

স্পন্দনা স্মৃতি ফাইন্যান্সিয়াল লিমিটেড
ন্যায় অনুশীলন নিয়মাবলী (“এফপিসি”) বিষয়ক নীতি

(সংস্করণ - 4)

পরিবর্তনের তারিখ : 31 জানুয়ারী, 2023

বিষয়বস্তু	পৃষ্ঠা নং
1. ভূমিকা	2
2. নীতির উদ্দেশ্য	2
3. মূল বিধিগুলি	2
4. ন্যায্য আচরণ নিয়মাবলী	3-4
4.1 ঋণ আবেদন	3
4.2 ঋণ মূল্যায়ন	3
4.3 ঋণ শর্তাবলী	3
4.4 ঋণ অনুমোদন ও অর্থ প্রদান	4
4.5 শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ অর্থ প্রদান	4
4.6 ঋণ চুক্তি/নথি/ ঋণ কার্ড-এ ডিসক্লোজার	5
5. ন্যায্য অনুশীলন ও নৈতিক আচরণ	5
6. অত্যধিক ঋণ নেওয়া এড়ানো	6
7. অর্থ সংগ্রহ অনুশীলন	6
8. ঋণগ্রহীতার তথ্যের গোপনীয়তা	6
9. গ্রাহকের ক্ষেত্র নিষ্পত্তি পদ্ধতি (জিআরএম)	7
9.1 উদ্দেশ্য	7
9.2 ফিল্ডে প্রাপ্ত ঋণগ্রহীতার ক্ষেত্র	7
9.3 শাখায় অভিযোগ খাতায় অভিযোগ রেজিস্টার করা	8
9.4 শাখায় গ্রহণ করা ঋণগ্রহীতার ফোন:	8
9.5 এইচও-তে গ্রহণ করা ঋণগ্রহীতার ফোন	8
10. ছুইসল রোয়ার	8
11. বহিরাগত অভিযোগ	9
12. এইচও-তে ক্ষেত্র নিষ্পত্তি পদ্ধতি	9
13. পর্যালোচনা ও তদারকি	10
14. এফপিসি এবং জিআরএম-এর বিস্তার	10

1. ভূমিকা

স্পন্দনা স্মৃতি ফাইন্যান্সিয়াল লিমিটেড (“স্পন্দনা” অথবা “কোম্পানি”) ভারতের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (আরবিআই)-এর অধীনে এনবিএফসি হিসাবে নিবন্ধভুক্ত একটি পাবলিক লিমিটেড সংস্থা এবং এটি এনবিএফসি-এমএফআই হিসাবে নতুনভাবে শ্রেণীবদ্ধ হয়েছে, যা এপ্রিল 13, 2015 তারিখ থেকে কার্যকর। এটি পদ্ধতিগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ ডিপোজিট-না নেওয়া নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স সংস্থা হিসাবেও শ্রেণিবদ্ধ হয়েছে।

স্পন্দনা নিম্ন উপার্জনের বাড়ি ও ব্যক্তিদের জীবনের মান উন্নত করার জন্য তাদের মাইক্রোফাইন্যান্স পরিষেবা দেয়। উচ্চ পর্যায়ের স্বচ্ছতা ও সততা বজায় রাখার মাধ্যমে স্পন্দনা অনবরত তাদের ঋণগ্রহীতাদের সঠিক মানের পরিষেবা দেওয়ার চেষ্টা করে।

ভাবনায় ও কাজে দায়িত্বশীল ঋণদান, স্বচ্ছতা ও মূল বিধির নীতিগুলি যে অনুসরণ করা হচ্ছে, স্পন্দনা তা নিশ্চিত করে। এনবিএফসি-এমএফআই-এর ন্যায্য অনুশীলন নীতির ওপরে ভারতের রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (আরবিআই) জারি করা নানা নির্দেশাবলী, মাস্টার ডিরেকশন - ভারতের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণের নিয়ন্ত্রক কাঠামো) নির্দেশ, 2022 স্পন্দনা অনুসরণ করে এবং এছাড়াও স্ব-নিয়ন্ত্রক সংস্থা মাইক্রোফাইন্যান্স ইনস্টিটিউশনস নেটওয়ার্ক (এমএফআইএন) এবং সা-ধন (দ্য অ্যাসোসিয়েশন অফ কমিউনিটি ডেভেলপমেন্ট ফাইন্যান্স ইনস্টিটিউশন)-এর তৈরি করা সমন্বিত ইন্ডাস্ট্রি আচরণবিধি গ্রহণ করেছে।

স্পন্দনা ভারতের 18টি রাজ্যে আছে এবং ভারত জুড়ে আরো বেশি রাজ্য ও অঞ্চলে নিজেদের কাজ ছড়িয়ে দেওয়ার পরিকল্পনা আছে। সেই অনুসারে, সমানুপাতে কর্মী সংখ্যা বৃদ্ধি পাচ্ছে এবং ন্যায্য অনুশীলন নিয়মাবলী আরো ভালো করে বোঝার ও নীতির নির্দেশাবলীর কার্যকর বাস্তবায়নের জন্য বোর্ড অনুমোদিত নীতির ব্যাপ্তি বাড়ানো যথাযথ বলে মনে করা হয়েছে।

2. ন্যায্য আচরণ নীতির উদ্দেশ্য

- ন্যায্য অনুশীলন নিয়মাবলী (এফপিসি) গঠন করা ও এফপিসি-র কার্যকর বাস্তবায়নের জন্য এমন প্রক্রিয়া ও নির্দেশাবলী তৈরি করা যা নিয়ন্ত্রক ও (স্ব-নিয়ন্ত্রক সংস্থা) সেলফ-রেগুলেটরি অর্গানাইজেশনের (এসআরও) দেওয়া নির্দেশাবলী মেনে চলে এবং স্পন্দনা-এর অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে এফপিসি-র ব্যাপ্তি বাড়ানো।
- ঋণগ্রহীতাদের জুয়াচুরি, ভুল উপস্থাপন, প্রতারণা এবং অনৈতিক অনুশীলন থেকে সুরক্ষা দেওয়া।
- ঋণ দেওয়া ও তা পুনরুদ্ধার সম্পর্কিত সকল অনুশীলন ন্যায্য হওয়া নিশ্চিত করা এবং ঋণগ্রহীতার মর্যাদার প্রতি সম্মান বজায় রাখা।
- কার্যকর উপায়ে সকল কর্মচারী ও ঋণগ্রহীতাদের এফপিসি সম্বন্ধে প্রশিক্ষিত করা, যাতে তারা যে সবসময় এফপিসি অনুসরণ করছে তা নিশ্চিত করা যায়।
- এফপিসি-র কার্যকর বাস্তবায়নের তদারকি করা এবং কোনোরকম বিচ্যুতি সহ্য না করা।
- আরবিআই ও এসআরও নির্দেশাবলী এবং স্পন্দনের অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে ক্রমাগত এফপিসি পর্যালোচনা ও পরিমার্জনা করা।

3. মূল বিধিগুলি

- স্বচ্ছতা - স্পন্দনা-এর ঋণগ্রহীতারা নিম্ন উপার্জন বাড়ির এবং তাদের শিক্ষাগত যোগ্যতা খুবই কম বা অশিক্ষিত। কাজেই, ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে সকল কথাবার্তা ও যোগাযোগ সহজ ও পরিষ্কার ভাবে করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ। সকল

কার্যকলাপ ও পদক্ষেপে আমরা সহজবোধ্যতা ও স্পষ্টতা বজায় রাখার চেষ্টা করি, যাতে সকল লেনদেনে উচ্চ মানের ন্যায্যতা প্রতিষ্ঠিত করা যায়।

