



# ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড 2022

## এন্টারপ্রাইজ ব্যাপী সমগ্র কোম্পানীর জন্য প্রযোজ্য

ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড গ্রাহকদের দেওয়া আর্থিক সুযোগসুবিধাগুলি এবং সেবার ক্ষেত্রে ক্যাপফ্লোট ফাইন্যানশিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেডর অনুসরণ করা রীতিনীতিগুলি সম্বন্ধে একটি উপযুক্ত ওভারভিউ প্রদান করে।

---

ক্যাপফ্লোট ফাইন্যানশিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড এর ব্র্যান্ড নাম হল অ্যাক্সিও আরবিআই নিবন্ধিত একটি এনবিএফসি

# সূচীপত্র

বিষয়বস্তু	পৃষ্ঠা
I. ভূমিকা	3
II. উদ্দেশ্য	3
III. ঋণ এবং প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন	3
IV. ঋণ মূল্যায়ন এবং নিয়ম ও শর্তাবলী	4
V. ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলীতে পরিবর্তন	4
VI. সাধারণ	5
VII. অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া	5-6
VIII. কোম্পানী কর্তৃক প্রদেয় সুদের হারের নিয়ন্ত্রণ	6-7
IX. কোম্পানীর দ্বারা অর্থাযিত হাইপোথেকেটেড সম্পদ পুনঃনির্ধারণ	7
X. ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের ভাষা এবং যোগাযোগ	7

## 1. ভূমিকা:

নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থাগুলিকে (এনবিএফসি) জারি করা 1 জুলাই 2015 ("গাইডলাইনস") সিসি.নো .054 / 03.10.119 / 2015-16 এর অধীনে আরবিআইয়ের সার্কুলার অনুযায়ী পরিচালনা পর্ষদ ক্যাপফ্লোট ফাইন্যানশিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেডের কাজের জন্য একটি ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড গ্রহণ করেছে। নীচে বর্ণিত ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোডটির সাথে এনবিএফসিগুলির জন্য আরবিআই দ্বারা প্রণীত ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড সম্পর্কিত গাইডলাইনসের সামঞ্জস্য রয়েছে। বোর্ড 25 আগস্ট 2021-এ আগের পলিসিটি অনুমোদন করেছিল।

কোম্পানীর ব্যবসা প্রচলিত বিধিবদ্ধ এবং নিয়ামক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে, দক্ষতার উপর যথাযথ লক্ষ্য রেখে, গ্রাহকদের পছন্দ অনুযায়ী এবং কর্পোরেট প্রশাসনের নীতিগুলি মেনে চলে পরিচালিত হবে। এছাড়াও, কোম্পানী তার কাজকর্মের ক্ষেত্রে এই ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোডটি মেনে চলবে, যার মূল উপাদানগুলি নীচে দেওয়া হয়েছে:

## 2. উদ্দেশ্য:

- গ্রাহকদের সাথে কাজ কারবার করার সময় ফেয়ার প্র্যাকটিসেস মেনে চলা
- গ্রাহকদের আমাদের আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবা সম্বন্ধে অবগত করে সঠিক সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে সক্ষম করা
- গ্রাহকদের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করা

## 3. ঋণ এবং প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন:

- সম্ভাব্য গ্রাহকদের জন্য যে ঋণ আবেদনপত্র জারি করা হবে তাতে প্রয়োজনীয় তথ্য থাকবে যা স্পষ্টভাবে বোঝা যাবে, যাতে অন্যান্য এনবিএফসি দ্বারা প্রদত্ত নিয়ম ও শর্তগুলির সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা যাতে স্বচ্ছায় এবং স্বাধীনভাবে সিদ্ধান্ত নিতে পারে। ঋণ আবেদন পত্রে পরিষ্কার ভাবে লেখা আছে যে আর্থিক সুবিধাগুলি পাওয়ার জন্য কী কী প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট জমা দিতে হবে।
- কোম্পানী সমস্ত ঋণ আবেদনের প্রাপ্তি স্বীকার করার ব্যবস্থা গ্রহণ করেছে।

## 4. ঋণ মূল্যায়ন এবং নিয়ম ও শর্তাবলী:

- ঋণ আবেদনপত্রগুলি কোম্পানীর মূল্যায়ন মান অনুযায়ী বিবেচনা করা হবে এবং সেই অনুযায়ী আর্থিক সুযোগসুবিধা প্রদান করা হবে। অনুমোদনের চিঠির মাধ্যমে গ্রাহকের সাথে সরকারী যোগাযোগ করা হবে, যাতে নির্ধারিত নিয়ম এবং শর্তাদি সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণের বিবরণ থাকবে, যার মধ্যে বার্ষিক সুদের হার এবং এর প্রয়োগ জানানো হবে। এগুলি ছাড়াও দেৱীতে ঋণ পরিশোধের দণ্ড হিসাবে নেওয়া সুদ, চেক/ন্যাচ ডিসঅনার চার্জ, ব্যয় প্রসেসিং ফি, প্রিপেমেন্টের চার্জের বিষয়টি স্পষ্টভাবে অনুমোদিত চিঠি এবং ঋণের চুক্তিতে উল্লেখ করা হয়েছে। গ্রাহক এই সমস্ত নিয়ম এবং শর্ত গ্রহন করেছে কিনা সেই বিষয়ে কোম্পানী রেকর্ড রাখবে।
- কোম্পানী ঋণ বিতরণের সময় ঋণের চুক্তি এবং সম্পর্কিত বিষয়বস্তুর একটি অনুলিপি গ্রাহককে সরবরাহ করবে।

