ন্যায্য আচরণ বিধি

ন্যায্য আচরণ বিধি

ক্রম নং	সবিশেষ	পৃষ্ঠা নং
	পরিমার্জনার ইতিহাস	3
I.	পরিচয়	4
II.	উদ্দেশ্য	4
III.	কার্যপ্রণালীর নির্দেশিকা	5
	A. ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ	5
	B. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী	5
	C. ঋণ অ্যাকাউন্টে দণ্ডনীয় শুল্ক	6
	D. দায়িত্বশীল ঋণদানের পরিচালনা	7
IV.	সাধারণ	8
	A. ফ্লোটিং রেটের ক্ষেত্রে সুদের পুনঃ-নির্ধারণের নির্দেশিকা	9
V.	ফোর্স ম্যাজিউর	11
VI.	অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধতি	11
VII.	গ্রাহকের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার জন্য অভিযোগ প্রতিকারের কাঠামো	11
VIII.	ধার্য্য করা অত্যধিক সুদের প্রবিধান	15
IX.	ফাইন্যান্স করা যানবাহনের পুনরুদ্ধার	16

পরিমার্জনার ইতিহাস

#	তারিখ:	পরিমার্জনার বিবরণ
1.	29.01.2018	বোর্ড RBI প্রবিধানের সাথে সামঞ্জস্য রেখে ন্যায্য আচরণ বিধির সংশোধনী অনুমোদন করেছে।
2.	31.10.2018	বোর্ড RBI প্রবিধান এবং RBI থেকে প্রাপ্ত নির্দেশনার সাথে সামঞ্জস্য রেখে ন্যায্য আচরণ বিধির সংশোধনী অনুমোদন করেছে।
3.	27.07.2023	বোর্ড RBI প্রবিধানের সাথে সামঞ্জস্য রেখে অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধতির উন্নতিকরণের জন্যে ন্যায্য আচরণ বিধির সংশোধনী অনুমোদন করেছে।
4.	30.01.2024	বোর্ড সর্বশেষ মাষ্টার ডিরেকশন - রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইণ্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানী - স্কেল ভিত্তিক প্রবিধান) নির্দেশাবলী, 2023-এর সাথে সামঞ্জস্য রেখে ন্যায্য অনুশীলন কোডের সংশোধন অনুমোদন করেছে।
5	25.04.2024	আরবিআই অম্বাডসম্যানের যোগাযোগের বিবরণ সম্পর্কিত তথ্যাবলী
6	13.08.2025	অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ায় সময়সীমার বার্ষিক আপডেট এবং Reserve Bank of India (Pre-payment Charges on Loans) Directions, 2025-এ নির্দেশনা সংযোজন।

I. পরিচয়

ভেরিটাস ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে ভেরিটাস ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড নামে পরিচিত) (অতঃপর "ভেরিটাস" বা "কোম্পানি" নামে উল্লেখ করা হবে) কোম্পানিজ অ্যাক্ট, 2013-এর বিধানের অধীনে নিবন্ধিত একটি সংস্থা এবং এটি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার নিকট নিবন্ধিত একটি সিস্টেমিক্যালি ইম্পর্ট্যান্ট নন-ডিপোজিট অ্যাকসেপটিং অর হোল্ডিং নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি।

ভেরিটাস আনুষ্ঠানিক আর্থিক পরিষেবাগুলিতে সীমিত প্রবেশাধীকার সহ অতিক্ষুদ্র, ক্ষুদ্র এবং মাঝারি ধরণের উদ্যোগে জড়িত উদ্যোক্তাদেরকে ঋণদানের ব্যবসায়ে নিযুক্ত রয়েছে।

এই কোডটি নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ন্যায্য আচরণ বিধি কোডের ক্ষেত্রে 1লা জুলাই 2014 তারিখে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইণ্ডিয়ার দ্বারা জারি করা নির্দেশিকা মাষ্টার সার্কুলার নং RBI/2014-15/34 DNBS (PD) CC No.388/03.10.042/2014-15 অনুসারে প্রণয়ন করা হয়েছে, যেখানে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইণ্ডিয়ার দ্বারা (RBI) NBFC-এর জন্য ন্যায্য আচরণ বিধি কোডের নির্দেশিকাগুলিকে সংক্ষিপ্ত করা হযেছে এবং মাষ্টার নির্দেশনা অনুসারে - নন-ব্যাঙ্কিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানি - সময়ে সময়ে সংশোধিত করা পদ্ধতিগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ নন-ডেপোজিত গ্রহণকারী কোম্পানী এবং ডেপোজিট গ্রহণকারী কোম্পানী (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) নির্দেশিকা, 2016 এবং ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম, 2021 অনুযায়ী, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (আরবিআই) দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে গ্রাহকের অভিযোগগুলি সমাধান করার জন্য একটি দ্রুত এবং কম ব্যয়বহুল পদ্ধতি হিসেবে প্রস্তুত করা হয়েছে।

এটি গ্রাহকদের সাথে লেনদেন করার সময় কোম্পানীর জন্য ন্যূনতম ন্যায্য আচরণ বিধির মান নির্ধারণ করে। এটি গ্রাহকদেরকে তথ্য যোগান ধরে এবং কীভাবে কোম্পানী তাদের সাথে প্রতিদিনের ভিত্তিতে লেনদেন করবে তা ব্যাখ্যা করে।

এই নীতিটি সমস্ত গ্রাহকদের জন্য প্রযোজ্য, এমনকি সামাজিক মিডিয়া / অন্য যেকোনো মিডিয়াতে কোন অভিযোগ / জিজ্ঞাসা পোষ্ট করা গ্রাহকরাও এই নীতির সুবিধা লাভ করবে এবং আমরা সমস্ত গ্রাহকদেরকে প্রয়োজন অনুসারে নিম্নোক্ত প্ল্যাটফর্মগুলিতে অভিযোগ দায়ের করার জন্য উৎসাহিত করি।

এই নীতি জনসাধারণের তথ্যের জন্য কোম্পানীর ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হয়। এই নীতিটি কোম্পানীর ওয়েবসাইট www.veritasfin.in- এ পোষ্ট করা হবে

II. উদ্দেশ্য

এই কোডটি নিম্নোক্ত উদ্দেশ্যগুলির জন্যে তৈরি করা হয়েছে:

- ন্যায্য আচরণ বিধি বিকাশ, প্রশিক্ষণ এবং বাস্তবায়নের মাধ্যমে গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার সময় ন্যায্য আচরণ নিশ্চিত করা
- অধিক স্বচ্ছতা গ্রাহকদের পণ্যটি আরও ভালোভাবে বোঝার এবং সচেতনভাবে সিদ্ধান্ত নেওয়ার সক্ষমতা প্রদান

করবে।

- গ্রাহকদের কাছ থেকে অবিরত ভাবে প্রতিক্রিয়া/অভিযোগ গ্রহণের একটি প্রক্রিয়ার মাধ্যমে কোম্পানীর প্রতি গ্রাহকের মনে আস্থা তৈরি করা।

III. কার্যপ্রণালীর নির্দেশিকা

A) ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ

- কোম্পানীর মধ্যে বা কোম্পানীর বিক্রেতাদের সাথে সমস্ত যোগাযোগের জন্য ভেরিটাসের অনুমোদিত ভাষা হবে ইংরেজী
- ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ ইংরেজীতে অথবা স্থানীয় ভাষায় / যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা এবং নিশ্চিত করা যায় ওই ভাষায় হতে হবে।
- এই কোম্পানী আবাসিক বা বাণিজ্যিক বা খালি জমির সম্পত্তির বন্ধক বা অন্য কোনো পর্যাপ্ত বন্ধকের সঙ্গে বা ছাড়াই স্বল্প ও মধ্যমেয়াদী অর্থায়নের জন্যে আর্থিক পণ্য অফার করে যা প্রাথমিকভাবে উৎপাদন, পরিষেবা এবং কৃষি ব্যবসায়ে নিযুক্ত ক্ষুদ্র ও মাঝারি আকারের উদ্যোগ, স্ব-নিযুক্ত পেশাদারী, বেতনভোগী কর্মচারী, ব্যবসায়ী, খুচরা বিক্রেতা, ব্যবসায়ী, এজেন্ট, পরিবেশক, কোম্পানী, কর্পোরেট এবং স্বতন্ত্র ব্যক্তিদের তাদের ব্যবসার সম্প্রসারণ, কার্যকরী মূলধনের চাহিদা এবং ব্যক্তিগত প্রয়োজনের জন্য প্রয়োজন হয়।
- ভেরিটাসের 'দলীলের চেকলিষ্ট সহ আবেদনপত্র'-এ সমস্ত তথ্য এবং নথি অন্তর্ভুক্ত থাকবে যেগুলি ঋণগ্রহীতাদেরকে জমা দিতে হবে। অন্যান্য নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স কোম্পানী (NBFCs) দ্বারা প্রদত্ত অনুরূপ শর্তাবলীর সাথে অর্থপূর্ণ তুলনা করতে এবং পূর্বোক্ত তুলনার উপরে ভিত্তি করে একটি জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নিতে ঋণগ্রহীতাকে সুবিধার্থে ভেরিটাসের দ্বারা প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করা হবে।
- ভেরিটাসের 'দলীলের চেকলিষ্ট সহ আবেদনপত্র' আবেদনপত্রের সাথে ঋণগ্রহীতাদেরকে জমা দিতে প্রয়োজনীয় নথির তালিকাও সূচিত করা যেতে পারে।
- ভেরিটাসের একটি পদ্ধতি রয়েছে যার দ্বারা ঋণ প্রাপ্তির জন্য তার ঋণগ্রহীতাকে আবেদনপত্র জমা দেওয়ার পরে একটি প্রাপ্তিস্বীকার প্রদান করে। ভেরিটাস সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য এবং দলীল প্রাপ্তির তারিখ থেকে যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে তার সিদ্ধান্ত সম্পর্কে অবহিত করবে।

B) ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

- ভেরিটাস ঋণগ্রহীতাকে আঞ্চলিক ভাষায় লিখিতভাবে, যে ভাষাটি ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা সম্ভব, অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে বা অন্য রূপে, বার্ষিক সুদের হার এবং তার আবেদনের পদ্ধতি উল্লেখ করে সমস্ত শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ ইত্যাদি অবগত করবে যে এবং ভেরিটাসের রেকর্ডে ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলীর স্বীকৃতি সংরক্ষণ করবে।
- বিলম্বিত পরিশোধের জন্য ধার্য শাস্তিমূলক শুল্ক সম্পর্কিত যেকোন ধারা ঋণ চুক্তিতে মোটা অক্ষরে উল্লেখ করা হবে।
- ঋণ মঞ্জুরি/বিতরনের সময় ভেরিটাস ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ চুক্তির একটি প্রতিলিপি প্রদান করবে।

- ভেরিটাস গ্রাহকের পছন্দের ভাষায় অনুমোদন পত্র, চুক্তি ইত্যাদির সমস্ত শর্তাবলী বিস্তারিতভাবে জানাতে এবং ব্যাখ্যা করার বিষয়টি নিশ্চিত করবে।

C. ঋণ অ্যাকাউন্টে দণ্ডনীয় শুল্ক

- যদি ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাবলী না মেনে চলার জন্য অর্থদণ্ড, যদি প্রযোজ্য, ধার্য্য করা হয় তবে তা 'দণ্ডনীয় শুল্ক' হিসাবে বিবেচিত হবে এবং ঋণের উপর নির্ধারিত সুদের হারের সাথে যোগ করা 'দণ্ডনীয় সুদ' আকারে ধার্য্য করা হবে না। শাস্তিমূলক শুল্কের কোন ক্যাপিটালাইজেশন থাকবে না অর্থাৎ, এই ধরনের শুল্কের উপর আর কোন সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের চক্রবৃদ্ধির স্বাভাবিক প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত করবে না।
- ভেরিটাস সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান প্রবর্তন করবে না এবং এই নির্দেশিকাগুলি লিখিত এবং অন্তর্নিহিত উদ্দেশ্য এই দুটো ক্ষেত্রেই সম্মতি নিশ্চিত করবে।
- ভেরিটাস, নাম যা হোক না কেন, ঋণের শাস্তিমূলক শুল্ক বা অনুরূপ চার্জের বিষয়ে একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি প্রণয়ন করবে।
- শাস্তিমূলক শুল্কের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হবে এবং একটি নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাবলীর অনুনবর্তিতার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- 'ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যের জন্য ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের' মঞ্জুর করা ঋণের ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক শুল্ক, বস্তুগত শর্তাবলীর অনুরূপ অনুনবর্তিতার জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য শাস্তিমূলক শুল্কের চেয়ে বেশি হবে না।
- শাস্তিমূলক শুল্কের পরিমাণ এবং কারণ ঋণ চুক্তিতে এবং প্রযোজ্য অনুসারে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী / কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS) কোম্পানীর ওয়েবসাইটে দেখানোর ছাড়াও সুদের হার এবং পরিষেবার অধীনে ভেরিটাসের দ্বারা গ্রাহকদের কাছে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে।
- যখনই ঋণ গ্রহীতাদের বস্তুগত শর্তাবলীর অননুবর্তিতার জন্য অনুস্মারক পাঠানো হয়, তখনই প্রযোজ্য শাস্তিমূলক শুল্কগুলি জানানো হবে। তদুপরি, শাস্তিমূলক শুল্ক ধার্যের যে কোন উদাহরণ এবং তার কারণও জানাতে হবে।
- ভেরিটাস তাদের নীতিমালায় যথাযথ সংশোধন করবে এবং কার্যকর তারিখ থেকে নেওয়া বা নবায়ন করা নতুন ঋণের ক্ষেত্রে "ঋণ হিসাবে জরিমানা চার্জ" সংক্রান্ত নির্দেশাবলী কার্যকর করবে। বিদ্যমান ঋণের ক্ষেত্রে নতুন জরিমানা চার্জ ব্যবস্থায় রূপান্তরপ্রক্রিয়া 30 জুন, 2024 তারিখের মধ্যে সম্পন্ন করতে হবে।