- প্রতিক্রিয়াশীলতা - স্পন্দনা এমন একটি সংস্থা হওয়ার চেষ্টা করে যে তার ঋণগ্রহীতাদের চাহিদা এবং প্রয়োজনীয়তার ক্ষেত্রে খুবই দ্রুত প্রতিক্রিয়া দেখায়। আমরা ক্রমাগত ঋণগ্রহীতাদের পরিবর্তিত চাহিদা বোঝার এবং তাদের প্রয়োজনীয়তা মেটানোর জন্য উপযুক্ত পণ্য ও পরিষেবা তৈরি করার চেষ্টা করি।
- সততা - ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে সকল লেনদেনে স্পন্দনা সর্বোচ্চ মাত্রার সততা এবং ন্যায্যতা বজায় রাখার চেষ্টা করে এবং তাদের করা প্রতিশ্রুতিগুলি পালন করে।
- প্রতিশ্রুতি - পেশাদারিত্ব ও উৎসাহের সাথে সকল কার্যকলাপ ও কাজ করা, যাতে সর্বোচ্চ পর্যায়ের দক্ষতা ও ঋণগ্রহীতার সন্তুষ্টি দেওয়া যায়।
- টিম স্পিরিট - সহযোগিতার লক্ষ্যে একসাথে কাজ করা, যার ফলে ব্যাপক বৃদ্ধি হয়।
- কোম্পানি ধর্ম, বর্ণ, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, যৌন অভিমুখিতা, ইত্যাদির মতো কারণের ভিত্তিতে ঋণগ্রহীতাদের বিরুদ্ধে বৈষম্য প্রতিরোধ করার চেষ্টা করে।

4. ন্যায্য অনুশীলন নীতির নিয়মাবলী

4.1. ঋণ আবেদন

- a. ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সকল কথাবার্তা/যোগাযোগ আঞ্চলিক ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় করতে হবে।
- b. ঋণ আবেদন আঞ্চলিক ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হবে।
- c. ঋণগ্রহীতাকে ঋণ আবেদন পাওয়ার স্বীকৃতি দিতে হবে। সেই স্বীকৃতি আঞ্চলিক ভাষায় হবে, যেখানে কোন সময়কালের মধ্যে ঋণ আবেদনটির নিষ্পত্তি করা হবে তা স্পষ্টভাবে লেখা থাকবে।
- d. ঋণ আবেদনে কার্যকর সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণের খরচ এবং বীমার প্রিমিয়াম থাকবে এবং ঋণগ্রহীতা যাতে অন্যান্য ঋণপ্রদানকারীদের প্রস্তাবিত শর্তাবলীর সাথে অর্থপূর্ণ তুলনা করতে পারেন এবং অবগত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন, তার জন্য ঋণ আবেদনের সময়েই এই সকল তথ্য ঋণগ্রহীতাকে জানাতে হবে।
- e. আবেদন ফর্মের সাথে কী কী নথি জমা দিতে হবে তা ঋণ আবেদন ফর্মে উল্লেখ করা থাকবে।

4.2 ঋণ মূল্যায়ন

- a. ঋণগ্রহীতার ব্যবসা, পারিবারিক উপার্জন, তার বর্তমান ঋণের পরিমাণ বোঝার জন্য সকল ঋণ মূল্যায়ন করতে হবে এবং তার দ্বারা তার ঋণের প্রয়োজনীয়তা ও ঋণ পরিশোধ করার ক্ষমতার মূল্যায়ন করতে হবে।
- b. ব্রাঞ্চ ম্যানেজারকে বাধ্যতামূলকভাবে ঋণ মূল্যায়ন করতে হবে এবং মূল্যায়ন পূরণ করতে হবে।

4.3 ঋণ শর্তাবলী

- a. ঋণের শর্তাবলী ব্যাখ্যা করার জন্য ঋণগ্রহীতাদের 2 দিনের প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়।
- b. এই প্রশিক্ষণে ঋণের অর্থ সঠিকভাবে ব্যবহার করা, অতিরিক্ত ঋণ নেওয়ার সমস্যা, ঋণের অর্থের অপব্যবহার ইত্যাদির ওপরেও জোর দেওয়া হয়।
- c. মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণের ওপরে ধার্য কার্যকর সুদের হার (সর্বনিম্ন, সর্বোচ্চ ও গড় সুদের হার, যদি প্রযোজ্য হয়), ঋণ প্রক্রিয়াকরণের খরচ, বীমার প্রিমিয়াম, ঋণের টেনার ও ঋণ পরিশোধের সময়ের হার (ফ্রিকোয়েন্সি) সহ

পণ্যের বৈশিষ্ট্য এই প্রশিক্ষণে শেখানো হবে। এই প্রশিক্ষণে ঋণগ্রহীতাদের স্পষ্ট করে জানানো হয় যে স্পন্দনা কোনো রকম প্রি-পেমেন্ট বা ফোরক্লোজার চার্জ নেয় না।

- d. ঋণগ্রহীতাদের এও বলা হয় যে অর্থ পরিশোধে দেরি হলে কোনো শাস্তিমূলক সুদ বা শাস্তিমূলক অর্থ নেওয়া হয় না।
- e. ঋণগ্রহীতাদের এও বলা হয় যে মূলধন, সুদ, প্রক্রিয়াকরণের খরচ এবং বীমার প্রিমিয়াম ছাড়া তাদের আর কোনো অর্থ দিতে হবে না।

4.4 ঋণ অনুমোদন এবং অর্থ প্রদান

- a. অনুমোদিত প্রত্যেক ঋণের জন্য স্পন্দনা আঞ্চলিক ভাষায় অনুমোদন চিঠি জারি করবে।
- b. অনুমোদন চিঠিতে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণের খরচ, বীমার প্রিমিয়াম, ঋণের টেনার এবং ঋণ পরিশোধের সময়ের হার এবং তার সাথে যে প্রয়োজনীয় নথি দেওয়া থাকবে।
- c. ঋণ অনুমোদন স্বীকার করা ঋণগ্রহীতার থেকে স্পন্দনা বাধ্যতামূলকভাবে স্বাক্ষর/আঙুলের ছাপ নেবে।
- d. কেবলমাত্র ব্রাঞ্চ (শাখা) থেকেই ঋণ অর্থ প্রদান করা হবে। ঋণগ্রহীতা এবং তার দলের সদস্যদের উপস্থিতিতে সম্পর্কিত লোন অফিসার ও ব্রাঞ্চ ম্যানেজার ঋণ প্রদান করবেন। নীতি অনুসারে, ঋণগ্রহীতার স্বামী/স্ত্রীকেও ঋণের অর্থ প্রদানের সময় উপস্থিত থাকতে হবে। অর্থ প্রদানের কাজটি খুব ভালোভাবে তদারকি করা হবে।
- e. আঞ্চলিক ভাষায় ঋণগ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের সময়সূচি/ফ্যাক্ট শিট দেওয়া হবে। ঋণ পরিশোধের সময়সূচি/ফ্যাক্ট শিট এর মধ্যে বার্ষিক কার্যকর সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণের খরচ, বীমার প্রিমিয়াম ও শর্তাবলী সহ ঋণের সকল গুরুত্বপূর্ণ ও অন্যান্য শর্তাবলী থাকবে।
- f. ঋণগ্রহীতাকে আঞ্চলিক ভাষায় ঋণের চুক্তি/নথির প্রতিলিপি ও তার সাথে ঋণের চুক্তি/নথিতে উল্লেখ করা সবকটি সংযোজনের প্রতিলিপি দেওয়া হবে।
- g. অর্থ প্রদানের সময়সূচি, সুদের হার, পরিষেবার খরচ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যে কোনো পরিবর্তনের ক্ষেত্রে স্পন্দনা ঋণগ্রহীতাকে আঞ্চলিক ভাষায় বিজ্ঞপ্তি পাঠাবে।
- h. সুদের হার এবং চার্জের ক্ষেত্রে যে কোনো পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যতেই কার্যকর হবে। এই বিষয়ে যথাযথ শর্ত ঋণের চুক্তিতে থাকতে হবে।
- i. চুক্তি/নথির অধীনে অর্থপ্রদান বা পারফরমেন্স প্রত্যাহার/ দ্রুত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তি/নথির সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- j. সকল ফ্লোটিং হারের মেয়াদী ঋণের ক্ষেত্রে স্পন্দনা কোনো ফোরক্লোজার চার্জ/ প্রি-পেমেন্ট জরিমানা ধার্য করবে না। দেরি করে অর্থ পরিশোধের জন্য হওয়া জরিমানা, যদি থাকে, বকেয়া অর্থের পরিমাণের ওপরে হবে, সমগ্র ঋণের পরিমাণের ওপরে নয়।
- k. ঋণগ্রহীতার ওপরে সংস্থার অন্য যে কোনো বৈধ অধিকার বা পূর্বস্বত্ব সাপেক্ষে, সকল বকেয়া অর্থ পরিশোধের পরে অথবা ঋণের বাকি থাকা অর্থ আদায়ের পরে স্পন্দনা সকল জামিন ছেড়ে দেবে। যদি সেই ধরনের সেট অফের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে বকেয়া দাবির সম্পূর্ণ বিবরণ এবং যে শর্তের অধীনে প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি / পরিশোধ না হওয়া অবধি স্পন্দনা জামিন ধরে রাখবে তা সহ বিজ্ঞপ্তি ঋণগ্রহীতাকে পাঠানো হবে।

