

**ন্যায্য আচৰণ সংহিতা - ScaleUp ফাইনেঞ্চিয়েল ছাৰ্ভিচেজ প্ৰাইভেট লিমিটেড (পূৰ্বতে PayMe ইণ্ডিয়া ফাইনেঞ্চিয়েল ছাৰ্ভিচেজ  
প্ৰাইভেট লিমিটেড হিচাপে পৰিচিত) অৱলোকন**

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ NBFCৰ বাবে ন্যায্য আচৰণ সংহিতা নিৰ্দেশনাৱলীৰ ওপৰত বিনিয়মৰ অনুপালনত, ScaleUp ফাইনেঞ্চিয়েল ছাৰ্ভিচেজ প্ৰাইভেট লিমিটেড (পূৰ্বতে PayMe ইণ্ডিয়া ফাইনেঞ্চিয়েল ছাৰ্ভিচেজ প্ৰাইভেট লিমিটেড হিচাপে পৰিচিত) অৱলোকন (ScaleUp) এই ন্যায্য আচৰণ সংহিতা ('সংহিতা') প্ৰণয়ন কৰিছে।

এই সংহিতা ScaleUp ইণ্ডিয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়ত প্ৰযোজ্য হ'ব আৰু ScaleUp ইণ্ডিয়াৰ সকলো কৰ্মচাৰী, বিষয়া, সঞ্চালক আৰু পৰামৰ্শদাতাৰ বাবে বাধ্যতামূলক হ'ব।

### উদ্দেশ্যসমূহ

সংহিতাটোৰ উদ্দেশ্যসমূহ হৈছে:

- i. গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে কাম কৰাৰ ক্ষেত্ৰত উত্তম পন্থাসমূহ গ্ৰহণ কৰা।
- ii. প্ৰত্যাহ্বানমূলক মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰা আৰু গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টি নিশ্চিত কৰাৰ বাবে উচ্চ কাৰ্যকৰী মানদণ্ড প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ প্ৰয়াস কৰা।
- iii. ব্যৱসায় চলাই থকাৰ সময়ত স্বচ্ছ, ন্যায্য, নৈতিক আৰু আইনী পদ্ধতি অনুসৰণ কৰা।
- iv. গ্ৰাহক/সম্ভাব্য গ্ৰাহকক সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য আৰু জ্ঞান প্ৰদান কৰা আৰু পাৰস্পৰিক লাভজনক দীৰ্ঘম্যাদী সম্পৰ্কক প্ৰোৎসাহিত কৰা।
- v. সন্তুষ্টি গ্ৰাহকৰ এক ক্ৰমবৰ্ধমান ভেটি সুগম কৰি তোলা আৰু একে সময়তে সন্দেহজনক প্ৰমাণপত্ৰ বা অপৰাধমূলক পটভূমি থকা গ্ৰাহক লাভ কৰাৰ পৰা সাৱধানে আঁতৰি থকা।

### প্ৰতিশ্ৰুতি

- i. ScaleUp ইণ্ডিয়াই চৰকাৰ আৰু নিয়ামক সংস্থাই (ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, SEBI ইত্যাদি) জাৰি কৰা সকলো প্ৰযোজ্য আইন, বিনিয়ম আৰু নিৰ্দেশনাৱলী মানি চলিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ।
- ii. ScaleUp ইণ্ডিয়াই দক্ষ, পেছাদাৰী আৰু সৌজন্যমূলক সেৱাৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকক সম্পূৰ্ণ সন্তুষ্টি প্ৰদান কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ।
- iii. ScaleUp ইণ্ডিয়াই অভ্যন্তৰীণভাৱে নিৰ্ধাৰিত মানদণ্ড আৰু পন্থাসমূহ পূৰণ কৰিবলৈ আৰু উন্নত কৰিবলৈ নিৰন্তৰ প্ৰচেষ্টা চলাব আৰু উদ্যোগত প্ৰচলিত মানদণ্ডতকৈ আগবাঢ়ি থাকিব।
- iv. ScaleUp ইণ্ডিয়াই ধৰ্ম, জাতি, লিংগ, ভাষা, লৈংগিক দিশ বা শাৰীৰিক অক্ষমতাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি গ্ৰাহকক বৈষম্য নকৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ।
- v. ScaleUp ইণ্ডিয়াই ইয়াৰ গ্ৰাহক/সম্ভাব্য গ্ৰাহকসকলক ইয়াৰ প্ৰডাক্ট আৰু সেৱাসমূহৰ বিষয়ে স্পষ্ট আৰু সম্পূৰ্ণ তথ্য প্ৰদান কৰিব আৰু কোনোধৰণৰ বিভ্ৰান্তিকৰ বা বিপথে পৰিচালিত কৰিব পৰা বিজ্ঞাপন বা প্ৰচাৰ নচলাব।
- vi. ScaleUp ইণ্ডিয়াই গ্ৰাহকৰ অনুৰোধত স্থানীয় ভাষা বা ইংৰাজী ভাষাত যোগাযোগ কৰিব।
- vii. ScaleUp ইণ্ডিয়াই ব্যৱসায়ৰ লেনদেনৰ সময়ত গ্ৰাহকৰ কোনো অনিচ্ছাকৃত বা লিখিত ভুলৰ সুযোগ নলাবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ।
- viii. ScaleUp ইণ্ডিয়াই বৃদ্ধি মেট্ৰিক্স থকা এক গাথনিগত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ সৈতে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ আৰু পৰামৰ্শৰ তাৎক্ষণিক নিষ্পত্তিৰ বাবে এক ব্যৱস্থা প্ৰণয়ন কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ।

