ন্যায়সঙ্গত চর্চা বিধি

(Version : V8)

I. বিধির ভূমিকা এবং প্রযোজ্যতা

ন্যায়সঙ্গত চর্চার ওপর ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক **(“RBI”)** স্পষ্ট পথনির্দেশিকা নির্দেশিত করেছে যেটা সমস্ত নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানীর **(“NBFCs”)** বোর্ড অফ ডাইরেক্টর্স দ্বারা প্রণয়ন ও অনুমোদন করা আবশ্যক এবং বিভিন্ন শেয়ারধারকদের তথ্যের জন্যে কোম্পানীর ওয়েবসাইটে *(এরমধ্যে নিম্নে নিরূপিত মতো)* প্রকাশিত ও প্রচারিত করতে হবে।

ইন্ডোস্টার ক্যাপিটাল ফিন্যান্স লিমিটেড (এরমধ্যে পরে **“ICF”** বা **‘‘কোম্পানী’’** হিসাবে উল্লেখিত) হলো কোম্পানীজ অ্যাক্ট, 1956’র বন্দোবস্ত অধীনে অন্তর্ভুক্ত একটি পাবলিক লিমিটেড কোম্পানী এবং কোম্পানীজ অ্যাক্ট, 2013 অধীনে বৈধতা বিদ্যমান আর একটি নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানী - মধ্য স্তর, RBI’র সাথে পঞ্জীকৃত।

ICF বা, কর্পোরেট লেণ্ডিং, ভেহিক্যাল ফিন্যান্সিং এবং ক্ষুদ্র ও মাঝারি বাণিজ্য উদ্যোগদের ঋণদানের ব্যবসায়ে যুক্ত। অধিকন্তু, ICF এমন অন্যান্য ব্যবসা সম্পাদন করতে পারে, যেটা আবশ্যক অনুমোদন প্রাপ্ত করার পর সময়-সময়ে একটি NBFC দ্বারা সম্পাদন করতে অনুমোদিত হতে পারবে। এই ন্যায়সঙ্গত চর্চা বিধি (‘‘বিধি’’) কোম্পানী দ্বারা প্রদত্ত প্রোডাক্টস এবং পরিষেবাদির সমস্ত ক্যাটাগরীতে (বর্তমানে প্রদত্ত বা যেগুলো ভবিষ্যৎ তারিখে হয়ত প্রবর্তিত হবে) প্রযোজ্য হবে।

II. বিধির উদ্দেশ্যাবলী

- গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেন করায় ন্যূনতম মানক গঠন করার দ্বারা ন্যায্য এবং স্বচ্ছ চর্চা উন্নীত করা ;
- গ্রাহকের আস্থা গড়া ;
- গ্রাহকের সঙ্গে পারস্পরিক ক্রিয়ার ক্ষেত্রে নিয়ামক প্রয়োজনীয়তা মেনে চলা সুনিশ্চিত করা ;
- গ্রাহকের ক্ষোভ প্রতিকারের জন্যে কার্যসাধনের ব্যবস্থা মজবুত করা।

III. লোনের জন্যে আবেদন এবং উহার প্রক্রিয়াকরণ

(ক) কোম্পানীর মধ্যে বা তৃতীয় পক্ষদের সঙ্গে সকল যোগাযোগ বার্তার জন্যে সরকারি ভাষা হবে ইংরাজী।

(খ) ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে সকল যোগাযোগ বার্তা হবে ইংরাজী বা স্থানীয় ভাষায়/ঋণগ্রহীতা দ্বারা বোধগম্য মতো ভাষায়।

(গ) সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের থেকে ICFL একটা নিশ্চিতকরণ নেবে, যে তাঁর জানা এবং তিনি বোঝেন ভাষায় তাঁর সঙ্গে করা সকল যোগাযোগ বার্তা তিনি বুঝতে পেরেছেন।

