

এপিমানি প্রাইভেট লিমিটেড

# ন্যায্য অনুশীলনের কোড

---

বিস্তারিত নীতি নথি

## সূচিপত্র

ক্রমিক নং	বিষয়	পৃষ্ঠা নং
1	প্রস্তাবনা	3
2	ভূমিকা	3
3	সুষ্ঠু কার্যভ্যাস সংহিতার উদ্দেশ্যসমূহ ("সংহিতা"):	3
4	গ্রাহকদের প্রতি কোম্পানির মূল প্রতিশ্রুতিসমূহ:	3
	4.1. গ্রাহকদের সাথে সুষ্ঠু লেনদেন:	4
	4.2. গ্রাহক শিক্ষা:	4
	4.3. ঋণের আবেদন ও প্রক্রিয়া	4
	4.4. ঋণ মূল্যায়ন / বিতরণ এবং শর্তাবলী	4
	4.5. ঋণ অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জ	5
	4.6. ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম থেকে প্রাপ্ত ঋণ	5
	4.7. সুদের হার নিয়ন্ত্রণ	6
	4.8. গোপনীয়তা	6
	4.9. সাধারণ	7
	4.10. গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা	7
5	নীতির পর্যালোচনা	8

## 1. প্রস্তাবনা

এই সুষ্ঠু কার্যাভ্যাস সংহিতার লক্ষ্য হল সমস্ত স্টেকহোল্ডারদের, বিশেষত গ্রাহকদের কোম্পানি দ্বারা তার গ্রাহকদের কাছে প্রদত্ত আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির ব্যাপারে অনুসরণ করা অনুশীলনগুলির একটি কার্যকর সংক্ষিপ্ত বিবরণ প্রদান করা। এই সুষ্ঠু কার্যাভ্যাস সংহিতা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ("RBI") দ্বারা নির্ধারিত প্রবিধান অনুসারে প্রবর্তিত হয়েছে।

## 2. ভূমিকা

ডোমেন নাম flexiloans.com ("ওয়েবসাইট") এপিমানি প্রাইভেট লিমিটেড ("কোম্পানি") এর মালিকানাধীন। কোম্পানিটি RBI-এর সাথে নিবন্ধিত একটি নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স কোম্পানি যার রেজিস্টার্ড অফিস রয়েছে নং 119, ২য় তলা, গ্রিনওয়েজ টাওয়ারস, সেন্ট মেরিস রোড, অভিরামপুরম, চেন্নাই 600018, তামিলনাড়ু, ভারত এবং এর কর্পোরেট অফিস 7ম তল, দক্ষিণ অ্যানেক্স, টাওয়ার 2, ওয়ান ওয়ার্ল্ড সেন্টার, 841, সেনাপতি বাপট মার্গ, এলফিন্সটোন, সাইধাম নগর, লোয়ার প্যারেল, মুম্বাই-400013, ভারত। কোম্পানি ব্যক্তিগত, অংশীদারী ফার্ম, কোম্পানি এবং অন্যান্য আইনি সত্তাসহ গ্রাহকদের বিভিন্ন ধরনের জামানতবিহীন ঋণ প্রদান করে থাকে, যার মধ্যে রয়েছে কর্মশালা পুঁজি ঋণ, চালান/বিক্রেতা অর্থায়ন এবং সম্পর্কিত পরিষেবাগুলো।

## 3. সুষ্ঠু কার্যাভ্যাস সংহিতার উদ্দেশ্যসমূহ ("সংহিতা"):

- গ্রাহকদের সাথে লেনদেনে ভালো অনুশীলন প্রচার এবং নিশ্চিতকরণ;
- গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে একটি স্বাধীন সম্পর্ক প্রতিষ্ঠা করা, যাতে জাতি, বর্ণ, ধর্ম, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, বয়স, বিকলাঙ্গতা ইত্যাদির ভিত্তিতে বৈষম্য মুক্ত হয়;
- অগ্রিমগুলির পুনরুদ্ধার সম্পর্কিত বিষয়ে আইনগত নিয়মের সাথে সামঞ্জস্য নিশ্চিত করা;
- নিশ্চিত করা যে গ্রাহকরা প্রতিটি ধাপে কোম্পানির দ্বারা প্রস্তাবিত ক্রেডিট সুবিধাগুলির প্রচলিত শর্তাবলী সম্পর্কে অবহিত হন; এবং
- গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য প্রক্রিয়াগুলি শক্তিশালী করা।