- ix. ScaleUp ইণ্ডিয়াই এই সংহিতা নিজৰ ৱেবছাইট আৰু মা'বাইল এপসমূহত প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব আৰু অনুৰোধ কৰিলে ইয়াৰ প্ৰতিলিপি গ্ৰাহকৰ বাবে উপলব্ধ কৰিব লাগিব।
- x. ScaleUp ইণ্ডিয়াই গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য অননুমোদিত ব্যক্তি বা এজেণ্ট বা তৃতীয় পক্ষৰ সৈতে ভাগ-বতৰা নকৰে। অৱশ্যে, ScaleUp ইণ্ডিয়াই এই ক্ষেত্ৰত যদিহে কিবা আইনী বা নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তা থাকে তেন্তে পূৰণ কৰিব লাগিব আৰু, এই সন্দৰ্ভত আনকি গ্ৰাহকক অৱগত নকৰাকৈও এনে তথ্য ত্যাগ কৰিবলৈ বাধ্য।

#### ঋণ, চৰ্তাৱলী , সুতৰ হাৰ আৰু মাচুলসমূহ

- i. ScaleUp ইণ্ডিয়াই সকলো সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকৰ বাবে বিনামূলীয়াকৈ ঋণৰ আবেদনৰ প্ৰ-পত্ৰ উপলব্ধ কৰাব আৰু লগতে জমা দিবলগীয়া সহায়ক নথিপত্ৰসমূহ উল্লেখ কৰিব। সকলো ক্ষেত্ৰতে গ্ৰাহকক সঠিকভাৱে পূৰণ কৰা ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰৰ প্ৰাপ্তিৰ প্ৰমাণপত্ৰ প্ৰদান কৰা হ'ব। নীতি আৰু গ্ৰাহক সেৱাৰ বাবে ঋণৰ আবেদনসমূহ যথাসম্ভৱ সোনকালে অনুমোদন/প্ৰত্যাখ্যান কৰা হয়। ঋণ পৰিশোধ আৰু বন্ধক গ্ৰহণ প্ৰায় একে সময়তে কৰা হ'ব।
- ii. ScaleUp ইণ্ডিয়াই ঋণ/পণ্যৰ সৈতে সম্পৰ্কিত সকলো প্ৰাসংগিক তথ্য যেনে যোগ্য ঋণৰ পৰিমাণ, সুদৰ হাৰ, মাচুল, জৰিমনা/নিৰ্ধাৰিত সময় উকলি যোৱা সুত, সুদৰ গণনা পদ্ধতি, সুদৰ ৰেহাই আদি ঋণ প্ৰদানৰ পূৰ্বে প্ৰকাশ কৰিব যাতে গ্ৰাহক/সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকে এক জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। গ্ৰাহক/সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকক অনুৰোধৰ ভিত্তিত ঋণ অনুমোদনৰ পূৰ্বে ঋণৰ সবিশেষ চৰ্তাৱলী প্ৰদান কৰা হ'ব।
- iii. ScaleUp ইণ্ডিয়াই নিশ্চিত কৰিব যে গ্ৰাহকক ঋণ অনুমোদন পত্ৰ প্ৰদান কৰা হ'ব য'ত ঋণ সুবিধাৰ সকলো চৰ্তাৱলী উল্লেখ থাকিব। ঋণৰ অনুমোদন পত্ৰত ঋণৰ পৰিমাণ, ঋণৰ একাউন্ট নম্বৰ, সুতৰ হাৰ, মাচুল, ঋণ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল আদিও উল্লেখ থাকিব।
- iv. ScaleUp ইণ্ডিয়াই সাধাৰণ অৱস্থাত ঋণৰ চৰ্ত আৰু চৰ্তসমূহত সুদৰ হাৰকে ধৰি কোনো ধৰণৰ পৰিৱৰ্তন/ সংশোধন কৰিব নোৱাৰিব, যিয়ে গ্ৰাহকক বিত্তীয়ভাৱে বা অন্যধৰণে প্ৰভাৱিত কৰিব পাৰে। অস্বাভাৱিক পৰিস্থিতিত যেতিয়া এনে পৰিৱৰ্তন বা সংশোধন অনিবাৰ্য হয়, নতুন পৰিস্থিতিৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি গ্ৰাহকক এনে পৰিৱৰ্তন বা সংশোধনৰ বিষয়ে পৰ্যাপ্ত আৰু সঠিক জাননী দিয়া হ'ব।

