

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড নীতি

পলিসির নাম:	ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড
সংস্করণ	V3
দ্বারা অনুমোদিত:	১৪ জুন, ২০২৪ তারিখে পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত

এই ফেয়ার ডিলিং কোডটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (আরবিআই) দ্বারা জারি করা নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলির (এনবিএফসি) ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোডের নির্দেশিকা অনুসারে প্রস্তুত করা হয়েছে। এটি সময়ে সময়ে আপডেট করা হয়। এই কোডটি অনুমোদনের জন্য প্রোফাজিন প্রাইভেট লিমিটেডের (পূর্বে হাইটোন হোল্ডিংস প্রাইভেট লিমিটেড নামে পরিচিত) পরিচালনা পর্ষদে জমা দেওয়া হয়েছিল।

প্রযোজ্য এলাকা

কোডটি সমস্ত স্টেকহোল্ডারদের, বিশেষত গ্রাহকদের কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে অনুসৃত পদ্ধতিগুলি সম্পর্কে কার্যকরভাবে অবহিত করার জন্য ডিজাইন করা হয়েছে।

লক্ষ্য

- গ্রাহকদের সাথে আচরণের ক্ষেত্রে ভাল ব্যবসায়ের মান প্রচার ও নিশ্চিত করুন।
- গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে একটি ন্যায্য সম্পর্ক স্থাপন করুন।
- ঋণ পুনরুদ্ধার সম্পর্কিত আইনি মানগুলির সাথে সম্মতি নিশ্চিত করা।
- গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাকে শক্তিশালী করা।

ঋণ আবেদন ও তার প্রক্রিয়া

- গ্রাহকদের সাথে সমস্ত যোগাযোগ তাদের মাতৃভাষায় বা তারা বোঝে এমন ভাষায় তৈরি করা হবে।
- সংস্থার জারি করা ঋণের আবেদন ফর্মগুলিতে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যা গ্রাহকদের স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য এনবিএফসি দ্বারা প্রদত্ত শর্তাদি অর্থপূর্ণভাবে তুলনা করা যায় এবং গ্রাহক একটি জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- সংস্থাটি সমস্ত ঋণের আবেদন গ্রহণের জন্য একটি অনুমোদনের ব্যবস্থা স্থাপন করবে। ঋণ আবেদন নিষ্পত্তির সময়সীমাও অনুমোদনপত্রে উল্লেখ করা হবে।
- ঋণের আবেদনপত্রে আবেদনপত্রের সঙ্গে যেসব কাগজপত্র জমা দিতে হবে তার তথ্য থাকবে।
- যদি কোনও অতিরিক্ত তথ্য / নথি প্রয়োজন হয় তবে তা অবিলম্বে গ্রাহকদের জানানো হবে।
- ডিএলএ এবং/অথবা এলএসপি মাধ্যমে প্রদত্ত ঋণ পণ্যগুলি নিম্নলিখিত অতিরিক্ত প্রকাশ / প্রকাশ সাপেক্ষে: প্রয়োজনীয়তা সাপেক্ষে হবে:
 - ডিজিটাল ঋণ পণ্য সম্পর্কে, ২ সেপ্টেম্বর ২০২২-এ ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI) দ্বারা জারি করা ডিজিটাল ঋণ নির্দেশিকার অধীনে প্রদত্ত ফর্ম্যাটে একটি মূল ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট ঋণ অনুমোদন এবং বিতরণের আগে গ্রাহককে সরবরাহ করা হবে।
 - ডিজিটাল ঋণ পণ্যের জন্য সামগ্রিক ব্যয় 'বার্ষিক শতাংশ হার' ("এপিআর") হিসাবে প্রকাশ করা হবে। এপিআর হ'ল ডিজিটাল ঋণের জন্য ঋণগ্রহীতাকে চার্জ করা কার্যকর বার্ষিক হার। এপিআর-এ সামগ্রিক ব্যয় এবং মার্জিন অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যার মধ্যে তহবিলের ব্যয়, ক্রেডিট ব্যয়, অপারেটিং ব্যয়, প্রসেসিং ফি, যাচাইকরণ ফি, রক্ষণাবেক্ষণ ফি ইত্যাদি

অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যখন জরিমানা চার্জ, বিলম্ব ফি ইত্যাদির মতো আনুষঙ্গিক চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকবে না।

