

স্পটবয় ট্রাকম প্রাইভেট লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন বিধি

ভূমিকা

স্পটবয় ট্রাকম প্রাইভেট লিমিটেড হলো ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের সাথে নিবন্ধিত একটি আমানত গ্রহণ না করা নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা।

সংস্থাটি ২০০৬ সালের ২৮শে সেপ্টেম্বর তারিখের RBI সার্কুলার অনুসারে একটি ন্যায্য অনুশীলন বিধি গ্রহণ করেছিল এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ("RBI")-এর বিজ্ঞপ্তি 'রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশাবলী, ২০২৫ – সংশোধিত, এবং DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 রেফারেন্স নম্বরযুক্ত বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে এটি সংশোধন করা হয়েছিল। ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশ অনুসারে, পরিচালক পর্ষদ পর্যায়ক্রমে ন্যায্য অনুশীলন বিধিটি পর্যালোচনা করে এবং ন্যায্য অনুশীলন বিধি সম্পর্কিত প্রবিধান/বিধানে RBI দ্বারা করা সংশোধনীগুলি মেনে চলার জন্য নিয়মিতভাবে এটি সংশোধন করার চেষ্টা করে।

এই কোডের উদ্দেশ্যগুলি হলো:-

- যুক্তিসঙ্গত মান নির্ধারণের মাধ্যমে উত্তম, ন্যায্য এবং স্বচ্ছ ব্যবসায়িক অনুশীলন অনুসরণ করা;
- ন্যায্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে উচ্চতর পরিচালন মান অর্জনের জন্য বাজার শক্তিকে উৎসাহিত করা;
- গ্রাহকদের সাথে কোম্পানির লেনদেনে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা;
- অগ্রিম আদায় সংক্রান্ত বিষয়ে আইনি নিয়মাবলী মেনে চলা নিশ্চিত করা;
- গ্রাহকদের অভিযোগ প্রতিকারের জন্য ব্যবস্থা শক্তিশালী করা।

I. ঋণের জন্য আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ

- ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ ইংরেজি ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য কোনো ভাষায় করতে হবে।
- ঋণ আবেদনকারীর কেওয়াইসি (KYC) সম্পন্ন করতে হবে।
- ঋণ বিতরণ পত্রে ঋণগ্রহীতার দ্বারা জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথি অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

II. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

- কোম্পানি, ঋণগ্রহীতাকে ইংরেজি ভাষায় বা তার বোধগম্য কোনো ভাষায়, একটি কভার লেটার বা অন্য কোনো উপায়ে, বিতরণকৃত ঋণের পরিমাণ এবং বার্ষিক সুদের হার সহ শর্তাবলী লিখিতভাবে জানাবে এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলীর স্বীকৃতি নথিভুক্ত করে রাখবে।

- ঋণ দিলে বিলম্বে পরিশোধের জন্য আরোপিত দণ্ডমূলক সুদ উল্লেখ থাকবে।

III. শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

• কোম্পানি তার ঋণগ্রহীতাদেরকে শর্তাবলীতে যেকোনো পরিবর্তনের বিষয়ে নোটিশ দেবে - যার মধ্যে ঋণ বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিশোধ চার্জ, আগাম পরিশোধের চার্জ ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত থাকবে। কোম্পানি এটাও নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যৎ সময়ের জন্যই কার্যকর হবে। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত বিধান ঋণ দলিলে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

• দলিলের অধীনে অর্থ পরিশোধ বা কার্যসম্পাদন প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্তও ঋণ দলিলের সাথে সংঙ্গতিপূর্ণ হবে।

• ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনো দাবির জন্য কোনো বৈধ অধিকার বা লিয়েন থাকলে, সেই সাপেক্ষে সমস্ত বকেয়া পরিশোধ করা হলে বা ঋণের বকেয়া অর্থ আদায় করা হলে কোম্পানি সমস্ত জামানত মুক্ত করবে। যদি এই ধরনের সমন্বয়ের অধিকার প্রয়োগ করতে হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবিসমূহের সম্পূর্ণ বিবরণ এবং যে শর্তাবলীর অধীনে সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি জামানত ধরে রাখতে পারবে, সে সম্পর্কে একটি নোটিশ দেওয়া হবে।

