

ন্যায় অনুশীলন কোড - স্কেলআপ ফাইন্যানশিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড (পূর্বে পেমি ইন্ডিয়া ফাইন্যানশিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড নামে পরিচিত)

ভূমিকা

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের প্রবিধান অনুসারে এনবিএফসি-এর জন্য ন্যায় অনুশীলন কোড সংক্রান্ত নির্দেশিকার ভিত্তিতে, স্কেলআপ ফাইন্যানশিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড (পূর্বে পেমি ইন্ডিয়া ফাইন্যানশিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড নামে পরিচিত) ("স্কেলআপ") ন্যায় অনুশীলন কোড ("কোড") প্রণয়ন করেছে।

কোডটি স্কেলআপ সমস্ত অফিসে প্রযোজ্য হবে; এবং স্কেলআপ সমস্ত কর্মচারী, কর্মকর্তা, পরিচালক এবং পরামর্শদাতাদের জন্য বাধ্যতামূলক।

উদ্দেশ্য

কোডের উদ্দেশ্য হল:

- গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার ক্ষেত্রে সর্বোত্তম অনুশীলনগুলি গ্রহণ করা।
- চ্যালেঞ্জিং বেঞ্চমার্ক সেট করা এবং গ্রাহকের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করার জন্য উচ্চ অপারেটিং মান অর্জনের জন্য প্রচেষ্টা করা।
- ব্যবসা পরিচালনা করার সময় স্বচ্ছ, ন্যায্য, নৈতিক এবং আইনগতভাবে কার্যকর অনুশীলন অনুসরণ করা।
- গ্রাহক / সম্ভাব্য গ্রাহকদের সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য এবং ইনপুট প্রদান করা এবং একটি পারস্পরিক উপকারী দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক প্রচার করা।
- সন্তুষ্ট গ্রাহকদের ক্রমাগত ক্রমবর্ধমান ভিত্তির সুবিধা প্রদান করা এবং সন্দেহজনক প্রমাণপত্র বা অপরাধী পটভূমি রয়েছে এমন গ্রাহকদের অধিগ্রহণ করা এড়িয়ে যাওয়া।

প্রতিশ্রুতি

- স্কেলআপ সরকার এবং নিয়ন্ত্রক সংস্থাগুলি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, সেবি ইত্যাদি) দ্বারা পাস/জারি করা সমস্ত প্রযোজ্য আইন, প্রবিধান এবং নির্দেশিকা মেনে চলার অঙ্গীকার করে।
- স্কেলআপ দক্ষ, পেশাদার এবং বিনয়ী পরিষেবার মাধ্যমে সম্পূর্ণ গ্রাহক সন্তুষ্টির জন্য নিজেকে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ করে।
- স্কেলআপ অভ্যন্তরীণভাবে সেট করা বেঞ্চমার্ক এবং অনুশীলনগুলির সাথে মিলিত হওয়ার এবং উন্নত করার জন্য এবং শিল্পে প্রচলিত মানদণ্ডগুলির থেকে এগিয়ে থাকার জন্য ধারাবাহিকভাবে চেষ্টা করবে।
- স্কেলআপ ধর্ম, বর্ণ, লিঙ্গ, ভাষা, যৌন অভিযোজন বা শারীরিক অক্ষমতার ভিত্তিতে গ্রাহকদের বৈষম্য করে না।

