

টাটা ক্যাপিটাল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস্ লিমিটেড

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

সূচনা

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের উদ্দেশ্য হল কোম্পানি তার গ্রাহকদের যেসব আর্থিক সুবিধা ও পরিষেবা দিচ্ছে সেগুলির সারাংশ গ্রাহককে জানানো। এই কোড গ্রাহকদের আর্থিক সুবিধা ও পরিষেবা প্রভৃতি সম্পর্কে সবকিছু জেনেখলে সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করবে ও তারা অন্য কোন ঋণের জন্য আবেদন করলে কোম্পানি তা অনুমোদন করবে ও ঋণদান করবে

1. কোডের উদ্দেশ্য

এই কোড উন্নত করা হয়েছে

- গ্রাহকদের সঙ্গে ব্যবহারের ক্ষেত্রে যেন ভালো, ন্যায্য ও বিশ্বস্ত ব্যবহারের কম করেও একটি নির্দিষ্ট মান মেনে চলা হয়।
- স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা যাতে গ্রাহকরা যুক্তিসংগতভাবে প্রত্যাশিত পরিষেবা সম্বন্ধে আরো ভালো ধারণা করতে পারে।
- প্রতিযোগিতার মাধ্যমে মার্কেট ফোর্স গুলি উসাহিত করা, উচ্চতর অপারেটিং মান পাওয়া।
- গ্রাহক ও কোম্পানির মধ্যে সঠিক ও আন্তরিক সম্পর্ক গড়ে তোলা।

2. আমাদের প্রধান প্রতিশ্রুতি ও ঘোষণা

নিম্নলিখিত উপায়ে আমরা আমাদের গ্রাহকদের সঙ্গে আর্থিক লেনদেনের সময় দক্ষভাবে, ন্যায্যভাবে ও অধ্যবসায়ের সঙ্গে ব্যবহার করবো।

- আমরা যেসব আর্থিক প্রোডাক্ট ও পরিষেবা দিই সেগুলির জন্য ও আমাদের কর্মচারীরা যেসব পদ্ধতি ও ব্যবহার অনুসরণ করে সেই সব কিছুর জন্য আমরা ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের প্রতিশ্রুতি ও মান বজায় রেখে চলি।
- আর্থিক পরিষেবা যেন প্রাসঙ্গিক আইন ও নিয়ম মেনে চলে তা সুনিশ্চিত করা হয়।
- পেশাদারি, শিষ্ট ও দ্রুত পরিষেবা দেওয়া।
- আর্থিক লেনদেনের ক্ষেত্রে সম্মত, সঠিকভাবে প্রযোজ্য শর্তাবলী, মূল্য, অধিকার ও কর্তব্য ইত্যাদি প্রকাশ করা উচিত।

নিম্নলিখিত উপায়ে আমরা আমাদের গ্রাহকদের আর্থিক প্রোডাক্ট ও পরিষেবা বুঝতে সাহায্য করতে পারি।

- হিন্দি ও/অথবা ইংরাজী ও/অথবা স্থানীয় ভাষা যা ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারে তাতেই আর্থিক স্কিম সম্পর্কে মৌখিক তথ্য দেওয়া।
- আমাদের বিজ্ঞাপন ও প্রমোট করার লিটারেচার পরিষ্কার ও সেগুলি ভুল পথে পরিচালনা করে না।
- লেনদেনের আর্থিক ভাবার্থ বুঝিয়ে দেওয়া।
- আর্থিক স্কিম বেছে নেওয়াতে গ্রাহককে সাহায্য করা।

নিম্নলিখিত উপায়ে আমরা যেসব জিনিস ভুল হবে তা দ্রুত ও কার্যকরীভাবে সমাধান করতে পারি

- দ্রুত ভুল সংশোধন করে
- দ্রুত গ্রাহকদের অভিযোগ মিটিয়ে
- গ্রাহকরা যদি আমাদের সহযোগিতায় সন্তুষ্ট না হয় তবে তাদের বলা কিভাবে তাদের অভিযোগ ফরওয়ার্ড করতে হয়
- ভুলবশত যদি আমরা কোন চার্জ করে থাকি তবে তা রদ করা