এই সংহিতা কোম্পানি দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির জন্য প্রযোজ্য, যা ফোনের মাধ্যমে, ডাকযোগে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ইন্টারনেটে বা অন্য কোন পদ্ধতিতে প্রদান করা হয়, যা কোম্পানি বর্তমানে ব্যবহার করছে বা ভবিষ্যতে প্রবর্তন করতে পারে।

## 4. গ্রাহকদের প্রতি কোম্পানির মূল প্রতিশ্রুতিসমূহ:

### 4.1. গ্রাহকদের সাথে সুষ্ঠু লেনদেন:

- এই সংহিতায় কোম্পানির প্রদত্ত পণ্য ও পরিষেবাগুলির জন্য প্রতিশ্রুতি এবং মানদণ্ড পূরণ করা, এবং এর কর্মীরা যে পদ্ধতি ও অনুশীলন অনুসরণ করে তার মধ্যে।

- নিশ্চিত করা যে কোম্পানির পণ্য ও পরিষেবাগুলি প্রাসঙ্গিক আইন ও বিধি মেনে চলে। গ্রাহকদের সাথে কোম্পানির লেনদেন সততা ও স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর ভিত্তি করে হবে।
- সময়োপযোগী ও দক্ষতার সাথে সমস্যা ও উদ্বেগগুলি সমাধান করা।
- অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা সম্পর্কে গ্রাহকদের শিক্ষিত করা।

#### 4.2. গ্রাহক শিক্ষা:

- আর্থিক প্রভাব ব্যাখ্যা করা।
- গ্রাহক(দের) বোঝা ভাষায় তাদের সম্পর্কে তথ্য প্রদান করা।
- গ্রাহককে তার/তাদের চাহিদা সর্বোত্তমভাবে মেটানোর সঠিক পণ্য বেছে নিতে সাহায্য করা এবং তাদের আগ্রহী পরিষেবা ও পণ্যগুলির মূল বৈশিষ্ট্যগুলি ব্যাখ্যা করে স্পষ্ট তথ্য প্রদান করা।
- গ্রাহকদের জানানো হবে কোম্পানির প্রয়োজনীয় নথিপত্র তাদের প্রকৃত পরিচয় ও ঠিকানা এবং আইনি ও নিয়ন্ত্রণমূলক প্রয়োজন মেনে চলার জন্য অন্যান্য নথিপত্র প্রতিষ্ঠা করতে।

#### 4.3. ঋণের আবেদন ও প্রক্রিয়া

- গ্রাহকদের সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা/গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় ভাগ করা হবে।
- কোম্পানির ঋণ আবেদনপত্রে ঋণ আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথিপত্রের তালিকাসহ গ্রাহকের স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- কোম্পানি সমস্ত ঋণ আবেদনপত্র প্রাপ্তির স্বীকৃতি দেওয়ার একটি পদ্ধতি প্রণয়ন করবে। ঋণের আবেদনপত্রগুলি যে সময়সীমার মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে তা স্বীকৃতিপত্রে নির্দেশ করা হবে।

