

স্বচ্ছ আচরণবিধি (FAIR PRACTICE CODE)

A) মুখবন্ধ/প্রস্তাবনা

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশ অনুযায়ী তথা সারকুলার ডি. এল. বি. এস, সিসি, পিডি নং ২৬৬/০৩, ১০.০১.২০১১-১২ (Circular DNBS, CC. PD No 266/03.10.01/2011-12 titled guidelines on Fair Practice of NBFC) শীর্ষক এন. বি. এফ. সির জন্য স্বচ্ছ অনুশীলনের নিয়মাবলীর ভিত্তিতে মণপুরম ফাইন্যান্স লিমিটেড কোম্পানী তার কর্মপদ্ধতির স্বচ্ছ আচরণবিধি অনুশীলনের নিয়মাবলী গঠন করিয়াছে যা কিনা কোম্পানীর ওয়েবসাইটের পুরানো নিয়মাবলীর পরিবর্তে প্রদর্শিত হইতেছে। কোম্পানীর এই স্বচ্ছ কর্মপদ্ধতির অনুশীলনের নিয়মাবলী ভারতে অবস্থিত সমস্ত শাখা বিভিন্ন আঞ্চলিক কার্যালয় এমনকি প্রধান কার্যালয় ভালাপাড, ত্রিশুর, কেরালার ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হইবে। এই নিয়মাবলী (FPC) কোম্পানীর সমস্ত কর্মচারী এবং আধিকারিকদের অবশ্যই পালন করিতে হইবে।

B) উদ্দেশ্য

কর্মপদ্ধতির স্বচ্ছ আচরণবিধি অনুশীলনের নিয়মাবলীর উদ্দেশ্য নিম্নে বর্ণিত হইল।

- গ্রাহকদের সহিত স্বচ্ছ সর্বোত্তম কর্মপদ্ধতি অনুশীলন করিতে হইবে।
- দৃষ্টান্তমূলক কার্যের মাপকাঠি (Bench Mark) নির্ধারণ করিতে হইবে এবং গ্রাহকদের জন্য উন্নতমানের সন্তোষজনক পরিষেবা নিশ্চিত করিতে সর্বদা প্রচেষ্টা থাকিতে হইবে।
- ব্যবসা করিবার জন্য স্বচ্ছ, সূষ্ঠ, নৈতিক এবং যুক্তিসিদ্ধ আইন অনুসরণ করুন।
- সমস্ত গ্রাহক/ভাবী গ্রাহকদের ঋণগ্রহীতাদের প্রয়োজনীয় সংবাদ ও তথ্য প্রদান করুন এবং পারস্পরিক সুবিধার জন্য দীর্ঘ মেয়াদী সম্পর্ক তৈরী করুন।
- সব সময় তৃপ্ত/সন্তুষ্ট গ্রাহকদের ঋণগ্রহীতাদের সংখ্যা বাড়ানোর জন্য ব্যবস্থা করিতে হইবে এবং অন্যদিকে চতুরভাবে সন্দেহজনক (অসাধু এবং অপরাধী) গ্রাহকদের দূরে রাখতে/এড়িয়ে চলিতে হইবে।