#### বিপণন আৰু প্ৰচাৰ

- i. ScaleUp ইণ্ডিয়াই কোনো গোপন/স্বার্থপৰ উদ্দেশ্যৰে বা গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তা বা প্ৰত্যাশাৰ বিপৰীতে কোনো সামগ্ৰী ইচ্ছাকৃতভাৱে প্ৰচাৰ কৰিব নোৱাৰিব। ScaleUp ইণ্ডিয়াই নিশ্চিত কৰিব যে ইয়াৰ বিপণন আৰু কাৰ্যকলাপত নিয়োজিত কৰ্মচাৰীসকলক উপযুক্তভাৱে প্ৰশিক্ষণ দিয়া হৈছে আৰু নিৰ্দেশ দিয়া হৈছে যাতে গ্ৰাহক/সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকক ভুলকৈ উপস্থাপনা কৰি ইয়াৰ সামগ্ৰী বিক্ৰী কৰিব পৰা নাযায়।
- ii. সুতৰ হাৰসমূহ পুঁজিৰ ব্যয়, বিপদাশংকা প্ৰিমিয়াম, ঋণ আঁচনি, লাভৰ হাৰ আদিৰ দৰে চলকবোৰৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব আৰু ই সাধাৰণতে উদ্যোগৰ অনুশীলন আৰু মানদণ্ডৰ সৈতে খাপ খাব লাগিব।

#### ঋণ পুনৰুদ্ধাৰ

- i. ScaleUp ইণ্ডিয়াই সাধাৰণতে ঋণ প্ৰাৰম্ভিকভাৱে চুক্তিবদ্ধ ম্যাদৰ পূৰ্বে ঘূৰাই নলয়।
- ii. ScaleUp ইণ্ডিয়াই গ্ৰাহকৰ পৰা নিজৰ ধন ঘূৰাই পোৱাৰ বাবে কোনো ধৰণৰ জোৰ বা কঠোৰ ব্যৱস্থা গ্ৰহণ নকৰে।
- iii. যদিও ঋণ অনুমোদন পত্ৰত ঋণৰ সকলো প্ৰযোজ্য চৰ্তাৱলী সন্নিৱিষ্ট আছে, তথাপিও ScaleUp ইণ্ডিয়াই চিঠি, কুৰীয়াৰ সেৱা, টেলিফোন, এছ.এম.এছ. আদিৰ জৰিয়তে সুদ, মূলধন আদিৰ পৰিশোধৰ বাবে নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ বিষয়ে পৰামৰ্শ, স্মাৰণিকা ইত্যাদি প্ৰেৰণ কৰিবলৈ যথাসাধ্য চেষ্টা কৰিব।

- iv. ScaleUp ইণ্ডিয়াই গ্রাহকৰ অনুৰোধত ঋণৰ সময়ছোৱাত বা ঋণ বন্ধ হোৱাৰ লগে লগে যিকোনো সময়তে ঋণ একাউন্টৰ এটা বিবৃতি প্ৰদান কৰিব।
- v. ScaleUp ইণ্ডিয়াই ঋণৰ চৰ্তাৱলীত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্য বা ঋণ লওঁতাৰ দ্বাৰা লেনদেনৰ সময়ত কৰা অপ্ৰয়োজনীয় বা মিছা তথ্যৰ বাবে এনে কৰিবলৈ বাধ্য হোৱাৰ বাহিৰে গ্ৰাহকৰ বিষয়ত হস্তক্ষেপ নকৰে।
- vi. ScaleUp ইণ্ডিয়াই কেৱল আইনী আৰু বৈধভাৱে উপলব্ধ থকা উপায়সমূহে অৱলম্বন কৰিব আৰু ঋণ আদায়ৰ বাবে দিনটোৰ অস্বাভাৱিক সময়ছোৱাত আদায়ৰ ব্যৱস্থা, অথবা হাৰাশাস্তি, বাহুবলৰ ব্যৱহাৰৰ পৰা বিৰত থাকিব। ScaleUp ইণ্ডিয়াই নিশ্চিত কৰিব যে কৰ্মচাৰীসকল উপযুক্তভাৱে প্ৰশিক্ষিত হৈ আছে যাতে গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে মোকাবিলা কৰিব পাৰে।