#### 4.4. ঋণ মূল্যায়ন / বিতরণ এবং শর্তাবলী

- কোম্পানি গ্রাহককে লিখিতভাবে স্থানীয় ভাষায় বা গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় অনুমোদন পত্র বা অন্যথায় মাধ্যমে জানাবে, বার্ষিক সুদের হার ও প্রয়োগ পদ্ধতিসহ শর্তাবলী এবং বিলম্বে পরিশোধের জন্য আরোপিত জরিমানা সুদ সম্পর্কে, এবং গ্রাহকের দ্বারা এই শর্তাবলীর স্বীকৃতি তার রেকর্ডে রাখবে।
- ঋণ চুক্তির সময় কোম্পানি গ্রাহকের বোধগম্য ও ঘোষিত ভাষায় ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংযুক্তির প্রতিটি অনুলিপি সহ ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি সমস্ত গ্রাহকদের কাছে সরবরাহ করবে।
- কোম্পানি গ্রাহকদের স্থানীয় ভাষায় বা গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় বিতরণ সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রাক পরিশোধ চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীতে কোনো পরিবর্তনের বিষয়ে নোটিশ দেবে। কোম্পানি শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তন লিখিতভাবে এবং/অথবা কোম্পানির ওয়েবসাইটে আপডেট করে যোগাযোগ করতে পারে, এবং নিশ্চিত করবে যে

এই সমস্ত সংশোধনগুলি সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হয় এবং ঋণ চুক্তিতে যথাযথভাবে আচ্ছাদিত হয়।

- চুক্তির অধীনে পেমেন্ট বা পারফরম্যান্স প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত প্রাসঙ্গিক ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- কোম্পানি সমস্ত বকেয়া পরিশোধে বা গ্রাহকের বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনো দাবির জন্য কোনো আইনসম্মত অধিকার বা দায়বদ্ধতার সাপেক্ষে ঋণের বকেয়া অর্থ আদায়ের ক্ষেত্রে সমস্ত সিকিউরিটি মুক্ত করবে। যদি এই ধরনের সেট অফ করার অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে গ্রাহককে অবশিষ্ট দাবি এবং কোম্পানি প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোন শর্তে সিকিউরিটি ধরে রাখার অধিকারী সে সম্পর্কে পূর্ণ বিবরণসহ নোটিশ দেওয়া হবে।

#### 4.5. ঋণ অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জ

- যেখানে কোম্পানি গ্রাহকের দ্বারা ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী অমান্য করার জন্য জরিমানা আরোপ করে, তা 'জরিমানা চার্জ' হিসাবে গণ্য হবে এবং 'জরিমানা সুদ' আকারে আরোপ করা যাবে না। জরিমানা চার্জের কোনো মূলধনীকরণ হবে না অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর আরও সুদ হিসাব করা হবে না।
- কোম্পানি ঋণ অ্যাকাউন্টে ন্যায্য ঋণদান অনুশীলন - জরিমানা চার্জ সংক্রান্ত প্রতিপালন নিশ্চিত করার জন্য পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা যথাযথভাবে অনুমোদিত জরিমানা চার্জ সংক্রান্ত একটি নীতি গ্রহণ করেছে।
- বিলম্বে পরিশোধের জন্য আরোপিত জরিমানা সুদ সম্পর্কিত যেকোনো ধারা ঋণ চুক্তিতে বোল্ড অক্ষরে উল্লেখ করা হবে।

#### 4.6. ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম থেকে প্রাপ্ত ঋণ

- সোর্সিং এজেন্ট (এখানে এজেন্ট হিসাবে উল্লেখিত) হিসাবে নিয়োজিত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলির নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
- সোর্সিং এজেন্ট হিসাবে নিয়োজিত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলিকে গ্রাহকের কাছে স্পষ্টভাবে কোম্পানির নাম প্রকাশ করতে এবং যাদের হয়ে তারা গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করছে সেই এজেন্টের নাম প্রকাশ করতে নির্দেশ দেওয়া হবে।
- অনুমোদনের পরেই কিন্তু ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে, কোম্পানির লেটারহেডে গ্রাহককে অনুমোদন পত্র এবং/অথবা মূল তথ্য বিবৃতি (KFS) ইস্যু করা হবে।
- ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় সমস্ত গ্রাহকদের কাছে MITC/ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংযুক্তির একটি অনুলিপি/ই-কপিসহ সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC) ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি সরবরাহ করা হবে।
- কোম্পানির দ্বারা নিয়োজিত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলির উপর কার্যকর তত্ত্বাবধান ও পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা তৈরির জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা নেওয়া হবে।

