলিকে মেনে চলা হয়েছে এবং স্পন্দনার অর্জিত অভিজ্ঞতার সাহায্যে এফপিসি-র পরিসর বৃদ্ধি করা।
- ঋণগ্রহীতাদের প্রতারণা, মিথ্যা বর্ণনা, প্রবঞ্চনা ও অনৈতিক কার্যকলাপ থেকে রক্ষা করা।
- ঋণ দেওয়া ও ঋণ উদ্ধার সংক্রান্ত সমস্ত কর্ম-নীতিই যাতে ন্যায্য হয় এবং ঋণগ্রহীতার মর্যাদার প্রতিও সম্মান যাতে অটুট রাখা হয়, তা নিশ্চিত করা।
- সমস্ত কর্মী ও ঋণগ্রহীতাকে এফপিসি সম্পর্কে কার্যকর ভাবে প্রশিক্ষণ দেওয়া এবং তাঁরা যাতে সর্বদা এফপিসি মেনে চলেন তা নিশ্চিত করা।
- ঋণগ্রহীতারা যাতে ধর্ম, জাতি, লিঙ্গ পরিচয়, বৈবাহিক স্থিতি, যৌন অভিমুখিনতা ইত্যাদির ভিত্তিতে বৈষম্যের শিকার না-হন, তা নিশ্চিত করা।
- এফপিসি-র কার্যকর বাস্তবায়নের প্রতি নজর রাখা এবং তার থেকে বিচ্যুতিকে বিন্দু মাত্র সহ্য না-করা।
- আরবিআই ও এসআরও-র নির্দেশিকা এবং সেই সঙ্গে স্পন্দনার অর্জিত অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে এফপিসি-কে অনবরত পর্যালোচনা ও সংশোধন করা।

3. প্রধান মূল্যসমূহ - আইকেয়ার (ICARE)

- সততা, আমরা ন্যায্যতা ও সঠিক কাজ করার উপর বিশ্বাস করি
- সহযোগিতা, আমরা ব্যক্তিগত কৃতিত্বের চেয়ে সমষ্টিগত সাফল্যকে গুরুত্ব দিই

- তৎপরতা, আমরা খুব দ্রুত ও কার্যকর ভাবে কাজ সম্পন্ন করি
- গ্রহণযোগ্যতা, আমরা খোলামেলা ও সং ভাবে কথোপকথনে বিশ্বাস করি
- সহমর্মিতা, আমরা নিজেদের সমস্ত স্টেকহোল্ডারদের সম্মান করি ও তাঁদের কথা চিন্তা করি

4. ঋণ প্রক্রিয়া সংক্রান্ত নির্দেশিকা

4.1. ঋণের সোর্সিং ও আবেদন

- ঋণের আবেদনের প্রক্রিয়াকরণের আগে ঋণের নিয়ম ও শর্তাবলির কথা ঋণগ্রহীতাদের বোঝানোর জন্য এবং গুরুপের সদস্যদের মধ্যে সমন্বয় নিশ্চিত করার জন্য তাঁদের 2 দিন প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।
- প্রশিক্ষণে জোর দেওয়া হবে ঋণের অর্থের সঠিক ব্যবহার, অতিরিক্ত ঋণ নেওয়ার বিপদ, ঋণের অর্থে অপব্যবহার ইত্যাদির উপর।
- প্রশিক্ষণে প্রোডাক্টের বিভিন্ন ফিচার সেই সঙ্গে বার্ষিক সুদের হার, কার্যকর বার্ষিক সুদের হার, ঋণ প্রসেসিং ফি, বিমার প্রিমিয়াম, ব্রোকেন পিরিয়ড/মোরাটোরিয়াম, ও অন্যান্য প্রযোজ্য মাসুল যেমন নির্ধারিত তারিখের পর পেমেন্ট বাবদ পেনাল্টি/চার্জ, ঋণের প্রচলিত ধারা ও পরিশোধ পুনরাবৃত্তি কালের কথাও বোঝানো হবে। ঋণগ্রহীতাদের জানানো হবে যে, স্পন্দনা কোনও প্রি-পেমেন্ট চার্জ বা ফোরক্লোজার চার্জ নেয় না।
- ঋণগ্রহীতাদের বিমা পলিসির ফিচার, তা দাবি করার প্রক্রিয়া, ঋণ প্রি-ক্লোজারের পরিস্থিতিতে পলিসি সমর্পণ করা বা অব্যাহত রাখার বিষয়ে প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।
- ঋণগ্রহীতাদের এ কথাও বলা হবে যে, আসল, সুদ, প্রসেসিং ফি ও বিমার প্রিমিয়াম ছাড়া তাঁদের আর কোনও কিছু পরিশোধ করতে হবে না।
- ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সমস্ত কথাই জানানো হবে আঞ্চলিক ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা যে-ভাষা বোঝেন সেই ভাষায়।
- ঋণের আবেদন পত্র/নথিপত্রের ভাষা হবে আঞ্চলিক ভাষা বা ঋণগ্রহীতা যে-ভাষা বোঝেন সেই ভাষা।
- ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণের আবেদন পাওয়ার পর তাঁকে আবেদন প্রাপ্তি স্বীকারের রসিদ দেওয়া হবে, সেই আবেদনে উল্লেখ করা থাকবে যে, কোন সময়সীমার মধ্যে তাঁর আবেদনের নিষ্পত্তি হবে।
- ঋণের আবেদন পত্রে কার্যকর সুদের হার, প্রসেসিং ফি, বিমার প্রিমিয়াম, অন্যান্য প্রযোজ্য চার্জ ও ব্যবস্থাপনার অংশ গড়ে তোলা সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য উল্লেখ করা থাকবে। যাতে অন্যান্য ঋণ প্রদানকারীর নিয়ম ও শর্তাবলির সঙ্গে অর্থপূর্ণ তুলনা করা যেতে পারে এবং ঋণগ্রহীতাও সব কিছুর ব্যাপারে অবগত হয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারেন।
- ঋণের আবেদন পত্রের সঙ্গে কী-কী নথিপত্র জমা দিতে হবে, সেই কথা আবেদন পত্রে উল্লেখ করা থাকবে।

4.2 ঋণের মূল্যায়ন

- ঋণগ্রহীতার বৃত্তি, পারিবারিক আয়, বর্তমান ঋণগ্রস্ততাকে বোঝার জন্য প্রতিটি ঋণের মূল্যায়ন করা হবে এবং এই ভাবে তাঁর ঋণের প্রয়োজনীয়তা ও ঋণ পরিশোধের সামর্থ্যের মূল্য নির্ণয় করা হবে।
- শাখার ম্যানেজার বাধ্যতামূলক ভাবে ঋণের মূল্যায়ন করবেন এবং মূল্যায়ন পত্র পূরণ করা হবে।

4.3 গুরুত্বপূর্ণ ঋণ, ঋণের নিয়ম ও শর্তাবলি, ঋণের মঞ্জুরি ও ঋণ প্রদান প্রক্রিয়া

- ঋণ সংক্রান্ত চুক্তি/নথিপত্রের একটি মানদণ্ড সম্পন্ন ফর্ম আছে স্পন্দনার কাছে এবং তা আঞ্চলিক ভাষায় ঋণগ্রহীতাদের দেওয়া হয়।
- মূল্যায়নের পর মঞ্জুর হওয়া প্রত্যেকটি ঋণের ক্ষেত্রে স্পন্দনা মঞ্জুরি পত্র জারি করে আঞ্চলিক ভাষায়।
- মঞ্জুরি পত্রে উল্লেখ করা থাকে যে, কী পরিমাণ অর্থের ঋণ মঞ্জুর করা হয়েছে, সুদের হার, ঝুঁকির মাত্রা ও সুদ ধার্য করার যুক্তি, প্রসেসিং ফি, বিমার প্রিমিয়াম, ঋণের ধারা ও ঋণ পরিশোধের পুনরাবৃত্ত সময়, সেই সঙ্গে কী-কী নথিপত্রের কাজ সম্পন্ন করতে হবে।