4.5 শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণের অর্থ প্রদান

- a. ঋণ আবেদনের প্রক্রিয়া সহজ হতে হবে এবং পূর্ব-নির্ধারিত সময় অনুসারে ঋণ বিতরণ করতে হবে।

- b. প্রতিটি ঋণ পণ্যের মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণের ওপরে ধার্য সর্বনিম্ন, সর্বাধিক ও গড় সুদের হারের (যদি প্রযোজ্য হয়) কার্যকর হার, প্রক্রিয়াকরণের খরচ এবং বীমার প্রিমিয়াম সকল শাখা ও মুখ্য কার্যালয়ে, জারি করা কাগজপত্রে (আঞ্চলিক ভাষায়) এবং সংস্থার ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত থাকতে হবে।
- c. স্বচ্ছতা ও ন্যায্য ঋণদান নীতির প্রতি আমাদের অঙ্গীকারের কথা স্পষ্টভাবে ব্যক্ত করে আঞ্চলিক ভাষায় একটি বিবৃতি তৈরি করতে হবে এবং শাখা, এইচও (মুখ্য কার্যালয়) এবং ঋণ কার্ডে প্রদর্শিত করতে হবে।

4.6. ঋণ চুক্তি/নথি/ ঋণ কার্ড/ ফ্যাক্ট শিট ডিসক্লোজার

- a. ঋণের সকল শর্তাবলী ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হবে,
- b. কমতে থাকা ব্যালেন্সের ওপরে ধার্য করা বার্ষিক কার্যকর সুদের হার,
- c. বিভিন্ন উপাদান যেমন; সুদের হারের মডেল (যাতে তহবিলের খরচ, ঝুঁকি প্রিমিয়াম ও মার্জিন থাকে) এবং প্রতিটি উপাদানের কোয়ান্টাম, নির্ধারিত বস্তুগত মানদণ্ডের ক্ষেত্রে প্রতিটি উপাদানের বিস্তারের পরিসর এবং ঋণগ্রহীতার শ্রেণীর ওপরে ঋণের দাম নির্ধারণের বিষয়টি নির্ভর করে। মডেলটি মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হার ও চার্জের সর্বোচ্চ সীমা নির্দেশ করে,
- d. অর্থ পরিশোধে বিলম্ব হলে কোনো জরিমানা ধার্য করা হয় না,
- e. ঋণগ্রহীতার থেকে কোনো নিরাপত্তা আমানত / মার্জিন সংগ্রহ করা হয় না,
- f. ঋণ প্রদান এবং প্রথম কিস্তি পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যের স্থগিতকাল (মরেটোরিয়াম) অর্থ পরিশোধের সময়ের হারের (ফ্রিকোয়েন্সি) সমান বা বেশি,
- g. ঋণগ্রহীতার তথ্যের গোপনীয়তার মর্যাদা দেওয়ার আশ্বাস,
- h. যে তথ্য থেকে ঋণগ্রহীতাকে যথেষ্ট চেনা যায়।
- i. দাম নির্ধারণের সহজবোধ্য তথ্য পত্র,
- j. ফিল্ডে কাজ করা কর্মীদের দ্বারা প্রাপ্ত কিস্তি এবং চূড়ান্ত ঋণ পরিশোধ সহ সকল অর্থ পরিশোধের স্বীকৃতি
- k. ক্ষোভ নিস্পত্তি ব্যবস্থা এবং নিঃশুষ্ক গ্রাহক সেবা হেল্পলাইন নম্বর ঋণ কার্ডে ছাপানো এবং শাখাগুলিতে প্রদর্শিত করা।
- l. যদি কোনো নন-ক্রেডিট (ঋণ-ভিন্ন) পণ্য জারি করা হয়ে থাকে, তাহলে তা ঋণগ্রহীতার সম্পূর্ণ সম্মতি সহকারে হবে এবং তার পারিশ্রমিকের কাঠামো ঋণ কার্ডেই বলা থাকবে।

টীকা: স্পন্দনা-এর একটি বোর্ড অনুমোদিত, স্ট্যান্ডার্ড ঋণ চুক্তি/নথি আছে এবং সেটিই ঋণগ্রহীতাকে আঞ্চলিক ভাষায় দেওয়া হয়।

5. ন্যায্য অনুশীলন এবং নৈতিক আচরণ

- a. ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সংস্থার সকল লেনদেন খোলাখুলি, ন্যায্য ও নৈতিক হবে।
- b. কোম্পানির সকল কর্মচারী ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে মর্যাদা ও সম্মানপূর্ণ আচরণ করবে।
- c. আরবিআই নির্দেশাবলী অনুসারে কোম্পানি সকল যোগ্য ঋণগ্রহীতাদের মাইক্রো ফাইন্যান্স পরিষেবা দেয়।
- d. কোম্পানির সুদের হার ও চার্জ আরবিআই নির্দেশাবলীর এবং বোর্ড অনুমোদিত নীতির সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ।
- e. সুদের হার এবং ঝুঁকির নানা মাত্রার প্রতি মনোভাব এবং নানা শ্রেণীর ঋণগ্রহীতার থেকে ভিন্ন হারে সুদ নেওয়ার যৌক্তিকতা আবেদন ফর্মে ঋণ গ্রহীতাকে জানানো হবে এবং ঋণ চুক্তি/ নথিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে।

- f. সুদের হার এবং ঝুঁকির নানা মাত্রার প্রতি মনোভাব সংস্থার ওয়েবসাইটেও পাওয়া যাবে। সুদের হারের কোনোরকম পরিবর্তন হলেই ওয়েবসাইটে প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে।
- g. ঋণ চুক্তি/নথির শর্তাবলীতে বলা উদ্দেশ্য ব্যতিরেকে কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কোনও বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না (যদি না এমন কোনো নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে যা ঋণগ্রহীতা আগে প্রকাশ করেননি)।
- h. স্ট্যান্ডার্ড কেওয়াইসি রীতি অনুসারে কোম্পানি ঋণগ্রহীতার থেকে প্রাসঙ্গিক নথির প্রতিলিপি নেবে। অতিরিক্ত যে নথি চাওয়া হবে, তা লেনদেন সম্পূর্ণ করার জন্য আবশ্যিক ও যুক্তিযুক্ত হবে।
- i. ঋণগ্রহীতার থেকে ঋণ নেওয়ার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের আবেদন পাওয়া গেলে, অনুরোধ পাওয়ার 21 দিনের মধ্যে সংস্থার সম্মতি অথবা আপত্তি, যদি থাকে, জানাতে হবে। আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী মেনে এই ধরনের স্থানান্তর হবে।
- j. কোম্পানি পণ্য বাস্তবিক করবে না। কেবলমাত্র ঋণ জীবন বীমা (ক্রেডিট লাইফ ইনসিওরেন্স) পণ্যের ক্ষেত্রে (যদি প্রযোজ্য হয়) বাস্তবিক করার ব্যতিক্রমী ঘটনা ঘটতে পারে, যে পণ্যগুলি সাধারণতঃ ঋণের সাথে বাস্তবিক করেই প্রস্তাব করা হয়। বীমার শর্তগুলি ঋণগ্রহীতাকে স্পষ্টভাবে জানাতে হবে এবং সেগুলিকে আরবিআই এবং ইনসিওরেন্স রেগুলেটরি ডেভেলপমেন্ট অথরিটি (আইআরডিএ)-এর নিয়ম মেনে হতে হবে। সকল ক্ষেত্রেই ঋণগ্রহীতার সম্মতি নিতে হবে। কোন বীমা বাধ্যতামূলক নয় এবং ঋণগ্রহীতা ইচ্ছা করলে এই বীমা না নেওয়ার সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- k. ঋণগ্রহীতাদের দেওয়া প্রশিক্ষণ বিনামূল্যের হতে হবে। ফিল্ডের কর্মীদের এই প্রশিক্ষণ দেওয়া এবং ঋণগ্রহীতাদের ঋণ/ অন্যান্য পণ্য সম্পর্কিত পদ্ধতি ও প্রক্রিয়া সম্বন্ধে সম্পূর্ণ সচেতন করার জন্য প্রশিক্ষিত হতে হবে।