- x. স্কেলআপ তার গ্রাহক / সম্ভাব্য গ্রাহকদের পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কে পরিষ্কার এবং সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করবে এবং কোনো বিভ্রান্তিকর বা সম্ভাব্য বিভ্রান্তিকর বিজ্ঞাপন বা প্রচারের আশ্রয় নেবে না।
- xi. স্কেলআপ গ্রাহকের অনুরোধে স্থানীয় ভাষা বা ইংরেজিতে যোগাযোগ করবে।
- xii. স্কেলআপ ব্যবসায় লেনদেন করার সময় গ্রাহকের দ্বারা করা কোনো অনিচ্ছাকৃত বা করণিক ত্রুটির সুবিধা না নেওয়ার অঙ্গীকার করে।
- xiii. স্কেলআপ অবিলম্বে গ্রাহকদের অভিযোগ এবং পরামর্শের সমাধান করার জন্য একটি ব্যবস্থা স্থাপন করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ যা একটি ক্রমবর্ধমান ম্যাট্রিক্স সহ একটি কাঠামোগত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার সাথে পরিপূরক।
- xiv. স্কেলআপ তার ওয়েবসাইট এবং মোবাইল অ্যাপে কোড প্রদর্শন করবে; এবং, অনুরোধের ভিত্তিতে গ্রাহকের কাছে এর একটি অনুলিপিও উপলব্ধ করা হবে।
- xv. স্কেলআপ দ্বারা গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য অননুমোদিত ব্যক্তি বা সংস্থা বা তৃতীয় পক্ষের সাথে শেয়ার করা হবে না। যাইহোক, আইনি বা নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তাগুলিকে সম্মান করতে এবং মেনে চলতে বাধ্য থাকবে, যদি থাকে, কোনো নোটিশ ছাড়াই গ্রাহকদের এ ধরনের তথ্য দিতে বাধ্য থাকবেন।

ঋণ, শর্তাবলী, সুদের হার এবং চার্জ

- i. স্কেলআপ সমস্ত সম্ভাব্য গ্রাহকদের জন্য বিনামূল্যে ঋণের আবেদন ফর্ম উপলব্ধ করবে এবং সাথে জমা দিতে হবে এমন সহায়ক নথি উল্লেখ করে দেবে। সমস্ত ক্ষেত্রে গ্রাহককে যথাযথভাবে সম্পূর্ণ করা ঋণের আবেদনপত্রের প্রাপ্তির জন্য একটি স্বীকৃতি দেওয়া হবে। নীতিমালা এবং গ্রাহক পরিষেবার বিষয় হিসাবে ঋণের আবেদনগুলি যত তাড়াতাড়ি সম্ভব মঞ্জুর / বাতিল করা হবে। ঋণ বিতরণ এবং জামানত গ্রহণ প্রায় একই সময়ে সম্পন্ন করা হবে।
- ii. স্কেলআপ গ্রাহক/সম্ভাব্য গ্রাহককে সক্ষম করতে ঋণের অনুমোদনের আগে ঋণ/পণ্য সম্পর্কিত সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য যেমন প্রাপ্য ঋণের পরিমাণ, সুদের হার, চার্জ, জরিমানা/অবলুপ্ত সুদ, সুদের গণনা পদ্ধতি, সুদের উপর ছাড় ইত্যাদি প্রকাশ করবে যা গ্রাহকদের স্ত্রাত সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করবে। গ্রাহক/সম্ভাব্য গ্রাহককে অনুরোধের ভিত্তিতে, অনুমোদনের আগে ঋণের বিশদ শর্তাবলীও প্রদান করা হবে।
- iii. স্কেলআপ নিশ্চিত করবে যে গ্রাহককে একটি ঋণ অনুমোদনের চিঠি দেওয়া হয়েছে যাতে ঋণ সুবিধার নিয়ন্ত্রণকারী সমস্ত শর্তাবলী রয়েছে। ঋণ অনুমোদনের চিঠিতে ঋণের পরিমাণ, ঋণের অ্যাকাউন্ট নম্বর, সুদের হার, চার্জ, ঋণ প্রক্রিয়াকরণ ফি ইত্যাদি উল্লেখ থাকবে।
- iv. স্কেলআপ স্বাভাবিক নিয়মে ঋণের শর্তাবলীতে সুদের হার সহ কোনো পরিবর্তন/অদলবদল করবে না, যা গ্রাহককে আর্থিকভাবে বা অন্যথায় বিরূপভাবে প্রভাবিত করতে পারে। অস্বাভাবিক পরিস্থিতিতে যখন এই ধরনের পরিবর্তন/ অদলবদল অনিবার্য, নতুন পরিস্থিতি বিবেচনায় রেখে, গ্রাহককে এই ধরনের যেকোনো পরিবর্তন/ অদলবদল সম্পর্কে পর্যালোচনা এবং যথাযথ সূচনা দেওয়া হবে।