- d. সেই সঙ্গে, সম্ভাব্য সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে মঞ্জুরি পত্র দেওয়ার পাশাপাশি স্পন্দনা মুখ্য তথ্য পত্র (কেএফএস)-ও দিয়ে থাকে। যাতে ঋণের চুক্তি/নথিপত্রের কাজ সম্পন্ন করার আগে ঋণগ্রহীতারা সব বিষয়ে ভাল করে অবগত হতে পারেন। (কেএফএস রূপায়ণ হওয়ার সময় পর্যন্ত, কোম্পানি ফ্যাক্টশিট তথা ঋণ কার্ড জারি করবে/দিয়ে কাজ অব্যাহত রাখবে)।
- e. কেএফএস-এর সঙ্গে একটি অভিন্ন প্রস্তাব নম্বর দেওয়া হবে এবং তার বৈধতা থাকবে তিনটি কর্মদিবস পর্যন্ত। কেএফএস-এ উল্লিখিত বিষয়গুলি ঋণগ্রহীতাকে বুঝিয়ে দেওয়া হবে এবং পরবর্তী প্রক্রিয়াকরণ/নথিপত্র সম্পাদনের কাজের জন্য প্রয়োজনীয় কেএফএস ও মঞ্জুরি পত্রের বিষয়গুলি তিনি যে বুঝেছেন, তা তাঁর থেকে জেনে নেওয়া হবে।
- f. কেএফএস-এ উল্লিখিত নিয়ম ও শর্তাবলি যদি ঋণগ্রহীতা বৈধতার সময়সীমার মধ্যে সম্মত হয়ে যান, তাহলে সেগুলি মেনে চলতে স্পন্দনা বাধ্য থাকবে। তবে, গ্রাহক যদি বৈধতার তারিখের পর কেএফএস-এ সম্মতি প্রকাশ করেন, তাহলে কেএফএস-এ উল্লিখিত শর্তাবলি মেনে অথবা নতুন কেএফএস-এর প্রক্রিয়াকরণ করে শর্তাবলি পরিবর্তন করে ঋণের পরবর্তী প্রক্রিয়াকরণের সিদ্ধান্ত নেওয়ার একক অধিকার স্পন্দনার আছে।
- g. কেএফএস-এর পর্ব 1-এ থাকবে রেট ও ফি/চার্জ (আরবিআই-এর নির্দেশের সঙ্গে সাযুজ্য রেখে বার্ষিক শতকরা হার (এপিআর), প্রসেসিং ফি, বিমার প্রিমিয়াম, ঋণের ব্যবস্থাপনার অংশ গড়ে তোলা অন্যান্য সমস্ত চার্জ, পর্যায়ক্রমিক ভাবে সমান কিস্তি)-র কথা উল্লেখ করা থাকবে। কেএফএস-এর পর্ব 2-এ অন্যান্য গুণগত তথ্য (আরবিআই-এর নির্দেশের সঙ্গে সাযুজ্য রেখে ঋণ উদ্ধারের কাজে নিযুক্ত প্রতিনিধি সংক্রান্ত দফা, অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত দফা ও বিবরণ, সিকিউরিটাইজেশনের প্রযোজ্যতা, কুলিং পিরিয়ড ও ঋণ পরিশোধ প্রদানকারী ইত্যাদি সংক্রান্ত বিবরণ)-এর কথা উল্লেখ করা থাকবে। সেই সঙ্গে, কেএফএস-এ বার্ষিক শতকরা হার (এপিআর)-এর গণনা পত্র, ঋণের ধারায় ঋণের অ্যামর্টাইজেশন শিডিউল (ঋণ কার্ড)-ও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- h. নীচে ঋণ কার্ড শিরোনামে (4.5 নম্বর পয়েন্ট) যেসব ফিচার উল্লেখ করা আছে সেগুলিই ঋণ অ্যামর্টাইজেশন শিডিউলে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- i. ঋণ শুধুমাত্র শাখা থেকে প্রদান করা হবে। ঋণগ্রহীতা ও তাঁর গ্রুপের সদস্যদের উপস্থিতিতে সংশ্লিষ্ট ঋণ অফিসার ও শাখার ম্যানেজার ঋণ প্রদান করবেন। পলিসি অনুযায়ী, ঋণ প্রদানের সময় ঋণগ্রহীতার স্বামী/স্ত্রীকেও উপস্থিত থাকতে হবে। ঋণ প্রদান কার্যের খুব ভাল ভাবে তদারকি করা হবে।
- j. আঞ্চলিক ভাষায় ঋণের চুক্তি/নথির একটি প্রতিলিপি ঋণগ্রহীতাকে দেওয়া হবে। সেই সঙ্গে, ঋণের চুক্তি/নথির সঙ্গে গেঁথে দেওয়া কাগজপত্রের কথাও চুক্তি বা নথিতে উল্লেখ থাকবে। সেগুলিরও একটি করে প্রতিলিপি দেওয়া হবে।
- k. নিয়ম ও শর্তাবলিতে কোনও পরিবর্তন করা হলে, যেমন ঋণ প্রদানের সময়সূচি, সুদের হার ইত্যাদি, আঞ্চলিক ভাষায় বিজ্ঞপ্তি দিয়ে ঋণগ্রহীতাকে স্পন্দনা জানাবে।
- l. সুদের হার ও চার্জ কোনও পরিবর্তন করা হলে তা শুধুমাত্র প্রত্যাশিত মতন কার্যকর হবে। ঋণের চুক্তিতে এ ব্যাপারে একটি উপযুক্ত শর্ত থাকবে।
- m. চুক্তি/নথি অনুযায়ী পেমেন্ট বা পারফরম্যান্সকে প্রত্যাহার/দ্রুত করার সিদ্ধান্ত নেওয়া হবে ঋণের চুক্তি/নথির সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে।
- n. ক্ষুদ্র-ঋণ সংক্রান্ত ঋণের ক্ষেত্রে স্পন্দনা কোনও ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি বসায় না। নির্ধারিত তারিখের পর ঋণ পরিশোধ করার জন্য যদি পেনাল্টি হয়, তাহলে তা শুধু সেই অর্থের উপরেও প্রযোজ্য করা হয় যা বকেয়া হয়ে থাকে, পুরো অর্থের উপর তা ধরা হয় না।
- o. ঋণের চুক্তিতে বোল্ড অক্ষরে পেনাল চার্জের বিবরণ দেওয়া থাকবে। প্রাসঙ্গিক নিয়ম ও শর্তাবলি অমান্য হওয়ার কথা জানিয়ে যখনই ঋণগ্রহীতার কাছে চিঠিপত্র পাঠানো হবে, সেখানেও পেনাল চার্জের কথা জানিয়ে দেওয়া হবে। এ ছাড়াও, পেনাল চার্জের উপর লেভি বসলে সেই কথা এবং তার কারণও জানিয়ে দেওয়া হবে।
- p. ঋণগ্রহীতার ক্ষেত্রে কোম্পানির কোনও বৈধ অধিকার বা অন্য যে-কোনও দাবি পেশের পূর্বস্বত্ব থাকে, তাহলে

সেই সবেব সাপেক্ষে সমস্ত বকেয়া পরিশোধের পর অথবা ঋণের অনাদায়ী অর্থ উদ্ধারের পর স্পন্দনা সমস্ত সিকিউরিটির উপর থেকে স্বত্ব ত্যাগ কর দেবে। এই ধরনের নিষ্পত্তির কোনও অধিকার প্রয়োগ করা হলে তা ঋণগ্রহীতাকে বিজ্ঞপ্তি দিয়ে জানানো হবে এবং তার মধ্যে অবশিষ্ট দাবির বিবরণ উল্লেখ করা থাকবে এবং সংশ্লিষ্ট দাবির নিষ্পত্তি/পরিশোধ না-হওয়া পর্যন্ত কোন শর্তাবলি অনুযায়ী স্পন্দনা সিকিউরিটিগুলিকে নিজের অধীনে রাখতে পারে সেই কথাও উল্লেখ করা থাকবে।