6. অত্যধিক ঋণ নেওয়া এড়ানো

- a. ঋণ অনুমোদন করার আগে ব্রাঞ্চ ম্যানেজারেরা ঋণগ্রহীতার বর্তমান ঋণের অবস্থা সম্বন্ধে সঠিক খোঁজখবর নেবেন।
- b. ঋণ যে ঋণগ্রহীতার বার্ষিক পারিবারিক আয়ের মূল্যায়ন এবং ব্যাপক মাপকাঠি, অর্থাৎ পারিবারিক প্রোফাইল, পারিবারিক উপার্জন এবং পারিবারিক খরচ বিবেচনা করে তার ভিত্তিতে দেওয়া হচ্ছে, তা কোম্পানি নিশ্চিত করবে।
- c. ঋণ তথ্য সংস্থা (সিআইসি) গুলিকে কোম্পানি ঋণের মাত্রা সম্বন্ধে সঠিক তথ্য সরবরাহ করি এবং ঋণগ্রহীতার বিবৃতি নিয়ে, যখনই পাওয়া যায় ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট বিবৃতি যাচাই করে এবং স্থানীয়ভাবে খোঁজখবর নেওয়া ইত্যাদির মাধ্যমে আমরা তা নিশ্চিত করি।
- d. আউটফ্লো (অর্থ প্রদান) নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি মাসিক পারিবারিক আয় এবং তার সাথে পারিবারিক মাসিক দায়িত্বগুলি মূল্যায়ন করবে।
- e. ইন্ডাস্ট্রি অ্যাসোসিয়েশন দ্বারা নির্ধারিত ঋণের সীমা এবং সামগ্রিকভাবে আরবিআই-এর ঠিক করে দেওয়া নির্দিষ্ট সীমা কোম্পানি অতিক্রম করবে না।
- f. অতিরিক্ত ঋণ নেওয়ার ক্ষতিকর প্রভাব সম্বন্ধে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের সচেতন করবে।

7. অর্থ পুনরুদ্ধার / সংগ্রহ সংক্রান্ত নীতি

- a. সংগ্রহ নীতি এবং কীভাবে যথাযথ উপায়ে ঋণগ্রহীতাদের সাথে কাজ করতে হয়, সে বিষয়ে কোম্পানি সকল কর্মচারীদের (ফিল্ড লেভেলের) প্রশিক্ষণ দেবে।
- b. ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে সকল আলাপচারিতায় যে কর্মচারীরা ভদ্র ভাষা ব্যবহার করছেন, শালীনতা বজায় রাখছেন এবং সাংস্কৃতিক সংবেদনশীলতার প্রতি সম্মান দেখাচ্ছেন, তা কোম্পানি নিশ্চিত করবে।

- c. ঋণের অর্থ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি কর্মচারীদের বলপূর্বক সংগ্রহ পদ্ধতি, যেমন অসময়ে/ প্রচুর দেরিতে অথবা ঋণগ্রহীতার শোক/ অসুস্থতার সময়ে অর্থ সংগ্রহ করা, রুঢ়/ আক্রমণাত্মক আচরণ করা বা সংগ্রহের সময় বলপ্রয়োগ ইত্যাদি অনুসরণ না করার নির্দেশ দেয়।
- d. কর্মচারীরা যে কোনোরকম কঠোর পদ্ধতি গ্রহণ করছেন না, তা কোম্পানি নিশ্চিত করবে, যেমন হুমকির বা অশালীন ভাষা ব্যবহার, সমানে ঋণগ্রহীতাকে ফোন করতে থাকা বা সকাল ৭টার আগে বা সন্ধ্যা ৬টার পরে ফোন করা, ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু, সহকর্মীদের জ্বালাতন করা, ঋণগ্রহীতার নাম প্রকাশ করে দেওয়া, ঋণগ্রহীতা বা ঋণগ্রহীতার পরিবার/সম্পত্তি/সু নাম-এর ক্ষতি করার জন্য হিংসা বা অন্যান্য অনুরূপ পদ্ধতি প্রয়োগ করা বা প্রয়োগের হুমকি দেওয়া, ঋণের পরিমাণ বা পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা।
- e. ঋণগ্রহীতা এবং কর্মচারীরা যৌথভাবে সম্মত হয়েছে এমন একটি নির্ধারিত/কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে (সেন্টার মিটিং) পুনরুদ্ধার করা হবে তা নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি দায়ী। যাইহোক, যদি ঋণগ্রহীতা নির্ধারিত/কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে (সেন্টার মিটিং) পরপর দুবার বা তার বেশি না আসেন, তাহলে ফিল্ড স্টাফদের ঋণগ্রহীতার বাড়ি বা কাজের জায়গায় পুনরুদ্ধার করার অনুমতি দেওয়া হবে।
- f. কর্মচারীরা যাতে খারাপ আচরণ, ঋণগ্রহীতার অসম্মান না করে, তার জন্যে কোম্পানি দায়িত্বশীল/দায়বদ্ধ থাকবে।
- g. কর্মচারীরা যাতে অনুপযুক্ত আচরণ না করে বা ঋণগ্রহীতাদের অপমান না করে তা নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি কঠোর তদারকি বজায় রাখবে।
- h. এফপিসি নীতি থেকে অন্যথায় বা অন্যথায় বিচ্যুত আচরণকারী কর্মচারীদের বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা নেওয়া হবে।
- i. কোম্পানি এফপিসি তার ওয়েবসাইটে এবং সমস্ত শাখা অবস্থানের পাশাপাশি তার প্রধান কার্যালয় এবং নিবন্ধিত অফিসে প্রদর্শন করবে।
- j. কোম্পানি পুনরুদ্ধার-সম্পর্কিত অভিযোগের জন্য একটি গ্রাহকের ক্ষোভ নিস্পত্তি পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা করেছে। ঋণগ্রহীতা ক্রেডিট কার্ড বা ফ্যান্ট শীটে এই পদ্ধতি সম্পর্কে তথ্য পাবেন।

8. ঋণগ্রহীতার তথ্যের গোপনীয়তা সংক্রান্ত নীতি

- a. কোম্পানি ঋণগ্রহীতার গোপনীয়তার সম্মান করবে এবং ঋণগ্রহীতার তথ্য ব্যক্তিগত ও গোপনীয় বলে বিবেচনা করবে।
- b. কোম্পানি ক্রেডিট ব্যুরো, বিধিবদ্ধ সংস্থা, সহপ্রতিষ্ঠান এবং তৃতীয় পক্ষকে ঋণগ্রহীতার তথ্য জানানোর বিষয়ে ঋণ চুক্তি/নথিতে একটি গ্রহণযোগ্য ডিসক্লোজার অন্তর্ভুক্ত করবে এবং অভ্যন্তরীণ রেকর্ডের জন্য ঋণগ্রহীতার স্বীকৃতি নেওয়া হবে।
- c. বিশ্বস্ততা এবং ঋণগ্রহীতার তথ্যের গোপনীয়তার বিষয়ে কোম্পানি কর্মীদের প্রশিক্ষণ দেবে।

