

ইউনিমোনি ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেডের ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

কোম্পানি, অন্যান্য বিষয়গুলির মধ্যে কোম্পানি বিভিন্ন উদ্দেশ্যে তাদেরকে ঋণ অনুমোদন বা বিভবন করে যারা এটির প্রয়োজনীয়তা মেনে চলে।

ঋণ জন্য আবেদন

কোম্পানি ঋণের জন্য আবেদনের প্রফরমা নির্ধারণ করবে। আবেদনটি একটি আঞ্চলিক ভাষা বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝার ভাষা হতে হবে এবং এতে আবেদনকারীর প্রয়োজনীয় বিবরণ থাকতে হবে যার মধ্যে রয়েছে:

- * আবেদনকারীর নাম ও ঠিকানা।
- * ঋণের পরিমাণ প্রয়োজন।
- * যে উদ্দেশ্যে ঋণ প্রয়োজন।
- * ঋণের মেয়াদ
- * মঞ্জুর হলে ঋণ পাওয়ার জন্য জমা দিতে হবে নথির তালিকা
- * সমান্তরাল নিরাপত্তা বিবরণ
- * ঘোষণা

আবেদনের স্বীকৃতি

কোম্পানি তার অনুমোদিত আধিকারিক কর্তৃক কোম্পানির সিল/স্ট্যাম্পের মাধ্যমে যথাযথভাবে স্বাক্ষর করা ঋণের জন্য আবেদনের প্রাপ্তি স্বীকার করবে যাতে আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় আনুমানিক দিনগুলি নির্দেশ করে।

ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য, যা তাকে অন্যান্য অনুরূপ এনবিএফসি-এর সাথে শর্তাবলীর তুলনা করে একটি জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম করবে, তারও কমপক্ষে 3 দিনের বৈধতা প্রদান করা হবে।

আবেদন প্রক্রিয়াকরণ

কোম্পানির অনুমোদিত আধিকারিকদের দ্বারা সমস্ত আবেদনগুলি প্রাপ্তির তারিখ থেকে 07 দিনের মধ্যে যথাযথভাবে প্রক্রিয়া করা হবে।

ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী/শর্ত

যেখানে ঋণের জন্য একটি আবেদন প্রত্যাখ্যান করা হয়, কোম্পানি তার কারণ উল্লেখ করে আবেদনকারীকে জানাতে পারে

অন্যান্য সমস্ত ক্ষেত্রে এবং ঋণের অনুমোদনের সময়, এটি স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার ভাষায় একটি অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে লিখিতভাবে জানাতে হবে এবং নীচের বিবরণ দেওয়া সমস্ত ঘরের একটি অনুলিপি সহ:

- * মঞ্জুরকৃত ঋণের পরিমাণ
- * সুদের বার্ষিক হার
- * ঋণের মেয়াদ
- * প্রসেসিং চার্জ
- * আবেদনের পদ্ধতি/সুদের গণনা যার মানে এটি ধ্রুবক ভারসাম্যের উপর হোক বা ভারসাম্য হ্রাস করা ইত্যাদি।
- * কিস্তি বিলম্বিত করার জন্য শাস্তিমূলক চার্জ। (বোল্ড অক্ষরে)
- * ঋণের প্রাক-প্রদানের চার্জ যদি থাকে।

- * পারস্পরিক 'শর্তাবলী' যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা সম্পাদিত ঋণ লেনদেন নিয়ন্ত্রণ করে।
- * শর্তাবলী 'নিলাম পদ্ধতি দ্বারা বিক্রয় সংক্রান্ত বিশদ বিবরণও প্রকাশ করবে

সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য প্রাপ্তি এবং ডকুমেন্টেশন সম্পূর্ণ হওয়া সাপেক্ষে, সমস্ত ক্ষেত্রে সম্পূর্ণ আবেদন প্রাপ্তির দিনেই ঋণের আবেদনগুলি স্বাভাবিক নিয়মে নিষ্পত্তি করা হবে। তবে, ফিল্ড ভেরিফিকেশন/কন্টাক্ট পয়েন্ট ভেরিফিকেশন ইত্যাদির মতো কারণে যদি একদিনের পরেও ঋণ মঞ্জুর করতে বিলম্ব হয়, তাহলে গ্রাহককে আবেদন প্রাপ্তির জন্য একটি স্বীকৃতি দেওয়া হবে যাতে ঋণের আবেদনের সময়সীমা নির্দেশ করে নিষ্পত্তি করা