(ঘ) ICF’র লোন আবেদন ফর্মসমূহে শামিল থাকবে আবশ্যক তথ্য, যেগুলো ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য NBFC দ্বারা প্রদত্ত নিয়ম ও শর্তাবলীর সঙ্গে একটা অর্থপূর্ণ তুলনা করতে পারা যাবে এবং তথ্যজ্ঞাত সিদ্ধান্ত গ্রাহক কর্তৃক নিতে পারা যাবে। লোন আবেদন ফর্মের সঙ্গে দাখিল করবার প্রয়োজনীয় দস্তাবেজ লোন আবেদন ফর্ম নির্দেশিত করবে।

(ঙ) লোন আবেদন প্রাপ্তির জন্যে সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে ICF একটা প্রাপ্তিস্বীকার প্রদান করবে। যে সময়সীমার মধ্যে সর্বতোভাবে সম্পূর্ণ করা লোন আবেদন ফর্ম নিষ্পত্তি করা হবে, তা প্রাপ্তিস্বীকারে নির্দেশিত হবে। কোম্পানী একটা ন্যায্য সময়কালের মধ্যে লোন আবেদনগুলো যাচাই করবে এবং অতিরিক্ত বিবরণ/দস্তাবেজের প্রয়োজন হলে, সেটা অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাকে জানাবে।

IV. লোনের মূল্যনির্ধারণ এবং নিয়ম ও শর্তাবলী

(ক) ICF ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে ইংরাজী বা স্থানীয় ভাষায়/তাঁর বোধগম্য মতো ভাষায় জানাবে এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা নিশ্চিত করবে, মঞ্জুর পত্রের উপায়ে লোন আবেদনের পরিণতি [সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী] বা অন্যথা। লোন মঞ্জুরের ক্ষেত্রে, মঞ্জুর পত্রে [এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী] বার্ষিকীকৃত সুদের হার ও উহা প্রয়োগের পদ্ধতি সমেত নিয়ম ও শর্তাবলীর সঙ্গে একত্রে মঞ্জুর হওয়া লোনের অর্থরাশি থাকবে।

(খ) ঋণগ্রহীতার দ্বারা জ্ঞাপন করা নিয়ম ও শর্তাবলীর স্বীকার ICF দ্বারা ইহার রেকর্ডে সংরক্ষিত থাকবে এবং সমবিষয়ের এক কপি ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।

(গ) ICF স্পষ্টভাবে মঞ্জুর পত্রে এবং লোন চুক্তিপত্রে, দেরীতে পরিশোধের জন্যে মাসুল [দণ্ডণীয় মাসুল] উল্লেখ করবে।

(ঘ) ICF সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে অপরিবর্তনীয়ভাবে লোন মঞ্জুর/অর্থপ্রদানের সময়ে লোন চুক্তিপত্রে উদ্ধৃত প্রত্যেকটা সংলগ্নের একটা করে কপি সমেত লোন চুক্তিপত্রের একটা কপি ইংরাজী বা স্থানীয় ভাষায়/ঋণগ্রহীতা দ্বারা বোধগম্য মতো ভাষায় দাখিল করবে।

V. নিয়ম ও শর্তাবলীতে পরিবর্তনসহ লোনের অর্থপ্রদান

(ক) ICF ঋণগ্রহীতাকে অর্থপ্রদানের অনুসূচি, সুদের হার, পরিষেবা মাসুল, প্রিপেমেন্ট মাসুল ইত্যাদি সমেত নিয়ম ও শর্তাবলীতে যেকোন পরিবর্তন ইংরাজী বা স্থানীয় ভাষায় / ঋণগ্রহীতা দ্বারা বোধগম্য মতো ভাষায় ঋণগ্রহীতাকে বিজ্ঞপ্তি দেবে। সুদের হারে এবং মাসুলে পরিবর্তন ভবিষ্যতে কার্যকরী হবে এবং এই ব্যাপারে একটা উপযুক্ত শর্ত লোন চুক্তিপত্রে অন্তর্ভুক্ত হবে।

