

ন্যায্য আচরণবিধি

এই ন্যায্য আচরণবিধি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের প্রযোজ্য নির্দেশনার সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে প্রণয়ন করা হয়েছে। এর উদ্দেশ্য হল ঋণগ্রহীতাদের কোম্পানির কার্যপ্রণালী সম্পর্কে যথাযথ ধারণা প্রদান করা এবং কোম্পানির আর্থিক সুযোগ-সুবিধা ও পরিষেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করা।

এই আচরণবিধিতে ঋণের শর্তাবলী সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় তথ্য প্রকাশ, ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে আচরণের ক্ষেত্রে অনুসরণীয় পদ্ধতি এবং সাধারণ নীতিমালা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। এই আচরণবিধি কোম্পানির সকল ঋণ ও আর্থিক পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

আচরণবিধির উদ্দেশ্য

- ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মানদণ্ড নির্ধারণের মাধ্যমে ন্যায্য ও স্বচ্ছ কার্যপ্রণালী উৎসাহিত করা।
- ঋণগ্রহীতা ও কোম্পানির মধ্যে সুসম্পর্ক গড়ে তোলা।
- গ্রাহক-সম্পর্কিত কার্যক্রমে নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার যথাযথ অনুসরণ নিশ্চিত করা।
- গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাকে আরও কার্যকর করা।

ঋণ আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ

কোম্পানি বিভিন্ন ধরনের ঋণ প্রদান করে, যেমন যানবাহন ঋণ, সম্পত্তির বিপরীতে ঋণ, গৃহঋণ, ক্ষুদ্র ও মাঝারি উদ্যোগ ঋণ, সুরক্ষিত ব্যবসায়িক ঋণ, ব্যক্তিগত ঋণ, ভোক্তা ঋণ, ক্ষুদ্র উদ্যোগ ঋণ, ভোক্তা টেকসই পণ্য ঋণ এবং স্বর্ণঋণ। প্রতিটি ঋণপণ্যের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য অনুসারে আবেদনপত্র ভিন্ন হতে পারে।

ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় করা হবে।

ঋণের আবেদনপত্রে সংশ্লিষ্ট ঋণের জন্য প্রয়োজনীয় সকল তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যাতে ঋণগ্রহীতা বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের প্রস্তাবিত শর্তাবলীর তুলনা করে সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।

আবেদনপত্রে প্রয়োজনীয় নথিপত্রের বিবরণও উল্লেখ থাকবে। কোম্পানি সকল ঋণ আবেদনের জন্য প্রাপ্তিস্বীকার প্রদান করবে। পূর্ণাঙ্গ আবেদন নিষ্পত্তির সম্ভাব্য সময়সীমা প্রাপ্তিস্বীকারে উল্লেখ থাকবে।

কোম্পানি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণের আবেদন যাচাই করবে এবং অতিরিক্ত তথ্য বা নথির প্রয়োজন হলে তা ঋণগ্রহীতাকে জানাবে।

ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ঋণের আবেদন যথাযথভাবে মূল্যায়ন করা হয়েছে এবং এই মূল্যায়ন কোম্পানির অনুমোদিত ঋণনীতি ও প্রক্রিয়ার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ।

অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, বার্ষিক শতকরা সুদের হার, প্রযোজ্য সকল ফি ও ব্যয় এবং অন্যান্য শর্তাবলী ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে স্থানীয় ভাষায় অথবা তার বোধগম্য ভাষায় জানানো হবে।

ঋণগ্রহীতার দ্বারা উক্ত শর্তাবলী গ্রহণের প্রমাণ কোম্পানি সংরক্ষণ করবে।

ঋণ বিতরণের সময় কোম্পানি ঋণচুক্তির একটি অনুলিপি এবং তৎসংলগ্ন সকল নথির অনুলিপি ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করবে।

ঋণ হিসাবে আরোপিত জরিমানামূলক ব্যয়

ঋণচুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য জরিমানামূলক ব্যয়ের বিবরণ ঋণচুক্তি এবং মূল তথ্য বিবরণীতে সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে।

জরিমানামূলক ব্যয় যুক্তিসঙ্গত হবে এবং একই ধরনের ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে বৈষম্যমূলক হবে না।

গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী লঙ্ঘনের জন্য ঋণগ্রহীতাকে অনুস্মারক পাঠানোর সময় সংশ্লিষ্ট জরিমানামূলক ব্যয়ের বিষয়টিও জানানো হবে।

জরিমানামূলক ব্যয় আরোপের প্রতিটি ঘটনা এবং তার কারণ ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করা হবে।

ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলীর পরিবর্তন

কোম্পানি অনুমোদনের শর্তাবলী অনুযায়ী সময়মতো ঋণ বিতরণ নিশ্চিত করবে।

ঋণ বিতরণের সময়সূচি, সুদের হার, পরিষেবা ব্যয়, অগ্রিম পরিশোধ ব্যয় অথবা অন্যান্য শর্তাবলীতে কোনো পরিবর্তন হলে কোম্পানি পূর্বেই ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় অথবা তার বোধগম্য ভাষায় অবহিত করবে।

এই ধরনের পরিবর্তন কেবল ভবিষ্যতের জন্য কার্যকর হবে এবং এই বিষয়ে প্রয়োজনীয় ধারা ঋণচুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

ঋণের ওপর তদারকি ও পর্যবেক্ষণ অনুমোদনের শর্তাবলী এবং প্রচলিত বিধিবিধান অনুযায়ী পরিচালিত হবে।

ঋণ প্রত্যাহার, বকেয়া আদায়ের ত্বরান্বিতকরণ অথবা চুক্তির অধীন অধিকার প্রয়োগের সিদ্ধান্ত ঋণচুক্তির শর্ত অনুযায়ী গ্রহণ করা হবে।