সুদ এবং চার্জ সম্পর্কিত অভ্যন্তরীণ নির্দেশিকা

সুদ

যে কোম্পানিতে এটি ঋণ দেয় তার সুদের হার তহবিলের খরচ, মার্জিন, ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদির উপর নির্ভর করে। ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ নেওয়ার সময়কাল অনুসারে সুদের হারও পরিবর্তিত হয়। সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েব সাইটে বা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রে প্রকাশিত হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হবে। সুদের হার নির্ধারণের জন্য, কোম্পানিটি অভ্যন্তরীণ কমিটি গঠন করেছে এবং এটি পরিস্থিতি বিশ্লেষণ করতে এবং প্রচলিত বাজারের অবস্থার সাথে সামঞ্জস্য রেখে সুদের হার নির্ধারণ করার জন্য পর্যায়ক্রমে বৈঠক করে। সুদের হার নির্ধারণে কোম্পানি যথাযথ অভ্যন্তরীণ নীতি এবং স্বাভাবিক আর্থিক অনুশীলন নিশ্চিত করার পদ্ধতি অনুসরণ করবে।

প্রতিটি ঋণ প্রকল্পের অধীনে ঋণের সাথে জড়িত ঝুঁকির মাত্রা বিবেচনা করে ঝুঁকির সুদ নির্ধারণ করা হবে

সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর গ্রাহকদের কাছে বিভিন্ন সুদের হার চার্জ করার যুক্তির ভিত্তিতে লোন টু ভ্যালু (এলটিভি) এর মেয়াদকালের লোন স্কিমের বিবরণ/বৈশিষ্ট্যের উপর ভিত্তি করে। ঋণ, সোনার ওজন এবং বর্ধিত ঋণের পরিমাণ। যেহেতু একটি উচ্চ এলটিভি (গ্রাম প্রতি ঋণ) একটি উচ্চ ঝুঁকির সুদের হারে অনুবাদ করে এবং এলটিভির সাথে সম্পর্কযুক্ত হবে প্রযোজ্য সুদের হার সময়ে সময়ে পরিবর্তিত হবে এবং নির্দিষ্ট অপারেটিভ স্কিম/লোন পণ্যগুলির বিরুদ্ধে উল্লেখ করা হবে। সুদ প্রদানের পর্যায়ক্রমিকতার উপর নির্ভর করে সুদের হার বৃদ্ধি পায়। বিতরণের 30 দিনের মধ্যে সুদ পরিশোধের মূল্য সর্বনিম্ন 90 দিনের তুলনায় এবং তাই। সুদের হারে রেয়াত প্রদান করা হবে সুদের সময়মতো পরিশোধ বা ঋণ বন্ধ করার জন্য বা নির্দিষ্ট মেয়াদে বা তার আগে প্রতিটিতে নির্মিত বিভিন্ন স্ল্যাব অনুযায়ী ঋণ বন্ধ করতে উৎসাহিত করার জন্য স্কিম

প্রসেসিং চার্জ

লোন প্রসেসিং চার্জ ন্যূনতম Rs.100/- এবং ঋণের পরিমাণের সর্বোচ্চ 2% যেটি বেশি হবে। এটি ঋণের বিবেচনার ভিত্তিতে চার্জ করা যেতে পারে অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ। সুদের হার/চার্জের কোন পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত করা হবে ঋণগ্রহীতা লিখিত নোটিশ দ্বারা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা এবং স্পষ্ট ভাষায় সম্মতি নিতে হবে।

লোন অ্যাকাউন্টে পেনাল চার্জ

* ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণের শর্তাদি এবং শর্তাবলীর বস্তুগত শর্তাদি না মেনে চলার জন্য জরিমানা 'দণ্ড দণ্ড' হিসেবে গণ্য হবে এবং 'দণ্ডনীয় সুদ' আকারে ধার্য করা হবে না যা সুদের হারের সাথে যোগ করা হয়। অগ্রগতির উপর কোম্পানি শাস্তিমূলক চার্জের মূলধন করবে না, যেমন, এই ধরনের চার্জের উপর আর কোনো সুদ গণনা করা হবে না।

