

---

# ন্যায় অনুশীলন কোড

কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট

UGRO ক্যাপিটাল লিমিটেড

## সূচীপত্র

1	পরিচিতি.....	3
2	নীতি এবং অনুশীলন.....	4
	2.1 লোনের অ্যাপ্লিকেশান ও প্রসেসিং.....	4
	2.2 লোন অ্যাপ্রাইজাল.....	4
	2.3 নিয়ম এবং শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ লোনের বিতরণ.....	5
3	জেনারেল.....	7
	3.1 গোপনীয়তা.....	7
	3.2 সুদের হার.....	7
	3.3 জরিমানা.....	7
	3.4 অন্যান্য সাধারণ বিষয়.....	8
4	অভিযোগ নিরসন.....	9
	কাস্টমার কেয়ার টিমের দায়িত্ব.....	11
5	কোডের পর্যালোচনা.....	12

---

# 1 পরিচিতি

জুলাই 01, 2015 - আরবিআই/2015-16/16 ডিএনবিআর (পিডি)  
সিসি.নং.054/03.10.119/2015-16 তারিখে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা ইস্যু করা মাস্টার সার্কুলার- ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড' এর সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ কোডটি (এখানে এরপরে 'দ্য কোড' হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) তৈরি করা হয়েছে.

কোডটি সাধারণ নীতি ও অনুশীলনগুলি এবং তারপরে UGRO ক্যাপিটাল লিমিটেড (এখানে পরে আমাদের কাস্টমারদের পরিষেবা দেওয়ার জন্য 'কোম্পানি' হিসাবে উল্লেখ করা হয়. এটি নিশ্চিত করার জন্য তৈরি করা হয়েছে -

- কাস্টমারদের সাথে ডিল করার জন্য ন্যায্য এবং স্বচ্ছ অনুশীলন.
- কাস্টমারদের সাথে ন্যায্য সম্পর্ক
- 
- কাস্টমারের সাথে যোগাযোগ বিষয়ক নিয়মাবলীর অনুপালন
- 
- কার্যকর কাস্টমার অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া

কোডটি কোম্পানি দ্বারা অফার করা পণ্য ও পরিষেবাগুলির সমস্ত বিভাগে প্রযোজ্য হবে এবং কাস্টমারের সোর্সিং, লোন প্রসেসিং, লোন সার্ভিসেস এবং কালেকশান সংক্রান্ত কার্যক্রমের মতো আমাদের সমস্ত সম্পর্কিত কার্যক্রমে প্রযোজ্য হবে.

2 নভেম্বর 2018 তারিখের মিটিং-এ বোর্ড অফ ডিরেক্টর দ্বারা কোডটি অনুমোদিত হয়েছে.

## 2 নীতি এবং অনুশীলন

কোম্পানির মেনে চলা সিদ্ধান্ত এবং অনুশীলনগুলিকে ক্রেডিট লাইফসাইকেলের নিম্নলিখিত মূল উপাদানগুলি অনুযায়ী বিভিন্ন শ্রেণীতে বিভক্ত করা হয়েছে।