3. বিভেদ না করার নীতি

আমরা লিঙ্গ, জাতি ও ধর্মের ভিত্তিতে গ্রাহকদের মধ্যে কোন বিভেদ করি না।

4. ঋণের দরখাস্ত ও সেগুলি প্রসেস করা

- ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে সব যোগাযোগই তাদের মাতৃভাষা বা তার বোধগম্য ভাষায় হবে।
- কোম্পানি দ্বারা ইস্যু করা ঋণের দরখাস্তে সব প্রয়োজনীয় তথ্যাবলী থাকতে হবে যেগুলি ঋণগ্রহীতার আগ্রহ এমনভাবে প্রভাবিত করে যে সে অন্য এনবিএফসিগুলির(NBFCs) সঙ্গে অর্থসূর্ণ তুলনা করতে পারে ও ঋণগ্রহীতা তথ্যসমৃদ্ধ সিদ্ধান্ত নিতে পারে। ঋণ দরখাস্তের ফর্ম বলতে দরখাস্তের ফর্মের সঙ্গে যে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র জমা দিতে হয় সেদিকে ইঙ্গিত করে।
- সব ঋণ দরখাস্তের জন্য কোম্পানি অ্যাকনলেজমেন্ট রসিদ ইস্যু করবে। সব প্রয়োজনীয় দলিলপত্র ও তথ্যাদি পাওয়া হয়ে গেলে ঋণের দরখাস্ত 30 দিনের মধ্যে বিলি করতে হবে, সবদিক থেকে সম্পূর্ণ করা দরখাস্ত গ্রহণের দিন থেকে ধরা হবে। যেকোন ক্ষেত্রে সেলসের লোক তাকে ঋণ দরখাস্তের স্টেটাস সময়ে সময়ে জানাতে থাকবে।
- sএছাড়াও ঋণের দরখাস্তের স্টেটাসের আপডেট পাওয়ার জন্য গ্রাহক টিসিএল(TCL)-র শুল্কবিহীন নম্বরে কাস্টমার সার্ভিস টিম ফোন করতে পারে।

5. ঋণের মূল্যায়ন ও শর্তাবলী/চুক্তি

- ঋণগ্রহীতার ঋণ পাওয়ার যোগ্যতা সম্পর্কে কোম্পানি প্রয়োজনীয় খোঁজখবর করবে, যা দরখাস্ত সম্বন্ধে সিদ্ধান্ত নেওয়ার গুরুত্বপূর্ণ মাপকাঠি। মূল্যায়ন কোম্পানির ঋণনীতি, আদর্শ ও পদ্ধতির সঙ্গে সমান হবে।
- কত ঋণ অনুমোদন করা হল তা ঋণগ্রহীতাকে তার প্রাপ্য তার বোধগম্য, মাতৃভাষায় লিখিত অনুমোদন পত্র দিয়ে জানানো হবে। উক্ত চিঠিতে থাকবে শর্তাবলী ও চুক্তি যার মধ্যে আছে বার্ষিক সুদের হার ও দরখাস্তের পদ্ধতি।
- উক্ত অনুমোদনপত্রের উপর ঋণগ্রহীতার প্রাস্তিস্বীকার থাকবে ও ক্যাপশন যাতে লেখা **আমি/আমরা সব চুক্তি ও শর্তাবলী পড়েছি ও বুঝেছি ও আমি/আমরা সেগুলি স্বীকার করে নিচ্ছি**, তার তলায় ঋণগ্রহীতার স্বাক্ষর থাকবে। কোম্পানি এই স্বীকৃতির রেকর্ড রাখবে।
- কোম্পানির ঋণগ্রহীতার বোধগম্য মাতৃভাষায় লেখা চুক্তিপত্রের একটি কপি দিতে বাধ্য, তার সঙ্গে ঋণ চুক্তিপত্রে উল্লেখ করা সব এনক্লোজারের একটি করে কপি প্রতি ঋণগ্রহীতাকে অনুমোদন/ঋণদানের সময় দিতে হবে। কোম্পানি খেয়াল রাখবে যাতে প্রতি ঋণগ্রহীতাকে দেওয়া ঋণ চুক্তিপত্র ও এনক্লোজারের সঙ্গে টার্ম শীটের আকারে চুক্তি ও শর্তাবলী অবশ্যই থাকে যেটি ঋণ চুক্তিপত্রের সঙ্গে সংযুক্ত থাকে। এছাড়াও, কোম্পানি ঋণ চুক্তিপত্রে দেবী করে পেমেন্ট দেওয়ার জন্য জরিমানার কথা পরিষ্কারভাবে লেখা থাকবে। এই কোডের 5 নং অনুচ্ছেদের ই (e) ও এফ (f) ক্লেজ যেসব প্রতিশনের কথা বলা হয়েছে সেগুলিও থাকবে।
- কন্ট্রাকট/ঋণ চুক্তিপত্রে কোম্পানির পুনরায় অধিকার গ্রহণের একটি অন্তর্নিহিত অধিকার থাকবে যা তাকে আইন প্রয়োগের ক্ষমতা দেয়।
- কোম্পানির ঋণ চুক্তিপত্রে চুক্তি ও শর্তাবলীর মধ্যে নিম্নলিখিত প্রতিশনগুলি থাকবে।
 - অধিকার নেওয়ার আগে নোটিস পিরিয়ড
 - যে অবস্থায় নোটিস পিরিয়ড ছেড়ে দেওয়া যেতে পারে
 - সিকিউরিটির অধিকার নেওয়ার পদ্ধতি
 - সম্পত্তি বিক্রি/নীলাম হওয়ার আগে ঋণগ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের শেষ সুযোগ দেওয়ার প্রতিশন।
 - ঋণগ্রহীতাকে পুনরায় অধিকার দেওয়ার পদ্ধতি ও
 - সম্পত্তি বিক্রি/নীলাম হওয়ার পদ্ধতি