- কোম্পানি RBI দ্বারা জারি করা ডিজিটাল লেন্ডিং সংক্রান্ত নির্দেশিকা, সময়ে সময়ে সংশোধিত, মেনে চলবে।

#### 4.7. সুদের হার নিয়ন্ত্রণ

- কোম্পানি সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জের জন্য একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি প্রবর্তন করেছে এবং তহবিলের খরচ, মার্জিন ও ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদির মতো প্রাসঙ্গিক উপাদানগুলি বিবেচনায় নিয়ে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে এবং ঋণ ও অগ্রিমের জন্য আরোপযোগ্য সুদের হার নির্ধারণ করেছে। ঝুঁকির ক্রমবিন্যাস এবং বিভিন্ন শ্রেণির গ্রাহকদের কাছ থেকে বিভিন্ন হারে সুদ আদায়ের যৌক্তিকতার জন্য সুদের হার এবং পদ্ধতি আবেদনপত্রে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদন পত্রে স্পষ্টভাবে যোগাযোগ করা হবে। ঝুঁকির ক্রমবিন্যাসের জন্য সুদের হার এবং পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য সুদের হারে পরিবর্তন আসলে যখনই আপডেট করা হবে।
- সুদের হার বার্ষিক হবে।
- কোম্পানি ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত গ্রাহকদের কাছ থেকে অনুমোদিত ভাসমান হারের মেয়াদী ঋণের ক্ষেত্রে ফোরক্লোজার চার্জ/প্রাক-পরিশোধ জরিমানা আরোপ করবে না।

#### 4.8. গোপনীয়তা

- কোম্পানি গ্রাহকের সমস্ত তথ্যকে ব্যক্তিগত ও গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করবে; গ্রাহকের কাছ থেকে সমস্ত অর্থ পরিশোধ করার পরেও এটি প্রযোজ্য হবে।
- কোম্পানি নিম্নলিখিত ক্ষেত্রগুলি ছাড়া অন্য কোনো ব্যক্তির কাছে লেনদেনের বিবরণ প্রকাশ করবে না:
  - যদি গ্রাহক কোনো ঋণ বা সম্পর্কিত পরিষেবা গ্রহণের উদ্দেশ্যে তথ্য প্রকাশ করার জন্য কোম্পানিকে অনুরোধ/অনুমতি দেয়।
  - আইন বা সরকার, বৈধানিক, নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের আদেশ অনুযায়ী গ্রাহক সম্পর্কিত তথ্য প্রদান করা প্রয়োজন হলে।
  - যদি কোম্পানি NBFCs দ্বারা আর্থিক পরিষেবার আউটসোর্সিংয়ে ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা এবং আচরণ বিধি সম্পর্কিত RBI নির্দেশিকা অনুযায়ী একটি আউটসোর্সিং ব্যবস্থায় প্রবেশ করে এবং উক্ত বিধানগুলি অনুসারে 'জানার প্রয়োজন' ভিত্তিতে পরিষেবা প্রদানকারীকে তথ্য সরবরাহ করে।
  - যদি জনসাধারণের কাছে তথ্য প্রকাশ করার দায়বদ্ধতা থাকে;
  - যদি কোম্পানির স্বার্থ তথ্য দেওয়ার প্রয়োজন (উদাহরণস্বরূপ, জালিয়াতি প্রতিরোধ করতে) কিন্তু একই জিনিস অন্য কারো কাছে গ্রাহক বা গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট [গ্রাহকের নাম ও ঠিকানা সহ] সম্পর্কে তথ্য দেওয়ার কারণ হিসাবে ব্যবহার করা হবে না;
  - কোম্পানি গ্রাহকদের কাছে একই বিষয়ে অবহিত করার পরে ক্রেডিট তথ্য সংস্থাগুলিকে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের পরিচালনা সম্পর্কে তথ্য দিতে পারে।