9. ক্ষোভ নিস্পত্তি পদ্ধতি (জিআরএম)

ঋণগ্রহীতাদের নীতি নির্ধারণের কেন্দ্রে রাখার মাধ্যমে স্পন্দনা একটি ঋণগ্রহীতা কেন্দ্রীক সংস্থা হওয়ার চেষ্টা করে এবং তার সমস্ত নীতি ও পদ্ধতিগুলি ঋণগ্রহীতাদের কার্যকর এবং দ্রুত পরিষেবা দেওয়ার জন্যই তৈরি করা হয়েছে। ঋণগ্রহীতার পরিষেবাকে সর্বোচ্চ গুরুত্ব দেওয়া নিশ্চিত করার জন্য স্পন্দনা সবরকম পদক্ষেপ নিলেও, প্রশ্ন, অভিযোগ এবং প্রতিক্রিয়া সহ 'ক্ষোভ' থেকে থাকলে, এই ক্ষোভ নিস্পত্তি পদ্ধতিটি সময়মত ক্ষোভ নিস্পত্তি/মতামত শোনার সুবিধা দেয়। এছাড়াও, যে সকল ক্ষোভ এবং মতামত আসে, তা সংস্থার সর্বোচ্চ স্তরে পর্যালোচনা করা হয় এবং বিতরণ ব্যবস্থাকে শক্তিশালী করা এবং আরও ভাল পরিষেবা প্রদানের জন্য নীতিগুলি পর্যালোচনা করা হয় এবং সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়।

কোম্পানি একটি ক্ষোভ নিষ্পত্তি পদ্ধতি চালু করেছে, যা নিচে দেওয়া হলো, এটি ঋণগ্রহীতার ক্ষোভ গ্রহণ করা, সামলানো ও নিষ্পত্তির, নথিভুক্তিকরণ, নিষ্পত্তির সময়সীমা (টার্ন-অ্যারাউন্ড-টাইম) এবং নিষ্পত্তি না হওয়া অভিযোগের ক্ষেত্রে ক্রমবর্ধমান ম্যট্রিক্স এবং পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা প্রক্রিয়ার নির্দেশাবলী হিসাবে কাজ করে।

কোম্পানির কাস্টমার সাপোর্ট সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট (সিএসএস) ঋণগ্রহীতার অভিযোগ সংগ্রহ, পরিচালনা এবং মোকাবেলা করার পাশাপাশি এই নীতি অনুযায়ী নথিপত্র এবং রিপোর্ট করার জন্য বিশেষভাবে দায়ী।

অভ্যন্তরীণ গ্রাহক ক্ষোভ নিষ্পত্তি পদ্ধতি

9.1 উদ্দেশ্য

এই নীতির উদ্দেশ্য হ'ল অবিলম্বে ন্যায্য ও স্বচ্ছ উপায়ে দক্ষ পরিষেবা দেওয়ার মাধ্যমে ঋণগ্রহীতার ক্ষোভগুলির সমাধান করা এবং ঋণগ্রহীতার অভিযোগের তাৎক্ষণিক নিষ্পত্তি নিশ্চিত করা এবং সর্বোচ্চ স্তরে ক্ষোভ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা বাস্তবায়নের পর্যালোচনার জন্য একটি ব্যবস্থা সরবরাহ করা।

- মতামত ও পরামর্শের জন্য ঋণগ্রহীতাদের ফর্মাল ও ইনফর্মাল উপায় দেওয়া
- ঋণগ্রহীতাদের একটি ফর্মাল ক্ষোভ নিষ্পত্তি পদ্ধতি দেওয়া
- ক্ষোভ নিষ্পত্তি পদ্ধতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাদের শেখানো
- ঋণগ্রহীতাদের প্রতারণা, জুয়াচুরি বা অনৈতিক অনুশীলন থেকে রক্ষা করা নিশ্চিত করা
- অভিযোগ দ্রুত ও কার্যকর ভাবে সামলানো/নিষ্পত্তি করা নিশ্চিত করা
- সময়ানুগ ও কার্যকরভাবে ঋণগ্রহীতাদের আরো ভালো পরিষেবা দেওয়ার জন্য পরিষেবার প্রভাব অনবরত মূল্যায়ন করা।

স্পন্দনা দ্বারা ব্যবহৃত ক্ষোভ নিষ্পত্তি পদ্ধতিটি বহু-স্তর বিশিষ্ট, এবং এর প্রধান উপাদানগুলি নিচে তালিকাভুক্ত করা হয়েছে :

সুযোগ	উদ্দেশ্য
ক্ষোভ নিবন্ধন করার জন্য চ্যানেল	<ul style="list-style-type: none"> • শাখায় ওয়াক-ইন অভিযোগ / প্রতিক্রিয়া রেজিস্টারে রেকর্ড করা • টোল ফ্রি নম্বর: 18001205519 • প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারকে কল করুন, চিঠি বা ইমেল করুন • এমএফআইএন/ সা-ধন টোল-ফ্রি নম্বর • আরবিআই-এর ওম্বুডসম্যান
ডিসপ্লে	<ul style="list-style-type: none"> • সকল অফিস প্রাঙ্গণ • ওয়েবসাইট • লোন কার্ড / ফ্যাক্ট শিট
ঋণগ্রহীতাদের তাদের অধিকার সম্পর্কে অবহিত করা	<ul style="list-style-type: none"> • বাধ্যতামূলক গ্রুপ ট্রেনিং (সিজিটি) এবং গ্রুপ রেকোগনিশন টেস্ট (জিআরটি) • লোন কার্ড / ফ্যাক্ট শিট • পর্যায়ক্রমিক, সেন্টার মিটিংয়ে কর্মীদের দ্বারা অনুস্মারক
সময়মত সমাধান	<ul style="list-style-type: none"> • এক্সেলেশন ম্যট্রিক্স • অভিযোগগুলি তীব্রতা এবং সমালোচনার উপর ভিত্তি করে শ্রেণিবদ্ধ করা

	এবং টিএটি সংজ্ঞায়িত করা
রিপোর্টিং এবং রিভিউ মেকানিজম	<ul style="list-style-type: none"> তথ্য বিশ্লেষণ: (প্রবণতা, তুলনা এবং মূল মেট্রিক্স))
কর্মীদের ভূমিকা এবং প্রশিক্ষণ	<ul style="list-style-type: none"> বাধ্যতামূলক প্রশিক্ষণ অভিযোগ পরিচালনা ও পর্যবেক্ষণ করার জন্য
ঋণগ্রহীতাদের ক্ষোভ নিষ্পত্তির মনিটরিং	<ul style="list-style-type: none"> সঠিক রেকর্ড রাখা হয়, এবং CSS একটি মাসিক রিপোর্ট পায়। ক্লায়েন্ট তেরিফিকেশন ইন্টারনাল অডিট চেক: গ্রাহকের সুখ নির্ধারণ করতে। রেগুলেটরি কমপ্লায়েন্স

9.2 ক্ষোভ নিষ্পত্তির জন্য কেন্দ্রীভূত পদ্ধতি :

কোম্পানির একটি কেন্দ্রীভূত ক্ষোভ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা রয়েছে যা কোম্পানিকে ঋণগ্রহীতার অভিযোগগুলি পরিচালনা করতে এবং ফলোআপ করতে সক্ষম করে। হেড অফিসের ক্ষোভ নিষ্পত্তি কর্মীরা প্রতিবেদনটি যেখানেই গৃহীত হোক না কেন তা পর্যবেক্ষণ করবেন।