IV. এনবিএফসি কর্তৃক ধার্যকৃত অতিরিক্ত সুদের নিয়ন্ত্রণ

• কোম্পানির পরিচালক পর্ষদ তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলো বিবেচনায় নিয়ে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে এবং ঋণ ও অগ্রিমের জন্য ধার্য করা সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার, ঝুঁকির বিভিন্ন স্তরের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য ভিন্ন ভিন্ন সুদের হার ধার্য করার যৌক্তিকতা অনুমোদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করতে হবে।

• সুদের হার বার্ষিক হারে হওয়া উচিত, যাতে ঋণগ্রহীতা তার অ্যাকাউন্টে ধার্য করা সঠিক হার সম্পর্কে অবগত থাকেন।

V. ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবরণী

কোম্পানি, RBI কর্তৃক নির্ধারিত প্রমিত বিন্যাস অনুযায়ী, সকল সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তি সম্পাদনের পূর্বে একটি সুবিবেচিত সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়তা করার জন্য মূল তথ্য বিবরণী প্রদান করবে।

VI. সাধারণ

• ঋণ দলিলের শর্তাবলীতে উল্লিখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত, কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কার্যকলাপে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না ঋণগ্রহীতা কর্তৃক পূর্বে অপ্রকাশিত কোনো নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে)।

• ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণ হিসাব স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, কোম্পানির সম্মতি বা অসম্মতি – অর্থাৎ, কোনো আপত্তি থাকলে – অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনসম্মত ও স্বচ্ছ চুক্তিভিত্তিক শর্তাবলী অনুসারে হবে।

• ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে, কোম্পানি সকল আইনানুগ উপায় অবলম্বন করবে এবং কোনো প্রকার হয়রানির আশ্রয় নেবে না - যেমন অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য বলপ্রয়োগ করা ইত্যাদি। কোম্পানি এও নিশ্চিত করবে যে, গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য কর্মীদের পর্যাপ্ত ও সঠিক প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।

• গ্রাহক সুরক্ষার একটি ব্যবস্থা হিসেবে এবং ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা বিভিন্ন ঋণ পরিশোধের ক্ষেত্রে একরূপতা আনার লক্ষ্যে, কোম্পানি ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের মঞ্জুর করা সকল ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি আরোপ করবে না।

VII. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

এই বিধিমালার (Code) বাস্তবায়ন নিশ্চিত করার দায়িত্ব সমগ্র প্রতিষ্ঠানের ওপর ন্যস্ত থাকবে। কোম্পানি সর্বতোভাবে প্রচেষ্টা চালাবে যাতে গ্রাহকদের সাথে তাদের লেনদেন বা আদান-প্রদান মসৃণ এবং স্বামেলামুক্ত হয়। গ্রাহকের পক্ষ থেকে কোম্পানির নজরে আনা যেকোনো অভিযোগ, তা প্রাপ্তির তারিখ থেকে ৩০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে।

কোম্পানির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত যেকোনো বিরোধ বা অভিযোগ তাদের নজরে আনার পর, অন্ততপক্ষে পরবর্তী উচ্চতর স্তরে সেগুলোর শুনানি ও নিষ্পত্তি করা হবে।

অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার (“GRO”) এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের (RBI) স্থানীয় কার্যালয়ের (যেখানে অভিযোগ নিয়ে যোগাযোগ করা যেতে পারে) যোগাযোগের বিস্তারিত তথ্য কোম্পানির নিবন্ধিত কার্যালয়ে প্রদর্শন করা হবে।

কোম্পানির কোম্পানি পরিচালককে কোম্পানির “অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা” হিসেবে মনোনীত করা হয়েছে; কোম্পানির বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগের সমাধানের জন্য সাধারণ জনগণ তাঁর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

VIII. বিধিমালার পর্যালোচনা

কোম্পানি প্রতিটি আর্থিক বছরে, নিজস্ব অভিজ্ঞতা, ব্যবসায়িক প্রয়োজন এবং এ সংক্রান্ত RBI-এর নির্দেশিকাগুলোর ওপর ভিত্তি করে কোম্পানির ‘ন্যায্য অনুশীলন বিধিমালা’ (Fair Practice Code) পর্যালোচনা করবে।