### 2.1 লোনের অ্যাপ্লিকেশন ও প্রসেসিং

- ঋণগ্রহীতাদের সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা এমন ভাষায় করতে হবে যা তারা বুঝতে পারবেন।
- লোন আবেদন ফর্মের মধ্যে সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য এনবিএফসি-এর নিয়ম এবং শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যেতে পারে এবং ঋণগ্রহীতা যাতে সব বুঝে শুনে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারেন।
- কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত যে কোনও ক্রেডিট সুবিধার জন্য অ্যাপ্লাই করার সময় অ্যাপ্লিকেশন ফর্মের সাথে ঋণগ্রহীতাকে কোন কোন প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট বাধ্যতামূলক ভাবে জমা দিতে হবে, তার তালিকা লোনের অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে।
- লোন অ্যাপ্লিকেশন ফর্মের মধ্যে বিভিন্ন সুদের হার এবং ঋণগ্রহীতার বিভিন্ন শ্রেণী অনুযায়ী ভিন্ন হারে সুদ প্রয়োগ করার যুক্তি উল্লেখ করতে হবে। সুদের হার এবং 'ঝুঁকির পদ্ধতি সম্পর্কে বিস্তারিত রূপে কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে।
- লোনের অ্যাপ্লিকেশন গ্রহণ করার পরে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে একটি স্বীকৃতি দেবে। আশা করা হবে, লোনের অ্যাপ্লিকেশন কোন সময়সীমার মধ্যে বিচার করা হবে সেই বিষয় সম্পর্কে ওই স্বীকৃতিতে উল্লেখ করা থাকবে।
- কোম্পানি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে লোনের অ্যাপ্লিকেশন ভেরিফাই করবে এবং যদি কোনও অতিরিক্ত বিবরণ/ডকুমেন্টের প্রয়োজন হয়, তাহলে সেই বিষয়ে ঋণগ্রহীতাদের জানাবে।

### 2.2 লোন অ্যাপ্রাইজাল

- লোনের সমস্ত অ্যাপ্লিকেশন কোম্পানির বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত ক্রেডিট পলিসি এবং পদ্ধতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ ভাবে মূল্যায়ন করা হবে।
- ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারবেন এমন স্থানীয় ভাষায় কোম্পানি লিখিতভাবে জানাবে, বার্ষিক সুদের হার এবং আবেদনের পদ্ধতি সহ নিয়ম ও শর্তাবলীর সাথে অনুমোদিত মোচ লোনের পরিমাণ এবং ঋণগ্রহীতার যে এই নিয়ম এবং শর্তাবলীগুলি মেনে নিয়েছেন তার রেকর্ড বজায় রাখা হবে। দেরি করে রিপেমেন্টের জন্য চার্জ করা জরিমানা (অতিরিক্ত) সম্পর্কে লোন এগ্রিমেন্টে বোল্ড হরফে

স্পষ্টভাবে হাইলাইট করতে হবে.

- লোন প্রত্যাখ্যান করার ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন তার মাধ্যমে বিষয়টি লিখিতভাবে জানানো হবে.

লোন এগ্রিমেন্টে উল্লেখিত সমস্ত এনক্লোজারের কপি সহ লোন এগ্রিমেন্টের একটি কপি ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় লিখিত ভাবে প্রদান করা হবে.