(খ) পেমেন্ট প্রত্যাহার/দ্রুততর করার সিদ্ধান্ত বা চুক্তিপত্রের অধীনে পারফর্মেন্স লোন চুক্তিপত্রের সঙ্গে সাদৃশ্যে হবে।

(গ) কোম্পানী দ্বারা ভেহিক্যালসের ফিন্যান্সিংয়ের ক্ষেত্রে, লোন চুক্তিপত্রে আইনানুগ বলবৎযোগ্য পুনরাধিকার ধারা থাকবে এবং পুনরাধিকার নেওয়ার পূর্বে বিজ্ঞপ্তি সময়কালের ব্যাপারে বন্দোবস্ত, পরিস্থিতিসমূহ যার অধীনে বিজ্ঞপ্তি সময়কাল মকুব হতে পারবে, এছাড়াও থাকবে জামানতের পুনরাধিকার নেওয়ার জন্যে পদ্ধতি, সম্পত্তি বিক্রী / নিলাম করার পূর্বে লোন পরিশোধের জন্যে ঋণগ্রহীতাকে দেবার চূড়ান্ত সুযোগের ব্যাপারে একটা বন্দোবস্ত, ঋণগ্রহীতাকে পুনরাধিকার দেওয়ার জন্যে পদ্ধতি এবং সম্পত্তি বিক্রী / নিলাম করার জন্যে পদ্ধতি।

(ঘ) ICF সমস্ত বকেয়া পরিশোধের ওপর বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে ICF'র থাকতে পারা অন্য যেকোন ক্লেমের জন্যে যেকোন বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে লোনের বাকীপড়া অর্থরাশির আদায়ের ওপর সকল জামানত মুক্ত করবে। নিষ্পত্তির অধিকার ব্যবহার করা হলে, ICF প্রাসঙ্গিক ক্লেম নিষ্পত্তি / পেড হওয়া পর্যন্ত জামানত বজায় রাখতে হকদারের অধীনে অবশিষ্ট ক্লেমসমূহ এবং শর্তাবলী সম্বন্ধে পূর্ণ বিবরণ সহ সমবিষয় প্রসঙ্গে ঋণগ্রহীতাকে বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে।

VI. লোন পরিশোধ/নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে, যেখানেই প্রযোজ্য, অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির দস্তাবেজ মুক্ত করা

(ক) সমস্ত লোন অর্থরাশি পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পর 30 (ত্রিশ) দিনের একটা সময়কালের মধ্যে যেকোন রেজিষ্ট্রীর সঙ্গে রেজিষ্টার্ড সমস্ত অরিজিনাল অস্থাবর / স্থাবর সম্পত্তির দস্তাবেজ ICF মুক্ত করবে।

(খ) ঋণগ্রহীতার অগ্রাধিকার অনুসারে, যেখানে লোনের পরিষেবা দেওয়া হয়েছিল সেই আউটলেট / শাখা বা যেখানে দস্তাবেজ পাওয়া যায় এমন ICF'র অন্য যেকোন কার্যালয় থেকে অরিজিনাল অস্থাবর / স্থাবর সম্পত্তির দস্তাবেজ সংগ্রহ করতে একটা অপশন ঋণগ্রহীতাকে প্রদত্ত হবে।

(গ) অরিজিনাল অস্থাবর / স্থাবর সম্পত্তির দস্তাবেজ ফেরতের সময়রেখা এবং স্থান ICF দ্বারা ঋণগ্রহীতাকে জারি করা, যেখানে প্রযোজ্য, মঞ্জুর পত্রে উল্লেখিত হবে।