D. দায়িত্বশীল ঋণদানের পরিচালনা

- যদি গ্রাহক-নির্দিষ্ট হয় তবে আঞ্চলিক ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায়, ঋণ অনুমোদনের শর্তাবলীতে কোনও পরিবর্তন হলে তা সম্পর্কে ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতাদের অবহিত করবে। এছাড়াও, ভেরিটাস নিশ্চিত করবে যে সুদের হার, ফি এবং চার্জ পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্য হবে।
- চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/ত্বরিত করার সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।

- ভেরিটাস তার শুধুমাত্র এমন ঋণগ্রহীতার সমস্ত বন্ধক ছেড়ে দেবে যারা সমস্ত বকেয়া পরিশোধ করবে, অথবা শুধুমাত্র ঋণগ্রহীতার প্রাপ্ত সীমার বকেয়া পরিমাণ আদায় করার পরেই ছেড়ে দেবে, এই সাপেক্ষে যে কোনো বৈধ অধিকার বা অন্য কোনও দাবির জন্য ভেরিটাসের পক্ষে থেকে ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে থাকতে পারে। যদি ধরণের সেট অফের অধিকার ব্যবহার করা হয়, তখন ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি এবং শর্তাবলী সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ একই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে যার অধীনে প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি বা ঋণগ্রহীতার অর্থ প্রদান না হওয়া পর্যন্ত ভেরিটাস বন্ধকগুলি ধরে রাখার অধিকারী হবে।
- ভেরিটাস সমস্ত স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির মূল নথি ছেড়ে দেবে এবং অনাপত্তি শংসাপত্র সহ ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পরে 30 দিনের মধ্যে যে কোনও রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জগুলি সরিয়ে ফেলবে।
- 30 দিনের আগে নথি ছেড়ে দিতে ব্যর্থ হলে, বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য 5000/- টাকা ভেরিটাসের তরফ থেকে পরিশোধ করা হবে। মূল স্থাবর সম্পত্তির নথি হারিয়ে গেলে/ক্ষতি হলে, আংশিক অথবা সম্পূর্ণরূপে, ভেরিটাস স্থাবর সম্পত্তির নথির নকল/প্রত্যয়িত কপি পেতে ঋণগ্রহীতাকে সহায়তা করবে এবং উপরে নির্দেশিত ক্ষতিপূরণ প্রদান ছাড়াও সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে। তবে, এই ধরনের মামলায়, বিলম্বিত সময়ের জরিমানা 60 দিন পরে গণনা করা হবে। উপরোক্ত প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী ঋণগ্রহীতার অধিকারের প্রতি কোনো পক্ষপাত ছাড়াই হবে।
- ভেরিটাস তার ঋণগ্রহীতাদেরকে তার শাখা থেকে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি সংগ্রহের বিকল্প দেবে যেখানে ঋণ অ্যাকাউন্টের পরিষেবা প্রদান করা হয়েছিল অথবা ভেরিটাসের অন্য যেকোন অফিস থেকে যেখানে দলীল উপলব্ধ রয়েছে, তবে ঋণগ্রহীতার পছন্দ অনুযায়ী হবে।
- ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যু হলে, এই ধরনের ঋণগ্রহীতার আইনি উত্তরাধিকারীরাই ভেরিটাসের কাছ থেকে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি দাবি করার/ সংগ্রহ করার অধিকারী হবেন। এই ধরনের ঘটনায়, এমন ঋণগ্রহীতার সমস্ত আইনি উত্তরাধিকারীকে প্রকৃত স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি সংগ্রহের জন্য শাখায় শারীরিকভাবে উপস্থিত থাকতে হবে , যদি ঋণগ্রহীতার সমস্ত আইনি উত্তরাধিকারী শাখায় যেতে অক্ষম হন, তাহলে আইনি উত্তরাধিকারীদের যেকোনো একজনের পক্ষে থেকে একটি অনুমোদন পত্র দাখিল করা হবে। যদি এক বা একাধিক আইনি উত্তরাধিকারী নাবালক হয়, তাহলে স্বাভাবিক অভিভাবক বা আদালতের নিযুক্ত অভিভাবককে উল্লিখিত নাবালক আইনী উত্তরাধিকারীদের পক্ষে নথি সংগ্রহ করতে হবে।
- নিম্নলিখিত নথিগুলি মৃত্যুর বৈধ প্রমাণ এবং মৃত ব্যক্তির আইনি উত্তরাধিকারী হিসাবে বিবেচনা করা হয়।
    a) নিজ নিজ পৌরসভা কর্তৃক জারিকৃত টাইটেল হোল্ডারের মৃত্যু শংসাপত্র
    b) রাজস্ব কর্তৃপক্ষ/তহসিলদার কর্তৃক জারিকৃত আইনি উত্তরাধিকার শংসাপত্র অথবা
    c) কোনো অধিক্ষেত্রের আদালতের দ্বারা জারি করা উত্তরাধিকার শংসাপত্র বা
    d) লেটার অব অ্যাডমিনিস্ট্রেশন
    e) ম্যাজিস্ট্রেট/জেলা সিভিল কোর্টের দ্বারা আইনগত উত্তরাধিকারীর বিবরণ দিয়ে একটি হলফনামায় অনুমোদন
    f) আইনি উত্তরাধিকারীদের মধ্যে বিবাদের ক্ষেত্রে, আদালত জারি করা উত্তরাধিকার শংসাপত্র/প্রশাসনের চিঠিই আইনি উত্তরাধিকারীর প্রমাণীকৃত প্রমাণ হিসাবে গ্রহণ করা হবে।

- ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর পর তার আইনানুগ উত্তরাধিকারীদের কাছে আসল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির দলিল ফেরতের প্রক্রিয়া এনবিএফসি-র ওয়েবসাইটে অন্যান্য প্রাসঙ্গিক নীতিমালা ও প্রক্রিয়ার সঙ্গে প্রদর্শিত থাকবে যাতে গ্রাহকরা তা জানতে পারেন।

IV. সাধারণ

- ভেরিটাস যথাযথ ঋণ চুক্তির শর্তাবলী ব্যতীত তার ঋণগ্রহীতার মামলাগুলিতে হস্তক্ষেপ থেকে বিরত থাকবে (যদি না নতুন তথ্য, আগে ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রকাশিত না হয়, যা ভেরিটাসের নজরে আসতে পারে)।
- ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় যেমন ভেরিটাসের তরফ থেকে আপত্তি, যদি কোনো একটি থাকে, সাধারণতঃ ঋণগ্রহীতার অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে এই ধরনের ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করা হয়। এই ধরনের স্থানান্তর সমস্ত প্রযোজ্য আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে হবে।
- তার ঋণগ্রহীতার বকেয়া পাওনা পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, ভেরিটাস অযথা হয়রানি অবলম্বন করে না, যেমন অনবরত অনুবিধেজনক সময়ে ঋণগ্রহীতাদেরকে বিরক্ত করা, ঋণ/বকেয়া পুনরুদ্ধারের জন্য শারীরিক শক্তির ব্যবহার ইত্যাদি। কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে যা নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে মোকাবেলা করতে তারা প্রশিক্ষিত।
- এছাড়াও ভেরিটাস শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী ঋণগ্রহীতাদের কাছে তার ঋণ সুবিধা প্রসারিত করার বিষয়টি নিশ্চিত করবে এবং একইভাবে প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অধিকারের মডিউলের অংশ হিসেবে ভেরিটাসের সমস্ত কর্মীদেরকে প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে যা আইন ও আন্তর্জাতিক কনভেনশনের দ্বারা গ্যারান্টি দেওয়া হয়েছে।
- পলিসি হিসাবে কোম্পানি তার ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত ফ্লোটিং রেট দীর্ঘমেয়াদী ঋণের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা ধার্য্য করবে না। যেকোনো এবং সমস্ত ঋণগ্রহীতা যাদের রেটগুলি রিসেট করা হয়েছে তাদেরকে যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে একটি পত্র পাঠানো হবে। ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের "ঋণের আগাম পরিশোধ সংক্রান্ত চার্জ সম্পর্কিত নির্দেশিকা, 2025" অনুযায়ী, যা 1 জানুয়ারি, 2026 থেকে অনুমোদিত বা পুনর্নবীকৃত ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে, ভেরিটাস যদিও বর্তমানে আগাম পরিশোধ চার্জ ধার্য করছে না, তবুও এই নির্দেশনার আলোকে নিম্নলিখিত নীতি মেনে চলবে এবং নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে কোনও আগাম পরিশোধ চার্জ ধার্য করবে না: ভাসমান সুদের হারের ঋণ, ব্যক্তিদের জন্য ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ব্যতীত গৃহীত ঋণ। ব্যক্তিদের এবং ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র-মাঝারি উদ্যোগের (MSEs) জন্য ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে গৃহীত ঋণ, যার অনুমোদিত পরিমাণ/সীমা ₹50 লক্ষ পর্যন্ত। অগ্রিম পরিশোধের জরিমানা স্থির সুদের হারের ঋণ বা সেই সব অন্যান্য শ্রেণির ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হতে পারে, যেগুলি অব্যাহতির আওতায় আসে না; তবে তা কেবলমাত্র ভেরিটাসের বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত নীতিমালা অনুসারে এবং কেবলমাত্র আগাম পরিশোধিত অর্থের (মেয়াদি ঋণের ক্ষেত্রে) উপরই প্রযোজ্য হবে। ভেরিটাস যখন নিজ উদ্যোগে আগাম পরিশোধ শুরু করবে, সে ক্ষেত্রে কোনও আগাম পরিশোধ চার্জ ধার্য করা হবে না।

- 2 জানুয়ারী 2009 তারিখের অধিসূচনা নম্বর DNBS.204/CGM (ASR)-2009 অনুযায়ী. NBFCs দ্বারা ধার্যকৃত অত্যধিক সুদের নিয়ন্ত্রণের ক্ষেত্রে, ভেরিটাস প্রাসঙ্গিক কারণগুলি যেমন তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়াম ইত্যাদি বিবেচনায় নিয়ে একটি সুদের হারের নীতি গ্রহণ করেছে যার ভিত্তিতে ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণ করা হয়। সুদের হার নীতিতে সুদের হার এবং ঝুঁকির মাত্রা নির্ধারণ পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য বিভিন্ন সুদের হার চার্জ করার যৌক্তিকতাও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে এবং এটিকে কোম্পানীর ওয়েবসাইটে, **www.veritasfin.in-** এ প্রদর্শিত করা হচ্ছে। বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য বিভিন্ন সুদের হার এবং ঝুঁকির মাত্রা নির্ধারণের যৌক্তিকতার পদ্ধতিও ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহককে তাদের ঋণের আবেদনপত্রে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে।

A. ফ্লোটিং রেটের ক্ষেত্রে সুদের পুনঃ-নির্ধারণের নির্দেশিকা

18 আগস্ট 2023-এর তারিখের RBI বিজ্ঞপ্তি RBI/2023-24/55 OR.MCS.REC.32/01.01.003/2023-24 অনুসরণে, সমান মাসিক কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের ফ্লোটিং সুদের হারের পুনঃ-নির্ধারণের ক্ষেত্রে, ভেরিটাস নির্দেশিকাকে নিম্নোক্ত হিসাবে অনুসরণ করে:

"ব্যক্তিগত ঋণ"-কে 04 জানুয়ারী, 2018 তারিখের "XBRL রিটার্নস - ব্যাঙ্কিং পরিসংখ্যানের সমন্বয়"-এ RBI সার্কুলার নং DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 অনুসারে সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে "ব্যক্তিগত ঋণ ওই ঋণকে বোঝায় যাকে ব্যক্তিদেরকে দেওয়া এবং এটি গঠিত হচ্ছে (ক) ভোক্তা ঋণ, (খ) শিক্ষা ঋণ, (গ) স্থাবর সম্পদ (যেমন, আবাসন ইত্যাদি) তৈরি/বর্ধিত করার জন্য দেওয়া ঋণ এবং (ঘ) আর্থিক সম্পদে বিনিয়োগের জন্য দেওয়া ঋণের (শেয়ার, ডিবেঞ্চার, ইত্যাদি) দ্বারা।"

- ঋণের যোগ্যতার উপর প্রভাব - অনুমোদনের সময় ভেরিটাস বর্ধিত মেয়াদ বা বর্ধিত ই এম আই-এর ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতার মূল্যায়ন করবে, যাতে নিশ্চিত করা যায় যে ঋণগ্রহীতার তার দ্বারা বেছে নেওয়া পরিবর্তনগুলি ব্যবস্থা গ্রহণ করার যোগ্যতা রয়েছে।
- সুদের নির্দিষ্ট হার বেছে নেওয়ার বিকল্প - ঋণগ্রহীতাকে তার পছন্দ অনুযায়ী সুদের ভাসমান হার বা নির্দিষ্ট হারের সুদের সুবিধা নেওয়ার বিকল্প দেওয়া হবে। কিন্তু ভেরিটাস হোম লোন পণ্য বিভাগে গ্রাহকদের জন্য নির্দিষ্ট সুদের হার অফার করছে না এবং সেজন্যে গ্রাহকের কাছে সুদের নির্দিষ্ট এবং ভাসমান হারের মধ্যে অদল-বদল করার বিকল্প নেই।
- সুদের হার পুনঃ-নির্ধারণ করার বিকল্পগুলি: ভেরিটাস ঋণগ্রহীতাকে নিম্নলিখিত বিকল্পগুলির সাথে সুদের হার পুনঃ-নির্ধারণের সুবিধা প্রদান করবে:

a) ই এম আই বর্ধন/হ্রাসকরণ
b) ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি বা সংকোচন
c) উপরোক্ত (উভয়) বিকল্পের একত্রিকরণ
d) "অংশ হিসেবে" বকেয়া ঋণের অগ্রিম পরিশোধ
e) সম্পূর্ণ অগ্রিম পরিশোধ
f) ফ্লোটিং রেট থেকে ফিক্সড রেটে অদল-বদল করা

- ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি RBI দ্বারা বাধ্যতামূলক পুনর্গঠন নিয়মের দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হবে। VPLR-এ পরিবর্তনের কারণে ROI-তে পরিবর্তনের ক্ষেত্রে, করণীয় কাজ সহজ করে তোলার জন্য, ই এম আই স্থির থাকবে শুধুমাত্র ঋণের মেয়াদ বাড়ানো হবে বা সুদের হারের পরিবর্তনের ভিত্তিতে চুক্তি করা হবে। তবে, গ্রাহকরা শাখায় বা টোল-ফ্রি নম্বরে যোগাযোগ করে বা উপলব্ধ অনলাইন মাধ্যমের মাধ্যমে এই বিকল্পগুলির যেকোনও সুবিধা পেতে পারেন।
- ভেরিটাস শাস্তিমূলক সুদ ধার্য করবে না,
- ভেরিটাস ঋণাত্মক পরিশোধের জন্য বিকল্প বেছে নেবে না, অর্থাৎ এক মাসের জন্য সম্পূর্ণ সুদের উপাদান ইএমআই-এর অংশ হতে হবে, এবং পরের মাসে যোগ করা যাবে না এবং মূলে যোগ করা হবে।
- ভেরিটাস তার মোট মূল এবং আজ পর্যন্ত পুনরুদ্ধার করা সুদ, EMI পরিমাণ, অবশিষ্ট EMI, সুদের বার্ষিক হার/ বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর) পুরো ঋণ সময়কালের জন্য ত্রৈমাসিক বিবৃতি জারি করবে। যদি গ্রাহকের কাছে এই ধরনের তথ্য উপলব্ধ থাকে তবে প্রকৃত চিঠি প্রেরণ করার প্রয়োজন নেই।
- ব্যতিক্রম: ব্যবসায়িক ঋণ অথবা বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যে ঋণ এই নীতির আওতায় আসবে না, অর্থাৎ, LAP বা কার্যকরী মূলধন ঋণ হিসাবে ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে এসএমইকে দেওয়া ঋণ।

B. একটি কার্যকর অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার প্রতি পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদরা সংস্থার মধ্যে একটি উপযুক্ত অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থাও স্থাপন করবে। এই ধরনের একটি ব্যবস্থা নিশ্চিত করবে যে এর কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত মতানক্য অন্ততঃ পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হবে।

V. ফোর্স ম্যাজিউর

ভেরিটাসের দ্বারা বর্ণিত এবং দেওয়া বিভিন্ন প্রতিশ্রুতি স্বাভাবিক কর্ম পরিবেশের অধীনে প্রযোজ্য। ফোর্স ম্যাজিউরের (যেমন ঈশ্বরের কর্ম, বন্যা, ভূমিকম্প, মহামারী এবং অতিমারী ইত্যাদি) ক্ষেত্রে, ভেরিটাস গ্রাহকদের এবং অন্যান্য স্টেকহোল্ডারদের সম্পূর্ণ সন্তুষ্টির জন্য FPC-এর অধীনে প্রতিশ্রুতিগুলি পূরণ করতে সক্ষম হবে না।

VI. অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধতি

বর্তমান প্রতিযোগিতামূলক পরিস্থিতিতে, উৎকৃষ্ট গ্রাহক পরিষেবা দীর্ঘস্থায়ী ব্যবসা বৃদ্ধির জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ হাতিয়ার। গ্রাহকের অভিযোগ যেকোনো কর্পোরেট সত্তার ব্যবসায়িক জীবনের অংশ।