### 2.3 নিয়ম এবং শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ লোনের বিতরণ

- সম্মত নিয়ম এবং শর্তাবলী অনুযায়ী সময় মতো লোন বিতরণের বিষয়টি কোম্পানি নিশ্চিত করবে.
- কোম্পানি যে কোনও ইলেকট্রনিক মোডের মাধ্যমে টাকা বিতরণ করতে পারে এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে আরটিজিএস / এনইএফটি ইত্যাদি, এর একমাত্র ব্যতিক্রম সম্ভব যদি ঋণগ্রহীতা নির্দিষ্ট ভাবে চেকের মাধ্যমে টাকা বিতরণ করার অনুরোধ জানিয়ে থাকেন।
- ঋণগ্রহীতাকে যে তারিখে টাকা বিতরণ করা হবে সেই তারিখ থেকে সুদ প্রয়োগ করা হবে। লোন অনুমোদনের তারিখ বা লোন এগ্রিমেন্টের দিন বা চেকের মাধ্যমে বিতরণের ক্ষেত্রে, চেকে উল্লিখিত তারিখ অনুযায়ী সুদ বসানো হবে না। কোম্পানি সুদের মোরাটোরিয়াম হিসেবে ঋণগ্রহীতাকে যে সময়সীমা প্রদান করেছে, যে সময়ের জন্য কোনও সুদ বসানো না-ও হতে পারে। এই সময়সীমা শেষ হলে সুদ প্রযোজ্য হতে পারে এবং এই তারিখ কখনোই প্রকৃত বিতরণ তারিখের আগে হবে না।
- মাস চলাকালীন লোন বিতরণ কিংবা রিপেমেন্টের ক্ষেত্রে, সুদ শুধুমাত্র সেই সময়ের জন্য চার্জ করা যেতে পারে যে সময়ের জন্য তা বকেয়া রয়েছে, পুরো মাসের জন্য নয়।
- এমন কোনও ক্ষেত্রে, যেখানে কোম্পানি এক বা একাধিক কিস্তির টাকা অগ্রিম হিসেবে সংগ্রহ করেছে, সেখানে এই রকম অগ্রিম কিস্তির টাকা সহ মোট লোন পরিমাণের উপরে সুদ প্রযোজ্য হবে।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যেন ফান্ড ড্রামফারর করার তারিখটিই ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্টে লোন বিতরণের তারিখ হিসেবে উল্লেখ করা হয় এবং সেই একই তারিখ যেন প্রতিটি লোন অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্টে দেখা যায়।
- সুদের হার এবং চার্জে যে কোনও পরিবর্তন ক্রমশ কার্যকর করা হবে. এই বিষয়ক একটি উপযুক্ত ধারা লোন এগ্রিমেন্টে স্পষ্টভাবে হাইলাইট করতে হবে.
- কোম্পানি ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন কোনও ভাষায় লোন এগ্রিমেন্টের একটি কপি এবং লোন অনুমোদন / বিতরণের সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে লোন এগ্রিমেন্টে উদ্ধৃত প্রতিটি এনক্লোজারের একটি অনুলিপি প্রদান করবে.
- বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, সার্ভিস চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ নিয়ম এবং শর্তাবলীতে যে কোনও পরিবর্তনের ক্ষেত্রে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে নোটিস দেবে.
- এগ্রিমেন্টের অধীনে পেমেন্ট বা পারফরমেন্স রিকল/অ্যান্সিলারেট করার সিদ্ধান্ত লোন এগ্রিমেন্টের সাথে সম্মতির ভিত্তিতে হবে.
- অনুমোদনের চিঠিতে উল্লিখিত ডকুমেন্টগুলির মধ্যে যদি কোনও কিছু জমা দেওয়া বাকি থাকে, তাহলে তার ভিত্তিতে বা অপর কোনও নিয়মাবলী লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে কোম্পানি কাস্টমারকে বিষয়টি জানিয়ে লোন বাতিল করতে পারে। এই রকম ঘটনার ক্ষেত্রে প্রসেসিং ফি ফেরত দেওয়া হবে না।
- লোনের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত সিকিউরিটি সমস্ত বকেয়া পরিশোধের উপর বা লোনের বকেয়া পরিমাণ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে প্রকাশ করা হবে যা কোম্পানির ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে যে কোনও আইনী অধিকার বা অন্য কোনও ক্রমের জন্য কোনও আইনসম্মত অধিকার বা ধারণার সাপেক্ষে. যদি

সেট অফ করার এই ধরনের অধিকার ব্যবহার করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট ক্লেম এবং শর্তাবলী সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ নোটিশ দেওয়া হবে যার অধীনে সংশ্লিষ্ট ক্লেম সেটল/পে না করা পর্যন্ত কোম্পানি সিকিউরিটি বজায় রাখতে পারে.