9.3 ক্ষোভ নিবন্ধন :

প্রতিটি শাখার দ্বারা অভিযোগ (ক্ষোভ) রেজিস্টার রাখা হয়। শাখা ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে ওয়াক-ইনকে স্বাগত জানায় যারা অভিযোগ দায়ের করতে, একটি প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করতে বা প্রতিক্রিয়া দিতে চান। প্রতিবার যখন তারা শাখায় যান, ক্লাস্টার ম্যানেজার বা এরিয়া বিজনেস হেডের উচিত অভিযোগের রেকর্ড পর্যালোচনা করা এবং তারিখ সহ স্ট্যাম্প করা উচিত। যদি শাখা ব্যবস্থাপক ঋণগ্রহীতার কোনো প্রশ্ন বা অভিযোগ পাঁচ কার্যদিবসের বেশি সময় ধরে উত্তর না দিয়ে থাকেন, তাহলে ক্লাস্টার ম্যানেজার (সিএম) বা এরিয়া বিজনেস হেড (এবিএইচ) এর হেড অফিসে সিএসএস-এ রিপোর্ট করা উচিত।

ঋণগ্রহীতা তার ডেডিকেটেড টোল-ফ্রি নম্বর, "18001205519" বা তার ইমেল ঠিকানা, "css@spandanaspooorty.com" এর মাধ্যমে সিএসএস-এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন, যদি ঋণগ্রহীতা শাখা ব্যবস্থাপকের উত্তরে সন্তুষ্ট না হন বা সমস্যাটির 5টি কার্যদিবসের মধ্যে সমস্যার সমাধান না হয়।

প্রতি মাস শেষ হওয়ার 10 দিনের মধ্যে, ক্লাস্টার ম্যানেজারদের অবশ্যই শাখাগুলিতে দায়ের করা কোনও অভিযোগের সিএসএস-কে অবহিত করতে হবে।

একটি নির্দিষ্ট টোল-ফ্রি নম্বরে কল করলে ঋণগ্রহীতারা তাদের অভিযোগ জানাতে পারবেন। হেড অফিস ফোনে খোঁজখবর নেবে। কোম্পানি নিশ্চিত করেছে যে কল গ্রহণকারী কর্মীরা বিভিন্ন ভাষায় কথোপকথন পরিচালনা করতে পারে কারণ এটি সচেতন যে ঋণগ্রহীতারা বিভিন্ন ভাষায় কথা বলে।

দক্ষ পর্যবেক্ষণের জন্য, সিএসএস একটি প্রোগ্রাম বা স্প্রেডশীটে প্রাপ্ত প্রতিটি পরিচিতির একটি লগ রাখে। সিএসএস-এ অভিযোগ গ্রহণকারী কর্মচারীকে নিম্নলিখিত গ্রুপগুলির মধ্যে একটিতে শ্রেণীবদ্ধ করা হবে।

অভিযোগ শ্রেণীকরণ :

স্তর 1 :

- ঘুষ/এজেন্ট জড়িত
- আচরণ

- সংগ্রহের সমস্যা
- এনইএফটি সমস্যা

স্তর 2 :

- অনুমোদনের অনুরোধ
- কর্মীদের অবহেলা
- অগ্রিম সংগ্রহ
- ক্লায়েন্ট ড্রপআউট
- ঋণের দাবি এবং নিষ্পত্তি

স্তর 3 :

- সাধারণ প্রশ্ন
- স্টাফকে যোগাযোগ করার বিবরণ
- নতুন/ পরবর্তী সাইকেল লোন
- পণ্য এবং প্রক্রিয়া সম্পর্কিত তথ্য
- বীমা সংক্রান্ত সমস্যা

কোনো অবস্থাতেই নির্দিষ্ট তথ্য প্রদানে ঋণগ্রহীতার অক্ষমতা দাবি দাখিল প্রত্যাখ্যান করার যুক্তি হিসেবে ব্যবহার করা উচিত নয়। প্রতিটি অভিযোগের জন্য একটি অভিযোগ/ ক্ষেত্র নম্বর তৈরি করা উচিত।

দাবি দাখিলকারী কর্মচারী তাদের বিবরণে সুনির্দিষ্ট হওয়া উচিত। তার বা তার উচিত অভিযোগকারীকে একটি মোটামুটি ধারণা দেওয়া উচিত যে কখন সমস্যাটি সম্ভবত নিষ্পত্তি করা হবে।

যদি একজন কলারের একটি সাধারণ প্রশ্ন থাকে, কল গ্রহণকারী কর্মচারীকে কলের সময়ই উত্তর দেওয়ার চেষ্টা করা উচিত। কল গ্রহণকারী কর্মচারী যদি প্রশ্নের উত্তর দিতে অক্ষম হয়, তাহলে তাকে ব্যবসায়িক দলের উপযুক্ত সদস্যদের কাছে প্রশ্নটি নির্দেশ করা উচিত।

9.4 ক্ষেত্র নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া :

অভিযোগ দায়েরকারী ব্যক্তিকে সংশ্লিষ্ট এবিএইচ-এ অভিযোগ পাঠাতে হবে। সমস্যাটির সুরাহা হয়েছে তা নিশ্চিত করার জন্য এবিএইচ-এর তখন সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করা উচিত। অভিযোগ পাওয়ার 5 দিনের মধ্যে এবিএইচ-কে অবশ্যই সিএসএস-এ একটি ফলো-আপ রিপোর্ট প্রদান করতে হবে। প্রয়োজনে, এবিএইচ অভিযুক্তের সাথে যোগাযোগ করতে পারে। ফলাফলের ভিত্তিতে এই অভিযোগের বিষয়ে কোনো অতিরিক্ত পদক্ষেপের প্রয়োজন আছে কিনা তা সিএসএসনির্ধারণ করবে।

অভিযোগ পাওয়ার 7 কার্যদিবসের মধ্যে, সিএসএস অভিযোগকারীকে পরিস্থিতির উপর একটি রিপোর্ট প্রদান করবে।

9.5 ক্ষেত্রের নিষ্পত্তি :

অভিযোগকারীর সাথে ফলো-আপ আলোচনার ভিত্তিতে সিএসএস-এর অভিযোগ ক্লোজ করে দেওয়া উচিত।

9.6 গুরুতর ক্ষেত্রের এক্সেলেশন :

সিএসএস-এর উচিত অর্থের অনিয়ম (ঘুষ, চুরি, ইত্যাদি) সংক্রান্ত যেকোন অভিযোগ রিস্ক টিম এবং চিফ বিজনেস অফিসারের কাছে হস্তান্তর করা।

9.7 ক্ষেত্র নিষ্পত্তি ব্যবস্থার যোগাযোগ :

ক্ষেত্র নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতার জন্য ঋণগ্রহীতাদের কাছে এটির যোগাযোগের প্রয়োজন। সফল যোগাযোগের জন্য, নিম্নলিখিতগুলি নিশ্চিত করা উচিত:

1. টোল-ফ্রি নম্বর এবং ক্ষেত্র নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কিত অন্যান্য তথ্য শাখা অফিসগুলিতে স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করা উচিত।
2. সিজিটি, জিআরটি, এবং ঋণ বিতরণের সময় ঋণগ্রহীতাদের এই বিষয়ে সচেতন করা উচিত।
3. প্রতিবার তারা তাদের পর্যবেক্ষণ পরিদর্শনের সময় ঋণগ্রহীতাদের সাথে দেখা করে, সুপারভাইজারদের উচিত তাদের ক্ষেত্র নিষ্পত্তি ব্যবস্থার সম্পর্কে জানানো।
4. ঋণগ্রহীতাদের দেওয়া লোন কার্ড বা ফ্যাক্ট শিটে অভিযোগ পরিচালনার পদ্ধতি সম্পর্কে তথ্য অন্তর্ভুক্ত করা উচিত।
5. প্রতিটি ঋণগ্রহীতা ক্ষেত্র নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতন তা নিশ্চিত করার জন্য, মাঠ কর্মীদের প্রশিক্ষণ গ্রহণ করা উচিত।