C) ঘোষণা ও অঙ্গীকার

- কোম্পানী জানাইতেছে যে, নিয়ন্ত্রকদের (ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI) সেবী (SEBI) আই আর ডি এ (IRDA) এবং অন্যান্য উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ যেমন সরকারী, স্থানীয় কর্তৃপক্ষ ইত্যাদি দ্বারা গৃহীত সমস্ত রকম প্রযোজ্য বিধিনিয়ম, আইন ও নির্দেশাবলী মানিয়া চলিতে বাধ্য থাকিবে।
- কোম্পানি অঙ্গীকার করিতেছে যে দক্ষ, পেশাদার ও অমায়িক / বিনীত পরিষেবার মাধ্যমে সমস্ত শাখার ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকদের সম্পূর্ণরূপে সন্তুষ্ট করা হইবে।
- কোম্পানী ধারাবাহিকভাবে সচেষ্ট থাকিবে আভ্যন্তরীণ মাপকাঠির ভিত্তিতে ও গ্রাহক ও ঋণগ্রহীতাদের উন্নত পরিষেবা দেওয়ার জন্য এবং এই ধরনের শিল্পে কোম্পানীর মান এগিয়ে থাকবে।
- কোম্পানী জানাইতেছে যে ধর্ম, জাতি, লিঙ্গ বা ভাষার জন্য গ্রাহক/গ্রহীতাদের আলাদাভাবে দেখা (পক্ষপাতমূলক আচরন করা) দেখা হইবে না।
- কোম্পানী তাহার বিভিন্ন প্রকল্প (Products) ও পরিষেবা সম্পর্কে স্পষ্ট এবং সম্পূর্ণ তথ্য তাদের গ্রাহকদের/প্রত্যাশিত (ভাবী) গ্রাহক/গ্রহীতাদের প্রদান করিবে এবং কোনরকম ভুল বা সম্ভাব্য ভুল পথে/বিপথে চালিত করিবে না অথবা প্রচার করিবে না।
- কোম্পানী তার কোন পণ্যে/প্রকল্পে কোন লুকানো খরচ বা স্বচ্ছতার অভাব আছে এমন কোন প্রকল্প প্রবর্তক/আরম্ভ করা হইতে বিরত থাকিবে।
- কোম্পানী গ্রাহকদের সঙ্গে স্থানীয় বাষায় যোগাযোগ করিবে এবং গ্রাহক/গ্রহীতা অনুরোধ করিলে ইংরেজীতে করা হইবে।
- কোম্পানী, ঋণগ্রহীতার বন্ধকী সোনা নিরাপদ হেফাজতে রাখিবার যথাসম্ভব সমস্ত রকম নিরাপত্তার প্রতিশ্রুতি প্রদান করিতেছে এবং ঘটনাক্রমে কোম্পানীর হেফাজত হইতে আকস্মিক ভাবে অসাধনাতার বশতঃ বা প্রতারনামূলক ক্ষতির জন্য ঋণগ্রহীতাদের যুক্তিসঙ্গত ক্ষতিপূরণ দেওয়া হইবে।
- গ্রাহক/গ্রহীতাদের কোন অনিচ্ছাকৃত বা করণীক ভুলের জন্য লেনদেন সংক্রান্ত কোম্পানী কোন রকম সুবিধা লইবে না।
- কোম্পানী গ্রাহকদের জন্য খুব শীঘ্রই অভিযোগ সমাধান এবং সক্রিয় সত্ত্বর অভিযোগ প্রতিবিধান পদ্ধতির জন্য অঙ্গীকারবদ্ধ, যেখানে গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের মতামত পাঠানোর ব্যবস্থা থাকিবে।
- কোম্পানী তাহার ওয়েবসাইট-এ কর্মপদ্ধতির পরিচ্ছন্ন আচরণবিধি/নিয়মাবলী (FPC) প্রদর্শিত করিবে এবং গ্রাহক / গ্রহীতার যদি অনুরোধ করেন তাহা হইলে ইহার (FPC) একটি প্রতিলিপি পাইবেন।