* পেনাল চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হবে এবং একটি নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদি ও শর্তাবলীর অ-সম্মতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে। পেনাল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ কোম্পানির গ্রাহকদের কাছে ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করতে হবে এবং প্রযোজ্য সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী / কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS) সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জের অধীনে কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত ছাড়াও

*'ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে' ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জগুলি বস্তুগত শর্তাদি এবং শর্তাবলীর অনুরূপ অ-সম্মতির জন্য অ-স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না

*যখনই ঋণ গ্রহীতাদের কাছে বস্তুগত শর্তাদি ও শর্তাবলীর অ-সম্মতির জন্য অনুস্মারক পাঠানো হয়, কোম্পানি গ্রাহকদের কাছে প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জের কথা জানাবে। উপরন্তু, পেনাল চার্জ ধার্যের যে কোন উদাহরণ এবং তার কারণও ঋণগ্রহীতাদের জানানো হবে।

নিরাপত্তার মালিকানা প্রতিষ্ঠা

যদি একটি ঋণগ্রহীতার দ্বারা বন্ধক রাখা স্বর্ণের গহনা 20 গ্রামের বেশি হয় (যেকোনো এক সময়ে বা ক্রমবর্ধমানভাবে) কোম্পানি নিরাপত্তার মালিকানা প্রমাণ করার জন্য গ্রাহকের কাছ থেকে সোনার গহনার বিল সংগ্রহ করবে। যদি গ্রাহক এই ধরনের বিল প্রদান করতে সক্ষম না হন এবং ঋণ অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ জামানতের মালিকানা সম্পর্কে সন্দেহজনক না হন, তাহলে গ্রাহকের কাছ থেকে একটি ঘোষণাই মালিকানা প্রমাণের জন্য যথেষ্ট।

শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

*কোম্পানি, ঋণ বিতরণের জন্য সমস্ত নথি প্রাপ্তির পরে এবং একইভাবে, নগদ বা অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের মাধ্যমে ঋণের পরিমাণ বিতরণ করবে। Rs. 20000/- এর বেশি ঋণ শুধুমাত্র ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে বিতরণ করা হবে।

* The Inidan Bullion and Jewellers Association Ltd. (IBJA) বা ঐতিহাসিক স্পট গোল্ড দ্বারা উদ্ধৃত হার অনুসারে 22 ক্যারেট সোনার শেষ মূল্যের আগের 30 (30) দিনের গড় বিবেচনা করে কোম্পানি বন্ধক রাখা সোনার অলঙ্কারগুলির মূল্য নির্ধারণ করবে। ফরওয়ার্ড মার্কেট কমিশন দ্বারা নিয়ন্ত্রিত একটি কমোডিটি এক্সচেঞ্জ দ্বারা মূল্য তথ্য সর্বজনীনভাবে প্রচার করা হয়। কোম্পানি 22 ক্যারেট বিশুদ্ধতার পরিপ্রেক্ষিতে সোনার মূল্য নির্ধারণ করবে। প্রদত্ত সোনার বিশুদ্ধতা 22 ক্যারেটের কম হলে, প্রতি গ্রাম হার গণনার জন্য একই 22 ক্যারেটের পরিপ্রেক্ষিতে রূপান্তরিত হবে এবং ঋণের পরিমাণ কোন ক্ষেত্রেই বন্ধক রাখা সোনার মূল্যের 75% এর বেশি হবে না।

*কোম্পানি নথি/জামানত সিকিউরিটিজের প্রাপ্তি স্বীকার করবে এবং ঋণের পরিমাণ একসাথে না হওয়া পর্যন্ত তাদের নিরাপদ হেফাজতে রাখার অঙ্গীকার করা এর সুদ সহ পরিশোধ করা হয়।

*'শর্তাবলী' যা অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে ঋণ লেনদেনকে নিয়ন্ত্রিত করে

*ঋণের পরিমাণ, ঋণের মেয়াদ, সুদের হার, প্রি-পেমেন্টের জন্য জরিমানা রয়েছে

*ঋণের (মোট অক্ষরে), সুদের বিলম্বিত পরিশোধের জন্য শাস্তিমূলক চার্জ, হার/সুদের পরিবর্তন সংক্রান্ত বিধান, ঋণ ফেরত নেওয়ার শর্ত, নিলাম পদ্ধতির মাধ্যমে বিক্রয়, অতিরিক্ত নিরাপত্তা সংক্রান্ত বিধান ইত্যাদি। এর একটি অনুলিপি থাকবে। রসিদ সহ ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষা বা ভাষায় প্রদান করা হয় যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা যায়।