- c. কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে এলএসপি এবং ডিএলএর নাম, ডিজিটাল ঋণ পণ্যের তথ্য, পুনরুদ্ধার এজেন্ট হিসাবে কাজ করা এলএসপির বিবরণ ইত্যাদি প্রকাশ করবে।
- d. সংস্থাটি এলএসপিগুলির যথাযথ অধ্যবসায় করবে এবং পর্যায়ক্রমে সেগুলি পর্যালোচনা করবে।
- e. এলএসপি / এলএসপি ঋণগ্রহীতাদের পূর্ব সুস্পষ্ট সম্মতি ব্যতীত ডিএলএ দ্বারা কোনও তথ্য (ব্যক্তিগত তথ্য বা ডেটা সহ) সংগ্রহ করা হবে না।
- f. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে এলএসপি / এলএসপি / এলএসপি উপলব্ধ নেই। একটি বিস্তৃত নীতি গ্রহণ করুন যা ডিএলএ ঋণগ্রহীতাদের ডেটা (ব্যক্তিগত তথ্য এবং তথ্য সহ) সংগ্রহের বিষয়ে সমস্ত প্রযোজ্য আইন ও বিধিবিধান মেনে চলে।
- g. সংস্থার সংগৃহীত সমস্ত তথ্য ভারতে অবস্থিত সার্ভারে সংরক্ষণ করা হবে।

ঋণ মূল্যায়ন ও শর্তাবলী

1. গ্রাহকের ঋণের যোগ্যতা যাচাই করার জন্য কোম্পানি যথাযথ যথাযথ অধ্যবসায় করবে, যা ঋণ আবেদন প্রক্রিয়া নির্ধারণের ক্ষেত্রে একটি গুরুত্বপূর্ণ ফ্যাক্টর হবে। মূল্যায়ন কোম্পানির অভ্যন্তরীণ নীতি, মান এবং পদ্ধতি অনুযায়ী পরিচালিত হবে।
2. ঋণ মঞ্জুর হওয়ার পর কোম্পানি আবেদনকারীকে ঋণের পরিমাণ, প্রযোজ্য বার্ষিক সুদের হার এবং সংশ্লিষ্ট শর্তাবলী একটি চুক্তি-অনুমোদন পত্র বা অন্যভাবে অবহিত করবে।
3. কোম্পানি গ্রাহকদের কাছ থেকে ঋণের শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা গ্রহণ করবে এবং এই অনুমোদনের একটি রেকর্ড সংরক্ষণ করবে।
4. কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে প্রযোজ্য দণ্ডিত সুদের হার মোটা অক্ষরে উল্লেখ করবে।
5. কোম্পানি ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণ প্রদানের সময় এতে উল্লিখিত সমস্ত সংযুক্ত নথি গ্রাহকদের সরবরাহ করবে।
6. ডিজিটাল ঋণ পণ্যের ক্ষেত্রে, কোম্পানি নিম্নলিখিত বিষয়গুলি নিশ্চিত করবে:
 - a. কোম্পানি তার নিজস্ব ডিএলএ এবং/অথবা এলএসপি-র মাধ্যমে কোনও ঋণ অফারের আগে গ্রাহকদের আর্থিক প্রোফাইল (বয়স, পেশা, আয় ইত্যাদি) রেকর্ড করবে, যাতে গ্রাহকের ক্রেডিট যোগ্যতা একটি নিরীক্ষণযোগ্য পদ্ধতিতে মূল্যায়ন করা যায়।
 - b. সংস্থাটি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকের সুস্পষ্ট সম্মতি ব্যতীত তাদের ক্রেডিট সীমাতে স্বয়ংক্রিয়ভাবে কোনও বৃদ্ধি করা হবে না।

ঋণ বিতরণ ও শর্তাবলীতে পরিবর্তন

1. কোম্পানি তার সমস্ত ক্লায়েন্টকে ঋণের শর্তাবলীতে করা যে কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত করবে, যার মধ্যে নিম্নলিখিতগুলি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে তবে এতেই সীমাবদ্ধ নয়: (i) ঋণ প্রদানের সময়সূচী; (ii) সুদের হার; (৩) সার্ভিস চার্জ; (৪) প্রি-পেমেন্ট চার্জ, ইত্যাদি।
2. কোম্পানি এটাও নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জে যে কোনও পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যতের সময়ের জন্য প্রযোজ্য এবং ঋণ চুক্তিতে লিপিবদ্ধ করা হয়েছে। সুদের হার এবং চার্জের যে কোনও পরিবর্তন কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে বা গ্রাহকদের বৈদ্যুতিন উপায়ে, ইমেলের মাধ্যমে বা তাদের নিবন্ধিত ঠিকানায় একটি নোটিশ পাঠিয়ে জানানো হবে।
3. কোম্পানির পক্ষে থাকা সমস্ত সিকিউরিটিজ ঋণের সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত পরিশোধ প্রাপ্তির পরে মুক্তি পাবে, তবে শর্ত থাকে যে ক্লায়েন্টদের বিরুদ্ধে কোম্পানির কোনও বৈধ অধিকার, ইজারা বা সেট-