## 5. ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলীতে পরিবর্তন:

- নিয়ম এবং শর্তাবলীতে কোনরকম পরিবর্তন হলে কোম্পানী ঋণ গ্রহীতাকে সেই সম্বন্ধে নোটিস পাঠাবে – যার মধ্যে পড়বে বিতরণের তফসিল, সুদের হার, পরিশেবা চার্জ, প্রিপেইমেন্ট চার্জ ইত্যাদি। কোম্পানী এও নিশ্চিত করবে যে নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের মতের বিপরীতে না হলে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি কেবল সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে। এই ক্ষেত্রে একটি উপযুক্ত বিধান ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
- চুক্তির অধীনে অর্থ প্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্তও ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হতে হবে।
- কোম্পানী তার পুরো বকেয়া পরিশোধের পর বা কোম্পানীর ঋণ গ্রহীতাদের প্রতি ঋণ পরিশোধের বকেয়া পরিমাণ আদায় উপলক্ষে যদি কোনও বৈধ অধিকার বা দায়বদ্ধতা থাকে তাহলে কোম্পানী সমস্ত সিকিওরিটি ফেরত দিয়ে দেবে। যদি এই ধরনের কোনো সেট অফের অধিকার দেখানো হয়, তাহলে ঋণ গ্রহনকারীকে অবশিষ্ট দাবী এবং যে শর্তাবলীর অধীনে সংশ্লিষ্ট দাবী নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া অবধি সিকিউরিটিগুলি বজায় রাখার অধিকার যে কোম্পানীর রয়েছে তার সম্পূর্ণ বিবরণ সমেত নোটিস পাঠানো হবে।

## 6. সাধারণ:

- ঋণ চুক্তিপত্রে আলোচিত শর্তাবলীর উদ্দেশ্য ব্যতীত কোম্পানী গ্রাহকের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না গ্রাহকের দ্বারা আগে অপ্রকাশিত কোনো নতুন তথ্য কোম্পানীর নজরে আসে)।
- লিঙ্গ, বর্ণ, জাত, ধর্মবিশ্বাস, সম্প্রদায় এবং ধর্মের ভিত্তিতে কোম্পানী ঋণ আবেদনে বৈষম্য দেখাবে না।
- যদি ঋণ গ্রহনকারীর কাছ থেকে ঋণের পরিমাণ স্থানান্তর করার অনুরোধ করা হয়, তাহলে তার সন্মতি বা অন্যটি যেমন কোম্পানীর তরফ থেকে অসন্মতি (যদি থাকে) সেটি অনুরোধ জানানোর 21 দিনের মধ্যে ঋণ গ্রহনকারীকে জানানো হবে। এই জাতীয় স্থানান্তর কার্যকর আইনের সাথে স্বতন্ত্র চুক্তির শর্ত অনুযায়ী হবে।
- বকেয়া আদায়ের ক্ষেত্রে, নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ দ্বারা নির্ধারিত গাইড লাইন অনুসারে একই কাজ করা হয়। কোম্পানি গ্রাহকের অকারণ হ্রাস করবে না এবং নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা গ্রাহকদের সাথে সঠিকভাবে আচরণ করার জন্য যথেষ্ট প্রশিক্ষিত হয়।

## 7. অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া:

কোম্পানির একটি অনুমোদিত অভিযোগ নিরসন নীতি রয়েছে এবং সেটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেওয়া রয়েছে। প্রথম স্তরের অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া হিসাবে সংস্থার একটি গ্রাহক অভিযোগ হেল্পলাইন নাম্বার রয়েছে।

গ্রাহকদের কাছ থেকে অভিযোগ গ্রহণ ও সমাধানের জন্য কোম্পানী শ্রীমতি আকাঙ্ক্ষা সিংনোডাল অফিসার হিসাবে মনোনীত করেছে। নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণগুলি নিম্নরূপ:

শ্রীমতি আকাঙ্ক্ষা সিং

প্রধান - অনুবর্তীতা

ক্যাপফ্লোট ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড,

গোকালদাস প্লাটিনাম, নিউ নং 3 (ওল্ড নং 211),

আপার প্যালেস অরচার্ডস, বেলারি রোড,

সদাশীব নগর, কর্ণাটক, বেঙ্গালুরু -- 560080

মেইল-আইডি: [aakanksha.singh@axio.co.in](mailto:aakanksha.singh@axio.co.in) ফোন: +91 9999914917