## 3 জেনারেল

### 3.1 গোপনীয়তা

কোম্পানি কাস্টমারদের গোপনীয়তার সম্মান করবে এবং কাস্টমারদের সাথে সর্বদা নম্র ভাবে কথাবার্তা বলা হবে। যদি কাস্টমার অনুমোদন প্রদান না করেন, তাহলে কোম্পানি নিম্নলিখিত ক্ষেত্রগুলি ছাড়া কোনও তৃতীয় পক্ষের কাছে ট্রানজ্যাকশনের কোনও বিবরণ প্রকাশ করবে না:

- যে কোনও বিধি বা নিয়মের অধীনে ডিসক্লোজার প্রয়োজন.
- এই ধরনের তথ্য প্রকাশ করার জন্য জনসাধারণের প্রতি দায়বদ্ধতা.
- যদি কোনও ব্যাঙ্ক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান/গ্রুপ কোম্পানি এবং সহযোগী কোম্পানির প্রতি এই ধরনের ডিসক্লোজার করার জন্য কোম্পানির কোনও স্বার্থ থাকে. (উদা., প্রতারণামূলক ট্রানজ্যাকশান, সন্দেহজনক ট্রানজ্যাকশান ইত্যাদি.)

### 3.2 সুদের হার

- কাস্টমারদের অতিরিক্ত সুদের হার চার্জ করা না হয় তা নিশ্চিত করার জন্য, কোম্পানি একটি প্রাইসিং পলিসি তৈরি করেছে যা ফান্ড, মার্জিন এবং রিস্ক প্রিমিয়াম ইত্যাদি এমন ভাবে সামঞ্জস্য রক্ষা করে যাতে লোন এবং অ্যাডভান্সের জন্য চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণ করা যায়.
- সুদের হার এবং বিভিন্ন বিভাগের ঋণগ্রহীতাদের কাছে বিভিন্ন সুদের হার চার্জ করার জন্য ঝুঁকির গ্রেডেশন এবং যুক্তিসঙ্গত গ্রেডেশনের পদ্ধতি ঋণগ্রহীতা বা কাস্টমারকে আবেদন ফর্মে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদন পত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে. তথ্যটি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও আয়োজিত করা হয়.
- সুদের হার বার্ষিক হার অনুযায়ী হবে.
- কোম্পানি ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত সমস্ত ক্লেটিং রেট টার্ম লোনের জন্য কোনও ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা চার্জ করবে না.

### 3.3 জরিমানা

- কোম্পানি পক্ষগুলির মধ্যে এন্টার করা লোন এগ্রিমেন্টে কাস্টমারদের জন্য জরিমানার চার্জ এবং কোয়ান্টাম এবং কারণ প্রকাশ করবে, এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম এবং শর্তাবলী / মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস), প্রযোজ্য হিসাবে.
- কোম্পানি 'সুদের হার এবং সার্ভিস চার্জ' হেড-এর অধীনে তাদের ওয়েবসাইটে জরিমানা সম্পর্কিত গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী প্রদর্শন করবে.
- লোনের মেটেরিয়াল নিয়ম এবং শর্তাবলী সম্মত না হওয়ার সাথে সম্পর্কিত ঋণগ্রহীতাদের

রিমাইন্ডার পাঠানোর সময়, প্রযোজ্য জরিমানা চার্জ সম্পর্কে এবং এই ধরনের জরিমানা চার্জ ধার্য করার উদাহরণস্বরূপ, সংশ্লিষ্ট ঋণগ্রহীতাকে এর কারণও উল্লেখ করতে হবে।

- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে লোন চুক্তির মেট্রিয়াল নিয়ম এবং শর্তাবলী সম্মতি না দেওয়ার জন্য প্রযোজ্য জরিমানা 'জরিমানা চার্জ' হিসাবে বিবেচনা করা হবে এবং সেটি অ্যাডভান্সের উপর চার্জ করা সুদের হারে যোগ করা 'জরিমানা সুদ' আকারে ধার্য করা হবে না। জরিমানা চার্জ ক্যাপিটালাইজ করা উচিত নয় এবং জরিমানা চার্জের উপর কোনও সুদ ধার্য করা উচিত নয় এবং সুদের হারের সাথে কোনও অতিরিক্ত উপাদান চালু করা হবে না।
- ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য জরিমানা বাবদ গৃহীত চার্জ একই ধরনের নন-কমপ্লায়েন্সের জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের উপর ধার্য করা চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।

