SHRIRAM
Transport Finance Company Limited
A WINNING RELATIONSHIP

শ্ৰীৰাম ট্ৰেন্সপৰ্ট ফাইনেন্স কোম্পানী লিমিটেড

ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচেছ কোড

পৰিচয়

আৰবিআই অ-বেংকীয় বিত্তীয় কোম্পানীসকলৰ বাবে ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচেছ কোডৰ ওপৰত কিছুমান নিৰ্দেশাৱলী গঠন কৰিছে, যিটোৱে ন্যায্য অনুশীলনৰ মানদণ্ড স্থাপন কৰে যেতিয়া ব্যক্তিগত গ্ৰাহকসকলৰ লগত সম্পৰ্ক কৰা হয় আৰু শ্ৰেষ্ঠ কৰ্পৰেটৰ অংশ হিচাপে সেৱা আগবঢ়োৱা হয়।

আমাৰ নীতি হয় আৰু হ'ব এনেধৰণৰ যাতে সকলো যোগ্য আবেদনকাৰীসকলক কোনোধৰণৰ বৰ্ণ, জাতি, বৰণ, ধৰ্ম, লিংগ, বৈবাহিক স্থিতি বা অসক্ষমতাৰ ওপৰত ভেদ-ভাৱ নকৰাকৈ ঋণৰ উপাদানসমূহ সহজলভ্য কৰোৱা হ'ব। আমাৰ নীতি হৈছে সকলো গ্ৰাহকক ধাৰাবাহিকভাৱে আৰু মোটামুটিভাৱে ব্যৱহাৰ কৰা। আমাৰ কৰ্মচাৰীসকলে ন্যায্য, ন্যায়সংগত তথা সামঞ্জস্যপূৰ্ণ পদ্ধতিৰে সহায়, প্ৰেৰণা আৰু সেৱা আগবঢ়াব। আমি লগতে ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচেছ কোড কোম্পানীৰ ৱেবচাইটত প্ৰদান কৰি গ্ৰাহকক এইবোৰৰ বিষয়ে জনাম।

আমি এইয়া নিশ্চিত কৰিম যে, শুল্ক/মাচুলসমূহ সঠিকভাৱে ঋণ লওঁতাসকলক জনাই থকা হ'ব।এই সুবিধাৰ লগত সম্পৰ্কীয় চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মসমূহ সাম্ভাব্য ঋণ লওঁতাসকলক অৱগত কৰাই থকা হ'ব। আমি এইয়া প্ৰতিবদ্ধ যে, ধাৰ দিয়া সিদ্ধান্তৰ ক্ষেত্ৰত উদ্ভৱ হোৱা বিবাদসমূহ আমাৰ দ্বাৰা স্থাপন কৰা অভিযোগ সমাধান প্ৰক্ৰিয়াৰ দ্বাৰা সমাধান কৰা হ'ব।

কোম্পানীৰ ন্যায্য ঋণদান প্ৰয়োগসমূহ আমাৰ সকলো ক্ৰিয়াকলাপ য'ত মাৰ্কেটিং, ঋণ উ□পত্তি, প্ৰক্ৰিয়া, সেৱা আৰু সংগ্ৰহমূলক কাৰ্য্যকলাপৰ সকলো দিশতে প্ৰযোজ্য হ'ব। ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচেছ কোডৰ প্ৰতি আমাৰ প্ৰতিবদ্ধতা কৰ্মচাৰীসকলৰ দায়বদ্ধতা, প্ৰগ্ৰামসমূহৰ পৰ্য্যবেক্ষণ আৰু নিৰীক্ষণ, প্ৰশিক্ষণ আৰু কাৰিকৰীতাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰদৰ্শিত হ'ব।

কোম্পানীৰ নিৰ্দেশক মণ্ডল আৰু ব্যৱস্থাপনা দলটিয়ে প্ৰেক্টিচসমূহ এনেদৰে তৈয়াৰ কৰি প্ৰতিষ্ঠা কৰিবলৈ দায়বদ্ধ হয়, যাতে আমাৰ পৰিচালনাই ন্যায্য ঋণদানৰ প্ৰতি আমাৰ দৃঢ় প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধতাৰ প্ৰতিফলনক নিশ্চিত কৰে আৰু সকলো কৰ্মচাৰীসকল যে প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধতাৰ প্ৰতি সজাগ তাক সুনিশ্চিত কৰে। শ্ৰীৰাম ট্ৰান্সপৰ্ট ফাইনেন্স কৰ্পোৰেশ্বন লিমিটেডে ইয়াৰ ক্লায়েন্টসকলক উচ্চমানৰ গুণবত্ব সেৱা প্ৰদান কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ।