(ঘ) একক ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতাগণের মৃত্যুর আকস্মিক ঘটনাতে, ICF দ্বারা পৃথকভাবে গঠন করা পদ্ধতি বা প্রক্রিয়া অনুসারে ঋণগ্রহীতা(গণ)'র আইনানুগ উত্তরাধিকারীদের কাছে অরিজিনাল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির দস্তাবেজ ICF ফেরৎ দেবে। গ্রাহকের তথ্যের জন্যে অন্যান্য সমরূপ নীতি ও কার্যপ্রণালীর সঙ্গে একত্রে ICF ইহার ওয়েবসাইটে কথিত কার্যপ্রণালী প্রদর্শন করবে।

(ঙ) লোন পুরো পরিশোধ / নিস্পত্তির পর 30 (ত্রিশ) অতিক্রমে অরিজিনাল অস্থাবর / স্থাবর সম্পত্তির দস্তাবেজ মুক্ত করা বা প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রীকে চার্জ স্যাটিসফ্যাকশন ফর্ম দায়ের করতে ব্যর্থতার ক্ষেত্রে অথবা অরিজিনাল অস্থাবর / স্থাবর সম্পত্তির দস্তাবেজের অংশ বা পুরোটা হারানো / ক্ষতিসাধনের ক্ষেত্রে, ন্যায়সঙ্গত চর্চার ওপর আরবিআই দ্বারা জারি করা পথনির্দেশিকায় গঠন করা প্রক্রিয়া ICF অনুসরণ করবে।

VII. ইক্যুয়াটেড মান্থলী ইনষ্টলমেন্টস ("EMI") ভিত্তিক লোনের ক্ষেত্রে, যেখানেই প্রযোজ্য, ফ্লোটিং সুদের হার পুনঃস্থাপন করা

(ক) EMI ভিত্তিক ফ্লোটিং রেট পার্সোনাল লোন বা বিভিন্ন সময়ের পর্যাবৃত্তের ইক্যুয়াটেড ইনষ্টলমেন্ট ভিত্তিক লোন মঞ্জুরের সময়ে, EMI এবং/বা স্থিতিকাল বা দুটোতে পরিবর্তনের প্রতি অগ্রণী লোনের ক্ষেত্রে বেঞ্চমার্ক সুদের হারে যেকোন পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্বন্ধে ঋণগ্রহীতাদের ICF সুস্পষ্টভাবে জানাবে। উপরি অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে EMI এবং/বা স্থিতিকালে যেকোন পরবর্তি বৃদ্ধি ঋণগ্রহীতাদের অবিলম্বে জানানো হবে উপযুক্ত চ্যানেলসমূহ মাধ্যমে, যেমন যথাক্রমে রেজিষ্টার্ড মোবাইল নাম্বার, ই-মেইল ঠিকানা এবং ডাক ঠিকানাতে মেসেজ, ই-মেইল এবং চিঠি পাঠানোর উপায় দ্বারা।

(খ) সুদের হার পুনঃস্থাপনের সময়ে, এই ব্যাপারে বোর্ড অফ ডাইরেক্টর্সের দ্বারা অনুমোদিত হতে পারা মতো, নীতি অনুসারে একটা ফিক্সড রেটে পরিবর্তিত করতে ঋণগ্রহীতাগণকে ICF একটা অপশন প্রদান করবে।

(গ) ঋণগ্রহীতাগণকে মঞ্জুরের সময়ে (i) EMI'য়ে বৃদ্ধি বা স্থিতিকাল দীর্ঘায়াতকরণ বা উভয় অপশনের একটা সমন্বয়ের জন্যে; এবং (ii) লোনের স্থিতিকাল চলাকালীন যেকোন সন্ধিক্ষণে, আংশিক বা পূর্ণ পরিশোধ করার জন্যে পছন্দরটা বেছে নিতেও দেবে। এই ব্যাপারে আরবিআই'র অদ্যাপী বর্তমান নির্দেশাবলী সাপেক্ষে ফোরক্লোজার মাসুলাদির লেভী / প্রিপেমেন্ট জরিমানা হবে।