### 3.4 অন্যান্য সাধারণ বিষয়

- লোন এগ্রিমেন্টের নিয়ম এবং শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ছাড়া কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কোনও বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না, যদি না কোনও নতুন তথ্য ঋণগ্রহীতা অগ্রিম প্রকাশ না করেন এবং ঋণদাতা সেই বিষয়ে জানতে পারেন।
- ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফারের অনুরোধ ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে লিখিতভাবে গ্রহণ করা উচিত। ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফার করার ক্ষেত্রে সম্মতি বা অন্যথায় অর্থাৎ কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, তা এই ধরনের অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের ট্রান্সফার আইনের সাথে সম্মত স্বচ্ছ চুক্তিভিত্তিক শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।
- লোন পুনরুদ্ধার করার জন্য, কোম্পানি অবাঞ্ছিত উৎপাত করবে না অর্থাৎ, অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের বিরক্ত করা, লোন পুনরুদ্ধার করার জন্য পেশী শক্তির ব্যবহার ইত্যাদি। এই কাজের জন্য, কোম্পানি কাস্টমারদের সাথে যথাযথভাবে ডিল করার জন্য কর্মচারীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ প্রদান করবে।

## 4 অভিযোগ নিরসন

- কোম্পানি তার কাস্টমারদের সাথে শক্তিশালী সম্পর্ক বজায় রাখার ক্ষেত্রে বিশ্বাসী এবং দক্ষ পদ্ধতিতে অভিযোগ বা ক্ষোভের সমাধান করার গুরুত্ব সম্পর্কে ওয়াকিবহাল. কাস্টমারদের সমস্যার সমাধান করার জন্য কোম্পানির একটি শক্তিশালী অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা রয়েছে. অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত আউটসোর্স করা এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিশেবাগুলি সম্পর্কিত সমস্যা/অভিযোগ/ক্ষোভ নিয়েও কাজ করবে.
- কাস্টমারের তরফে অভিযোগ পাওয়ার তারিখ থেকে 7 কর্মদিবসের মধ্যে কোম্পানি কাস্টমারের সমস্ত অভিযোগের সমাধান করার চেষ্টা করবে.
- কোম্পানির সাথে যোগাযোগ করার একাধিক চ্যানেল রয়েছে এবং নিম্নলিখিত বিভিন্ন পদ্ধতির মাধ্যমে কাস্টমাররা নীচের এক্সালেশন ম্যাট্রিক্স ব্যবহার করে আমাদের কাছে অভিযোগ উত্থাপন করতে বা জানাতে পারেন:

এক্সালেশন ম্যাট্রিক্স			
লেভেল	যে ব্যক্তি/টিমের সাথে যোগাযোগ করতে হবে	যে মোডের মাধ্যমে কাস্টমার কানেক্ট করতে পারবেন	অভিযোগ নিরসনের জন্য টিএটি
লেভেল 1	কাস্টমার সার্ভিস টিম	<p>i. <b>ইমেল</b> - কাস্টমার আমাদের কাছে <a href="mailto:customercare@ugrocapital.com">customercare@ugrocapital.com</a> এ লিখতে পারেন</p> <p>ii. <b>টেলিফোন</b> - কাস্টমার আমাদের টোল ফ্রি নম্বরে কল করতে পারেন: 1800-202-8476 অথবা যোগাযোগ নম্বর : 022 4182 1600 (টেলিফোন লাইন মাসের প্রথম দুটি শনিবার ও প্রতিটি রবিবার এবং সরকারি ছুটির দিনগুলি ছাড়া সমস্ত কার্যদিবসে সকাল 9.30 টা থেকে রাত 6.30 টা পর্যন্ত খোলা থাকে)</p> <p>i. <b>পোস্ট</b> - কাস্টমার আমাদের কাছে UGRO ক্যাপিটাল লিমিটেড, ইকুইনক্স বিজনেস পার্ক, টাওয়ার 3, ফোর্থ ফ্লোর, অফ বিকেসি, এলবিএস রোড, কুর্লা, মুম্বই, মহারাষ্ট্র - 400070 -এ লিখতে পারেন</p>	কাস্টমারের অভিযোগ পাওয়ার তারিখ থেকে 7 কর্মদিবসের মধ্যে.
লেভেল 2	অভিযোগ নিরসনকারী অফিসার (জিআরও)	যদি কাস্টমারের তরফে অভিযোগ গ্রহণ করার তারিখ থেকে 7 কর্মদিবসের মধ্যে সেই অভিযোগের সমাধান না করা হয়, তাহলে কাস্টমার নিম্নলিখিত পদ্ধতিগুলির মাধ্যমে জিআরও-এর কাছে অভিযোগ	জিআরও-এর সাথে অভিযোগ সম্পর্কে এক্সালট করার তারিখ থেকে 7 কর্মদিবসের