বিপণন এবং প্রচার

- i. স্কেলআপ ইচ্ছাকৃতভাবে কোনো পণ্যের প্রচার করবে না কোনো অপ্রতুল/স্বার্থপর উদ্দেশ্য বা গ্রাহকের চাহিদা বা প্রত্যাশার বিপরীতে যা গ্রাহকের দ্বারা প্রকাশ করা হয়েছে। স্কেলআপ নিশ্চিত করবে যে বিপণন ও ক্রিয়াকলাপে নিয়োজিত তার কর্মীদের উপযুক্তভাবে প্রশিক্ষিত করা হয়েছে এবং গ্রাহক/সম্ভাব্য গ্রাহকের কাছে ভুল উপস্থাপনের মাধ্যমে তার পণ্য বিক্রি বন্ধ করার নির্দেশ দেওয়া হয়েছে।
- ii. সুদের হারগুলি তহবিলের খরচ, ঝুঁকি প্রিমিয়াম, লোন স্কিম, লাভের মার্জিন ইত্যাদির মত পরিবর্তনশীলগুলির উপর ভিত্তি করে করা হবে এবং এটি অবশ্যই শিল্পের অনুশীলন এবং বেঞ্চমার্কের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হওয়া উচিত।

বকেয়া পুনরুদ্ধার

- i. স্কেলআপ, ন্যায্য লেনদেনের বিষয় হিসাবে, প্রাথমিকভাবে সম্মত মেয়াদের আগে সাধারণত ঋণটি প্রত্যাহার করবে না।
- ii. স্কেলআপ গ্রাহকের কাছ থেকে তার বকেয়া পুনরুদ্ধার করার জন্য কোনো জবরদস্তিমূলক বা কঠোর ব্যবস্থা গ্রহণ করবেনা বা করার জন্য উৎসাহিত করবে না।
- iii. যদিও ঋণ অনুমোদনের চিঠিতে ঋণের সমস্ত প্রযোজ্য শর্তাবলী রয়েছে, তবুও, স্কেলআপ, সর্বোত্তম প্রচেষ্টার ভিত্তিতে, চিঠির মাধ্যমে সুদ, মূলধন ইত্যাদি পরিশোধের জন্য নির্ধারিত তারিখ সম্পর্কিত পরামর্শ, অনুস্মারক ইত্যাদি পাঠানোর চেষ্টা করবে চিঠি, কুরিয়ার সার্ভিস, টেলিফোন, এসএমএস ইত্যাদির মাধ্যমে।
- iv. স্কেলআপ, চাহিদা অনুযায়ী, ঋণের কারেন্সি চলাকালীন বা অবিলম্বে বন্ধ হওয়ার সাথে সাথে গ্রাহককে ঋণ অ্যাকাউন্টের একটি বিবৃতি প্রদান করবে।
- v. স্কেলআপ লোনের শর্তাবলীতে উল্লিখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত বা লেনদেন করার সময় ঋণগ্রহীতার দ্বারা করা অপরাধ বা মিথ্যা প্রকাশের কারণে তা করতে বাধ্য করা ছাড়া গ্রাহকদের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না।
- vi. স্কেলআপ কেবলমাত্র সেই প্রতিকারগুলিকেই অবলম্বন করবে যা এটির কাছে আইনত এবং বৈধভাবে উপলব্ধ এবং দিনের বিজোড় সময়ে পুনরুদ্ধারের ব্যবস্থা ব্যবহার, অথবা হয়রানি, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তির ব্যবহার এড়াবে। স্কেলআপ নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে মোকাবেলা করার জন্য কর্মীরা পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।