*সমান্তরাল নিরাপত্তার পাশাপাশি, কোম্পানি গ্যারান্টিগুলির উপর জোর দিতে পারে যেমন কোম্পানির কাছে গ্রহণযোগ্য ব্যক্তিগত গ্যারান্টি, ব্যাঙ্ক দ্বারা জারি করা গ্যারান্টি ইত্যাদি। এই ধরনের গ্যারান্টি প্রাপ্তির এবং সরবরাহ করার খরচ ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্টে থাকবে।

*ঋণ লেনদেন নিয়ন্ত্রণকারী ঋণ নথি নিবন্ধনের জন্য প্রযোজ্য স্ট্যাম্প ডিউটি, রেজিস্ট্রেশন চার্জ, অন্যান্য কর/শুল্ক, ঋণগ্রহীতাকে বহন করতে হবে।

*ঋণের সময়কালে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/স্বরাশ্রিত করার সিদ্ধান্ত শর্তাবলীর সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে এবং ঋণগ্রহীতাকে পূর্বে জানিয়ে দেওয়া উচিত এবং ঋণ গ্রহীতার দ্বারা এটির গ্রহণযোগ্যতা রেকর্ডে রাখা উচিত।

* কোম্পানী ঋণ গ্রহীতাকে নোটিশ দেবে, স্থানীয় ভাষায় যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা যায় শর্তাবলীর শর্তাবলীতে যেকোন পরিবর্তনের জন্য 'বিতরণ সময়সূচী, সুদের হার, পরিশেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ, এবং এর জন্য সুস্পষ্ট সম্মতি পাবেন। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হয়। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত শর্তাবলীর অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

*ঋণগ্রহীতার অনুরোধে, কোম্পানি প্রতি বছরের 31শে মার্চ বা আয়কর ইত্যাদির মতো উদ্দেশ্যে ঋণগ্রহীতার প্রয়োজন হতে পারে এমন বিরতিতে ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত অ্যাকাউন্টের একটি বিবৃতি প্রদান করবে।

*কোম্পানী ঋণের বিপরীতে জামানত হিসাবে ধারণকৃত সমস্ত সিকিউরিটিগুলিকে ছেড়ে দেবে শুধুমাত্র পাওনা সম্পূর্ণরূপে পরিশোধ করার পরে বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের ক্ষেত্রে কোন বৈধ অধিকার বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোন দাবির জন্য লিয়েন সাপেক্ষে। কোম্পানী ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি এবং যে শর্তে প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/প্রদেয় না হওয়া পর্যন্ত সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিশদ বিবরণ প্রদান করে যথাযথ নোটিশ দিয়ে কোম্পানি তার সেট অফের অধিকার প্রয়োগ করবে।

* কোম্পানী যানবাহন পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে চুক্তিতে একটি পুনরুদ্ধার ধারা তৈরি করবে যা আইনত বলবৎযোগ্য হবে। যানবাহন পুনরুদ্ধারের শর্তাবলীতে রয়েছে (ক) দখল নেওয়ার আগে নোটিশের সময়কাল; খ) যে পরিস্থিতিতে নোটিশের মেয়াদ মওকুফ করা যেতে পারে; (গ) নিরাপত্তার দখল নেওয়ার পদ্ধতি; (d) সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পূর্বে ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের জন্য চূড়ান্ত সুযোগ প্রদানের বিধান; (ঙ) ঋণগ্রহীতাকে পুনরুদ্ধার দেওয়ার পদ্ধতি এবং (চ) এর জন্য পদ্ধতি সম্পত্তি বিক্রয়/নিলাম। কোম্পানি শর্তাবলী এবং একটি অনুলিপি প্রদান করবে ঋণগ্রহীতাদের শর্ত। ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায়, অর্থাৎ, কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, জানানো হবে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে। এই ধরনের স্থানান্তর অনুযায়ী হবে আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী। গ্রাহক সুরক্ষার পরিমাপ হিসাবে এবং এর সাথে অভিন্নতা আনার জন্যও বিভিন্ন ঋণের অগ্রিম পরিশোধের বিষয়ে। কোম্পানি ফোরক্লোজার চার্জ করবে না যে কোনো ক্লোটিং রেট মেয়াদী ঋণের জন্য অনুমোদিত চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ব্যবসা ছাড়া অন্য উদ্দেশ্যে, সহ-সহ বা ছাড়া বাধ্য(গুলি)