4.4 ঋণ প্রদান এবং নিয়ম ও শর্তাবলিতে পরিবর্তন

- ঋণের আবেদন জানানোর প্রণালী সহজ-সরল হবে এবং পূর্ব-নির্ধারিত সময় অনুযায়ী ঋণ প্রদান করা হবে।
- প্রত্যেক ঋণ প্রোডাক্টের ক্ষেত্রে ক্ষুদ্র-ঋণ সংক্রান্ত লোনে ধার্য কার্যকরী সুদের হার (সর্বনিম্ন, সর্বোচ্চ ও গড় সুদের হার, প্রযোজ্য হলে), প্রসেসিং ফি ও বিমার প্রিমিয়ামের কথা সমস্ত শাখায় ও সদর দফতরে, জারি হওয়া কাগজপত্রে (আঞ্চলিক ভাষায়), ও কোম্পানির ওয়েবসাইটে সবার চোখে পড়ার মতন করে উল্লেখ করা থাকবে।

4.5 ঋণ কার্ড

ঋণ কার্ডের ফিচারসমূহ

- ঋণগ্রহীতা যে-ভাষা বোঝেন সেই ভাষাতেই সমস্ত নিয়ম ও শর্তাবলি উল্লেখ করা থাকবে,
- ব্যালেন্স ট্রাস হওয়ার ক্ষেত্রে কার্যকর বার্ষিক সুদের হার,
- ঋণগ্রহীতার পরিচয় পর্যাপ্ত ভাবে জানার মতন তথ্য,
- সমস্ত ঋণ পরিশোধ যেমন প্রাপ্ত কিস্তি ও চূড়ান্ত ঋণমুক্তি সম্পর্কে ফিল্ড স্টাফের কবুলনামা,
- অভাব-অভিযোগ ব্যবস্থার বিস্তারিত তথ্য, যেমন কোম্পানির নোডাল অফিসারের নাম ও তাঁর ফোন নম্বর।

কোনও নন-ক্রেডিট প্রোডাক্ট জারি হয়ে থাকলে তা ঋণগ্রহীতার সম্পূর্ণ সম্মতি অনুযায়ী হতে হবে এবং ঋণ কার্ডেই ফি-র কাঠামোর কথা উল্লেখ করা থাকবে।

5. ন্যায্য কর্ম-নীতি ও নৈতিক আচরণ

- ঋণগ্রহীতার সঙ্গে কোম্পানির সমস্ত লেনদেন হবে অবাধ, ন্যায্য ও নৈতিক।
- ঋণগ্রহীতাদের প্রতি কোম্পানির কর্মীদের আচরণ হবে সম্মান ও মর্যাদা সম্পন্ন।
- শারীরিক/দৃষ্টিশক্তির দিক দিয়ে অক্ষম আবেদনকারীদের প্রোডাক্ট ও সুযোগ-সুবিধা যেমন ঋণের সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে কোম্পানি এই অজুহাতে তাঁদের সঙ্গে কোনও বৈষম্য করবে না যে তাঁরা শারীরিক ভাবে অক্ষম। তাঁরা যাতে বিভিন্ন আর্থিক সুবিধা গ্রহণ করতে পারেন, তার জন্য তাঁদেরকে সম্ভাব্য সমস্ত সহায়তা করবে।
- কোম্পানির এই প্রয়াস থাকবে যে, ঋণগ্রহীতারা যেন ধর্ম, জাতি, লিঙ্গ পরিচয়, বৈবাহিক স্থিতি, যৌন অভিমুখিতা ইত্যাদির ভিত্তিতে বৈষম্যের শিকার হন।
- আরবিআই-এর বিদ্যমান নির্দেশিকা অনুযায়ী সমস্ত যোগ্য ঋণগ্রহীতাদের ক্ষুদ্র-ঋণ পরিষেবা প্রদান করে কোম্পানি।
- আরবিআই-এর নির্দেশিকা ও বোর্ড অনুমোদিত নীতি মেনে কোম্পানি সুদের হার ও চার্জগুলি ধার্য করে।
- বিভিন্ন শ্রেণির ঋণগ্রহীতার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হার, ঝুঁকির মাত্রা সংক্রান্ত দৃষ্টিভঙ্গি ও চার্জ ধার্য করার যুক্তির কথা ঋণগ্রহীতাদের অবগতির জন্য আবেদন পত্রেই উল্লেখ করা থাকবে এবং মঞ্জুরি পত্রেও সেই সব কথা স্পষ্ট ভাবে উল্লেখ করা থাকবে।
- কোম্পানির ওয়েবসাইটে সুদের হার ও ঝুঁকির মাত্রা সংক্রান্ত দৃষ্টিভঙ্গিও উল্লেখ করা থাকবে। যখনই সুদের হারে কোনও পরিবর্তন করা হবে, তখনই ওয়েবসাইটে পুরনো তথ্য পালটে নতুন তথ্য প্রকাশ করা হবে।
- ঋণের চুক্তি/নথিতে উল্লিখিত নিয়ম ও শর্তাবলিতে প্রদত্ত উদ্দেশ্যগুলি ব্যতীত (যদি-না নতুন কোনও তথ্য কোম্পানির গোচরে আসে, যা ঋণগ্রহীতা আগে প্রকাশ করেননি) ঋণগ্রহীতার আর কোনও বিষয়ে কোম্পানি

হস্তক্ষেপ করবে না।

- j. কেওয়াইসি সংক্রান্ত মানদণ্ড সম্পন্ন নিয়ম অনুযায়ী ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে আনুষঙ্গিক নথিপত্রের প্রতিলিপি নিয়ে রাখবে কোম্পানি। লেনদেন সম্পূর্ণ করার জন্য অতিরিক্ত নথিপত্রও চাওয়া হবে যদি তা যুক্তিসংগত ও প্রয়োজনীয় হয়।
- k. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে যদি অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ আসে, তাহলে সেই অনুরোধ প্রাপ্তির 21 দিনের মধ্যে কোম্পানির সম্মতি বা অন্যথা যেমন আপত্তির কথা জানিয়ে দিতে হবে। এই ধরনের স্থানান্তরের কাজ প্রযোজ্য আইনের সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে স্বচ্ছ চুক্তি ভিত্তিক নিয়ম অনুযায়ী করা হবে।
- l. কোম্পানি অনেকগুলি প্রোডাক্টের কোনও গুচ্ছ তৈরি করবে না। তবে এর ব্যতিক্রম হবে তখনই, যখন ক্রেডিট লাইফ ইনসিওরেন্স প্রোডাক্টগুলি (প্রযোজ্য হলে) সংক্রান্ত প্রোডাক্ট গুচ্ছ তৈরির প্রয়োজন হবে। যা সাধারণত সম্পূর্ণ অসুরক্ষিত ঋণের ক্রেডিট রিস্ককে সামলানোর জন্য ঋণের সঙ্গে যুক্ত করা হয়ে থাকে। বিমার নিয়মগুলি স্বচ্ছ ভাবে ঋণগ্রহীতাদের জানিয়ে দেওয়া হবে এবং তা অতি অবশ্যই আরবিআই ও ইনসিওরেন্স রেগুলেটরি ডেভেলপমেন্ট অথরিটি (আইআরডিএ)-র নিয়ম মেনে হতে হবে। সমস্ত ক্ষেত্রেই ঋণগ্রহীতার সম্মতি গ্রহণ করতে হবে। কোম্পানির প্রদত্ত বিমা নেওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতা যদি প্রস্তুত না-হন, তাহলে ঋণগ্রহীতাকেই নিজের সামর্থ্য অনুযায়ী বিমার ব্যবস্থা করতে হবে।
- m. ঋণগ্রহীতাদের যে নিখরচায় প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে। ঋণগ্রহীতাদের প্রশিক্ষণ দেওয়ার জন্য এবং তাঁদেরকে ঋণ/অন্য যে-কোনও প্রোডাক্ট সংক্রান্ত প্রণালী ও ব্যবস্থা সম্পর্কে অবগত করানোর জন্য ফিল্ড স্টাফদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।
- n. ক্রেডিট সংক্রান্ত নিয়মানুবর্তিতার বিষয়ে গ্রাহকদের জানানোর জন্য এবং তাঁদের উক্ত বিষয়গুলিতে শিক্ষিত করে তোলার জন্য এসএমএস-এর মাধ্যমে সিআইসি-গুলিতে যখন (ডিপিডি/এনপিএ) ডিফল্ট স্টেটাস আপলোড করা হবে তখন গ্রাহকদের আগে থেকেই কোম্পানি তা জানিয়ে দেবে।