9.8 ক্ষেত্র নিষ্পত্তি অফিসার/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিয়োগ :

একটি ক্ষেত্র নিষ্পত্তি অফিসার/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার যিনি সম্পূর্ণ অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতির তত্ত্বাবধান করেন কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত করা হয়েছে। তিনি অভিযোগের জন্য কোম্পানির সবচেয়ে সিনিয়র আপিল কর্তৃপক্ষ হিসেবে কাজ করবেন। অতিরিক্তভাবে, তিনি সিনিয়র ম্যানেজমেন্টে রিপোর্ট করার এবং সমস্ত অভিযোগ সঠিকভাবে পরিচালনা করা হয়েছে তা নিশ্চিত করার দায়িত্বে রয়েছেন।

ঋণগ্রহীতার পক্ষে ক্ষেত্র নিষ্পত্তি কর্মকর্তা বা প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারকে কল করা সহজ করার জন্য, তাদের নাম এবং যোগাযোগের তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে এবং তাদের সমস্ত অবস্থানে পোস্ট করা হয়।

9.9 ঋণগ্রহীতার অভিযোগের জন্য এক্সেলেশন ম্যাট্রিক্স :

<p>স্তর 1: শাখা অফিস</p>	<p>ঋণগ্রহীতারা অভিযোগ রেজিস্টারে লিখে ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের কাছে অভিযোগ বা ক্ষেত্র দায়ের করতে পারেন।</p>
<p>স্তর 2: সিএসএস</p>	<p>ঋণগ্রহীতারা তাদের অভিযোগ বা ক্ষেত্র সিএসএস-এর কাছে নিয়ে যেতে পারেন যদি তারা ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন বা পাঁচ (5) কার্যদিবসের মধ্যে সমস্যার সমাধান না হয়।</p> <p>টোল ফ্রি নম্বর 1800-120-5519</p>

	(কার্যদিবসে সকাল 9.30 টা থেকে বিকাল 5.30 টা পর্যন্ত (সোম থেকে শনিবার) (3য় ও 4র্থ শনিবার ছাড়া)				
<p>স্তর 3:</p> <p>স্কেভ নিষ্পত্তি অফিসার (জিআরও)/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার(পিএনও)</p>	<p>যদি সমস্যাটি পনের (15) দিনের মধ্যে সমাধান না হয়, ঋণগ্রহীতারা জিআরও/পিএনও-এর কাছে অভিযোগ/ স্কেভ জানাতে পারে।:</p> <p>মিঃ পি রাহুল রেড্ডি যোগাযোগ: 93929 14441 ইমেইল: rahul.reddy.p@spandanasphoorty.com (কর্মদিবসে সকাল 9.30 টা থেকে বিকাল 5.30 টা (সোম থেকে শনিবার) (3য় ও 4র্থ শনিবার ছাড়া)</p>				
<p>স্তর 4:</p> <p>স্ব-নিয়ন্ত্রক সংস্থা (এসআরও)</p>	<p>প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের কাছে কল করার সাত (7) কার্যদিবসের মধ্যে সমস্যার সমাধান না হলে, এসআরও-র কাছে অভিযোগ/স্কেভ জানানো যাবে :</p> <table border="1" data-bbox="454 967 1391 1473"> <tr> <td> <p>মাইক্রোফাইন্যান্স ইনস্টিটিউশন নেটওয়ার্ক (এমএফআইএন)</p> </td> <td> <p>সা-ধন</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>স্কেভ নিষ্পত্তি অফিসার 403-404, 4র্থ তলা, ইমার পাম স্প্রিং প্লাজা, গলফ কোর্স রোড, সেক্টর-54 গুড়গাঁও- 122003. টোল ফ্রি নম্বর 1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org</p> </td> <td> <p>স্কেভ নিষ্পত্তি অফিসার A- 1 248, 3য় তলা, সফদরজং এনক্লেভ, নতুন দিল্লি-110029, দিল্লি যোগাযোগ নং. 011 4717 4418 nandi@sa-dhan.org</p> </td> </tr> </table>	<p>মাইক্রোফাইন্যান্স ইনস্টিটিউশন নেটওয়ার্ক (এমএফআইএন)</p>	<p>সা-ধন</p>	<p>স্কেভ নিষ্পত্তি অফিসার 403-404, 4র্থ তলা, ইমার পাম স্প্রিং প্লাজা, গলফ কোর্স রোড, সেক্টর-54 গুড়গাঁও- 122003. টোল ফ্রি নম্বর 1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org</p>	<p>স্কেভ নিষ্পত্তি অফিসার A- 1 248, 3য় তলা, সফদরজং এনক্লেভ, নতুন দিল্লি-110029, দিল্লি যোগাযোগ নং. 011 4717 4418 nandi@sa-dhan.org</p>
<p>মাইক্রোফাইন্যান্স ইনস্টিটিউশন নেটওয়ার্ক (এমএফআইএন)</p>	<p>সা-ধন</p>				
<p>স্কেভ নিষ্পত্তি অফিসার 403-404, 4র্থ তলা, ইমার পাম স্প্রিং প্লাজা, গলফ কোর্স রোড, সেক্টর-54 গুড়গাঁও- 122003. টোল ফ্রি নম্বর 1800-102-1080 customercomplaint@mfinindia.org</p>	<p>স্কেভ নিষ্পত্তি অফিসার A- 1 248, 3য় তলা, সফদরজং এনক্লেভ, নতুন দিল্লি-110029, দিল্লি যোগাযোগ নং. 011 4717 4418 nandi@sa-dhan.org</p>				
<p>স্তর 5:</p> <p>আরবিআই</p>	<p>যদি সমস্যাটি সমাধান না হয় তবে ঋণগ্রহীতা অনলাইনে আরবিআইয়ের কাছে অভিযোগ করতে পারেন https://cms.rbi.org.in. বা নির্দিষ্ট ই-মেইলের মাধ্যমেও অভিযোগ দায়ের করা যাবে।: crpc@rbi.org.in বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017-এ www-এ প্রদত্ত বিন্যাসে 'কেন্দ্রীকৃত প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে' শারীরিক অভিযোগ পাঠানো যেতে পারে https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. বা টোল ফ্রি নম্বর 14448 (9:30 am to 5:15 pm)</p>				

9.10 অভিযোগের পর্যালোচনা :

কোম্পানির উর্ধ্বতন ব্যবস্থাপনা মাঝে মাঝে অভিযোগগুলি পরীক্ষা করবে। কোম্পানির পরিচালনা পর্যদ প্রতি তিন মাসে একবার ত্রৈমাসিকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলির বিশ্লেষণ পরীক্ষা করবে এবং সেটিকে নিয়ে বিতর্ক করবে।