এই ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচেছ কোড আমাৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সকলো শ্ৰেণীৰ সামগ্ৰীসমূহ আৰু সেৱাসমূহৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হয়(বৰ্তমানে প্ৰদান কৰা বা যিবোৰ ভৱিষ্যতে প্ৰদান কৰিব পাৰে)

ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচেছ কোড উপৰোক্ত সকলোতে যদিওবা সেইয়া ব্ৰাঞ্চত হওঁক, ফোনত, ইন্টাৰনেট বা অন্য যিকোনো পদ্ধতি যিটো বৰ্তমান ব্যৱহাৰ কৰি থকা হৈছে বা ভৱিষ্যতৰ তাৰিখত ব্যৱহাৰ কৰা হ'ব, সকলোতে প্ৰযোজ্য হ'ব।

SHRIRAM
Transport Finance Company Limited
A WINNING RELATIONSHIP

প্ৰধান প্ৰতিশ্ৰুতিবিদ্ধতাসমূহ

1) **<u>ঋণসমূহ আৰু সেৱাৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ বাবে আবেদনসমূহ</u>**

(a) ঋণ আবেদন ফৰ্মসমূহত থাকিব প্ৰয়োজনীয় তথ্য, যিবোৰ ঋণ লওঁতাজনৰ ইচ্ছাক প্ৰভাৱিত কৰিব, যাতে অন্য অ-বেংকীয় বিত্তীয় কোম্পানীসকলৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মসমূহৰ মাজত এক অৰ্থপূৰ্ণভাৱে তুলনা কৰিব পৰা যায় আৰু ঋণ লওঁতাৰ দ্বাৰা এক সূচীত সিদ্ধান্ত ল'ব পৰা যায়| এই ঋণ আবেদন পত্ৰত আবেদন ফৰ্ম বা প্ৰপত্ৰখনৰ লগত জমা দিব লগা কাগজ-পত্ৰসমূহৰ বিষয়ে ইংগিত দিয়া থাকিব| গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা ঋণ আবেদন ফৰ্মখনত আৰু অনুমোদন পত্ৰখনত ঋণ লওঁতাসকলৰ বিভিন্ন শ্ৰেণী অনুসৰি থকা বিভিন্ন সুতৰ হাৰ দিয়াৰ বাবে ল'ব পৰা শংকা আৰু যুক্তিসমূহৰ বিষয়ে থকা সকলো ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে ফাদলি কৰিব লাগিব আৰু সেৱাৰ কোম্পানীৰ ৱেবচাইটত বা এই সম্পৰ্কীয় বাতৰি-কাকতত সহজলভ্য কৰিব লাগিব| এই তথ্যসমূহ আপডেট কৰিব লাগিব, যেতিয়াই সুতৰ হাৰত কোনো ধৰণৰ পৰিবৰ্তন কৰা হয়|

(b) কোম্পানীয়ে এনে এক পদ্ধতিৰ উদ্ভাৱন কৰিব লাগে যাতে সকলো ধৰণৰ ঋণ আবেদনৰ প্ৰাপ্তিৰ বাবে স্বীকাৰোক্তিপত্ৰ দিব পৰা যায়| স্বীকাৰোক্তিপত্ৰখনত সেই সময় সীমা যিখিনিৰ ভিতৰত ঋণটি ব্যৱস্থাপিত কৰিব পৰা যায়, সেইয়াও উল্লেখ থাকিব লাগিব|

(c) ঋণ আবেদন ফৰ্মখনত স্পষ্টভাৱে সেই তথ্য ব্যাখ্যা কৰা থাকিব, যিখিনি কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ পৰা কৰোৱাইচৰি চৰ্তসমূহ পৰিপূৰ্ণ কৰিবলৈ আৰু আইনীয় আৰু বিধি-ব্যৱস্থাৰ আৱশ্যকতাসমূহৰ অনুপালন কৰিবলৈ প্ৰয়োজন হ'ব| আমি গ্ৰাহকক আৰু তাৰ/তাইৰ পৰিয়ালৰ বিষয়ে ডেটাবেজ বনাবলৈ, অতিৰিক্ত তথ্যৰ বাবে অনুৰোধ কৰিব পাৰো; কিন্তু এই তথ্য কেৱল মাত্ৰ সি/তাইৰ ইচ্ছা অনুসৰিহে সুসজ্জিত কৰা হয়|