সমান মাসিক কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের ক্লোটিং সুদের হার পুনরায় সেট করুন

ইএমআই ভিত্তিক ক্লোটিং রেট ব্যক্তিগত ঋণ অনুমোদনের সময়, কোম্পানি নিম্নলিখিত পয়েন্টগুলি বিবেচনা করবে:

- ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা
- মেয়াদ বৃদ্ধির জন্য মার্জিন উপলব্ধ
- মেয়াদের সময় সুদের হার বৃদ্ধির পরিস্থিতিতে ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা আছে কিনা ইত্যাদি।

*কোম্পানিটি বাস্তবায়ন এবং সম্মতির জন্য নিম্নলিখিত প্রয়োজনীয়তা পূরণের জন্য একটি উপযুক্ত নীতি কাঠামো তৈরি করেছে যাতে EMI পরিমাণ বৃদ্ধির ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতার সাথে সঠিক যোগাযোগ করা হয় এবং EMI বৃদ্ধির বিষয়ে ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে সম্মতি নেওয়া হয়:

*অনুমোদনের সময়, কোম্পানি ঋণের সুদের হারে পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে স্পষ্টভাবে ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগ করবে যার ফলে EMI এবং/অথবা মেয়াদ বা উভয়ই পরিবর্তন হবে। পরবর্তীকালে, EMI/ টেনার বা উভয়ের যে কোনো বৃদ্ধি যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে এবং সুদের হার পুনরায় সেট করার সময়, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের তাদের বোর্ড অনুযায়ী একটি নির্দিষ্ট হারে সুইচ ওভার করার বিকল্প প্রদান করবে। অনুমোদিত নীতি যা এই ধরনের সুইচিং করা যেতে পারে এমন সংখ্যা অন্তর্ভুক্ত করবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ক্লোটিং রেট লোনের ক্ষেত্রে মেয়াদ বৃদ্ধির ফলে ঋণালোক পরিশোধ না হয়।

*ঋণগ্রহীতাদেরকে (i) ইএমআই বা মেয়াদ বৃদ্ধি বা উভয় বিকল্পের সংমিশ্রণের জন্য বেছে নেওয়ারও পছন্দ দেওয়া হবে; এবং, (ii) ঋণের মেয়াদ চলাকালীন যে কোনো সময়ে আংশিকভাবে বা সম্পূর্ণরূপে প্রিপেমেন্ট করতে। ফোরক্লোজার চার্জ/প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি ধার্য করা হবে বিদ্যমান নির্দেশাবলীর সাপেক্ষে।

*ঋণের ভাসমান থেকে নির্দিষ্ট হারে সুইচ করার জন্য সমস্ত প্রযোজ্য চার্জ এবং উপরোক্ত বিকল্পগুলির অনুশীলনের জন্য আনুষঙ্গিক অন্য কোনও পরিষেবা চার্জ/ প্রশাসনিক খরচগুলি অনুমোদনের চিঠিতে স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করা হবে এবং এই ধরনের চার্জ/ খরচ সংশোধনের সময়ও সময়ে সময়ে কোম্পানি।

*কোম্পানি প্রতিটি ত্রৈমাসিকের শেষে একটি বিবৃতি যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাদের কাছে শেয়ার/অ্যাক্সেসযোগ্য করে দেবে যা ন্যূনতম, মূল এবং তারিখ পর্যন্ত আদায় করা সুদ, EMI-এর পরিমাণ, অবশিষ্ট EMI-এর সংখ্যা এবং বার্ষিক সুদের হার/ ঋণের সম্পূর্ণ মেয়াদের জন্য বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর)। এনবিএফসিগুলি নিশ্চিত করবে যে বিবৃতিগুলি সহজ এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা সহজে বোঝা যায়।

গোল্ড লোন পলিসি/ম্যানুয়াল

কোম্পানী স্বর্ণের বিপরীতে ঋণ দেওয়ার জন্য বোর্ড অনুমোদিত গোল্ড লোন পলিসি/ম্যানুয়াল স্থাপন করবে যা অন্যান্য বিষয়ের সাথে সাথে নিম্নলিখিতগুলিকে কভার করবে