D) স্বচ্ছ / পরিচ্ছন্ন আচরণবিধি নিয়মাবলী

I) ঋণ, শর্তাবলী, সুদের হার ও শুষ্ক

- নিকটবর্তী শাখা হইতে ভাবী/প্রত্যাশিত গ্রাহক ঋণ গ্রহীতাদের জন্য কোম্পানী স্থানীয় ভাষায় বিনামূল্যে ঋণ আবেদনপত্র সরবরাহ করিবে। এমনকি কোন কোন নথিপত্র (সংশ্লিষ্ট অনুচ্ছেদ) জমা দিতে হইবে তাহার উল্লেখ করা আছে এবং আবেদন পত্র জমা দেওয়ার প্রাপ্তি স্বীকার করা হইবে। নীতিগতভাবে এবং গ্রাহক পরিষেবার নিয়মাবলী অনুযায়ী ঋণ আবেদন পত্র পাওয়া মাত্র ঋণ মঞ্জুর বা নাকচ করা হয়। সোনার অহংকার জামানতিকরন (acceptance of security) এবং ঋণ প্রদান প্রায় একই সঙ্গে হবে।
- কোম্পানী ঋণ সংক্রান্ত প্রকল্প অনুযায়ী সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য যেমন ঋণের পরিমাণ, সুদের হার, শুষ্ক, শাস্তিমূলক/পরিশোধ সময়াবতীত সুদ, সুদ গণনা পদ্ধতি সুদ ছাড় ইত্যাদি ঋণ মঞ্জুরের পূর্বে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হইবে যাহাতে ঋণগ্রহীতা/ভাবী গ্রহীতা সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে পারেন ঋণমঞ্জুরের পূর্বে ঋণগ্রহীতা/ভাবী গ্রহীতার অনুরোধ করিলে ঋণের শর্তাবলী প্রদান করা হইবে।
- কোম্পানী ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় বাষা বা অন্য যে কোন ভাষায় প্রয়োজন, ঋণ অনুমোদন পত্র (Pawn Ticket) তৎসহ শর্তাবলী সেই ভাষাতেই প্রদান করা নিশ্চিত করিবে। ঋণ মঞ্জুর পত্রে (Pawn Ticket) ঋণের পরিমাণ, অ্যাকাউন্ট নং এবং সুদের হার, শুষ্ক ঋণ প্রক্রিয়াকরণ খরচ ইত্যাদি দেওয়া থাকিবে। এই ঋণ মঞ্জুরী পত্রে কোম্পানীর অনুমোদিত আধিকারীকের স্বাক্ষর থাকিবে এবং ইহা ঋণগ্রহীতার নিকট সোনার জামানত রসিদ (Security Gold receipt) হিসাবে পরিগণিত হইবে।
- কোম্পানী সাধারণত স্বাভাবিক অবস্থায় ঋণের শর্তাবলীর কোন পরিবর্তন করে না, এমনকী সুদের হারও, যাহাতে ঋণগ্রহীতা আর্থিকভাবে বা অন্যথায় ক্ষতিগ্রস্ত না হয়। অস্বাভাবিক পরিস্থিতিতে কোম্পানী যখন কোন পরিবর্তন অনিবার্য মনে করে তখন নতুন অবস্থার কথা মাথায় রেখে ঋণগ্রহীতাকে যথেষ্ট এবং সঠিক নোটিশ পাঠানো হয় উপরোক্ত পরিবর্তন/পরিবর্ধন সম্পর্কে।

II) বিপনন ও প্রবর্তন/প্রচলন

- কোম্পানী ইচ্ছাকৃতভাবে কোন প্রকল্প (Product) প্রবর্তন করিবে না যাহার খারাপ স্বার্থপর উদ্দেশ্য আছে বা ঋণগ্রহীতার কাছে অপ্রয়োজনীয় অথবা তাহারা ইহা প্রত্যাশা করে না। কোম্পানী নিশ্চিত করিবে, যে সমস্ত কর্মচারী/আধিকারিক এই বিপণনের কার্যে নিযুক্ত তাহাদের কোন সঠিক প্রশিক্ষণ এবং নির্দেশ দেওয়া হয় যাহাতে তাহারা ভুল বা মিথ্যা বর্ণনা দিয়ে পণ্য/প্রকল্প গ্রাহক/ভাবী গ্রাহকদের নিকট বিক্রয় করিতে না পারে।
- কোম্পানী অধিক লাভের জন্য ঋণের উপর অতিরিক্ত সুদ নেওয়া বা প্রতিকূল বাজারের জন্য অযৌক্তিক সুবিধা নেওয়াকে প্রশ্রয় দেবে না। সুদের হার নির্ভর করে তহবিল খরচ, ঝুঁকি কিস্তি, ঋণপ্রকল্প, গ্রাম প্রতি ঋণ, লভ্যাংশ ইত্যাদি এবং ইহা কোম্পানীর সুদের হারের নীতি ও সময় সময় নিয়ন্ত্রিত কর্তৃপক্ষের নির্দেশ অনুসারে হয়ে থাকে। মোটামুটি ভাবে এই পরিবর্তনও কোম্পানীর দৃষ্টান্তমূলক মাপকাঠি (Bench Mark) এবং একই ধরনের শিল্পের সুদের হারের সঙ্গে সঙ্গতি রেখে হয়ে থাকে।
- ঋণ প্রকল্পগুলি সম্পর্কে সম্পূর্ণ এবং বর্তমান তথ্য, সুদের হার, গ্রাম প্রতিঋণ, শুষ্ক ইত্যাদি কোম্পানীর নিজস্ব ওয়েবসাইটে এবং ইহার শাখাগুলিতে প্রদর্শিত হইবে। পরিচালক মণ্ডলীর সিদ্ধান্ত অনুসারে মাঝে মাঝে সম্পূর্ণ বা নির্দিষ্ট কোন তথ্য/খবর বিভিন্ন মিডিয়া চ্যানেল, পোস্টার, পুস্তিকা/পাম্পলেট, নোটিশ প্রদর্শন ইত্যাদি হইতে পাওয়া যাইবে।