6. অতিরিক্ত ঋণগ্রহণতা পরিহার

- a. কোনও ঋণগ্রহীতার নামে ঋণ মঞ্জুর করার আগে তাঁর বর্তমান ঋণগ্রহণতা সম্পর্কে সঠিক ভাবে অনুসন্ধান করে নেবেন ঋণ সোর্সিং অফিসার ও শাখার ম্যানেজারগণ। সেই সঙ্গে, যে-কোনও ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানির মাধ্যমে ঋণগ্রহীতার/ ঋণগ্রহীতাদের ক্রেডিট ট্র্যাক/ইতিবৃত্ত পরীক্ষা করে দেখবে কোম্পানি।
- b. ঋণগ্রহীতার পরিবারের অবস্থা, পরিবারের উপার্জন ও পরিবারের ব্যয় ইত্যাদি বিস্তৃত মানগুলিকে বিবেচনা করে ঋণগ্রহীতার পরিবারের বার্ষিক উপার্জনের মূল্যায়নের ভিত্তিতে যাতে ঋণ দেওয়া হয় তা নিশ্চিত করবে কোম্পানি।
- c. ঋণগ্রহণতার মাত্রা সম্পর্কে ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলি (সিআইসি-সমূহ)-কে সঠিক তথ্য প্রদান করবে কোম্পানি এবং সমস্ত সম্ভাব্য পরিস্থিতিতে ঋণগ্রহণতার দিকটি নিরূপণ করবে ঋণগ্রহীতার থেকে বিবৃতি নিয়ে, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট যাচাই করে এবং স্থানীয় ভাবে অনুসন্ধান চালিয়ে, ও ইত্যাদি নানা উপায়ে।
- d. ঋণগ্রহীতার আয়-ব্যয় সম্পর্কে নিশ্চিত হওয়ার জন্য কোম্পানি তাঁর পরিবারের মাসিক আয়ের সঙ্গে মিলিয়ে দেখবে যে, তাঁর পরিবার জরুরি মাসিক খরচ ঠিক করে সামলাতে পারে কি না।
- e. ঋণগ্রহণতার মাত্রা সম্পর্কে কোম্পানির বোর্ড/শিল্প সঙ্ঘগুলি যে সিদ্ধান্ত নিয়েছে এবং সামগ্রিক ভাবে আরবিআই যে সীমা নির্ধারণ করে দিয়েছে তা কোম্পানি কখনও ছাড়িয়ে যাবে না।
- f. অতিরিক্ত ঋণ নেওয়ার কু-প্রভাব সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাদের শিক্ষিত করে তুলবে কোম্পানি।

7. অর্থ উদ্ধার/সংগ্রহ পদ্ধতি বিষয়ক নীতি

- a. অর্থ সংগ্রহের নীতি এবং ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে সঠিক ভাবে আচরণের ব্যাপারে কোম্পানি নিজের সমস্ত কর্মীকে (ফিল্ড স্তরে) প্রশিক্ষণ দেবে।
- b. ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে সব ধরনের কথাবার্তা বলার সময় কর্মীরা যাতে সৌজন্যমূলক ভাষা ব্যবহার করেন, শালীনতা বজায় রাখেন, এবং সাংস্কৃতিক সংবেদনশীলতার বিষয়ে শ্রদ্ধাশীল থাকেন তা নিশ্চিত করবে কোম্পানি।
- c. অর্থ উদ্ধারের বিষয়ে কোম্পানি নিজের সমস্ত কর্মীকে এই নির্দেশ দিয়ে রাখবে যে তাঁরা যেন অর্থ সংগ্রহের ক্ষেত্রে কোনও বলপূর্বক নীতি অবলম্বন না-করেন। যেমন তাঁরা যেন অসময়ে/রাত-বিরাতে অর্থ সংগ্রহের জন্য

না-যান বা ঋণগ্রহীতার শোক/অসুস্থতার সময় না-যান, অর্থ সংগ্রহ করতে গিয়ে তাঁরা যেন রাড়/আক্রমণাত্মক আচরণ না-করেন বা বলপ্রয়োগ ইত্যাদি না-করেন।

- d. কর্মীরা যাতে কোনও কঠোর পদ্ধতি অবলম্বন না-করেন, তা কোম্পানি নিশ্চিত করবে। কঠোর পদ্ধতি বলতে, হুমকি দেওয়া বা গালিগালাজ দেওয়া, ঋণগ্রহীতাকে বারে-বারে ফোন করা এবং/অথবা সময়ের মধ্যে অর্থ পরিশোধ করেননি এমন ঋণগ্রহীতাকে সকাল 9:00টার আগে এবং সন্ধ্যা 6:00টার পর ফোন করা, ঋণগ্রহীতার আত্মীয়স্বজন-বন্ধুবান্ধব-সহকর্মীদের উত্থুক্ত করা, ঋণগ্রহীতাদের নাম সর্বসমক্ষে প্রচার করা, ঋণগ্রহীতার ক্ষতি করার জন্য বা ঋণগ্রহীতার পরিবার/সম্পত্তির ক্ষতি করার জন্য বা তাঁর বদনাম করার জন্য হিংসাত্মক ব্যবস্থার প্রয়োগ বা তা প্রয়োগ করার হুমকি দেওয়া, পরিমাণ সম্পর্কে বা ঋণ পরিশোধ না-হলে তার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা।
- e. ঋণগ্রহীতা ও কর্মীদের মধ্যে পারস্পরিক ভাবে যে-স্থান/কেন্দ্রীয় স্থান (সাক্ষাতের স্থান) নির্ধারিত হবে সেখানেই যাতে অর্থ সংগ্রহের কাজটি করা হয় তা নিশ্চিত করবে কোম্পানি। তবে, ঋণগ্রহীতা যদি দুই বা তার বেশি বার নির্ধারিত স্থান/কেন্দ্রীয় স্থান (সাক্ষাতের স্থান)-এ এসে না-পৌঁছন, তা হলে ফিন্ড স্টাফ ওই ঋণগ্রহীতার বাড়িতে বা কাজের জায়গায় গিয়ে অর্থ সংগ্রহ করতে পারবেন।
- f. ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কর্মীরা কোনও অনুপযুক্ত আচরণ করলে তার জন্য দায়ী/দায়বদ্ধ থাকবে কোম্পানি।
- g. কর্মীরা যাতে ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে অসদাচরণ না-করেন বা ঋণগ্রহীতাদের অসম্মান না-করেন তার উপর কোম্পানি কড়া নজর রাখবে।
- h. কর্মীরা অসদাচরণ করলে বা এফপিসি মেনে না-চললে তাঁদের বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।
- i. কোম্পানি তার সমস্ত শাখার প্রাঙ্গণে, সদর দফতরে/রেজিস্টার্ড অফিসে এফপিসি সবার চোখে পড়ার মতন করে দিয়ে রাখবে আঞ্চলিক ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা যে-ভাষা বোঝেন, সেই ভাষায় এবং তা ওয়েবসাইটেও আপলোড করে রাখবে।
- j. অর্থ সংগ্রহ সংক্রান্ত অভাব-অভিযোগের জন্য একটি অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা রাখবে কোম্পানি। এই ব্যবস্থার বিস্তারিত বিবরণ উল্লেখ করা থাকবে ঋণগ্রহীতাকে দেওয়া কেএফএস তথা ঋণ কার্ডে।
- k. ঋণের অর্থ সংগ্রহের জন্য কোম্পানি কোনও অর্থ সংগ্রহ প্রতিনিধিকে নিযুক্ত করে না। যদি করে থাকে, তাহলে সেই সংক্রান্ত বিবরণ সঠিক ভাবে গ্রাহকদের জানানো হবে এবং তা ওয়েবসাইটেও উল্লেখ করা হবে।