*সময়ে সময়ে RBI দ্বারা নির্ধারিত KYC নির্দেশিকাগুলি নিশ্চিত করার জন্য পর্যাপ্ত পদক্ষেপ মেনে চলা এবং নিশ্চিত করা যে গ্রাহকের উপর পর্যাপ্ত যথাযথ পরিশ্রম করা হয়েছে কোনো ঋণ প্রসারিত করার আগে।

*প্রাপ্ত গয়না জন্য সঠিক পরীক্ষা করা পদ্ধতি।

*গহনার মালিকানা সন্তুস্ত করার জন্য অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থা।

*নিরাপদ হেফাজতে গহনা সংরক্ষণের জন্য পর্যাপ্ত ব্যবস্থা, একটি সিস্টেম পর্যালোচনা চলমান ভিত্তিতে, সংশ্লিষ্ট কর্মীদের প্রশিক্ষণ এবং অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষকদের দ্বারা পর্যায়ক্রমিক পরিদর্শন পদ্ধতিগুলি কঠোরভাবে মেনে চলা নিশ্চিত করুন। একটি নীতি হিসাবে, জামানত বিপরীতে ঋণ স্টোরেজের জন্য উপযুক্ত সুবিধা নেই এমন শাখাগুলির দ্বারা সোনা বাড়ানো হবে না গহনা

*জামানত হিসাবে গৃহীত গহনা সঠিকভাবে বীমা করা হবে।

বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি

*পরিশোধ না করার ক্ষেত্রে গহনা নিলামের মাধ্যমে বিক্রির বিষয়ে বোর্ড অনুমোদিত নীতি স্বচ্ছ হবে এবং নিলামের তারিখের আগে ঋণগ্রহীতাকে পর্যাপ্ত পূর্ব নোটিশ দিতে হবে।

*একটি বিস্তারিত নিলাম পদ্ধতিও বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত হবে। এটি নিশ্চিত করার জন্য যে স্বার্থের কোন দ্বন্দ্ব নেই এবং গ্রুপ কোম্পানি এবং সংশ্লিষ্ট সত্ত্বা সহ নিলামের সময় সমস্ত লেনদেনে অস্ত্রের দৈর্ঘ্যের সম্পর্ক রয়েছে।

*নিলামের মাধ্যমে বিক্রয় জনসাধারণের কাছে কমপক্ষে দুটি সংবাদপত্রে বিজ্ঞাপন জারির মাধ্যমে ঘোষণা করা হবে, একটি স্থানীয় ভাষায় এবং আরেকটি জাতীয় দৈনিক পত্রিকায়।

*নিলামটি একই শহর বা তালুকে পরিচালিত হবে যেখানে ঋণদান শাখা অবস্থিত।

*সোনা নিলাম করার সময়, কোম্পানি বন্ধক রাখা অলঙ্কারগুলির জন্য একটি সংরক্ষিত মূল্য ঘোষণা করবে। বন্ধক রাখা অলঙ্কারগুলির জন্য সংরক্ষিত মূল্য 22 ক্যারেট সোনার আগের 30 দিনের গড় সমাপনী মূল্যের 85% থেকে কম হবে না যা দ্য বুলিয়ন অ্যাসোসিয়েশন লিমিটেড (বিবিএ) দ্বারা ঘোষণা করা হয়েছে বা একটি পণ্য দ্বারা প্রকাশ্যে প্রচারিত ঐতিহাসিক স্পট সোনার মূল্যের ডেটা। বিনিময় ফরওয়ার্ড মার্কেট কমিশন দ্বারা নিয়ন্ত্রিত।

*একটি নীতি হিসাবে, কোম্পানি নিজেই অনুষ্ঠিত নিলামে অংশগ্রহণ করবে না।

*বন্ধক রাখা সোনা শুধুমাত্র বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত নিলামকারীদের মাধ্যমে নিলাম করা হবে।

*এই নীতিতে প্রতারণার মোকাবিলা করার জন্য ব্যবস্থা এবং পদ্ধতিগুলিকেও অন্তর্ভুক্ত করা হবে, যার মধ্যে একত্রিতকরণ, সম্পাদন এবং অনুমোদনের দায়িত্ব পৃথক করা।