সমস্ত বকেয়া পরিশোধ বা ঋণের সম্পূর্ণ আদায়ের পর কোম্পানি সকল জামানত মুক্ত করবে, তবে ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে বিদ্যমান অন্য কোনো বৈধ দাবি থাকলে তা সংরক্ষিত থাকবে। এ ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাকে যথাযথভাবে অবহিত করা হবে।

সাধারণ বিধান

ঋণচুক্তিতে বর্ণিত পরিস্থিতি ব্যতীত কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কার্যক্রমে হস্তক্ষেপ করবে না, যদি না পূর্বে প্রকাশ না করা নতুন কোনো তথ্য কোম্পানির নজরে আসে।

ঋণ হিসাব অন্য কোনো ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানে স্থানান্তরের জন্য লিখিত অনুরোধ প্রাপ্ত হলে কোম্পানি একুশ দিনের মধ্যে সম্মতি অথবা আপত্তি জানাবে।

কোম্পানি ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে লিঙ্গ, জাতি, ধর্ম অথবা শারীরিক সক্ষমতার ভিত্তিতে কোনো বৈষম্য করবে না।

শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী অথবা দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কোম্পানির পণ্য ও পরিষেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে যথাসম্ভব সহায়তা প্রদান করা হবে।

ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে কোম্পানি আইনসম্মত ও শালীন পদ্ধতি অনুসরণ করবে। ঋণগ্রহীতাদের প্রতি কোনো ধরনের হয়রানি, ভীতি প্রদর্শন অথবা জবরদস্তি মূলক পদ্ধতি অবলম্বন করা হবে না।

ঋণ আদায়ে নিয়োজিত কর্মীদের যথাযথ আচরণবিধি সম্পর্কে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

কোম্পানি একটি গ্রাহক সেবা কমিটি গঠন করবে, যা গ্রাহক অভিযোগ, অভিযোগের ধরণ এবং অভিযোগের মূল কারণ বিশ্লেষণ ও পর্যালোচনা করবে।

কোম্পানি একজন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিয়োগ করবে, যিনি কোম্পানির বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত থাকবেন।

গ্রাহকদের সুবিধার্থে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম, পদবি, যোগাযোগের বিবরণ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি কোম্পানির শাখাসমূহে প্রদর্শিত থাকবে।

অভিযোগ জমা দেওয়ার ত্রিশ দিনের মধ্যে তা নিষ্পত্তি না হলে গ্রাহক ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক কার্যালয়ে অভিযোগ জানাতে পারবেন।

ন্যায্য আচরণবিধির অনুসরণ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা নিয়মিতভাবে পর্যালোচনা করা হবে এবং পর্যায়ক্রমে পরিচালনা পর্ষদের নিকট প্রতিবেদন উপস্থাপন করা হবে।

কোম্পানির একটি অনিয়ম প্রকাশকারী সুরক্ষা নীতি থাকবে, যার মাধ্যমে ঋণগ্রহীতা, কর্মচারী অথবা বিক্রেতাদের যে কোনো অনিয়ম নির্ধারিত কর্তৃপক্ষের নজরে আনা যাবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার যোগাযোগের বিবরণ

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা: কৃষ্ণকুমার কে.পি.

ঠিকানা:

ASV Adarsh Complex, 719, Pathari Road, Off Mount Road, Near Thousand Lights Metro Station,
Behind Raj Video Vision, Anna Salai, Chennai - 600002

টেলিফোন: 044-40906097

ই-মেইল: gro@chola1.murugappa.com

অভিযোগ ত্রিশ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি না হলে গ্রাহক নিম্নোক্ত কর্তৃপক্ষের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন:

দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

তত্ত্বাবধান বিভাগ

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক

চেন্নাই আঞ্চলিক কার্যালয়

Fort Glacis, No.16, Rajaji Salai
Chennai - 600001

টেলিফোন: 044-25399189

অতিরিক্ত সুদের হার নিয়ন্ত্রণ

কোম্পানি সুদের হার নির্ধারণের ক্ষেত্রে তহবিলের ব্যয়, লাভের অংশ, ঝুঁকিভিত্তিক অতিরিক্ত মূল্য এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক বিষয় বিবেচনা করবে।

সুদের হার নির্ধারণের পদ্ধতি পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত হবে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।

বিভিন্ন শ্রেণির ঋণগ্রহীতার জন্য ভিন্ন সুদের হার প্রয়োগের কারণ এবং ঝুঁকি মূল্যায়নের পদ্ধতি আবেদনপত্রে ও অনুমোদনপত্রে প্রকাশ করা হবে।

সুদের হার বার্ষিক হারে প্রকাশ করা হবে যাতে ঋণের প্রকৃত ব্যয় সম্পর্কে ঋণগ্রহীতা স্পষ্ট ধারণা লাভ করতে পারেন।

কোম্পানি কর্তৃক অর্থাযনকৃত যানবাহনের পুনর্দখল

যানবাহন পুনর্দখল সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় শর্তাবলী, অধিকার, দায়িত্ব এবং অনুসরণীয় পদ্ধতি ঋণচুক্তিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে।

ঋণচুক্তিতে পুনর্দখল প্রক্রিয়া, নোটিশ প্রদান, সম্পদ বিক্রয় এবং বিক্রয়লব্ধ অর্থের সমন্বয় সম্পর্কিত বিধান অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

ঋণচুক্তির একটি অনুলিপি ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে যাতে তিনি তার অধিকার ও দায়িত্ব সম্পর্কে সম্পূর্ণভাবে অবগত থাকতে পারেন।