		<p>জানাতে পারেন:</p> <p>i. <b>ইমেল</b> - কাস্টমার আমাদের কাছে grievance@ugrocapital.com এ লিখতে পারেন</p> <p>ii. <b>টেলিফোন</b> - কাস্টমার আমাদের 022 6826 9135 নম্বরে কল করতে পারেন (টেলিফোন লাইন সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 9:30 টা থেকে রাত 6:00 টা পর্যন্ত খোলা থাকে)</p> <p>(অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে, অভিযোগটি শুধুমাত্র তখনই জিআরও-এর কাছে উত্থাপন করা যেতে পারে যদি নির্ধারিত টিএটি-এর মধ্যে কাস্টমার সার্ভিস টিম কোনও সমাধান করতে না পারে বা কাস্টমার সার্ভিস টিম দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে যদি কাস্টমার সন্তুষ্ট না হন. জিআরও-কে অভিযোগ জানানোর জন্য জিআরও-কে এর আগে অভিযোগ/ক্ষোভ জানানোর টিকিট নম্বর প্রদান করা বাধ্যতামূলক)</p>	মধ্যে.
লেভেল 3	কাস্টমার গ্রীভ্যান্স কমিটি	<p>যদি কাস্টমাররা তাদের অভিযোগের জন্য প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তারা নিম্নলিখিত ঠিকানায় 'কাস্টমার গ্রীভ্যান্স কমিটিতে লিখিত ভাবে তাদের অভিযোগ জানাতে পারেন:</p> <p>কাস্টমার গ্রীভ্যান্স কমিটি UGRO ক্যাপিটাল, ইকুইনক্স বিজনেস পার্ক, টাওয়ার 3, ফোর্থ ফ্লোর, অফ বিকেসি, এলবিএস রোড, কুলী, মুম্বাই, মহারাষ্ট্র - 400070</p>	অভিযোগ গ্রহণ করার তারিখের 30 দিনের মধ্যে.
লেভেল 4	রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ান রিজিওনাল অফিস অফ ডিপার্টমেন্ট অফ সুপারভিশন-এর অফিসার ইন চার্জ	<p>যদি ক্ষোভ/অভিযোগগুলির সমাধান এক মাসের মধ্যে করা না হয়, তাহলে সেই কাস্টমার ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের রিজিওনাল অফিস অফ ডিপার্টমেন্ট অফ সুপারভিশন-এর অফিসার ইন চার্জের কাছে আবেদন করতে পারেন:</p> <p>ঠিকানা:</p> <p>চিফ জেনারেল ম্যানেজার, পর্যবেক্ষণ বিভাগ, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, সেন্টার - 1, ওয়ার্ল্ড ট্রেড সেন্টার, মুম্বাই - 400005</p> <p>টেলিফোন নম্বর: 022 - 22150573</p>	-