2) <u>ঋণ মূল্যায়ন আৰু চৰ্তাৱলীসমূহ/নিয়মাৱলীসমূহ</u>

কোম্পানীয়ে অনুমোদন পত্ৰ বা অন্য মাধ্যমেৰে লিখিত ৰূপত ঋণ লওঁতাক অনুমোদিত হোৱা ঋণৰ পৰিমাণ লগতে চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মসমূহ জ্ঞাত কৰাব, য'ত বাৰ্ষিক ৰূপত সুতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ বাবে আবেদনৰ পদ্ধতি আৰু ঋণ লওঁতাজনৰ দ্বাৰা এই চৰ্তাৱলীসমূহ আৰু নিয়মাৱলীসমূহ গ্ৰহণ কৰাটি ৰাখি থোৱাৰ বিষয়ে উল্লেখ থাকিব|

ঋণ লওঁতাজনক প্ৰদান কৰা ঋণ অনুমোদন পত্ৰ আৰু সকলো যোগাযোগসমূহ স্থানীয় ভাষাত বা যি ভাষা ঋণ লওঁতাজনে বুজি পাই এনে ভাষাত হ'ব লাগে|

কোম্পানীয়ে ঋণৰ অনুমোদন বা মুকলি কৰি দিয়াৰ সময়ত ঋণ লওঁতাজনলৈ ঋণ চুক্তিৰ এখন পত্ৰ প্ৰদান কৰিব লাগে|

3) <u>চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীসমূহ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি ঋণৰ বিতৰণ</u>

(a) ঋণৰ চুক্তিপত্ৰখনত দৃঢ়ভাৱে বৰফলা আখৰত কোম্পানীয়ে পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবদত ল'ব পৰা দণ্ডনীয় সুতৰ বিষয়ে উল্লেখ থাকিব লাগে|

(b) চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীসমূহৰ ক্ষেত্ৰত, সুতৰ হাৰ, সেৱা কৰ, পুনঃপৰিশোধ কৰা শুল্ক ইত্যাদিৰ ক্ষেত্ৰত কৰা যিকোনো ধৰণৰ পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে, ঋণ লওঁতাক জাননী দিব লাগে|আমি এইয়া নিশ্চিত কৰিছো যে, সুতৰ হাৰ আৰু শুল্কত হোৱা যিকোনো পৰিৱৰ্তনসমূহ কেৱল মাত্ৰ ভৱিষ্যতৰ পৰাহে প্ৰযোজ্য হ'ব| ঋণ চুক্তিত এই সম্পৰ্কত এক উপযোগী অৱস্থা অন্তৰ্ভূক্ত কৰা হ'ব|

(c) এই চুক্তিৰ অধীনত পৰিশোধ বা কৰ্মক্ষমতা স্মৰণ কৰোৱা/দ্ৰুততৰ কৰাৰ সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিৰ একে লয়তে কৰা হ'ব|

(d) ঋণ চুক্তিখনত থাকিব এক অন্তৰ্নিহিত পুনৰধিকাৰ খণ্ড আৰু লগতে অধিকাৰ সাৰস্ত্য কৰাৰ আগতে জাননী দিয়াৰ ম্যাদ সম্পৰ্কীয় ব্যৱস্থাও থাকিব, সেই পৰিস্থিতি যেতিয়া জাননীৰ ম্যাদ নিষ্পত্তি কৰিব পাৰি, চিকিউৰিটী অধিকাৰ সাৰস্ত্য কৰাৰ পদ্ধতি, সম্পত্তি বিক্ৰী/নিলাম কৰাৰ আগতে পৰিশোধ কৰাৰ বাবে অন্তিম সুবিধা দিয়াৰ ব্যৱস্থাৰ বিষয়েও উল্লেখ থাকিব, ঋণ লওঁতাৰ পুনৰধিকাৰ কৰাৰ ব্যৱস্থা আৰু সম্পত্তিৰ বিক্ৰী/নিলাম কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে উল্লেখ থাকিব|

(e) কোম্পানীয়ে আদায় দিব লগা সকলো দেয় আৰু ঋণ লওঁতাৰ আইনীয়ভাৱে থকা সকলো বাকী থকা ঋণ নতুবা কোম্পানীয়ে পূৰ্বস্বত্ব হিচাপে ঋণ লওঁতাৰ পৰা দাবী কৰা মূল্য পৰিশোধ কৰাৰ পিছত সকলো চিকিউৰিটী মুকলি কৰি দিব| যদিহে কোনো ধৰণা ক্ষতিপূৰণ সম্পৰ্কীয় ব্যৱস্থা কোম্পানীয়ে কাৰ্যকৰী কৰিব লগা হয়, তেন্তে এই বিষয়ে সৰিশেষ ঋণ লওঁতাজনক জাননীৰ দ্বাৰা জনোঁৱা হ'ব, য'ত বাকী থকা ঋণ আৰু সেই পৰিস্থিতি যেতিয়া কোম্পানীয়ে চিকিউৰিটী সমূহ বাজেয়োপ্ত কৰিব পাৰে ঋণসমূহ সমাধান/পৰিশোধ নকৰালৈকে, সেই বিষয়ে উল্লেখ থাকিব|