8. ঋণগ্রহীতার তথ্যের গোপনীয়তা

- a. ঋণগ্রহীতার গোপনীয়তাকে কোম্পানি সম্মান জানাবে এবং ঋণগ্রহীতার তথ্যকে একান্ত ব্যক্তিগত ও গোপনীয় বলে বিবেচনা করবে।
- b. ঋণের চুক্তি/নথিতে কোম্পানি একটি কথা পর্যাপ্ত ভাবে জানিয়ে রাখবে যে, ঋণগ্রহীতার তথ্য ক্রেডিট ব্যুরো, বিধিবদ্ধ প্রতিষ্ঠান, গ্রুপ কোম্পানি ও তৃতীয় পক্ষদের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং এ ব্যাপারে ঋণগ্রহীতার সম্মতি নিয়ে রাখবে অভ্যন্তরীণ রেকর্ডের জন্য।
- c. ঋণগ্রহীতার তথ্যের বিশ্বস্ততা ও গোপনীয়তার বিষয়ে কর্মীদের প্রশিক্ষণ দেবে কোম্পানি।

9. গ্রাহকদের জন্য অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএম) সংক্রান্ত নীতি

স্পন্দন সর্বদা ঋণগ্রহীতা কেন্দ্রিক প্রতিষ্ঠান হয়ে ওঠার প্রয়াসে ব্রতী থাকে। তারা ঋণগ্রহীতাদের কেন্দ্রে রেখেই নিজেদের সমস্ত নীতি নির্ধারণ করে এবং তাদের সমস্ত নীতি ও পদ্ধতি এমন ভাবে তৈরি যাতে ঋণগ্রহীতাদের কার্যকর ও আরও দ্রুত পরিষেবা দেওয়া যেতে পারে। অন্যদিকে, যখনই কোনও 'অভাব-অভিযোগ' যেমন অনুসন্ধান, অভিযোগ ও প্রতিক্রিয়া উত্থাপিত হয়েছে, তখনই স্পন্দনা এই দিকটি নিশ্চিত করার জন্য সমস্ত পদক্ষেপই গ্রহণ করেছে যে, ঋণগ্রহীতার প্রতি পরিষেবা পৌঁছে দেওয়াকে যেন সর্বাধিক গুরুত্ব দেওয়া হয়। সময় মতো অভাব-অভিযোগের প্রতিকার/প্রতিক্রিয়ার শুনানি হয়েছে এই অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাধ্যমে। তা ছাড়া, যত অভাব-অভিযোগ ও প্রতিক্রিয়া পাওয়া গেছে সেই সবগুলিকে প্রতিষ্ঠানের সর্বোচ্চ স্তরে পর্যালোচনা করে দেখা হয়েছে, এবং আরও উন্নত পরিষেবা প্রদান করার জন্য নীতিগুলিকে পর্যালোচনা করা হয়েছে, এবং প্রতিকার ব্যবস্থাকে আরও শক্তিশালী করে তোলার জন্য সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছে।

নীচে বর্ণিত অভাব-অভিযোগ ব্যবস্থা রেখেছে কোম্পানি। সেখানে এই সব বিষয়ে নির্দেশিকা দেওয়া আছে যে, ঋণগ্রহীতাদের থেকে অভাব-অভিযোগ কী ভাবে নিতে হবে, সেগুলি নিয়ে কী ভাবে কাজ করতে হবে এবং সেগুলির কী ভাবে নিষ্পত্তি করতে হবে, নথিপত্রের কাজ কী ভাবে সম্পন্ন করতে হবে, কোন সময়সীমার মধ্যে

অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে এবং কোনও অভিযোগের নিষ্পত্তি না-হলে তা ক্রমোচ্চ পর্যায়ে নিয়ে যাওয়ার কাঠামো কেমন হবে এবং পুরো ব্যবস্থাটিকে মাঝে-মধ্যে কী ভাবে পর্যালোচনা করতে হবে।

এই নীতির অধীনে শুধুমাত্র ঋণগ্রহীতার থেকে অভিযোগ নেওয়া, তা নিয়ে কাজ করা এবং তার নিষ্পত্তি করা, এ ব্যাপারে নথিপত্র সম্পাদন করা এবং রিপোর্টিং করার জন্যই সদর দফতরে একটি গ্রাহক সহায়তা পরিষেবা বিভাগ (সিএসএস) রয়েছে।

9.1 উদ্দেশ্য

এই নীতির উদ্দেশ্য হল ন্যায্য ও স্বচ্ছ ভাবে কার্যকর পরিষেবা প্রদান করার মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাদের অভাব-অভিযোগগুলির সত্ত্বর প্রতিকার করা, যাতে ঋণগ্রহীতাদের অভাব-অভিযোগের দ্রুত প্রতিকার নিশ্চিত হয় এবং সর্বোচ্চ স্তরে অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা রূপায়ণের পর্যালোচনার জন্য একটি ব্যবস্থা প্রদান করা।

- প্রতিক্রিয়া ও পরামর্শের জন্য ঋণগ্রহীতাদের আনুষ্ঠানিক ও অনানুষ্ঠানিক মাধ্যম দেওয়া
- ঋণগ্রহীতাদের জন্য আনুষ্ঠানিক ভাবে অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রদান করা
- অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে গ্রাহকদের শিক্ষিত করে তোলা
- ঋণগ্রহীতারা যাতে প্রতারণা, প্রবঞ্চনা বা অনৈতিক কার্যকলাপ থেকে সুরক্ষিত থাকেন তা নিশ্চিত করা
- দ্রুত ও কার্যকর ভাবে অভিযোগ নিয়ে কাজ করা/নিষ্পত্তি করা
- ঋণগ্রহীতাদের যাতে সঠিক সময়ে ও কার্যকর ভাবে আরও উন্নত পরিষেবা প্রদান করা যেতে পারে, তার জন্য অনবরত পরিষেবাগুলির প্রভাবগুলির মূল্যায়ন করে যাওয়া।

স্পন্দনা একটি বহুস্তরীয় গ্রাহকদের অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা অনুসরণ করে এবং নীচে সেই অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার প্রধান উপাদানগুলি উল্লেখ করা হল:

পরিসর

উদ্দেশ্য

অভাব-অভিযোগ নিবন্ধন করার মাধ্যমসমূহ	<ul style="list-style-type: none"> শাখা কার্যালয়ে এসে অভিযোগ/প্রতিক্রিয়া নথিভুক্ত করার খাতায় অভিযোগ/ প্রতিক্রিয়া নিবন্ধন করা এই টোল ফ্রি নম্বরে ফোন করে নিবন্ধন করা: 18001205519 কর্পোরেট/রেজিস্টার্ড ঠিকানায় অভাব-অভিযোগ প্রতিকার অফিসারের কাছে চিঠি লিখে পাঠানো অভাব-অভিযোগ প্রতিকার অফিসারের কাছে ই-মেল পাঠানো। ই-মেল আইডি- css@spandanasphoorty.com বা bipin.puthran@spandanasphoorty.com-এ প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের কাছে যাওয়া এমএফআইএন/স-ধন টোল ফ্রি নম্বরে ফোন করা আরবিআই লোকপালের কাছে যাওয়া
ডিসপ্লে	<ul style="list-style-type: none"> সমস্ত অফিস প্রাঙ্গন ওয়েবসাইট ঋণের নথিপত্র যেমন কেএফএস তথা ঋণ কার্ড
ঋণগ্রহীতাদের তাঁদের অধিকার সম্পর্কে অবগত করা	<ul style="list-style-type: none"> বাধ্যতামূলক গ্রুপ ট্রেনিং (সিজিটি) ও গ্রুপ রেকগনিশন টেস্ট (জিআরটি) কেএফএস তথা ঋণ কার্ড সাক্ষাতের স্থলে মাঝে-মধ্যে কর্মীরা মনে করিয়ে দেবেন
সঠিক সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি	<ul style="list-style-type: none"> ক্রমোচ্চ পর্যায়ে পৌঁছানোর কাঠামো
রিপোর্টিং ও পর্যালোচনা ব্যবস্থা	<ul style="list-style-type: none"> ডেটা বিশ্লেষণ: (প্রবণতা, তুলনা ও প্রধান ব্যবস্থাসমূহ)
কর্মীর ভূমিকা ও প্রশিক্ষণ	<ul style="list-style-type: none"> অভিযোগ নিয়ে কাজ করা এবং তার নিরীক্ষণ বিষয়ে বাধ্যতামূলক প্রশিক্ষণ
ঋণগ্রহীতাদের অভাব-অভিযোগ নিষ্পত্তির নিরীক্ষণ	<ul style="list-style-type: none"> সঠিক ভাবে রেকর্ড রাখা এবং সিএসএস-কে মাসিক রিপোর্ট দেওয়া অভ্যন্তরীণ অডিট চেক: ক্লায়েন্টের সন্তুষ্টি পরিমাপের জন্য ক্লায়েন্টকে যাচাই করা। নিয়ামক বিধি মেনে চলা

9.2 অভাব-অভিযোগ প্রতিকারের জন্য কেন্দ্রীয় ব্যবস্থা

অভাব-অভিযোগ প্রতিকারের জন্য কোম্পানিতে একটি কেন্দ্রীয় ব্যবস্থা আছে যার মাধ্যমে কোম্পানি ঋণগ্রহীতার অভাব-অভিযোগকে অনুসরণ করে এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ করে। অভিযোগ যেখানেই জমা পড়ুক না-কেন, তা ট্র্যাক করে দেখতে পারে সদর দফতরে উপস্থিত অভাব-অভিযোগ প্রতিকার টিম।

9.3 অভাব-অভিযোগের নিবন্ধন:

প্রত্যেক শাখায় একটি করে অভিযোগ (অভাব-অভিযোগ) নথিভুক্ত করার খাতা আছে। ঋণগ্রহীতার অবাধে শাখায় এসে সেই খাতায় নিজের অভিযোগ/অনুসন্ধান/প্রতিক্রিয়া নথিভুক্ত করতে পারেন। ঋণগ্রহীতাদের কোনও অনুসন্ধান বা অভিযোগ ওই অভিযোগের খাতায় রেকর্ড/নিবন্ধন হয়ে গেলে, 5 দিনের বেশি সময় পরেই তার যদি নিষ্পত্তি না-হয়, তাহলে সেই অনুসন্ধান বা অভিযোগের কথা সদর দফতরে সিএসএস-কে জানানো যাবে/সিএসএস-এর কাছে পৌঁছে দেওয়া যাবে।

ঋণগ্রহীতা যদি শাখার ম্যানেজারের কাছ থেকে প্রাপ্ত উত্তরে সন্তুষ্ট না-হন অথবা তাঁর সমস্যা যদি 5 দিনের মধ্যে নিষ্পন্ন না-হয়, তাহলে তিনি সিএসএস-কেই ফোন করার জন্য নির্দিষ্ট টোল ফ্রি নম্বরে ফোন করে তাঁর সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন: ‘18001205519’ বা সিএসএস-এর কাছে ই-মেল পাঠাতে পারেন এই আইডি-তে: ‘css@spandanasphoorty.com’.

ঋণগ্রহীতা যদি কোনও তথ্য দিতে না-পারেন, তাহলে কোনও অবস্থাতেই তাঁর অভিযোগ নিবন্ধনকে প্রত্যাহ্যান করা যাবে না। প্রতিটি অভাব-অভিযোগের জন্য একটি করে অভাব/অভিযোগ নম্বর জেনারেট হবে।

যে-কর্মী অভাব-অভিযোগ নিবন্ধন করবেন, তিনি বিস্তারিত ভাবে অভাব-অভিযোগ লিপিবদ্ধ করবেন। তিনি এমনকি অভিযোগকারীকে এ কথাও জানিয়ে দেবেন যে, সম্ভাব্য কত দিনের মধ্যে অভিযোগকারীর অভিযোগ

নিষ্পত্তি হতে পারে।

সাধারণ অনুসন্ধান নিয়ে কেউ ফোন করলে, সেই ফোন যে কর্মী ধরবেন, সেই কর্মীই যেন ওই ফোন ধরে সব প্রশ্নের উত্তর দেওয়ার চেষ্টা করেন। যে-কর্মী ফোন ধরেছেন, তিনি যদি প্রশ্নের উত্তর দিতে না-পারেন, তাহলে তিনি যেন সেই প্রশ্নকর্তাকে অবশ্যই সংশ্লিষ্ট অপারেশন টিমের সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির সঙ্গে কথা বলিয়ে দেন।

9.4 অভাব-অভিযোগের প্রক্রিয়াকরণ

সমস্ত অভাব-অভিযোগের প্রক্রিয়াকরণ হতে হবে 30 দিনের মধ্যে অথবা সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ যে-সময়সীমা নির্ধারণ করে দেবেন, সেই সময়সীমার মধ্যে।

9.5 অভাব-অভিযোগের অবসান

সব কিছু মিটে যাওয়ার পর অভিযোগকারীর সঙ্গে আলোচনা করে সিএসএস ওই অভিযোগকারীর অভিযোগের খাতা বন্ধ করে দেবেন।

9.6 গুরুতর অভাব-অভিযোগকে ক্রমোচ্চ পর্যায়ে নিয়ে যাওয়া

আর্থিক অনিয়ম (ঘুষ, প্রতারণা ইত্যাদি) সংক্রান্ত সমস্ত অভাব-অভিযোগ/ অর্থ উদ্ধার সংক্রান্ত অভিযোগকে আলাদা ভাবে বিবেচনা করতে হবে এবং সেগুলি নিয়ে আরও তদন্ত/তথ্য সংগ্রহ ও সেগুলির খাতা বন্ধ করে দেওয়ার জন্য সিএসএস ওই বিষয়গুলিকে ইন্টারনাল অডিট টিমের কাছে পৌঁছে দেবেন।

9.7 অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে অবগতি/জ্ঞাপন

অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে কার্যকর করতে হলে ঋণগ্রহীতাদের এই বিষয়ে অবগত করতে হবে। এই কথা তাঁদের যাতে কার্যকর ভাবে জানানো যায়, তার জন্য নিম্নলিখিত দিকগুলিকে নিশ্চিত করতে হবে:

1. অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত বিবরণ ও এই ব্যবস্থার সঙ্গে যোগাযোগের ঠিকানা, ফোন নম্বর ইত্যাদি, সেই সঙ্গে টোল ফ্রি নম্বরও শাখা কার্যালয়গুলিতে সবার চোখে পড়ার মতো করে দেওয়া থাকবে এবং ওয়েবসাইটেই দেওয়া থাকবে।
2. এই কথা ঋণগ্রহীতাদের বুঝিয়ে দেওয়া হবে সিজিটি, জিআরটি ও ঋণ দেওয়ার সময়।
3. সুপারভাইজাররা যখনই ঋণগ্রহীতাদের কাছে মনিটরিং ভিজিটে যাবেন, তখনই তাঁরা ঋণগ্রহীতাদের অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে জানাবেন।
4. ঋণগ্রহীতাদের যে কেএফএস তথা ঋণ কার্ড দেওয়া হবে, সেটার মধ্যেও অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কথা ছাপা থাকতে হবে।
5. সমস্ত ঋণগ্রহীতাই যাতে অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে অবগত হন, তা নিশ্চিত করার দায়িত্ব ফিল্ড স্টাফদের।