10. হুইসেল ব্লোয়ার

- স্পন্দনার মতে কর্মচারীরা হুইসেল-ব্লোয়ারদের একটি উল্লেখযোগ্য উৎস, কারণ তারা এফপিসি বা অন্য কোনো সাংগঠনিক নীতির লঙ্ঘন চিহ্নিত করার অবস্থানে থাকবে। complaints@spandanaspooorty.comএ একটি ইমেল পাঠানোর মাধ্যমে, যে কোনো কর্মচারী তার উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, অধীনস্থ বা সহকর্মীদের বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন যারা অবৈধ কার্যকলাপ এবং আচরণবিধি লঙ্ঘনের মতো জালিয়াতি, তহবিলের অপব্যবহার, অনৈতিক আচরণ, ঋণগ্রহীতাদের সাথে দুর্ব্যবহার করা, ইত্যাদির অভিযোগে জড়িত। কোম্পানির হেড অফিসে একটি নির্দিষ্ট কমপ্লেন্টস টিম রয়েছে যারা জমা দেওয়া অভিযোগগুলি বিবেচনা করে, প্রতারণা তদন্ত ও সংকট ব্যবস্থাপনা (এফআইসিএম) টিমকে প্রয়োজন অনুসারে পর্যালোচনা এবং প্রতিক্রিয়ার জন্য জিজ্ঞাসা করে, প্রভাবিত কর্মীদের সাথে যোগাযোগ বা যোগাযোগ করে এবং ট্র্যাক রাখে। অভিযোগ জমা। কোম্পানির ডিসিপ্লিনারি পলিসি অনুসারে, অভিযোগ দল তাদের নোট, মন্তব্য এবং মূল্যায়ন রিপোর্ট সহ, ডিসিপ্লিনারি কমিটি (ডিসি)-এর কাছে অভিযোগ জমা দেবে।
- যে ঋণগ্রহীতা কোনো বেআইনি কার্যকলাপে জড়িত থাকার জন্য একজন কর্মচারীর বিরুদ্ধে রিপোর্ট দায়ের করেন, যেমন প্রতারণা, আর্থিক অপব্যবহার, অনৈতিক আচরণ, বা ঋণগ্রহীতার অপব্যবহারের জন্য, তিনিও হুইসেল ব্লোয়ার হিসেবে যোগ্য হবেন। এই বিষয়ে, স্পন্দনা কর্মচারী বা ঋণগ্রহীতার সিএসএস-এর মনোনীত টোল-ফ্রি নম্বরে যোগাযোগ করতে পারেন এবং অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। ডিসি রিপোর্ট খতিয়ে দেখে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেবেন। (যদি কোন কলার অনুরোধ করে, তাদের পরিচয় গোপন রাখা হবে।)
- কিন্তু কলারকে অযৌক্তিক অভিযোগ করা থেকে বিরত থাকতে হবে এবং ঋণগ্রহীতার অভিযোগ বৈধ বলে যথেষ্ট প্রমাণ থাকতে হবে। যে সকল হুইসেলব্লোয়াররা অযৌক্তিক অভিযোগ রিপোর্ট করে তাদের শাস্তি দেওয়া হবে না যদি তারা ভাল উদ্দেশ্য নিয়ে তা করে থাকে এবং যদি একজন সহকর্মীকে সন্দেহ করার উপযুক্ত কারণ থাকে। যদি কর্মীদের কোনো সদস্য উদ্দেশ্য ছাড়া বা বদমতলবের ভিত্তিহীন অভিযোগ করে, তাহলে তারা শাস্তিমূলক ব্যবস্থার সম্মুখীন হতে পারে, যার মধ্যে প্রথমবার মৌখিক সতর্কতা এবং দ্বিতীয়বার লিখিত সতর্কতা বা প্রাসঙ্গিক নীতি দ্বারা অনুমোদিত অন্য কোনো পদক্ষেপ অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।

11. বহিরাগত অভিযোগ

(ঋণগ্রহীতার তরফ থেকে বা জনস্বার্থের ভিত্তিতে) সাধারণ জনগণ এবং সরকারি সংস্থা, আরবিআই, পুলিশ, আইনজীবী, শিল্প ন্যায়পাল (একেএমআই, সা-ধান এবং এমএফআইএন ইত্যাদি) এবং সামাজিক সক্রিয় কর্মী জাতীয় অন্যান্য স্টেক হোল্ডারদের কাছ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলিও এইচও স্তরে রেকর্ড করা হবে এবং তার যথাযথ সমাধান প্রদান করা হবে। তাই, এই ধরনের এজেন্সি থেকে অভিযোগ পাওয়া সকল কর্মীকে সেই অভিযোগ সিএসএস-এর কাছে পাঠাতে হবে।

12. এফপিসি এবং জিআরএম-এর বিস্তার

- a. কোম্পানির এইচআর নীতিতে সমস্ত কর্মীদের নিয়োগ, তাদের প্রশিক্ষণ এবং রিপোর্টিং কাঠামোর মানদণ্ড রয়েছে। মানদণ্ডের মধ্যে পড়ে ন্যূনতম যোগ্যতা, দক্ষতাগুলি এবং তাদের সামাজিক ও আচরণগত দিকগুলি। প্রতিটি কর্মচারীকে এফপিসি, জিআরএম, আচরণবিধি, হুইসেল ব্লোয়ার পদ্ধতি এবং ঋণগ্রহীতাদের সাথে কাজ করার উপযুক্ত উপায় সম্পর্কে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়। ইতিমধ্যেই বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত এবং গৃহীত এমএফআইএন এবং সাধন-এর প্রদত্ত ইন্ডাস্ট্রি আচরণবিধিতে প্রদত্ত নির্দেশাবলী, কার্যকরভাবে প্রয়োগ করা হবে।
- b. **কর্মচারী প্রশিক্ষণ :** প্রতিটি কর্মচারীকে ক্ষেত্র নিষ্পত্তি পদ্ধতি সহ এফপিসি বিষয়ে প্রশিক্ষিত করা হয়। এছাড়াও, কোনও আপত্তিজনক বা বলপূর্বক ঋণ আদায়/পুনরুদ্ধারের পদ্ধতি অবলম্বন না করে যাতে ঋণগ্রহীতাদের সাথে যথাযথভাবে এবং সম্মানের সাথে আচরণ করা হয়, তার জন্য তাদের সফট স্কিলের প্রশিক্ষণও দেওয়া হয়। প্রতিটি কর্মচারীকে এমনভাবে প্রশিক্ষিত করা হয় যাতে ঋণগ্রহীতাকে যথাযথ সম্মান দেওয়া হয় এবং তাদের সাথে মর্যাদা ও আত্মসম্মানপূর্ণ আচরণ করা হয়। সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের পারিবারিক আয় এবং বর্তমান ঋণের বিষয়ে প্রয়োজনীয় অনুসন্ধান করার প্রশিক্ষণও কর্মচারীদের দেওয়া হয়।
- c. কর্মচারীদের পদোন্নতির সময় এফপিসি, জিআরএম, আচরণ বিধি এবং হুইসেল ব্লোয়ার পদ্ধতি মেনে চলার ওপরে বিশাল গুরুত্ব দেওয়া হবে।
- d. এফপিসি, জিআরএম, আচরণ বিধি এবং হুইসেল ব্লোয়ার পদ্ধতি মেনে না চলা কর্মীদের বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক পদক্ষেপ নেওয়া হবে।
- e. স্পন্দনা-এর সকল শাখা ও মুখ্য কার্যালয় স্পষ্টভাবে আঞ্চলিক ভাষায় এফপিসি, জিআরএম, ন্যায্য অনুশীলন নিয়মাবলী ও ক্ষেত্র নিষ্পত্তি পদ্ধতি, আচরণ বিধি এবং হুইসেল ব্লোয়ার পদ্ধতি প্রদর্শিত করবে, যাতে ঋণগ্রহীতা জানতে পারেন।
- f. এই এফপিসি এবং জিআরএম এর একটি করে প্রতিলিপি নানা স্টেক হোল্ডারদের জানানোর জন্য ওয়েবসাইটে আপলোড করা হবে।
- g. ঋণগ্রহীতার শিক্ষা: ঋণগ্রহীতাকে আর্থিক পরিষেবাগুলি সহ ন্যায্য অনুশীলন নিয়মাবলী, ক্ষেত্র নিষ্পত্তি পদ্ধতি, অমীমাংসিত অভিযোগের ক্ষেত্রে তা এগোনোর ম্যাট্রিক্স, বিকল্প, পছন্দ এবং দায়িত্বগুলি সম্পর্কে শিক্ষিত করা হবে। শাখা এবং কেন্দ্রের মিটিংয়ে ইন্টার্যাকশনের মাধ্যমে দলগত প্রশিক্ষণের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতার শিক্ষা সম্পন্ন করা হবে।
- h. নতুন ঋণগ্রহীতাদের সংগঠনের নীতি এবং পদ্ধতিগুলি জানাতে হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা হিসাবে নিজের অধিকারগুলি বুঝতে তাদের সাহায্য হয়।