গ্রাহক সেবা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি

- i. স্কেলআপ গ্রাহকের অভিযোগ/নালিশ প্রতিরোধ ও কমানোর জন্য সমস্ত সম্ভাব্য পদক্ষেপ বাস্তবায়ন করবে
- ii. স্কেলআপ গ্রাহককে তার অফিসে বা তার অ্যাপের মাধ্যমে বকেয়া পুরো বা আংশিক পরিশোধ করতে সহায়তা করবে।
- iii. যদি একজন গ্রাহকের অভিযোগ থাকে, তাহলে নিম্নলিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রযোজ্য হবে:
 - a. **লেভেল ১:** গ্রাহককে অবশ্যই পেমি মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে সার্ভিস রিকোয়েস্ট/টিকিট শুরু করে অভিযোগ জানাতে হবে। কাজের সময় হল সকাল ১০:০০ টা থেকে ৬:০০ টা, সোমবার থেকে শুক্রবার।

- b. **লেভেল ২:** যদি অভিযোগটি লেভেল ১-এ ৭ কার্যদিবসের বেশি সময়ের জন্য মূলতুবি থাকে, অথবা যদি গ্রাহক লেভেল ১ সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক মেল করতে পারেন: grievance@scaleupfinancial.com (পূর্বে care@pmifs.com)
- c. **লেভেল ৩:** যদি অভিযোগটি লেভেল ২-এ ৭ কার্যদিবসের বেশি সময়ের জন্য মূলতুবি থাকে, অথবা যদি গ্রাহক লেভেল ২ সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক স্কেলআপ-এর নিম্নলিখিত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন: nodal@scaleupfinancial.com (পূর্বে nodal@pmifs.com)
- d. **লেভেল ৪:** যদি অভিযোগটি লেভেল ৩-এ ৭ কার্যদিবসের বেশি সময়ের জন্য মূলতুবি থাকে, অথবা যদি গ্রাহক লেভেল ৩ সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, গ্রাহক ভারতের রিজার্ভ ব্যাঙ্কের আঞ্চলিক অফিসে যোগাযোগ করতে পারেন। (বা আরবিআই এর ওয়েবসাইট www.rbi.org.in এর মাধ্যমে):

অফিস	কানপুর	লখনউ
ঠিকানা	পোস্ট বক্স নং ৮২/১৪২, এম.জি রোড, কানপুর - ২০৮ ০০১, উত্তর প্রদেশ	৮-৯ বিপিন খন্ড, গোমতী নগর, লখনউ -২২৬০১০, উত্তর প্রদেশ
ফোন	+৯১ ৫১২ ২৩০ ৫৯৪৯	+৯১ ৫২২-২৩০৭৯৫০
ফ্যাক্স	+৯১ ৫১২ ২৩০ ৬১০৫	লখনউ

- iv. কর্মচারীরা যাতে গ্রাহক বান্ধব এবং অভদ্র, অনুপযুক্ত বা অনৈতিক আচরণ না করে তা নিশ্চিত করতে স্কেলআপ একটি কার্যকর প্রশিক্ষণ ব্যবস্থা চালু করবে।
- v. স্কেলআপ বিভিন্ন লেনদেন করার এবং সম্পূর্ণ করার জন্য সময় নিয়মগুলি কাজ করার এবং প্রদর্শন করার চেষ্টা করবে।
- vi. স্কেলআপ গ্রাহকদের বিশেষ করে দরিদ্র এবং সুবিধাবঞ্চিত অংশগুলির মুখোমুখি সমস্যার প্রতি সহানুভূতিশীল দৃষ্টিভঙ্গি রাখবে।
- vii. স্কেলআপ ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
নাম: শ্রীমতী শালিনী রাই
ইমেল: grievance@scaleupfinancial.com (পূর্বে care@pmifs.com)
যোগাযোগ: ৯৩১৯৭৩৮৬১০