সাধারণ

*কোম্পানি শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে। কোম্পানি অবশ্য ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করার অধিকার সংরক্ষণ করে যদি কিছু নতুন তথ্য, যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, কোম্পানির নজরে আসে।

*ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি অযথা হয়রানির অবলম্বন করবে না যেমন। ক্রমাগত বিজোড় সময়ে ঋণগ্রহীতাদের বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তির ব্যবহার ইত্যাদি। গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে আচরণ করার জন্য কর্মীদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।

গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (CGRM)

*ঋণ এবং অগ্রিম সংক্রান্ত যেকোন বিবাদের সমাধান করার জন্য কোম্পানির প্রতিষ্ঠানের মধ্যে যথাযথ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা বজায় রাখবে। যখন ঋণগ্রহীতার কোনো অভিযোগ থাকে এবং অভিযোগ উত্থাপন করতে চান, তখন ঋণগ্রহীতা শাখায় যেতে পারেন এবং শাখার ব্যবসায়িক সময়ের মধ্যে শাখা প্রধান/সহকারী শাখা প্রধানের কাছে অভিযোগ জমা দিতে পারেন (যেখান থেকে ঋণগ্রহীতা ঋণ নিয়েছেন)। ঋণগ্রহীতার ফোন/মেইলের মাধ্যমেও তাদের অভিযোগ জমা দিতে পারেন। (আমাদের হেল্পলাইন নম্বর: 1800 1020 555, আমাদের হেল্প লাইন ই-মেইল আইডি হল customercare@unimoniindia.com) ঋণগ্রহীতা অবশ্যই নিম্নোক্ত তথ্য প্রদান করুন যাতে কোম্পানি অনুগতদের সাথে মোকাবিলা করতে সক্ষম হয় সবচেয়ে কার্যকর পদ্ধতিতে:

- ঋণগ্রহীতার নাম এবং ঠিকানা;
- ঋণগ্রহীতার যোগাযোগের ফোন নম্বর এবং/অথবা ই-মেইল ঠিকানা;
- ঋণ লেনদেন নম্বর
- অভিযোগের বিশদ বিবরণ

*শাখা প্রধান তার আঞ্চলিক প্রধানের কাছে অভিযোগ ফরোয়ার্ড করবেন এবং অবশেষে অভিযোগটি করবেন কোম্পানির ঋণ বিভাগের প্রধানের কাছে পৌঁছান। এই ব্যবস্থা নিশ্চিত করতে হবে কোম্পানির অনুমোদনকারী

কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত বিরোধগুলি হল শোনা এবং পরবর্তী উচ্চ স্তরে নিষ্পত্তি। কোম্পানি ঋণগ্রহীতার অভিযোগের সমাধান করার জন্য সর্বাত্মক চেষ্টা করবে

* অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের পরবর্তী উচ্চ স্তরের ন্যায্য অনুশীলন কোডের সম্মতি এবং অভিযোগের প্রতিকার প্রক্রিয়ার কার্যকারিতার পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা পরিচালনা করবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে, এটি দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে।

* উপরে উল্লিখিত পদ্ধতি ছাড়াও, কোম্পানি সমস্ত শাখায় সুস্পষ্ট স্থানে প্রদর্শন করবে, নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল আইডি) একজন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার, যার সমাধানের জন্য গ্রাহকও যোগাযোগ করতে পারেন। কোম্পানির বিরুদ্ধে কোনো অভিযোগ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হলেন শ্রীমতি স্মিতা বিজু মোবাইল: 98473 37156; ইমেইল: customercare@unimoniindia.com

* সমস্ত অভিযোগ এক মাসেরও কম সময়ের মধ্যে গ্রহণ করা হবে, এতে ব্যর্থ হলে গ্রাহক RBI, ব্যাঙ্গালোরের DNBS-এর আঞ্চলিক অফিসে আবেদন করতে পারেন (যোগাযোগের বিশদ সমস্ত শাখায় প্রদর্শিত হবে)।

কোড পর্যালোচনা

এই কোডটি সময়ে সময়ে সংশোধন, পরিমার্জিত বা সম্পূরক হতে পারে। কোডটি প্রতি বছর কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদের দ্বারা পর্যালোচনা করা হবে বা যখনই কোডের বিষয়বস্তু নিয়ন্ত্রণকারী আইনে উল্লেখযোগ্য পরিবর্তন হবে।