		ফ্যাক্স নম্বর: 22180157	
--	--	-------------------------	--

- “আরবিআই নির্দেশিকা অনুসারে (আরবিআই/2017-18/133 ডিএনবিআর.পিডি.সিসি.নং 091/03.10.001/2017-18 এবং আরবিআই/2015- 16/16 ডিএনবিআর (পিডি) সিসি.নং.054/03.10.119/2015-16) সিইপিডি বিজ্ঞপ্তি নম্বর সিইপিডি.পিআরএস.নং.4535/13.01.004/2018/19 একত্রিত ভাবে পড়ার পরে 26শে এপ্রিল, 2019 তারিখে কোম্পানি নোডাল অফিসার/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিযুক্ত করেছে. নোডাল অফিসার/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিম্নলিখিত দায়িত্বগুলি পালন করবেন, -
  - কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করা, কোম্পানির বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের ক্ষেত্রে ওষুডসম্মান এবং অ্যাপেলেট কর্তৃপক্ষ সম্পর্কিত তথ্য সরবরাহ করা.
  - কাস্টমার শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগ (সিইপিডি), আরবিআই, কেন্দ্রীয় অফিসের সাথে সমন্বয় এবং যোগাযোগ রক্ষা করা.
- অভিযোগ সমাধান কর্মকর্তা/মুখ্য নোডাল অফিসার/নোডাল অফিসারদের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ, এবং ওষুডসম্মানের নাম ও যোগাযোগের বিবরণ আমাদের শাখায় প্রদর্শিত হয়েছে এবং এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উল্লেখ করা হয়েছে.
- কাস্টমারদের দ্বারা অভিযোগ রেজিস্টার করার উদ্দেশ্যে কোম্পানির দ্বারা নির্ধারিত অভিযোগ নিরসন বিভাগের ইমেল ঠিকানা পর্যবেক্ষণের জন্য কোম্পানির কমপ্লায়েন্স অফিসার দায়ী থাকবেন.

### **কাস্টমার কেয়ার টিমের দায়িত্ব**

- কাস্টমারদের সন্তুষ্টির জন্য অভিযোগের নিরসন করার জন্য কাস্টমার কেয়ার টিম দায়বদ্ধ থাকবে. তারা সমাধানের জন্য অস্থায়ী সময়সীমার সাথে অভিযোগের জন্য একটি স্বীকৃতি পাঠানোর দায়িত্বও পালন করে.
- যদি অভিযোগের সমাধান করা না হয়, তাহলে কাস্টমার যাতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন তার জন্য কী কী বিকল্প পদ্ধতি উপলব্ধ রয়েছে, সেই সম্পর্কে কাস্টমারকে সচেতন করা এই টিমেরই দায়িত্ব.

- যে কোনও ক্ষেত্রে, যদি কাস্টমার ফেয়ার টিমের ম্যানেজার অভিযোগ সমাধান করতে অক্ষম হন, তাহলে তিনি অভিযোগ সমাধান অফিসারকে কেসটি পাঠাতে পারেন.
- অভিযোগের সমাধান হয়ে গেলে, নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কাস্টমারদের জানানো প্রয়োজন.

---

## 5 কোডের পর্যালোচনা

- ন্যায্য অনুশীলন কোড যে কোনও নিয়ন্ত্রক বা বিধিবদ্ধ প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী বার্ষিক রিভিউ ও নির্দিষ্ট সময় অন্তর পর্যালোচনা করা হবে এবং কোম্পানির বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত হবে. এই ধরনের পর্যালোচনার একটি একত্রিত রিপোর্ট নিয়মিত ব্যবধানে বোর্ডে জমা দেওয়া যেতে পারে.
- কোম্পানি সময়মতো ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডের সম্মতি এবং ম্যানেজমেন্টের বিভিন্ন স্তরে অভিযোগের সমাধান প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে. এই ধরনের পর্যালোচনার একটি একত্রিত রিপোর্ট নিয়মিত ব্যবধানে বোর্ডে জমা দেওয়া হবে, যা এর (বোর্ড) দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে.

-----X-----X-----