6. শর্তাবলী ও চুক্তির পরিবর্তন সহ ঋণপ্রদান

- সুদ, প্রসেস ও অন্যান্য চার্জ যেন অতিরিক্ত না হয় তা স্থির ও সুনিশ্চিত করার জন্য কোম্পানী আন্তঃস্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি স্থির করবে। কোম্পানী যেন খেয়াল রাখে যে ঋণদান ও অগ্রিম দেওয়ার সময় যেন সুদের হার ও প্রসেস ও অন্যান্য চার্জ যেন উপরে লিখিত কোম্পানির আন্তঃস্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি অনুসরণ করে চলে।
- ঋণগ্রহীতা অনুমোদনের সব শর্তাবলী ও চুক্তি মেনে চলার সঙ্গে সঙ্গে যেন ঋণপ্রদান করা হয়।
- চুক্তি ও শর্তাবলীর কোন পরিবর্তন হলে কোম্পানি তা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য মাতৃভাষায় তাকে বিস্তারিত দিয়ে জানাতে হবে, এইসব চুক্তি ও শর্তাবলীর মধ্যে আছে ঋণদানের শিডিউল, সুদের হার, পরিশেবা চার্জ, পরিশোধের আগের চার্জ ইত্যাদি।

কোম্পানিকে সুনিশ্চিত করতে হবে যে সুদের হার চার্জ প্রভৃতি ভবিষ্যতে প্রযোজ্য হবে। একে কার্যকর করার জন্য একটি চুক্তি ঋণ চুক্তিপত্রের অঙ্গীভূত করা হবে।

7. ঋণদান পরবর্তী পরিদর্শন

- a) ঋণ চুক্তিপত্র অনুসারে ফেরা/পেমেন্ট বা পারফরম্যান্স স্বরাশ্রিত করা ইত্যাদি ব্যাপারে সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিপত্রের সঙ্গে মিল রেখেই করা হবে।
- b) ঋণগ্রহীতার দেওয়া সব সিকিউরিটি সব প্রাপ্য টাকা মিটিয়ে দেওয়ার পর ফিরিয়ে দেওয়া হবে বা ঋণগ্রহীতার কাছে কোম্পানির আইনগত অধিকার বা পূর্বস্বত্ত্ব অনুযায়ী কোন ক্লেম থাকতে পারে, সেইসব টাকা মিটিয়ে দেওয়ার পর যদি এরূপ কোন ক্লেম থাকে যাতে প্রাপ্য টাকা কেটে নেওয়ার কথা বলা হচ্ছে, ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট ক্লেম সম্বন্ধে বিশদ বিবরণ সহ বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে যতদিন না প্রাসঙ্গিক ঋণ মেটানো হচ্ছে/টাকা দেওয়া হচ্ছে।