9.8 অভাব-অভিযোগ প্রতিকার অফিসার ও প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নিযুক্তি

কোম্পানি একজন অভাব-অভিযোগ প্রতিকার অফিসার ও প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারকে নিযুক্ত করেছে, যাঁরা অভাব-অভিযোগ প্রতিকারের সমগ্র প্রক্রিয়ার তদারকি করবেন। তাঁদের আরও দায়িত্ব হল অভাব-অভিযোগের কথা সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট ও আপিল কর্তৃপক্ষকে জানানো এবং এই দিকটি নিশ্চিত করা যে, সমস্ত অভাব-অভিযোগই গ্রহণ করা হয়েছে এবং সেগুলিকে নিয়ে সঠিক ভাবে কাজ করা হয়েছে।

ঋণগ্রহীতার যদি কোনও অভাব-অভিযোগ থাকে, তখন তিনি যাতে সহজতেই অভাব-অভিযোগ প্রতিকার অফিসার ও প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের কাছে পৌঁছতে পারেন, তার জন্য উক্ত অফিসারদের নাম ও তাঁদের সঙ্গে যোগাযোগের ঠিকানা-ফোন নম্বর কোম্পানির ওয়েবসাইটে এবং সমস্ত শাখায় দেওয়া থাকবে।

9.9 ঋণগ্রহীতার অভাব-অভিযোগকে ক্রমোচ্চ পর্যায়ে নিয়ে যাওয়ার কাঠামো

<p>স্তর 1:</p> <p>শাখা কার্যালয়</p>	<p>ঋণগ্রহীতার শাখার ম্যানেজারের কাছে গিয়ে অভিযোগ নথিভুক্ত করার খাতায় নিজেদের অভাব/অভিযোগের কথা লিখে জানাতে পারেন।</p>
<p>স্তর 2:</p> <p>সিএসএ</p> <p>স</p>	<p>শাখার ম্যানেজারের থেকে প্রাপ্ত উত্তরে ঋণগ্রহীতা যদি সন্তুষ্ট না-হন অথবা যদি পাঁচ (5) দিনের মধ্যে ঋণগ্রহীতার সমস্যার সমাধান না-হয়, তাহলে তিনি নিজের অভাব/অভিযোগের কথা সিএসএস-এর কাছে নিয়ে যেতে পারেন।</p> <p>টোল ফ্রি নং. 1800-120-5519</p> <p><i>কাজের দিনগুলিতে (সোমবার থেকে শনিবার, তৃতীয় ও চতুর্থ শনিবার বাদে) সকাল 9.30 থেকে সন্ধ্যা 5.30 পর্যন্ত</i></p> <p>ই-মেল: css@spandanaspooorty.com</p>
<p>স্তর 3:</p> <p>অভাব-অভিযোগ প্রতিকার অফিসার (জিআরও) প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (পিএনও)</p>	<p>সদর দফতরে সমস্যার কথা জানানোর পনেরো (15) দিন পরেও যদি সেই সমস্যার সমাধান না-হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতার নিজেদের অভাব/অভিযোগের কথা জানাতে পারেন পিএনও-কে:</p> <p>শ্রী পি রাহুল রেড্ডি</p> <p>ফোন নং.: 93929 14441</p> <p>ই-মেল: rahulreddy.p@spandanaspooorty.com</p>
<p>স্তর 4: আরবিআই বা</p>	<p>প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের কাছে সমস্যার কথা জানানোর পর দশ (10) দিনের মধ্যে সেই সমস্যার সমাধান না-হলে (অবহেলা/প্রত্যাখ্যান করা হলে), অথবা গ্রাহক যদি কোনও শাখায় গিয়ে অভিযোগ জানানোর বদলে টোল ফ্রি নম্বরে ফোন করে সরাসরি গ্রাহক পরিষেবার সঙ্গে যোগাযোগ করে অভিযোগ জানিয়ে থাকেন, সেই ক্ষেত্রে তাঁর সমস্যার সমাধান যদি সেই অভিযোগ জানানোর তারিখ থেকে ত্রিশ (30) দিনের মধ্যে না-হয়, তাহলে সেই গ্রাহক নিজের অভাব/অভিযোগের কথা আরবিআই লোকপালকে বা এসআরও-গুলিকে জানাতে পারেন।</p> <p>আরবিআই লোকপাল</p> <p>সমস্যার সমাধান না-হলে ঋণগ্রহীতা আরবিআই-এর কাছে অনলাইনে অভিযোগ জানাতে পারবেন এখানে গিয়ে https://cms.rbi.org.in.</p> <p>বা</p> <p>অভিযোগ দাখিল করা যাবে শুধু এর জন্যই নির্দিষ্ট ই-মেল: crpc@rbi.org.in বা</p> <p>ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, ফোর্থ ফ্লোর, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়- 160017 এ 'সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার'-এ চিঠি পাঠিয়েও অভিযোগ দাখিল করা যাবে। এই চিঠি লেখার নমুনা দেওয়া আছে এখানে</p> <p>https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf.</p> <p>বা</p> <p>টোল ফ্রি নং. 14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকাল 5:15 পর্যন্ত)</p>

স্ব-নিয়ন্ত্রক প্রতিষ্ঠান (এসআরও)	মাইক্রোফাইন্যান্স ইনস্টিটিউশন নেটওয়ার্ক (এমএফআইএন)	স-ধন
	<p>অভাব-অভিযোগ প্রতিকার অফিসার</p> <p>পিএসপি 4-003, 4-004, ফোর্থ ফ্লোর, এমার পাম স্প্রিং প্লাজা, গল্ফ কোর্স রোড, সেক্টর-54, গুরগাঁও-122003। হরিয়ানা।</p> <p>টোল ফ্রি নং. 1800-102-1080</p> <p>customercomplaint@mfinindia.org</p>	<p>অভাব-অভিযোগ প্রতিকার অফিসার এ-1 2261 ফার্স্ট ফ্লোর, সফদরজং এনক্রেভ, নয়াদিল্লি-110029, দিল্লি</p> <p>ফোন নং. 011 4717 4418</p> <p>nandi@sa-dhan.org</p>
<p>অর্থ উদ্ধার পদ্ধতি সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রতি কোম্পানি বিশেষ মনোযোগ দেবে।</p> <p>সেই সঙ্গে, ক্রেডিট সংক্রান্ত তথ্য বিলম্বে আপডেট করা/সংশোধন করার ফলে গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ দেওয়ার ব্যাপারে আরবিআই-এর কাঠামো মেনে চলার জন্য কোম্পানি প্রয়োজনীয় সমস্ত পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে এবং সমস্ত সিআইসি-র কাছে নোডাল অফিসার সংক্রান্ত বিবরণ পাঠিয়েছে। উক্ত কাঠামো অনুযায়ী, ক্রেডিট তথ্য সংক্রান্ত অভিযোগ পাওয়ার তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে সেই অভিযোগগুলির নিষ্পত্তি করতে হয়। এই ক্ষেত্রে, ক্রেডিট তথ্যে অশুদ্ধতার ব্যাপারে কোম্পানি অবগত হওয়ার তারিখ থেকে একুশ (21) দিনের মধ্যে সিআইসি-র কাছে ক্রেডিট তথ্যের সংশোধিত বিবরণ কোম্পানি পাঠাবে, অবশ্য দেখতে হবে, কোম্পানি ও সিআইসি-র কাছে যৌথভাবে অভিযোগের সমাধান/নিষ্পত্তি করার জন্য সামগ্রিক ভাবে ত্রিশ (30) দিনের সময় আছে কি না। ফলে, এর অর্থ হল অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজ সম্পূর্ণ করার জন্য কোম্পানি একুশ (21) দিন পাবে এবং সেই জন্য সিআইসি-গুলি পাবে অবশিষ্ট নয় (9) দিন।</p> <p>অভিযোগকারী নিজের অভিযোগ কোম্পানি বা সিআইসি-র কাছে প্রথম বার দাখিল করার তারিখ থেকে ত্রিশ (30) দিনের মধ্যে সেই অভিযোগের নিষ্পত্তি যদি না-হয় এবং এই ব্যাপারে অভিযোগকারীকে কিছু জানানোও না-হয় তাহলে ক্যালেন্ডারের এক-একটি দিন প্রতি ₹100 করে ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকার আছে অভিযোগকারীর। কোম্পানি/সিআইসি-র পক্ষ থেকে অভিযোগকারীকে যে-ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে (অভিযোগ দাখিল হওয়ার পর ক্যালেন্ডারের ত্রিশ (30) দিন পরেও তার নিষ্পত্তিতে বিলম্ব হলে) তা কোম্পানি/সিআইসি-গুলি ভাগাভাগি করে দেবে এবং সেই ভাগের হিসাব উল্লেখ করা আছে আরবিআই-এর কাঠামোতে।</p>		