III) ঋণ পরিশোধ, জামানতের সুব্যবস্থা, জামানত ফেরত

- কোন অপ্রত্যাশিত বা অস্বাভাবিক পরিস্থিতি ছাড়া সাধারণত কোম্পানী তার স্বচ্ছ ব্যবসার জন্য কোন ঋণ প্রাথমিকভাবে স্বীকৃত (agreed) সময়ের পূর্বে পরিশোধ করিতে বলে না। যেখানে কোম্পানীর স্বার্থ ভীষণভাবে বিপন্ন যেমন জামানতের (বন্ধকী সোনা) মূল্য খুবই কমে যাওয়া বা বন্ধকী সোনার মান গ্রহণযোগ্য নয় অথবা কোন নিয়ন্ত্রক/সরকার কর্তৃক নির্দেশ ইত্যাদি। এই সমস্ত ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাকে নির্দিষ্ট যখন পরিশোধের সময়সীমা শেষ হওয়া পূর্বে যথাযথ এবং যুক্তিসঙ্গত ঋণ পরিশোধের নোটিশ দেওয়া হইবে।
- কোম্পানী নমনীয় বা বিশ্বাসজনকভাবে তাগাদার সমস্ত রকম সম্ভাব্য ব্যবস্থা করিবে যাহাতে ঋণগ্রহীতা জামানতের নিষ্পত্তি ছাড়াই ঋণ পরিশোধ করিতে পারে। কোম্পানী ঋণ পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোনরূপ বা কড়া ব্যবস্থা নিতে আগ্রহী নয় বা শাখাগুলিকে উৎসাহিত করে না।
- কোম্পানী ঋণ পরিশোধের অব্যবহিত পরেই ঋণগ্রহীতাকে তাহার বন্ধকী সোনা ঋণ অনুমোদন পত্রের শর্ত/বয়ান অনুযায়ী ফেরত দেবে। কোন কারনে যদি কর্মচারীরা ঋণ গ্রহীতার বন্ধকী সোনা সঠিক ভাবে ব্যবহার না করার জন্য যে ক্ষতি হইবে তাহা কোম্পানী, ক্ষেত্র বিশেষে, নিজস্ব খরচে মেরামত করিয়া দেবে অন্যথায় যুক্তিসঙ্গত ক্ষতিপূরণ দেওয়ার ব্যবস্থা করিবে।
- কোম্পানী কেবলমাত্র বন্ধকী সোনার অথবা যে কোন সময় ঋণ নিষ্পত্তির পর উদ্ধৃত নগদ টাকার উপর বৈধ অধিকার প্রয়োগ করিবে। এই রকম পূর্বস্বত্ত্ব অধিকার বলবৎ হইবে শুধুমাত্র যদি ঋণ গ্রহীতার

কাছে কোম্পানীর অন্য কোন সরাসরি বা জামিনদার হিসাবে কোন টাকা পাওনা থাকে এবং কোম্পানীর এই অধিকারের সঠিক খবর/নোটিশ ঋণ গ্রহীতাকে প্রদান করিবে।