8. সাধারণ

- a) ঋণ চুক্তিপত্রে দেওয়া উদ্দেশ্য ছাড়া কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না যদি না আগে আলোচিত হয় নি এমন কোন বিষয় কোম্পানি লক্ষ্য করে।
- b) ঋণ আদায়ের জন্য কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে অব্যাহতিভাবে হযরানি করবে না যেমন অসময়ে বিরক্ত করা, পেশীশক্তির ব্যবহার ইত্যাদি। কোম্পানিকে সুনিশ্চিত করতে হবে যে গ্রাহকদের সঙ্গে যথাযথ ব্যবহারের জন্য কর্মচারীদের যথেষ্ট প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়েছে।
- c) অপরাধী গ্রাহককে কোম্পানি 0700 ঘন্টা থেকে 2100 ঘন্টার মধ্যে ডেকে পাঠাতে পারে যদি না ঋণগ্রহীতার কাজের ব্যাপারে বিশেষ কোন পরিস্থিতির জন্য উল্লেখ করা সময়ের বাইরে অন্য কোন সময়ে ডেকে পাঠানোর দরকার হয়।
- d) কোম্পানি অপরাধী ঋণগ্রহীতার সিকিউরিটি বাজেয়াপ্ত করতে পারে, তবে তা শুধু টাকা উদ্ধারের জন্য, খামখেয়ালীভাবে সম্পত্তি থেকে বঞ্চিত করার জন্য নয়।
- e) কোম্পানিকে সুনিশ্চিত করতে হবে যে তার সিকিউরিটি, মূল্যায়ন ও টাকা আদায়ের জন্য বলবৎ পুরো পদ্ধতি ন্যায্য ও স্বচ্ছ হবে।
- f) কোম্পানি যদি ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে খণের অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফার করার কোন অনুরোধ পায় তবে সম্মতি বা আপত্তি, যদি থাকে, এরূপ অনুরোধ পাবার 21 দিনের মধ্যে তা জানিয়ে দিতে হবে। এরূপ ট্রান্সফার আইনের সঙ্গে মিল রেখে স্বচ্ছ চুক্তিগত শর্তাবলী অনুসারে হবে।

9. অভিযোগ প্রতিবিধানের উপায়

- a) গ্রাহকদের অভিযোগ রেকর্ড করার জন্য একটি শুল্কবিহীন নম্বর ঋণ অনুমোদন ফর্মে (Loan Sanction Form) দেওয়া থাকবে। এছাড়াও, একটি পৃথক ইমেল আই ডি সৃষ্টি করা হবে যেখানে গ্রাহকরা তাদের অভিযোগ ইমেলের মাধ্যমে পাঠাতে পারেন।
- b) বিষয়টি পরীক্ষা করে কোম্পানি চার সপ্তাহের মধ্যে তার উত্তর দেওয়ার চেষ্টা করবে ও যদি গ্রাহক সন্তুষ্ট না হয় তবে সে গ্রাহককে জানিয়ে দেবে কিভাবে অভিযোগটি উঁচু লেভেলে পাঠাতে হয়। কোম্পানি উপরে উল্লিখিত চার সপ্তাহের গ্রাহকের সমস্যা সমাধানের জন্য প্রোডাক্ট ওয়াইজ টার্ন অ্যারাউণ্ড টাইম (“TAT”) স্থাপন করেছে ও কোম্পানি “TAT”-এর মাধ্যমে অভিযোগগুলির সমাধান সুনিশ্চিত করছে।
- c) কোম্পানি গ্রাহককে প্রদত্ত পরিষেবার উপর ফিডব্যাক দিতে অনুরোধ জানাবে। সেটি কর্মচারীদের সঙ্গে সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমেও হতে পারে বা যে গ্রাহক সন্তুষ্ট সার্ভে সময়ে সময়ে পরিচালনা করা হয় তার মাধ্যমেও হতে পারে।
- d) কোম্পানি পরিচালনার বিভিন্ন লেভেলে নির্দিষ্ট সময় অন্তর ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের ও অভিযোগ প্রতিবিধান মেকানিজম কিভাবে কাজ করে তার পুনর্বিচারের দায়িত্ব নিয়েছে ও এই ধরনের পুনর্বিচারের সারাংশ নির্দিষ্ট সময় অন্তর কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরকে জমা দিতে হবে।

10. সুদের হার, প্রসেস চার্জ ও অন্যান্য চার্জ স্থির করার নীতি

কোম্পানির দেওয়া ঋণ ও অগ্রিম টাকার জন্য যেন গ্রাহকের উপর যেন অতিরিক্ত সুদের হার ও চার্জ চাপিয়ে দেওয়া না হয় তা সুনিশ্চিত করা হবে। কোম্পানির বোর্ড সুদের হার, প্রসেস চার্জ ও অন্যান্য চার্জ স্থির করার জন্য একটি নীতি গ্রহণ করেছে (“ইন্টারেস্ট রেট পলিসি”) ও তা কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেওয়া হয়েছে www.tatacapital.com সুদের হারের পরিবর্তনও নিয়মিত ভাবে ওয়েবসাইটে দেখানো হবে। আরও নির্দিষ্ট সময় অন্তর কোম্পানির বোর্ড সুদের হার নীতি পুনর্বিচার করবে।

কোম্পানি ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড মেনে চলবে ও এটির তাপর্য্য ও ব্যবসার ক্ষেত্রে যেভাবে প্রযোজ্য হতে পারে তা অনুসরণ করে চলবে।