9.10 অভাব-অভিযোগের পর্যালোচনা

কোম্পানির সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট মাঝে-মাঝেই অভাব-অভিযোগগুলিকে পর্যালোচনা করে দেখবেন। তিন মাস অন্তর একবার করে বোর্ড অব ডাইরেক্টর্স/কোম্পানির কমিটি গত তিন মাসে প্রাপ্ত অভাব-অভিযোগগুলির বিশ্লেষণ নিয়ে পর্যালোচনা ও আলোচনা করবে।

9.11 অভ্যন্তরীণ লোকপাল নিযুক্তি

নিয়ামক নির্দেশিকা মাস্টার ডাইরেকশন - রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া (ইন্টারনাল অস্বাডসম্যান ফর রেগুলেটেড এন্টিটিজ)-এর সঙ্গে সাযুজ্য রেখে কোম্পানি অভ্যন্তরীণ লোকপাল নিযুক্ত করেছে। তিনি অভিযোগকারী বা জনসাধারণের মধ্যে কারও থেকে সরাসরি ভাবে প্রাপ্ত কোনও অভিযোগ নিয়ে কাজ করবেন না, বরং তিনি সেই সব অভিযোগ নিয়ে কাজ করবেন, যেগুলি কোম্পানি যাচাই করার পর সেগুলিকে আংশিক ভাবে বা সম্পূর্ণ ভাবে প্রত্যাহ্যান করেছে।

10. বহিরাগত অভিযোগ

সাধারণ মানুষ ও অন্যান্য পক্ষ বা স্টেকহোল্ডার যেমন সরকারি সংস্থা, আরবিআই, পুলিশ, আইনজীবী, শিল্পমহলের লোকপাল (একেএমআই, স-ধন ও এমএফআইএন ইত্যাদি) ও সমাজকর্মীদের থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলিকে (ঋণগ্রহীতার পক্ষে বা জনস্বার্থের ভিত্তিতে) নিয়েও সদর দফতরে কাজ করা হবে এবং প্রযোজ্য নীতির নিরিখে সেগুলির উপযুক্ত ভাবে প্রতিকার করা হবে। তাই, কোনও কর্মী যদি তেমন কোনও সংস্থার থেকে অভিযোগ পেয়ে থাকেন, তাহলে তা তিনি সিএসএস-এর কাছে পাঠিয়ে দেন।

11. এফপিসি ও জিআরএম বিষয়ক প্রচার

- সমস্ত কর্মী নিয়োগে, তাঁদের প্রশিক্ষণের জন্য, এবং রিপোর্টিং কাঠামোর জন্য কোম্পানির এইচআর পলিসি একটা মান অনুসরণ করে। এই মান হিসাবে ধরা হয় ন্যূনতম শিক্ষাগত যোগ্যতা, দক্ষতা ও কর্মীদের সামাজিক ও আচরণগত দিক। প্রত্যেক কর্মীকে এফপিসি, জিআরএম, আচরণ বিধি, অন্যান্য ফাঁস করার পদ্ধতি এবং ঋণগ্রহীতার সঙ্গে আচরণের সঠিক পন্থার বিষয়ে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়। এমএফআইএন ও স-ধনের শিল্পমহল বিষয়ক আচরণ বিধিতে যেসব নির্দেশিকা উল্লেখ করা আছে, সেগুলিকে বোর্ড অনুমোদন দিয়েছে এবং গ্রহণ করেছে।
- কর্মীর প্রশিক্ষণ:** প্রত্যেক কর্মীকে এফপিসি সহ অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়। তাঁদের সফট স্কিল সংক্রান্ত প্রশিক্ষণও দেওয়া হয়, যাতে তাঁরা অর্থ সংগ্রহ/উদ্ধার করতে গিয়ে অবমাননাকর বা দমনমূলক পন্থা অবলম্বন করার বদলে ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে সঠিক ভাবে ও সম্মান সহ আচরণ করতে পারেন। প্রত্যেক কর্মীকে এমন ভাবে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয় যাতে ঋণগ্রহীতাদে যথাযোগ্য সম্মান জানানো যায় এবং তাঁদের মর্যাদা ও আত্মসম্মান বজায় রাখা যায়। কর্মীরা যাতে সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার পরিবারের উপার্জন ও বর্তমান ঋণ সম্পর্কে প্রয়োজনীয় প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করতে পারেন, তার জন্য তাঁদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়।
- কোনও কর্মীর পদোন্নতি করার সময় এই দিকটির উপর প্রচণ্ড গুরুত্ব দেওয়া হবে যে, তিনি এফপিসি, জিআরএম, আচরণ বিধি ও অন্যান্য ফাঁস করার পদ্ধতি অনুসরণ করে চলেছেন কি না।
- যেসব কর্মী এফপিসি, জিআরএম, আচরণ বিধি ও অন্যান্য ফাঁস করার পদ্ধতি অনুসরণ করেন না, তাঁদের

বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

- e. ঋণগ্রহীতাকে অবগত করানোর জন্য স্পন্দনার সমস্ত শাখায় ও সদর দফতরে সবার চোখে পড়ার মতো করে এফপিসি, জিআরএম, আচরণ বিধি ও অন্যান্য ফাঁস করার পদ্ধতিগুলির কথা উল্লেখ করা থাকবে আঞ্চলিক ভাষায়।
- f. বিভিন্ন পক্ষ বা স্টেকহোল্ডারদের জানানোর জন্য এই এফপিসি ও জিআরএম-এর প্রতিলিপি ওয়েবসাইটেও আপলোড করা হবে।
- g. ঋণগ্রহীতার শিক্ষা: ঋণগ্রহীতাদের এফপিসি, জিআরএম ও তাঁদের অনিষ্পন্ন অভিযোগগুলি জানানোর ক্রমোচ্চ কাঠামো, আর্থিক পরিষেবা সংক্রান্ত বিকল্প-পছন্দ-দায়িত্ব সম্পর্কে শিক্ষিত করে তোলা হবে। ঋণগ্রহীতাদের শিক্ষাদান প্রক্রিয়া সম্পন্ন হবে গ্রুপ ট্রেনিং, এবং শাখা ভিত্তিক ও কেন্দ্র ভিত্তিক সাক্ষাতের মাধ্যমে।
- h. নতুন ঋণগ্রহীতারা যাতে নিজেদের অধিকারগুলি বুঝে নিতে পারেন, তার জন্য তাঁদেরকে প্রতিষ্ঠানের নীতি ও পদ্ধতিগুলির কথা জানানো হবে।