- যদিও ঋণ অনুমোদন চিঠিতে সমস্ত শর্তাবলী দেওয়া আছে, তা সত্ত্বেও কোম্পানী তার ভাল প্রচেষ্টার জন্য নির্ধারিত সময়ে সুদ আসল ইত্যাদি ফেরত পাইবার জন্য চিঠি বা দূত সেবা, টেলিফোন, এস. এম. এস, নির্দেশ অনুস্মারক ইত্যাদির মাধ্যমে পাঠানো হয়।
 - ঋণ গ্রহীতা তাহার ঋণ অ্যাকাউন্টের লেনদেনের বিবরণ (Statement) চাইলে ঋণ চলাকালীন যেকোন সময়ে বা ঋণ পরিশোধের অব্যবহিত পরেই কোম্পানী ঋণ গ্রহীতা বা তাহার কোন ক্ষমতাপ্রাপ্ত প্রতিনিধিকে সত্ত্বর প্রদান করিবে। কিন্তু ঋণ গ্রহীতা যদি ঋণ পরিশোধের ৩০ দিনের পর উক্ত স্টেটমেন্ট চান সে ক্ষেত্রে কোম্পানী মনে করিলে তার বিবেচনামত যুক্তিসঙ্গত প্রক্রিয়াকরণ খরচ/শুষ্ক ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করিতে হইবে।
 - ঋণ পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতাকে যথেষ্ট এবং সঠিক নোটিশ পাঠানোর পরে ও যদি ঋণ পরিশোধ না হয় তাহা হইলে শেষ অবলম্বন হিসাবে কোম্পানী বন্ধকী সোনা নিষ্পত্তি করিবে। এই নোটিশের কথা ঋণ অনুমোদন পত্রে বলা আছে এবং ইহা নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা এবং প্রযোজ্য আইনের সঙ্গে সঙ্গতি রেখে করা হইয়েছে। ঋণগ্রহীতা তাহার ঋণ অ্যাকাউন্ট (সুদ সহ অন্যান্য খরচ) বন্ধ করিবার জন্য কোম্পানীর প্রেরিত চিঠিপত্রের কোন ইতিবাচক সাড়া না দিলে, কোম্পানী প্রকাশ্য নিলামে জামানত (বন্ধকী) সোনার নিষ্পত্তি করণের ব্যবস্থা করিবে।
 - ঋণ আবেদনপত্র (DPN) এবং ঋণ অনুমোদন পত্রের (Pawn Ticket) প্রদত্ত অধিকার অনুযায়ী স্বাভাবিক সময় সীমার পূর্বে কোম্পানী বন্ধকী সোনা বিক্রয় করিয়া ঋণ পরিশোধ করিতে পারে কিন্তু তাহার পূর্বে ঋণগ্রহীতাকে যথাযথ এবং সঠিক নোটিশ প্রদান করা হইবে।
 - কোম্পানী সব সময় আশা করে এবং ঋণগ্রহীতাকে উৎসাহিত করে যাহাতে তাহারা সমস্ত ঋণ ও অন্যান্য শুষ্ক পরিশোধ করিয়া বন্ধকীকৃত সোনা ফেরত নিয়ে যান। কিন্তু কোন কোন ক্ষেত্রে ব্যতিক্রম দেখা যায় যে ঋণ গ্রহীতা ঋণ পরিশোধ করিবার পরও কোন কারণে তাহাদের সোনা ফেরত নিতে পারেন না। এর জন্য কোম্পানী কোনক্রমই দায়ী নয় বরং ঋণমুক্ত সোনার অলংকার কোম্পানী নিরাপদ হেফাজতে নিজস্ব দায়িত্বে রাখিবার জন্য ঋণগ্রহীতাকে যুক্তিসঙ্গত শুষ্ক দিতে হতে পারে যা কিনা ঐ শাখায় নোটিশ বোর্ডে অথবা কোম্পানীর ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হইবে।