### গ্ৰাহক সেৱা আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি

- i. ScaleUp ইণ্ডিয়াই গ্ৰাহকৰ অভিযোগ/অভিযোগ প্ৰতিৰোধ আৰু হ্ৰাস কৰাৰ বাবে সকলো সম্ভৱপৰ পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰিব।
- ii. ScaleUp ইণ্ডিয়াই গ্ৰাহকক ইয়াৰ কাৰ্যালয়ত বা ইয়াৰ এপৰ জৰিয়তে কৰাৰ সম্পূৰ্ণ বা আংশিক পৰিশোধ কৰাৰ সুবিধা প্ৰদান কৰিব।
- iii. যদি কোনো গ্ৰাহকৰ অভিযোগ আছে, তেন্তে নিম্নলিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা প্ৰযোজ্য হ'ব:
  - a. **স্তৰ 1:** গ্ৰাহকে PayMe ম'বাইল এপৰ জৰিয়তে সেৱা অনুৰোধ/টিকটৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল কৰিব লাগিব। কৰ্মসময় দেওবাৰৰ পৰা শুকুৰবাৰলৈ ৰাতিপুৱা 10:00 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6:00 বজালৈকে।
  - b. **স্তৰ 2:** যদি অভিযোগটো স্তৰ 1ত 7 টা কমদিনতকৈ অধিক সময়ৰ বাবে বিচাৰাধীন হৈ থাকে, বা যদি স্তৰ 1ৰ সমাধানৰ ফলাফলত গ্ৰাহক সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে নিম্নলিখিত ঠিকনাত মেইল কৰিব পাৰে: [grievance@scaleupfinancial.com](mailto:grievance@scaleupfinancial.com) (পূৰ্বতে [care@pmifs.com](mailto:care@pmifs.com))
  - c. **স্তৰ 3:** যদি অভিযোগটো স্তৰ 2ত 7 টা কমদিনতকৈ অধিক সময়ৰ বাবে বিচাৰাধীন হৈ থাকে, বা স্তৰ 2ৰ সমাধানৰ ফলাফলত যদি গ্ৰাহক সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে ScaleUp ইণ্ডিয়াৰ নিম্নলিখিত বিষয়ববীয়াৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে: [nodal@scaleupfinancial.com](mailto:nodal@scaleupfinancial.com) (পূৰ্বতে [nodal@pmifs.com](mailto:nodal@pmifs.com))
  - d. **স্তৰ 4:** যদি অভিযোগটো স্তৰ-3ত 7 দিনতকৈ অধিক সময়লৈ স্থগিত থাকে, বা স্তৰ-3ৰ সমাধানৰ ফলাফলত যদি গ্ৰাহক সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে (বা RBIৰ ৱেবছাইট [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)ৰ জৰিয়তে):

কাৰ্যালয়	কানপুৰ	লক্ষ্ণৌ
ঠিকনা	পোষৰ বক্স নং. 82/142, এম.জি. ৰোড, কানপুৰ – 208 001, উত্তৰ প্ৰদেশ	8-9 বিপিন খণ্ড, গোমতি নগৰ, লক্ষ্ণৌ-226010, উত্তৰ প্ৰদেশ
ফোন	+91 512 230 5949	+91 522-2307950
ফেক্স	+91 512 230 6105	লক্ষ্ণৌ

- iv. ScaleUp ইণ্ডিয়াই এটা কাৰ্যকৰী প্ৰশিক্ষণ ব্যৱস্থা প্ৰৱৰ্তন কৰিব যাতে কৰ্মচাৰীসকলে গ্ৰাহক-বন্ধুত্বপূৰ্ণ হয় আৰু অশালীন, অনুচিত বা অনৈতিক আচৰণ নকৰে।
- v. ScaleUp ইণ্ডিয়াই বিভিন্ন লেনদেনৰ সময় নিৰ্ধাৰণ আৰু প্ৰদৰ্শন কৰাৰ প্ৰয়াস কৰিব।
- vi. ScaleUp ইণ্ডিয়াই গ্ৰাহকসকলৰ বিশেষকৈ দৰিদ্ৰ আৰু বঞ্চিত শ্ৰেণীৰ সমস্যাৰ প্ৰতি সহানুভূতিশীল দৃষ্টিভঙ্গী গ্ৰহণ কৰিব।

- vii.** ScaleUp ফাইনেন্শিয়েল ছাৰ্ভিচেজ প্ৰাইভেট লিমিটেডৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া  
নাম: শ্ৰীমতী শলিনী ৰায়  
ইমেইল আই.ডি.: [grievance@scaleupfinancial.com](mailto:grievance@scaleupfinancial.com) (পূৰ্বতে [care@pmifs.com](mailto:care@pmifs.com))  
যোগাযোগ নম্বৰ: 9319738610