(4) গোপনীয়তা

(a) গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা অনুমোদিত নকৰালৈকে আমি সকলো ব্যক্তিগত তথ্যসমূহ প্ৰাইভেট আৰু গোপনীয় বুলি গণ্য কৰিম|

(b) গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা অনুমোদিত নকৰালৈকে, আমি নিম্নলিখিত ব্যক্তিক্ৰম পৰিস্থিতিৰ বাহিৰে কোনো সত্বাক লেনদেনৰ সৰিশেষসমূহ ফাদলি নকৰো:

- ➢ যদিহে আমি সেই তথ্য কোনো বিধিবিদ্ধ বা আইনীয় নিয়ন্ত্ৰণত যোগান ধৰিব লগা হয়|
- ➢ যদিহে ৰাইজৰ বাবে এই তথ্য ফাদলি কৰাটো দায়িত্ব হয়|
- ➢ যদিহে এই তথ্য যোগান ধৰাটো আমাৰ স্বাৰ্থৰ বাবে প্ৰয়োজন হয়(উদাহৰণ স্বৰূপে ফাঁকি প্ৰতিৰোধ), এই তথ্য বেংকসমূহলৈ/বিত্তীয় সংস্থাসমূহলৈ/আমাৰ গ্ৰুপসমূহলৈ আৰু এছোছিয়েটে কোম্পানীসমূহলৈ|
- ➢ আমি এই কাৰণসমূহ মাকেটিংৰ লক্ষ্যৰে গ্ৰাহকৰ তথ্যসমূহ কাৰোৰে আগত ফাদলি নকৰো|

5) সাধাৰণ

(a) কোম্পানী ঋণ লওঁতাৰ কোনো ধৰণৰ বিষয়ৰ পৰা আঁতৰত থাকিব, কেৱল চুক্তিখনত থকা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীসমূহৰ উদ্দেশ্যৰ বশত ব্যতিক্ৰম হ'ব(কেৱল মাত্ৰ নতুন তথ্যৰ ক্ষেত্ৰত, যিটো ঋণ লওঁতাই আগতে মুকলি কৰা নাই, পিছত ঋণদাতাৰ চকুত পৰিলে)|

(b) যদিহে ঋণ লওঁতাজনে ঋণমূলক একাউন্টটি, সন্মতি স্থানান্তৰৰ বাবে পঠোৱা অনুৰোধ গ্ৰহণ কৰা হয় বা অন্যথা উদাহৰণ স্বৰূপে, কোম্পানীৰ কোনো অভিযোগ এই অনুৰোধ গ্ৰহণ কৰাৰ দিনৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত জনোঁৱা হয়| এই সংগত আইনৰ অধীনত স্বচ্ছ চুক্তিমূলক চৰ্ত অনুসৰি স্থানান্তৰিতকৰণ কামসমূহ কৰা হয়|

(c) ঋণ উদ্ধাৰ কৰা বিষয়ত, কোম্পানীয়ে অযৌক্তিক শাস্তিমূলক ব্যৱস্থা, যেনে-সঘনাই অসময়ত ঋণ লওঁতাক ফোন কৰি আমনি কৰা, ঋণ লোৱাৰ বাবে বল-শক্তিৰ প্ৰয়োগ কৰা ইত্যাদি ল'ব নোৱাৰিব|

অতিৰিক্ত সহায়ক

অভিযোগসমূহ:

যদিহে কোনো ধৰণৰ অভিযোগ/ক্ষোভ থাকে, সেই আবেদনকাৰীজনে/ঋণ লওঁতাজনে এই সক্ৰান্তীয় বিশেষ শাখাত লিখিত ৰূপত জনাব লাগে। সেইয়া সমাধান কৰিবলৈ শাখা বিষয়াই লগে লগে ব্যৱস্থা ল’ব লাগে।