ভেরিটাসে, গ্রাহক পরিষেবা এবং সন্তুষ্টির প্রতি আমাদের প্রধান লক্ষ্য রয়েছে। আমরা বিশ্বাস করি যে দ্রুত এবং দক্ষ পরিষেবা প্রদান করা শুধুমাত্র নতুন গ্রাহকদের আকৃষ্ট করার জন্যই নয়, বিদ্যমান গ্রাহকদের ধরে রাখার জন্যও অপরিহার্য। ভেরিটাস আমাদের গ্রাহকদের উন্নত অভিজ্ঞতা প্রদানের লক্ষ্যে একটি ভাল গ্রাহক অভিজ্ঞতা এবং একটি দক্ষ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রদানের দিকে লক্ষ্যে করে অনেক উদ্যোগ নিয়ে এসেছে।

ভেরিটাসের রিড্রেসাল মেকানিজমকে আরও অর্থবহ এবং কার্যকর করার জন্য একটি কাঠামোগত ব্যবস্থা তৈরি করা হয়েছে। এই ব্যবস্থা নিশ্চিত করবে যে যে প্রতিকার চাওয়া হয়েছে তা ন্যায়সংগত এবং ন্যায্য এবং এটি প্রদত্ত নিয়ম ও প্রবিধানের কাঠামোর মধ্যে রয়েছে।

VII. গ্রাহকের অভিযোগ ব্যবস্থাপনার জন্য অভিযোগ প্রতিকারের কাঠামো

স্তর 1

অনুগ্রহ করে কোনো ফীডব্যাক/অভিযোগ দায়ের করার জন্যে আপনি আপনার শাখা পরিচালক/ ব্রাঞ্চ অপারেশন ম্যানেজারকে যোগাযোগ করুন। সমস্যা সমাধানের জন্যে আমাদের অধিকারীরা আপনাকে সাহায্য করবে।

আপনি ওয়েবসাইট "আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন" লিঙ্কের মাধ্যমে অনলাইনে আপনার প্রতিক্রিয়া/অভিযোগ নিবন্ধন করতে পারেন।

(অথবা)

যোগাযোগ করুন আমাদের টোল-ফ্রি নম্বরে 1800 202 9155 (সকাল 9:30 থেকে বিকেল 5:15 পর্যন্ত) (সোমবার থেকে শুক্রবার, সরকারি ছুটির দিন বাদে) অথবা আমাদের ইমেল ঠিকানা customercare@veritasfin.in এ লিখে।

স্তর 2

আপনি যদি 7 কার্যদিবসের মধ্যে স্তর 1 এ সন্তোষজনক উত্তর না পান, অনুগ্রহ করে আমাদের নোডাল অফিসারকে **nodalofficer@veritasfin.in-** এ একটি ইমেইল পাঠান।

নাম: মিসেস কাঞ্চনা শ্রীকান্ত

ঠিকানা:

ভেরিটাস ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে ভেরিটাস ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড নামে পরিচিত),

এস কে সি এল সেন্ট্রাল স্কোয়ার 1,

সাউথ এবং নর্থ উইং, 7ম তলা, ইউনিট # সি28 - সি35, সিপেট রোড,

তিরু ভি কা ইণ্ডাস্ট্রিয়াল এস্টেট, গুইণ্ডি, চেন্নাই -600 032

ফোন নম্বর: 044 46150030 (সকাল 9:30 থেকে বিকেল 5:15 পর্যন্ত) (সোমবার থেকে শুক্রবার, সরকারি ছুটির দিন বাদে)

যেহেতু এটি হচ্ছে নোডাল অফিসারের কাছে শীঘ্রে যোগাযোগ করার উপায়, সেজন্যে প্রথমে ফোন করে সমস্যা সমাধান করা সম্ভব নয়।

স্তর 3

আপনি যদি 7 কার্যদিবসের মধ্যে স্তর 2 এ সন্তোষজনক উত্তর না পান, অনুগ্রহ করে আমাদের মুখ্য নোডাল অফিসারকে **principalnodalofficer@veritasfin.in-** এ একটি ইমেইল পাঠান।

নাম: মি: জে প্রকাশ রায়েন

ঠিকানা:

ভেরিটাস ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে ভেরিটাস ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড নামে পরিচিত),

এস কে সি এল সেন্ট্রাল স্কোয়ার 1, সাউথ এবং নর্থ উইং, 7ম তলা,

ইউনিট # সি28 - সি35, সিপেট রোড,

তিরু ভি কা ইণ্ডাস্ট্রিয়াল এস্টেট, গুইণ্ডি, চেন্নাই-600 032

ফোন নম্বর: 044 40052721 (সকাল 9:30 থেকে বিকেল 5:15 পর্যন্ত) (সোমবার থেকে শুক্রবার, সরকারি ছুটির দিন বাদে)

যেহেতু এটি হচ্ছে প্রধান নোডাল অফিসারের কাছে শীঘ্রে যোগাযোগ করার উপায়, সেজন্যে প্রথমে ফোন করে সমস্যা সমাধান করা সম্ভব নয়।

স্তর 4

যদি আপনার অভিযোগ এখনও অমীমাংসিত থাকে অথবা অভিযোগ দাখিলের এক মাসের মধ্যে ভেরিটাস থেকে সন্তোষজনক সাড়া না পান, তবে আপনি ওমবাডসম্যানকে নিম্নলিখিত মাধ্যমে অভিযোগ জানাতে পারেন:

- আরবিআই সিএমএস পোর্টালে অভিযোগ জানান - https://cms.rbi.org.in
- যোগাযোগের জন্য নিম্নলিখিত ই-মেল আইডিতে লিখুন: crpc@rbi.org.in
- আপনার অভিযোগ ফর্ম পাঠাতে পারেন নিম্নলিখিত ঠিকানায়:

ওম্বাডসম্যানকে যোগাযোগ করুন:

ঠিকানা:
ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, সেন্ট্রাল ভিস্তা, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় – 160017

যোগাযোগ কেন্দ্রের টোল-ফ্রি নম্বরে যোগাযোগ করুন – 14448 (সকাল 9:30 টা থেকে বিকেল 5:15 টা পর্যন্ত) – যা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক হিন্দি, ইংরেজি এবং আটটি আঞ্চলিক ভাষায় চালু করা হয়েছে।

বাধ্যতামূলক প্রদর্শনের প্রয়োজনীয়তা

আমাদের সমস্ত আঞ্চলিক অফিস এবং শাখায় ভেরিটাসের নিম্নলিখিতগুলি রয়েছে:

- ন্যায্য আচরণ বিধি
- অভিযোগ ও পরামর্শ গ্রহণের জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা।
- ওম্বাডসম্যানকে অভিযোগ দায়ের পোর্টালের বিবরণ সহ নোডাল অফিসারদের নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগের নম্বরের ডিস্প্লে। অভিযোগ নিষ্পত্তি ইউনিটের প্রক্রিয়া গ্রাহকদের সন্তুষ্টির জন্য সমস্ত অভিযোগ সমাপ্তি নিশ্চিত করবে।
- রিজার্ভ ব্যাঙ্কের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি - ইন্টিগ্রেটেড অম্বডসম্যান স্কিম, 2021, ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায় সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হয়।

- রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওমবুডসম্যান স্কিম, 2021-এর একটি প্রতিলিপি অনুরোধের ভিত্তিতে গ্রাহককে প্রদান করতে হবে।

তারা নিশ্চিত করবে যে যদি তার স্তরে সমাধান করা সম্ভব হচ্ছে না তাহলে অভিযোগটি যথাযথ স্তরে বাড়ানো হয়েছে। যদিও চূড়ান্ত প্রচেষ্টা হল এটিকে নিশ্চিত করা যে আমরা যেন এমন একটি পরিস্থিতিতে পৌঁছেতে পারি যেখানে আমাদের গ্রাহকদের একটি কার্যকর প্রতিকার পাওয়ার জন্য সিনিয়র ম্যানেজমেন্টের কাছে অভিযোগ করতে হবে না, সেজন্যে আমরা এই অভিযোগগুলি পরিচালনা করার জন্য একটি শক্তিশালী ব্যবস্থা রেখেছি, এটিকে বোঝার দৃষ্টিকোণ থেকে তাদের পর্যালোচনা করেছি এবং অভিযোগের কারণ এবং এগুলি যাতে বৃদ্ধি এবং এর পুনরাবৃত্তি হয় না তার প্রতিরোধের ব্যবস্থা গ্রহণ করেছি।

সময় সীমা

অভিযোগ পঞ্জীয়ন করতে, গ্রাহকরা উপরে উল্লিখিত চ্যানেলগুলির যেকোনো একটি ব্যবহার করতে পারেন (গ্রাহকের অভিযোগগুলি পরিচালনা করতে অনুচ্ছেদ V এবং VI পড়ুন)। লিখিতভাবে অভিযোগ পাওয়া গেলে, বেরিটাস অনুচ্ছেদ VI-এ উল্লিখিত একটি স্বীকৃতি/প্রতিক্রিয়া পাঠানোর চেষ্টা করবে। একবার বিষয়টি পরীক্ষা করা হলে, ভেরিটাস হয় গ্রাহকের কাছে একটি চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাতে বা অভিযোগ পাওয়ার পর এক মাসের মধ্যে আরও সময় চাওয়ার একটি বার্তা পাঠানোর চেষ্টা করবে।

আমাদের প্রাপ্ত অভিযোগগুলি সঠিক দৃষ্টিকোণে দেখা হবে এবং সম্ভাব্য সমস্ত দিক থেকে বিশ্লেষণ করা হবে।

যেকোন বিষয়ে ভেরিটাসের মতামত গ্রাহকদেরকে জানানো হবে। যে অভিযোগগুলি জড়িত সমস্যাগুলির পরীক্ষা করার জন্য কিছু সময় প্রয়োজন হয় সেগুলি অবিলম্বে স্বীকার করা হবে।

উপরোক্ত নীতি পর্যায়ক্রমে পর্যালোচনা/সংশোধিত করা হবে এবং যখন কোন নতুন নীতি গ্রাহকের অভিযোগ/অভিযোগ পরিচালনার ক্ষেত্রে ভেরিটাস দ্বারা সংযোজিত হবে যার মধ্যে নতুন অভিযোগ চ্যানেলের প্রবর্তন, যদি থাকে, অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যান (IO)

15 নভেম্বর, 2021 তারিখে নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির দ্বারা অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যান (IO) নিয়োগের উপর RBI সার্কুলার অনুসারে ভেরিটাস অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যান (IO) নিয়োগ করবে। অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যান (IO) একজন ইন-হাউস স্বাধীন ব্যক্তি হবেন যা কোম্পানীর দ্বারা প্রত্যাখ্যান করা সমস্ত গ্রাহকের অভিযোগের সাথে, অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যানের পূর্বরূপের বাইরে স্পষ্টভাবে ব্যতীত, ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যানের ভূমিকা এবং দায়িত্বগুলি নীচে উল্লেখ করা হয়েছে:

1) অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যান শুধুমাত্র ওই অভিযোগগুলির সাথে মোকাবিলা করবে যা ইতিমধ্যে কোম্পানি দ্বারা পরীক্ষা করা হয়েছে কিন্তু আংশিক বা সম্পূর্ণ প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে।
2) অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যান গ্রাহক বা জনসাধারণের সদস্যদের কাছ থেকে সরাসরি প্রাপ্ত অভিযোগগুলি পরিচালনা করবে না।
3) নিম্নলিখিত ধরনের অভিযোগ অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যানের দ্বারা পরিচালনা করা হবে না:

a) কোম্পানির পক্ষ থেকে পরিষেবার ঘাটতির কারণে প্রতারণা, অপব্যবহার ইত্যাদি সংক্রান্ত অভিযোগ, যদি থাকে।

b) (i) অভ্যন্তরীণ প্রশাসন, (ii) মানবসম্পদ, (iii) কর্মীদের বেতন এবং ভাতা সংক্রান্ত অভিযোগ/রেফারেন্স।

c) কোম্পানীর পরামর্শ এবং বাণিজ্যিক সিদ্ধান্তের ধরণের রেফারেন্সগুলি।

d) যে অভিযোগগুলি অন্য ফোরাম যেমন উপভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশন, আদালত ইত্যাদির দ্বারা সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছে বা ইতিমধ্যেই বিচারাধীন।

4) অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যান কোম্পানীর কাছে উপলব্ধ রেকর্ডের উপর ভিত্তি করে অভিযোগগুলি পরীক্ষা করবে, যার মধ্যে অভিযোগকারীর দ্বারা দাখিল করা যেকোন নথি, এবং অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যানের নির্দিষ্ট প্রশ্নের জন্য কোম্পানী থেকে প্রাপ্ত মন্তব্য/স্পষ্টীকরণ। অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যান কোম্পানীর মাধ্যমে অভিযোগকারীর কাছ থেকে অতিরিক্ত তথ্য চাইতে পারে।

5) অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যান কোম্পানীর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/বিভাগের সাথে আলোচনা করতে পারে এবং অভিযোগ/সিদ্ধান্তের পরীক্ষা করার জন্য কোম্পানীর কাছে উপলব্ধ কোনো রেকর্ড/নথিপত্র চাইতে পারে। কোম্পানী অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যানের কাছে সমস্ত "সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা অভিযোগ" কে অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া অনুসরণ করবে। যদি অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যান অভিযোগ প্রত্যাখ্যান/আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করার কোম্পানীর সিদ্ধান্তকে সমর্থন করে, গ্রাহকদেরকে উত্তরে স্পষ্টভাবে বলা উচিত যে অভিযোগটি অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যানের দ্বারা পরীক্ষা করা হয়েছে এবং উল্লিখিত কারণে কোম্পানীর সিদ্ধান্ত বহাল রাখা হয়েছে। যদি অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যান কোম্পানীর অভিযোগ প্রত্যাখ্যান/ আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করার সিদ্ধান্তকে অগ্রাহ্য করে, অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যানের সিদ্ধান্ত কোম্পানীর জন্য বাধ্যতামূলক হবে, ওই ক্ষেত্রে ব্যতীত যেখানে অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যানের সিদ্ধান্তের সাথে দ্বিমতের ক্ষেত্রে কোম্পানী MD এবং CEO-এর কাছ থেকে অনুমোদন পেয়েছে। এই ধরনের মামলায়, অভিযোগকারীর উত্তরে স্পষ্টভাবে বলা হবে যে অভিযোগটি IO দ্বারা পরীক্ষা করা হয়েছিল এবং কোম্পানীর সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীর পক্ষে অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যানের দ্বারা বাতিল করা হয়েছিল; তবে, কোম্পানী, MD এবং CEO-এর অনুমোদন নিয়ে, IO-এর সিদ্ধান্তের সাথে দ্বিমত পোষণ করেছে। অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যানের দ্বারা পরীক্ষার পরেও সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা অভিযোগের মামলায়, কোম্পানী অবশ্যই অভিযোগকারীকে উত্তরের অংশ হিসাবে পরামর্শ দেবে যে সে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ প্রতিকারের জন্য RBI ওম্বাডসম্যানের কাছে যেতে পারে (যদি অভিযোগটি RBI ওম্বাডসম্যানের অধীনের প্রক্রিয়া) । কোম্পানীর দ্বারা অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীকে অবহিত করা হবে। কোম্পানী তার গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, যে সকল শাখায়/স্থানে ব্যবসা লেনদেন করা হয় সেখানে উপরোক্ত তথ্যগুলি বিশিষ্টভাবে প্রদর্শন করবে।

VIII. ধার্য্য করা অত্যধিক সুদের প্রবিধান

কোম্পানী সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণে উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করেছে। কোম্পানী ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য ধার্য্য করা সুদের হার নির্ধারণের জন্য তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম বিবেচনা করে একটি সুদের হারের মডেল গ্রহণ করেছে।

ধার্য করা সুদের হার অনেকটাই নির্ভর করে ঋণগ্রহীতার ঝুঁকির গ্রেডেশনের উপর, যেমন আর্থিক শক্তি, ব্যবসা, ব্যবসাকে প্রভাবিত করে নিয়ন্ত্রক পরিবেশ, প্রতিযোগিতা, ঋণগ্রহীতার অতীত ইতিহাস ইত্যাদি।

সুদের হার বার্ষিক করা হবে যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে ধার্য্য করা হবে।

নায্য আচরণ বিধি পর্যালোচনা করা হয়েছে এবং পরিচালনা পর্ষদ গৃহীত হয়েছে এবং অবিলম্বে কার্যকর হবে।

IX. উপভোক্তা শিক্ষা

ভেরিটাস তার ওয়েবসাইটে উপভোক্তা শিক্ষার উপর লিপিবন্ধ কথা স্থাপন করবে, উদাহরণ সহ ব্যাখ্যা করবে, ঋণগ্রহীতাদের মধ্যে সচেতনতা বাড়ানোর লক্ষ্যে দিনশেষের প্রক্রিয়ার সুনির্দিষ্ট রেফারেন্স সহ ওভারডিউ তারিখের ধারণা, SMA এবং NPA শ্রেণীবিভাগ এবং আপগ্রেডেশনের বিষয়ে জানাবে। কোম্পানী পোষ্টার এবং/অথবা অন্যান্য উপযুক্ত মিডিয়ার মাধ্যমে তার শাখাগুলিতে এই জাতীয় উপভোক্তা শিক্ষার লিখিত কথা প্রদর্শন করবে। এছাড়াও, কোম্পানী নিশ্চিত করবে যে তার ফ্রন্ট-লাইন অফিসাররা ঋণগ্রহীতাদের এই সমস্ত ধারণা, তাদের দ্বারা নেওয়া ঋণের ক্ষেত্রে, ঋণের অনুমোদন/বিতরন/নবায়ন করার সময় ইত্যাদি সম্পর্কে অবহিত করে।

X. ভেরিটাস দ্বারা অর্থায়নকৃত যানবাহন পুনরুদ্ধার:

কোম্পানী ঋণগ্রহীতার সাথে ঋণ চুক্তিতে একটি অন্তর্নির্মিত পুনঃ-দখল ধারা অন্তর্ভুক্ত করবে যা আইনত বলবৎযোগ্য হবে। স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে এগুলি সংক্রান্ত বিধানও অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

(a) অধিকৃত সামগ্রী নেওয়ারআগে নোটিশের সময়কাল;

(b) যে পরিস্থিতিতে নোটিশের মেয়াদ মওকুফ করা যেতে পারে;

(c) বন্ধকের দখল নেওয়ার পদ্ধতি;

(d) সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের আগে ঋণগ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের জন্য চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান;

(e) ঋণগ্রহীতাকে পুনঃ-অধিকার দেওয়ার পদ্ধতি এবং

(f) সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি। এই ধরনের শর্তাবলীর একটি প্রতিলিপি ঋণগ্রহীতাদের জন্য উপলব্ধ করা হবে।

XI. নায্য আচরণ বিধির (FPC) পর্যালোচনা

যদি না নিয়ন্ত্রক পরিবর্তনের জন্য নীতির শীঘ্রই পর্যালোচনার প্রয়োজন হয় FPC এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার সমস্ত দিকগুলির সাথে সম্মতি বোর্ডের দ্বারা বার্ষিক পর্যালোচনা করা হবে।