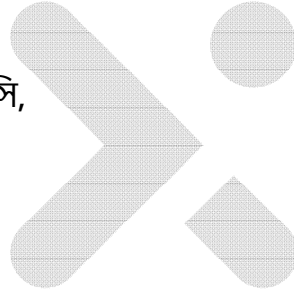
সংস্থার পরিষেবা/পণ্য সম্পর্কে গ্রাহকদের নালিশ বা অভিযোগ থাকলে তারা এর খুব শীঘ্র সমাধানের জন্য নোডাল অফিসারের কাছে লিখিতভাবে জানাতে পারবেন। নোডাল অফিসার এই অভিযোগের মূল বিষয়গুলি পর্যালোচনা করার জন্য এবং পরবর্তী মিটিংগুলিতে মেনে চলার জন্য বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের কাছে উপস্থাপন করবেন।

যদি গ্রাহকরা কোম্পানী দ্বারা সরবরাহ করা সমাধানে খুশি না হন তাহলে তারা এখানে জানাতে পারেন:

দা অফিসার ইনচার্জ, আঞ্চলিক অফিস,  
কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রটেকশন সেল,  
রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া,  
10/3/8, নৃপথুঙ্গা রোড,  
বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক 560001  
টেলিফোন নম্বর: 080-22180397 ইমেল: [cms.cepcbengaluru@rbi.org.in](mailto:cms.cepcbengaluru@rbi.org.in)  
টেলিফোন নম্বর: 080-22180501

বা

দা ওম্বডসম্যান - এনবিএফসি,  
অফিসার ইনচার্জ,  
রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া  
ফোর্ট গ্ল্যাকিস,  
চেন্নাই 600 001  
টেলিফোন নম্বর: 044 - 25395964  
ইমেল: [cms.nbfcochennai@rbi.org.in](mailto:cms.nbfcochennai@rbi.org.in)



## 8. কোম্পানী কর্তৃক প্রদেয় সুদের হারের নিয়ন্ত্রণ:

- সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ ফি এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণে কোম্পানীটি যথাযথ অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি নির্ধারণ করেছে। কোম্পানীটি, তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদি সম্পর্কিত বিষয়গুলি বিবেচনা করে একটি সুদের হারের মডেল গ্রহণ করেছে এবং নিয়ন্ত্রক গাইড লাইনের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য ধার্য সুদের হার নির্ধারণ করেছে। সুদের হার এবং বিভিন্ন শ্রেণীর গ্রাহকদের জন্য ভিন্ন সুদের হার ধার্য করার কারণ এবং ঝুঁকি সম্বন্ধে অনুমোদনের চিঠিতে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

- সুদের হার এবং ঝুঁকির শ্রেণীবিভাগের প্রতি বিবেচনাও কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেওয়া থাকবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত তথ্য সুদের হারের কোনো পরিবর্তনের ক্ষেত্রে পরিবর্তিত করতে হবে।
- উক্ত সুদের হার সবসময়ে বার্ষিক হারে দেওয়া থাকবে যাতে গ্রাহক একাউন্টে প্রযোজ্য সঠিক সুদের হার সম্পর্কে জ্ঞাত হন।

## 9. কোম্পানীর দ্বারা অর্থাযিত হাইপোথেকেটেড সম্পদ পুনঃনির্ধারণ:

কোম্পানী তার ঋণ চুক্তিপত্রে গ্রাহকের সাথে একটি পুনরায় দখল করার ধারা রেখেছে যেটি আইনগতভাবে প্রয়োগযোগ্য। আরও স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে, ঋণ চুক্তির নিয়ম এবং শর্তাদি সম্পর্কিত বিধানগুলির মধ্যে আছে:

- দখল নেওয়ার আগে নোটিশের সময়;
- পরিস্থিতি যার অধীনে নোটিশের সময়সীমা মওকুফ করা যায়;
- সিকিউরিটি দখল করার পদ্ধতি;
- সিকিউরিটি বিক্রয়/নিলামের আগে ঋণ পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতাকে চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান;
- ঋণ গ্রহীতাকে পুনঃস্থাপনের অধিকার দেওয়ার পদ্ধতি এবং
- সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি।

## 10. ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের ভাষা এবং যোগাযোগ:

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড নিয়মিতভাবে পর্যালোচনা করা হবে এবং সেটি বোর্ডের কাছে অনুমোদনের জন্য দেওয়া হবে। অনুমোদিত নীতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেওয়া হবে এবং সেটি স্টেকহোল্ডারের তথ্যের জন্য বিভিন্ন আঞ্চলিক ভাষায় উপলব্ধ করা থাকবে।