(ঘ) ফ্লোটিং থেকে ফিক্সড রেটে লোন পরিবর্তিত করা এবং উপরি অপশনগুলো ব্যবহার করতে আনুষঙ্গিক অন্য যেকোন পরিষেবা মাসুল / প্রচালনার জন্যে সমস্ত প্রযোজ্য মাসুল স্বচ্ছভাবে মঞ্জুর পত্রে এবং সময়-সময়ে ICF দ্বারা এমনসব মাসুল / খরচের পরিমার্জনের সময়েও প্রকাশিত হবে।

(ঙ) ফ্লোটিং রেট লোনের ক্ষেত্রে স্থিতিকালের দীর্ঘায়াতকরণ নেতিবাচক অ্যামর্টাইজেশনে পরিণাম হবে না।

(চ) প্রত্যেক ত্রৈমাসের শেষে একটা ষ্টেটমেন্ট ঋণগ্রহীতাদের প্রতি ICF শেয়ার/অধিগম্য যোগ্য করবে, যেটা [তারিখ পর্যন্ত আদায় হওয়া মূল অর্থরাশি ও সুদ, অর্থরাশি, অবশিষ্ট EMI'র সংখ্যা এবং লোনের সমগ্র স্থিতিকালের জন্যে বার্ষিকীকৃত সুদের হার / বার্ষিক শতাংশ হার] পরপর উল্লেখ করবে। ষ্টেটমেন্টগুলো এমন সরল হবে যাতে সেগুলো ঋণগ্রহীতার দ্বারা সহজেই বোধগম্য হয়।

VIII. লোন অ্যাকাউন্টসে দণ্ডণীয় মাসুলাদি

(ক) ঋণগ্রহীতার দ্বারা লোন চুক্তিপত্রের প্রাসঙ্গিক নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে না চলার জন্যে 'দণ্ডণীয় মাসুলাদি' হিসাবে জরিমানা ধার্য্য হবে এবং সুদের আকারে লেভীযুক্ত হবে না, সেটা অগ্রিমের ওপর সুদের হার ধার্য্যে যোগ হয়।

ঋণগ্রহীতার প্রতি ধার্য্য দণ্ডণীয় মাসুলাদি মূলধনযুক্ত হবে না, অর্থাৎ এমন দণ্ডণীয় মাসুলাদির ওপর আর কোনো সুদ গণনাকৃত হবে না।

বোর্ড অফ ডাইরেক্টর্স দ্বারা অনুমোদিত সুদের হার নীতি ICF'র আছে। ICF দ্বারা দণ্ডণীয় মাসুলাদির লেভীর ব্যাপারে কথিত নীতির দ্বারা ICF পথচালিত হবে।

IX. সাধারণ

(ক) লোন চুক্তিপত্রের নিয়ম ও শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্যাবলীর জন্যে ব্যতীত ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে, যদি না নতুন তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ না হয়ে থাকে, যেটা ইহার নজরে এসেছে।

(খ) ঋণগ্রহীতার লোন অ্যাকাউন্টের হস্তান্তরের জন্যে ঋণগ্রহীতার থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় অর্থাৎ ICF'র আপত্তি, কোনও থাকলে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 (একুশ) দিনের মধ্যে জানানো হবে। এমন হস্তান্তর ঋণগ্রহীতার সঙ্গে স্বচ্ছ চুক্তিমূলক নিয়মাবলীতে প্রবেশ করা এবং সময়-সময়ে প্রযোজ্য হতে পারা মতো সংবিধি, নিয়ম, প্রবিধান ও পথনির্দেশিকার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ অনুসারে হবে। (দেখুন Reg 45.7.2)

(গ) লোন আদায়ের ব্যাপারে, ICF কেবলমাত্র সেই প্রতিকারসমূহ অবলম্বন করবে, যেগুলো আইনতঃ ও বৈধভাবে ইহাতে পাওয়া যায় এবং অযথা হয়রানি করা অবলম্বন করবে না যেমন অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, লোন আদায়ের জন্যে পেশীশক্তির ব্যবহার ইত্যাদি।