 - ঋণের উল্লেখিত শর্তাবলীর কারণ ছাড়া কোম্পানী কোন সময় অকারণে ঋণগ্রহীতার কার্যে হস্তক্ষেপ করিবে না তবে যদি ঋণগ্রহীতা ঋণ নেওয়া লেনদেনের জন্য অসম্পূর্ণ এবং মিথ্যা বয়ান (Wrong Statement) দিয়ে থাকেন কোম্পানী তখন বাধ্য হইয়া হস্তক্ষেপ করিয়া থাকে।
- ### IV) গ্রাহক পরিশেবা এবং অভিযোগের প্রতিবিধান
- গ্রাহকদের ঋণ গ্রহীতাদের নিকট হইতে যাহাতে কোন অভিযোগ না আসে অথবা খুবই কম অভিযোগ আসে এই ব্যবস্থা কার্যে পরিণত করিতে কোম্পানী সমস্ত রকম পদক্ষেপ গ্রহণ করিবে।
 - কোম্পানী ঋণ গ্রহীতাকে তাহার যে কোন শাখা হইতে আংশিক বা সম্পূর্ণ ঋণ পরিশোধ করিতে সাহায্য করিবে। কিন্তু শর্ত একটাই যে, যে শাখা হইতে ঋণ দেওয়া হইয়াছে কেবলমাত্র সেখান হইতে সোনার অলংকার ফেরত দেওয়া হইবে।
 - কোম্পানী একটি কার্যকর অভিযোগ প্রতিবিধান প্রক্রিয়া তৈরী করিয়াছে যা কিনা কোম্পানীর ওয়েবসাইটে এবং তাহার সমস্ত শাখাগুলিতে প্রদর্শিত হইতেছে। এই পদ্ধতির বিবরণের মধ্যে কর্মকর্তার নাম ও তাহার পদমর্যাদা যেখানে অভিযোগ নথিভুক্ত করা যাইবে, কার্যালয়ের ঠিকানা টেলিফোন নং, ইমেল ঠিকানা, অভিযোগের প্রাপ্তি স্বীকার এবং প্রতিবিধানের সময়সীমা দেওয়া থাকিবে।
 - কোম্পানী তাহার কর্মচারীদের জন্য একটি কার্যকর প্রশিক্ষণ ব্যবস্থা নিশ্চিত করিবে যাহাতে কর্মচারীবৃদ্ধ গ্রাহকদের সঙ্গে কোন রকম অভদ্র, অযৌক্তিক বা অনৈতিক আচরণ না করেন এবং তাহাদের সঙ্গে বন্ধুত্বপূর্ণ ব্যবহার করেন।
 - কোম্পানী বিভিন্ন লেনদেন সম্পন্ন করিতে সময়সীমার নিয়মাবলী তৈরী করিবে এবং তাহা শাখাগুলিতে প্রদর্শিত হইবে।
 - কোম্পানী বিশেষত দরিদ্র এবং অবহেলিত অনুন্নত শ্রেণীর গ্রাহকদের অসুবিধা দূর করিবার জন্য বিশেষ ব্যবস্থা করিবে।
- ### V) বিবিধ
- কোম্পানী তাহার সমস্ত শাখাগুলিতে লেনদেনের/কার্যের সময়, ছুটির দিনের তালিকা টাঙানোর ব্যবস্থা করিবে এবং যদি কোন পরিবর্তন হয় তাহা প্রেস বিজ্ঞপ্তি দিয়ে বা শাখাগুলিতে প্রদর্শিত হইবে।
 - গ্রাহক/গ্রহীতাদের ব্যক্তিগত তথ্য কোন অনুমোদিত ব্যক্তি বা সংস্থাকে অথবা তৃতীয় পক্ষকে সরবরাহ করা হইবে না। তা সত্ত্বেও কোন আইনগত কারনে বা নিয়ন্ত্রক সংস্থার প্রয়োজনে গ্রাহক/গ্রহীতাদেরকে কোন নোটিশ ছাড়াই বাধ্য হইয়া তথ্য হস্তান্তর করিতে হইতে পারে।