অফ নেই। যদি সমন্বয়ের এই অধিকারটি প্রয়োগ করা হয়, তবে ক্লায়েন্টদের অবশিষ্ট দাবিগুলির সম্পূর্ণ বিবরণ এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি / পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানির জামানত বজায় রাখার অধিকার থাকবে এমন শর্তাবলী সহ এটি সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

সুদের চার্জ

1. কোম্পানি সুদের হার, প্রসেসিং ফি এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করেছে।
2. কোম্পানি একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে, যেখানে ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য প্রযোজ্য সুদের হার তহবিলের খরচ, মার্জিন, ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদির মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনা করে নির্ধারণ করা হবে।
3. কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত ডিজিটাল ঋণ পণ্যের অধীনে, সুদ এবং অন্যান্য সমস্ত খরচ এবং চার্জ বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর) আকারে প্রকাশ করা যেতে পারে।
4. কোম্পানির ওয়েবসাইটে পাওয়া সুদের হার নীতিতে কোম্পানির প্রযোজ্য সুদের হার সম্পর্কিত আরও তথ্য উল্লেখ করা হয়েছে।

প্রত্যাবর্তন এবং পুনর্দখল

সংস্থাটি গ্রাহকদের সাথে যে ঋণ চুক্তি করেছে তাতে একটি পুনঃদখল ধারা অন্তর্ভুক্ত করেছে, যা আইনত প্রয়োগযোগ্য হবে। স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে নিম্নলিখিত বিধানগুলি অন্তর্ভুক্ত করা হবে:

1. দখল গ্রহণের আগে নোটিশ পিরিয়ড;
2. যে পরিস্থিতিতে নোটিশ পিরিয়ড মওকুফ করা যেতে পারে;
3. জামানত দখলের প্রক্রিয়া;
4. সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পূর্বে গ্রাহককে ঋণ পরিশোধের শেষ সুযোগ প্রদানের বিধান;
5. গ্রাহকদের সম্পদ পুনরায় বরাদ্দ করার প্রক্রিয়া; এবং
6. সম্পত্তি বিক্রয় / নিলাম প্রক্রিয়া।

অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

1. সংস্থাটির লক্ষ্য সর্বোত্তম গ্রাহক পরিষেবা সরবরাহ করা ও বোর্ড-অনুমোদিত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া নীতি অনুসারে একটি শক্তিশালী ও কার্যকর গ্রাহক পরিষেবা প্ল্যাটফর্ম তৈরির জন্য এটি ক্রমাগত প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে।
2. গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কিত বিভিন্ন যোগাযোগের পয়েন্টগুলির বিশদ সংস্থার ওয়েবসাইটে প্রকাশিত হবে।
3. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ডিএলএ / ডিএলএ একটি ডিএলএ নয়। এলএসপি একজন উপযুক্ত নোডাল গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল অফিসার নিয়োগ করুন, যিনি ফিনটেক / ডিজিটাল ঋণ সম্পর্কিত ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা উত্থাপিত অভিযোগ/সমস্যাগুলি পরিচালনা করতে পারেন। এই জাতীয় কর্মকর্তার নাম, বিশদ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি এলএসপি / ডিএলএর ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে।

প্রযুক্তিগত সম্মতি

আরবিআইয়ের নির্দেশাবলী অনুসারে, সংস্থাটি নিম্নলিখিত প্রয়োজনীয়তাগুলি গ্রহণ এবং বাস্তবায়ন করেছে:

1. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার দ্বারা নিযুক্ত এলএসপি / এলএসপি অর্পণ করা হবে। ডিএলএ গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্য সংরক্ষণ করে না, কিছু প্রয়োজনীয় ন্যূনতম ডেটা (যেমন নাম, ঠিকানা, যোগাযোগের বিশদ ইত্যাদি) ব্যতীত যা তাদের অপারেশনের জন্য প্রয়োজনীয় হতে পারে।
2. কোম্পানি LSP এবং DLA দ্বারা ঋণগ্রহীতার ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তা বজায় রাখার দায়িত্বের সাথে সম্মতি নিশ্চিত করবে।
3. কোম্পানিকে নির্দিষ্ট ডেটা ব্যবহারে সম্মতি বা প্রত্যাখ্যান করা, তৃতীয় পক্ষের কাছে ডেটা প্রকাশ সীমাবদ্ধ করা, ডেটা সংগ্রহের একটি সময়কাল নির্ধারণ করা, পূর্বে মঞ্জুর করা সম্মতি প্রত্যাহার এবং প্রয়োজনে অ্যাপ থেকে ডেটা অপসারণ করার বিকল্প সরবরাহ করা হবে। ভুলে যেতে বলুন।
4. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তাদের ডিএলএ এবং তাদের LSPs এর DLAs দ্বারা তথ্য সংগ্রহ প্রয়োজন অনুসারে এবং ক্লায়েন্টদের পূর্ব এবং স্পষ্ট সম্মতিতে করা হয়, একটি অডিট ট্রেইল উপলব্ধ থাকে। সংস্থাটি এটিও নিশ্চিত করবে যে ডিএলএ ফাইল এবং মিডিয়া, যোগাযোগের তালিকা, কল লগ, টেলিফোনি ফাংশন ইত্যাদির মতো মোবাইল ফোন সংস্থানগুলিতে অ্যাক্সেস এড়ায়।
5. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহক নির্দিষ্ট ডেটা ব্যবহারের সম্মতি বা অস্বীকার করতে, তৃতীয় পক্ষের কাছে ডেটা প্রকাশ সীমাবদ্ধ করতে, ডেটা সংগ্রহ নিয়ন্ত্রণ করতে, পূর্বে অনুমোদিত সম্মতি প্রত্যাহার করতে এবং প্রয়োজনে অ্যাপ থেকে ডেটা অপসারণ / মুছে ফেলতে পারেন। ভুলে যাওয়ার অপশন।
6. ঋণগ্রহীতাদের সম্মতি প্রাপ্তির উদ্দেশ্য প্রতিটি ইন্টারফেস পর্যায়ে স্পষ্টভাবে বলা হবে।
7. কোনও তৃতীয় পক্ষের সাথে ব্যক্তিগত তথ্য ভাগ করে নেওয়ার আগে ঋণগ্রহীতার স্পষ্ট সম্মতি প্রাপ্ত করা হবে, এমন ক্ষেত্রে ব্যতীত যেখানে বিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে এটি করা বাধ্যতামূলক।
8. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকের ডেটা সংরক্ষণ সম্পর্কিত সুস্পষ্ট নীতি নির্দেশিকা প্রয়োগ করা হয়েছে, যার মধ্যে রয়েছে ডেটা সংরক্ষণের ধরণ, ডেটা স্টোরেজের সময়কাল, ডেটা ব্যবহারের উপর বিধিনিষেধ, ডেটা ধ্বংস পদ্ধতি, সুরক্ষা লঙ্ঘন পরিচালনা করার মান ইত্যাদি। এই তথ্যটি সর্বদা সংস্থা এবং এর এলএসপি দ্বারা ব্যবহৃত ডিএলএর ওয়েবসাইট এবং অ্যাপে বিশিষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে।
9. সংস্থাটি নিশ্চিত করবে যে তার ডিএলএ / ডিএলএ উপলব্ধ নয়। এলএসপির সাথে সংযুক্ত সিস্টেমে কোনও বায়োমেট্রিক ডেটা সংরক্ষণ/সংরক্ষণ করা যাবে না। বিদ্যমান বিধিবদ্ধ নির্দেশিকাগুলির অধীনে অনুমতি না দেওয়া পর্যন্ত সংগ্রহ করা যাবে না।
10. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে এটি এবং তার দ্বারা নিযুক্ত এলএসপি ডিজিটাল ঋণ সম্পর্কিত সাইবার সুরক্ষার জন্য আরবিআই এবং অন্যান্য এজেন্সিগুলির দ্বারা নির্ধারিত প্রযুক্তিগত মান / মান মেনে চলে। প্রয়োজনীয়তা অনুসরণ করুন।
11. সমস্ত ডেটা (যার মধ্যে গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্য এবং ডেটা অন্তর্ভুক্ত) ভারতে সংরক্ষণ করা হবে।

সাধারণ নির্দেশিকা

1. ঋণ চুক্তিতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত, কোম্পানি ক্লায়েন্টের বিষয়গুলিতে হস্তক্ষেপ করবে না, যদি না ক্লায়েন্টের দ্বারা পূর্বে ঘোষিত নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে;
2. যদি গ্রাহকের কাছ থেকে ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ পাওয়া যায়, তাহলে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 (একুশ) দিনের মধ্যে কোম্পানি তার জন্য সম্মতি জানিয়ে দেবে। স্থানান্তর ঋণ চুক্তি ও প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী হবে;

3. ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি নির্ধারিত নির্দেশিকা এবং বিদ্যমান বিধান অনুযায়ী স্বাভাবিক ব্যবস্থা অনুসরণ করবে এবং আইনি কাঠামোর মধ্যে এবং প্রযোজ্য আইন ও বিধিবিধান মেনে কাজ করবে;
4. কোম্পানি অযথা হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যেমন অনিয়মিত সময়ে গ্রাহককে প্রতিনিয়ত হয়রানি করা, ঋণ আদায়ে শারীরিক শক্তি প্রয়োগ করা ইত্যাদি। এই বিষয়ে, কোম্পানি একটি প্রতিষ্ঠিত আচরণবিধি তৈরি করেছে যাতে কোম্পানির কর্মচারী বা ঋণ সংগ্রহের জন্য কোম্পানির পক্ষ থেকে ক্ষমতাপ্রাপ্ত কোনও ব্যক্তিকে ব্যাপকভাবে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়;
5. কোম্পানির পুনরুদ্ধার নীতি ভদ্রতা, সঠিক চিকিত্সা এবং প্ররোচনার উপর ভিত্তি করে। আমরা গ্রাহক বিশ্বাস এবং দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক বিশ্বাস করি। আমাদের কর্মচারী বা ঋণ সংগ্রহ / সুরক্ষা পুনরায় অধিগ্রহণের জন্য আমাদের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত কোনও ব্যক্তি তাদের পরিচয় দেবেন এবং আমাদের ক্লায়েন্টদের সাথে বিনয়ী পদ্ধতিতে যোগাযোগ করবেন;
6. সংস্থাটি তার সমস্ত গ্রাহককে তাদের পাওনা সম্পর্কিত সমস্ত তথ্য সরবরাহ করবে এবং বকেয়া পরিশোধের জন্য পর্যাপ্ত তথ্য দেবে। সমস্ত গ্রাহকদের সাধারণত তাদের দ্বারা নির্বাচিত অবস্থানে, গ্রাহকের বাসভবনে, যদি কোনও নির্ধারিত অবস্থান না থাকে এবং গ্রাহকের ব্যবসায় / ব্যবসায়ের অবস্থানে যদি গ্রাহক বাসস্থানে না থাকে তবে যোগাযোগ করা হবে;
7. সংস্থাটি তার সমস্ত গ্রাহকদের গোপনীয়তাকে সম্মান করবে এবং সমস্ত মিথস্ক্রিয়া একটি নম্রভাবে সংগঠিত হবে। পারস্পরিক সম্মতিতে বকেয়া সম্পর্কিত কোনও পার্থক্য বা বিরোধ নিষ্পত্তি করতে আমাদের গ্রাহকদের সমস্ত সহায়তা সরবরাহ করা হবে;
8. কোম্পানি ব্যবসার জন্য নয় এমন কোনও ফ্লোটিং রেট টার্ম ঋণের উপর সহ-ঋণগ্রহীতার সাথে বা ছাড়াই পৃথক গ্রাহকদের অগ্রিম পরিশোধের চার্জ এবং/অথবা অগ্রিম অর্থ প্রদানের জরিমানা চার্জ করবে না।

পর্যালোচনা

1. ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড এবং গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল মেকানিজম পলিসি বিভিন্ন ব্যবস্থাপনা স্তরে কোম্পানি দ্বারা সময়ে সময়ে পর্যালোচনা করা হবে;
2. কোম্পানি এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডটি মেনে চলবে, কোডের স্পিরিট অনুসারে এবং যেভাবে এটি তার ব্যবসায়ের ক্ষেত্রে প্রয়োগ করতে পারে;
3. বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের অবগতির জন্য কোম্পানিটি তার ওয়েবসাইটে উপরে উল্লেখিত ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড প্রকাশ করবে। কোম্পানি তার অভিজ্ঞতা এবং এই বিষয়ে আরবিআই দ্বারা জারি করা নতুন নির্দেশিকাগুলির উপর ভিত্তি করে প্রয়োজন অনুসারে এই কোডটি পর্যালোচনা ও সংশোধন করবে। ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সময়ে সময়ে পর্যালোচনা করা হবে।

বাস্তবায়ন

বোর্ড কর্তৃক অনুমোদনের তারিখ থেকে এই নীতি কার্যকর হবে।

সংশোধন

এই নীতিটি সময়ে সময়ে সংশোধন ও আপডেট করা হবে এবং পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনের তারিখ থেকে কার্যকর হবে।