#### 4.9. সাধারণ

- কোম্পানি ঋণ চুক্তি/MITC/অনুমোদন পত্র/KFS-এর শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত গ্রাহকের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না গ্রাহক দ্বারা পূর্বে প্রকাশিত নয় এমন নতুন তথ্য কোম্পানির জ্ঞাতসারে এসেছে)।
- ঋণ আদায়ের বিষয়ে, কোম্পানি অযৌক্তিক হয়রানির আশ্রয় নেবে না। এটি আচরণ বিধি পরিচালনা করা নীতিতে ধারণকৃত নীতিগুলি অনুসরণ করবে, যার মধ্যে রয়েছে এটি নিশ্চিত করা যে এর কর্মীরা আদায়ের অনৈতিক উপায়গুলির আশ্রয় নেয় না।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা গ্রাহকদের (প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকারসহ) সঙ্গে যথাযথভাবে মোকাবেলা করতে এবং আচরণ বিধির আকারে বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুসরণ করতে পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।
- ধার নেওয়া অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য গ্রাহকের কাছ থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় আপত্তি, যদি থাকে, কোনো অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে গ্রাহককে জানানো হবে।

#### 4.10. গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

- এই সংক্রান্ত উদ্ভূত বিরোধ নিষ্পত্তির জন্য গ্রাহক পরিষেবা দল, গ্রাহক পরিষেবা প্রধান, সম্মতি প্রধান এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সহ সংস্থার মধ্যে একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা স্থাপন করা হয়েছে। এই ফোরামটি নিশ্চিত করবে যে কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ শুনানি হবে এবং কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে নিষ্পত্তি করা হবে।
- কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতার একটি পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা থাকবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত ব্যবধানে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে।
- কোম্পানি পরিষেবা সম্পর্কিত যেকোনো গ্রাহক অভিযোগ মোকাবেলা ও সমাধানের উদ্দেশ্যে, কোম্পানি যেখানে ব্যবসা করে সেখানে এই কোডটি নিম্নলিখিত বিবরণসহ গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার নীতিসহ প্রকাশ্যে প্রদর্শিত হবে এবং একই জিনিস নীচে বর্ণিত হয়েছে:

**ওয়েবসাইট:** <https://flexiloans.com/regulatory/>

**নাম:** শ্রীমতি প্রণালী সাওয়ান্ত

**ঠিকানা:** ৪ম তল, দক্ষিণ অ্যানেক্স, টাওয়ার ২, ওয়ান ওয়ার্ল্ড সেন্টার, ৮৪১, সেনাপতি বাপট মার্গ, এলফিনস্টোন, সাইধাম নগর, লোয়ার প্যারেল, মুম্বাই-৪০০০১৩, ভারত।

**ফোন:** ৪৪৭৭৫৪৪৬৩

**ই-মেইল:** [nodal.grievance@epimoney.com](mailto:nodal.grievance@epimoney.com)

- উল্লেখ্য যে মিসেস প্রণালী সাওয়ান্ত ফিনটেক/ডিজিটালকে ঋণদাতা হিসেবে মোকাবেলা করার জন্য নোডাল অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার এবং ঋণ সংক্রান্ত অভিযোগের জন্য LSP এবং আউটসোর্সিং কার্যক্রমের জন্যও।

যখনই কোম্পানি স্বর্ণ অলংকার বা বাণিজ্যিক যানবাহন অর্থাৎ বা জামানতযুক্ত ঋণ বা ভাসমান সুদের হার বা ব্যক্তিগত ঋণের ঋণ পণ্যগুলির বিপরীতে ঋণ প্রদান করে, RBI দ্বারা

নির্ধারিত নির্দেশিকা অনুসারে, এই ধরনের ঋণ প্রসারিত করার আগে কোডটি আপডেট এবং উপযুক্তভাবে করা হবে।

## 5. নীতির পর্যালোচনা

এই নীতিটি প্রতি বছর কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা পর্যালোচনা এবং অনুমোদন করা হবে।