(ঘ) যথাযথ পন্থায় গ্রাহকদের সঙ্গে আচরণ করতে ICF'র কর্মীগণ যথেষ্টভাবে প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত হবেন।

(ঙ) সহ-বাধ্যতা সহ বা ছাড়া স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে ব্যবসায়িক ব্যতীত উদ্দেশ্যাবলীর জন্যে মঞ্জুর হওয়া যেকোন ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনের ওপর ICF'র ফোরক্লোজার মাসুল/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা ধার্য্য করবে না।

X. অত্যধিক সুদ ধার্য্যের প্রবিধান

(ক) ICF প্রাসঙ্গিক কারণসমূহ যেমন ফাণ্ডসের মূল্য, মার্জিন এবং লোন ও অগ্রিমের জন্যে ধার্য্য হবার সুদের হার নির্ধারণ করতে রিস্ক প্রিমিয়াম হিসাবের মধ্যে নিয়ে একটা সুদের হার মডেল অবলম্বন করেছে। সুদের হার এবং ঋণগ্রহীতাদের বিভিন্ন ক্যাটাগরীতে ধার্য্য করা বিভিন্ন সুদের হারের জন্যে ঝুঁকি ও যুক্তির পর্যায়ের হেতু পদ্ধতি আবেদনের ফর্মে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করবে এবং মঞ্জুর পত্রে স্পষ্টভাবে জানাবে।

(খ) সুদের হার এবং ঝুঁকির পর্যায়ের জন্যে পদ্ধতি ICF'র ওয়েবসাইটেও প্রদর্শিত হবে এবং/বা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রসমূহে প্রকাশিত হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য আপডেটেড হবে, যখনই সেক্ষেত্রে সুদের হারে একটা পরিবর্তন হবে।

(গ) সুদের হার হবে বার্ষিকীকৃত হার, যাতে অ্যাকাউন্টে ধার্য্য হবার সঠিক হার সম্পর্কে ঋণগ্রহীতা অবগত থাকেন।

XI. শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধীর ক্ষেত্রে লোনের সুবিধাদি

শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী আবেদকদের ক্ষেত্রে অক্ষমতার পরিপ্রেক্ষিতের ওপর লোনের সুবিধাদি সমেত প্রোডাক্টস এবং পরিষেবাদি প্রসারিত করায় ICF বৈষম্য করবে না। ICF'র সকল শাখা এমন ব্যক্তিদের প্রতি বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা ভোগ করার জন্যে সমস্ত সম্ভাব্য সহায়তা প্রদান করবে। ICF অক্ষমতা থাকা ব্যক্তিদের অধিকার সম্বলিত একটা উপযুক্ত মড্যুল শামিল করবে, যা সমস্ত স্তরে ইহার কর্মীদের জন্যে সঞ্চালিত সমস্ত প্রশিক্ষণ কার্যক্রমে, আইন ও আন্তর্জাতিক কনভেনশন্স

দ্বারা তাঁদের ক্ষেত্রে গ্যারেন্টেড। অধিকন্তু, অনুচ্ছেদ (X)’য়ে উল্লেখিত মতো, ICF তাদের দ্বারা ইতিমধ্যে গঠিত ক্ষোভ প্রতিকার পদ্ধতি অধীনে, অক্ষমতা থাকা ব্যক্তিদের ক্ষোভের প্রতিকার সুনিশ্চিত করবে।