অভিযোগ সমাধান প্ৰক্ৰিয়া

সামগ্ৰীসমূহ আৰু সেৱাসমূহৰ লগত জড়িত সকলো অভিযোগ, অভিযোগ সম্পৰ্কীয় সবিশেষ বিৱৰণ প্ৰাপ্তি কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত শুনানি আৰু নিষ্পত্তি কৰা হয়।

নিম্নলিখিত অনুসৰি “অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া” অভিযোগসমূহ ঠাইত দিব |

সিদ্ধান্তৰ স্তৰ	সমাধানৰ স্তৰ
শাখাৰ স্তৰ	আঞ্চলিক কাৰ্য্যালয়ৰ স্তৰ
আঞ্চলিক কাৰ্য্যালয়ৰ স্তৰ	অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া

অভিযোগ নিষ্পত্তি-যোগাযোগৰ সবিশেষ

কোনো ধৰণৰ অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াক যোগাযোগ কৰিব পাৰে, অনুগ্ৰহ কৰি নিম্নলিখিত যিকোনো ব্যৱস্থাৰে আমাক যোগাযোগ কৰক:

অভিযোগৰ নাম-
নিষ্পত্তি বিষয়া: শ্ৰী ৰাজেশ মহেশ্বৰী ইমেইল: rajesh.maheshwari@stfc.in

আপুনি নিম্নলিখিত ঠিকনাত আমাৰ কাৰ্য্যলয়ৰ লগত লিখিত ৰূপত যোগাযোগ কৰিব পাৰে:

অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া

শ্ৰীৰাম ট্ৰেন্সপৰ্ট ফাইনেন্স কোম্পানী লিমিটেড, কৰ্পৰেট অফিচ,
ৱকহাৰ্ড টাৱাৰ্চ, থাৰ্ড ফ্ল’ৰ, ৱেষ্ট ৱিং, জি ব্লক, বান্দ্ৰা কুৰ্লা কমপ্লেক্স, বান্দ্ৰা (ইষ্ট)
মুম্বাই - 400 051
ফোন: +91 22 40959595

যদিহে কোম্পানীৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া সিদ্ধান্তৰ লগত ঋণ লওঁতা সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তেওঁ আৰবিআইৰ পৰ্য্যবেক্ষণ ও পৰিদৰ্শন বিভাগ (অনা বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠান) কৰ্মৰত বিষয়াজনৰ কাষ চাপিব পাৰে।

জেনেৰেল মেনেজাৰ
পৰ্য্যবেক্ষণ ও পৰিদৰ্শন বিভাগ (অনা বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠান)
ডিপাৰ্টমেন্ট অফ ন’ন-বেংকিং চুপাৰভিজন চেন্নাই, ৰিজিনেল অফিচ
ফৰ্ট গ্লেচিচ, ৰাজাজী চালাই, চেন্নাই-600 001, ইণ্ডিয়া।
টেলি:+91 44 25361631
ইমেইল:dnbschennai@rbi.org.in

ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচ কোডৰ অনুপালন আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়াৰ বিভিন্ন স্তৰৰ ব্যৱস্থাপনাৰ এক সংগঠিত সাময়িক নিৰীক্ষণৰ ৰিপৰ্ট এক দৈনিক বিৰতিৰ অন্তৰালত পৰিচালকৰ বৰ্ড/কমিটীলৈ জমা দিব লাগে।

ফিডবেক আৰু উপদেশসমূহ

আমি আমাৰ গ্ৰাহকক আমাৰ সেৱাত তেওঁলোকৰ ফিডবেক জনাই আমাৰ সেৱাসমূহ উন্নত কৰাত সহায় কৰিবলৈ অনুৰোধ জনালোঁ।

নিয়ন্ত্ৰণ

আমাৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া আছে, যিজনে কোডসমূহ অনুপালন কৰাটো নিশ্চিত কৰে। আমাৰ

আভ্যন্তৰীণ পৰ্য্যবেক্ষণ প্ৰক্ৰিয়াই আমি কোডসমূহ পূৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰে।

ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচেচ কোডৰ অনুপালনৰ লগতে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া মূল্যায়ন মেনেজমেন্টে দৈনিকভাৱে কৰি থাকিব লাগে আৰু সাময়িকভাৱে বৰ্ড অফ ডাইৰেক্টৰ ওচৰত সংগঠিত ৰিপৰ্ট জমা দিব লাগে।

কোডৰ বিষয়ে অধিক তথ্য

আমাৰ ৱেবচাইটত কোডসমূহৰ বিষয়ে সহজলভ্য কৰি ৰখা হ'ব আৰু অনুৰোধ মৰ্মে কপিসমূহ সহজলভ্য কৰা হ'ব।