XII. বোর্ড অফ ডাইরেক্টর্সের দায়িত্ব - ক্ষোভ প্রতিকার পদ্ধতি

উপযুক্ত ক্ষোভ প্রতিকার পদ্ধতি স্বস্থানে রাখার অংশ হিসাবে, বোর্ড অফ ডাইরেক্টর্স একটা গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল কমিটি **(“GRC”)** গঠন করেছেন। GRC’কে (i) ঋণগ্রহীতাগণ এবং ক্লায়েন্টদের অভিযোগের প্রতিকারের জন্যে কার্য সম্পাদনের; (ii) প্রক্রিয়ায় ঘাটতি, কোনও থাকলে, নজর দেওয়া নিশ্চিত করতে গ্রাহকের ক্ষোভ প্রতিকার পদ্ধতি সময়ের পর্যাবৃত্তে পুনর্সমীক্ষা করার; এবং (iii) প্রাপ্ত হওয়া, সমাধান হওয়া ও মুলতবি থাকা অভিযোগগুলোর ষ্টেটমেন্টের সঙ্গে একত্রে সমবিষয়ের জন্যে কারণসমূহ সময়ের পর্যাবৃত্তে পুনর্সমীক্ষা করার দায়িত্ব অর্পণ করা হয়েছে। গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল কমিটি সুনিশ্চিত করবে যে ICF কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে উদিত হওয়া সকল বিতর্ক কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ পর্যায়ে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়েছে।

ICF ইহার ওয়েবসাইটে এবং ইহার শাখা বা ব্যবসায়িক লেনদেন হয়ে থাকা স্থানে গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল অফিসারের নাম ও যোগাযোগের বিবরণ, কোম্পানীর নোডাল অফিসার্স এবং আরবিআই দ্বারা জারি করা ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কীম, 2021 পরিপ্রেক্ষিতে কোম্পানীর বিরুদ্ধে অভিযোগ সমাধানের জন্যে যাঁর কাছে যেতে পারা যাবে, অর্থাৎ ওম্বুডসম্যানের বিবরণ প্রদর্শন করবে।

ICF ইহার শাখা বা ব্যবসায়িক লেনদেন হয়ে থাকা স্থানে আরবিআই’র নন-ব্যা সুপারভিশন দপ্তরের আঞ্চলিক কার্যালয়ের যোগাযোগের বিবরণও প্রদর্শন করবে, যাঁর এক্তিয়ারের অধীনে ICF’র পঞ্জীকৃত কার্যালয় পড়ে, যেটাতে জানাতে পারা যাবে, যদি অভিযোগ / বিতর্ক ICF দ্বারা এক মাস সময়কালের মধ্যে প্রতিকার না হয়।

ICF দ্বারা প্রদত্ত প্রতিকারের সঙ্গে একজন গ্রাহক সন্তুষ্ট না হলে, গ্রাহক কোম্পানীর ওয়েবসাইটে পাওয়া যাওয়া কোম্পানীর ক্ষোভ প্রতিকার পদ্ধতিতে উল্লেখিত বিবরণ অনুসারে কোম্পানীর গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল অফিসার এবং প্রিন্সিপ্যাল নোডাল অফিসারের কাছে অভিযোগ উত্থাপন করতে পারবেন।

XIII. সময়ের পর্যাবৃত্তে পুনর্সমীক্ষা

ICF’র বোর্ড অফ ডাইরেক্টর্স সময়ের পর্যাবৃত্তে (কমপক্ষে বছরে একবার) ন্যায়সঙ্গত চর্চা বিধি মেনে চলা এবং গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল কমিটির কার্যকরিতা পুনর্সমীক্ষা করবেন। এমন পুনর্সমীক্ষার একটা একত্রিত প্রতিবেদন বোর্ড দ্বারা নির্দেশিত হতে পারা মতো, নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডের কাছে দাখিল করতে হবে।

উল্লেখ্য : ‘ন্যায়সঙ্গত চর্চা বিধি’ ক্ষেত্রে পথনির্দেশিকা মেনে চলায়, কোম্পানীর ওয়েবসাইটে ICF ন্যায়সঙ্গত চর্চা বিধি প্রকাশিত এবং প্রচারিত করবে আর সমবিষয় আমাদের সমস্ত শাখাতেও পাওয়া যাবে।