

স্ল্যাপমিন্ট ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড
ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড
ভার্সান 7

নথিপত্রের পর্যালোচনা এবং অনুমোদন

ডকুমেন্টের নাম	ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড
অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ	পরিচালন পর্ষদ
অনুমোদনের তারিখ	২৭শে ডিসেম্বর ২০২৫
কত ঘনঘন পর্যালোচনা করা হয়	বার্ষিকভাবে এবং প্রয়োজন অনুসারে
ভার্সান নং	৭

সূচিপত্র

ক্রমিক নং	বিবরণ	পৃষ্ঠা নং
1	ভূমিকা	4
2	কোড এর উদ্দেশ্য	4
3	লোনের জন্য আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ	4
4	লোন এর মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী	5
5	ঋণ অ্যাকাউন্টের জরিমানার চার্জ	5
6	শর্তাবলী পরিবর্তনসহ লোন বিতরণ	5
7	সাধারণ বিষয়গুলী	6
8	শারীরিকভাবে/দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য লোন এর সুবিধা	6
9	লোন ও অগ্রিমের জন্য প্রধান তথ্যের বিবরণ (“কেএফএস”)	6
10	লোন অগ্রিম পরিশোধের জন্য চার্জ	7
11	স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির দলিলপত্র অবমুক্তকরণ	7
12	লোন পুনরুদ্ধার	8
13	রিকভারি এজেন্টের নিয়োগ	8
14	কোম্পানির ডাইরেক্ট সেলস এজেন্ট (ডিএসএ) / ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট (ডিএমএ) / রিকভারি এজেন্টদের দায়িত্বসমূহ	9
15	ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে সংগৃহীত লোন	9
16	অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা	10
17	অতিরিক্ত সুদ আরোপ নিয়ন্ত্রণ	11
18	সমন্বিত ন্যায়পাল প্রকল্প	13
19	ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড এর পর্যালোচনা	14
20	ওমনিবাস ধারা	14

ভূমিকা:

স্ল্যাপমিন্ট ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড (এখানে ‘কোম্পানি’ বা ‘এসএফএসপিএল’ বা ‘স্ল্যাপমিন্ট’ হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) হলো ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (‘আরবিআই’) এর সাথে রেজিস্টার করা একটি আমানত গ্রহণকারী নয় এমন নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থা (বিনিয়োগ এবং ক্রেডিট কোম্পানি)। স্ল্যাপমিন্ট বর্তমানে একটি বেস লেয়ার নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থা (‘এনবিএফসি’) হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ। কোম্পানিটি কনজিউমার ফাইন্যান্স লোন এবং পার্সোনাল লোন দেওয়ার ব্যবসায় নিযুক্ত আছে।

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থা – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) এর নির্দেশিকা, 2025, তারিখ 28 নভেম্বর, 2025 (যা সময়ে সময়ে সংশোধিত, পরিবর্তিত এবং আপডেট করা হয়েছে) (“আরবিআই মাস্টার নির্দেশিকা”) নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থাগুলির অনুসরণ করার ন্যায় অনুশীলন বিধি (ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড - এফপিসি) সম্পর্কিত নিয়মাবলী নির্ধারণ করে।

নীচে উল্লেখ করা ন্যায় অনুশীলন বিধি, আগের আরবিআই মাস্টার নির্দেশিকায় অন্তর্ভুক্ত নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ন্যায় অনুশীলন বিধির নির্দেশিকাগুলির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ। এটি গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের সময় কোম্পানিকে অনুসরণ করার জন্য ন্যূনতম ন্যায় অনুশীলনের মান নির্ধারণ করে। এটি গ্রাহকদের তথ্য প্রদান করে এবং কোম্পানি কীভাবে দৈনন্দিন ভিত্তিতে তাদের সাথে আচরণ করবে বলে আশা করা হয়, তা ব্যাখ্যা করে।

এই পলিসিটি সামাজিক বা অন্য কোনো মাধ্যমে অভিযোগ/জিজ্ঞাসা পোস্ট করা গ্রাহক সহ সব ধরনের গ্রাহকের জন্য প্রযোজ্য এবং আমরা সকল গ্রাহককে এই পলিসি অনুসারে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে উৎসাহিত করি। কোম্পানিটি সকল গ্রাহকের সুবিধার জন্য তার সমস্ত কার্যালয় এবং গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রগুলিতে, সেইসাথে তার ওয়েবসাইটে, ন্যায় অনুশীলন বিধি স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে এবং এর প্রতিটি অক্ষর ও মর্ম অনুসরণ করবে।

কোড এর উদ্দেশ্য

এই কোডটি নিচের উদ্দেশ্যগুলো পূরণের লক্ষ্যে তৈরি করা হয়েছে:

- গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের সময় ন্যায় অনুশীলন নিশ্চিত করা।
- অধিকতর স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা, যা প্রোডাক্ট সম্পর্কে আরও ভালোভাবে বুঝতে এবং জেনেবুঝে সিদ্ধান্ত নিতে গ্রাহকদের সাহায্য করবে।
- কোম্পানির প্রতি গ্রাহকদের আস্থা তৈরি করা।
- গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান নির্ধারণের মাধ্যমে ভালো, ন্যায় এবং বিশ্বস্ত অনুশীলনকে উৎসাহিত করা।
- অগ্রিম অর্থ পুনরুদ্ধারের সাথে সম্পর্কিত বিষয়ে আইনি নিয়মকানুন মেনে চলা নিশ্চিত করা।

লোনের জন্য আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ

- কোম্পানিটি কনজিউমার ফাইন্যান্স লোন এবং পার্সোনাল লোন সহ বিভিন্ন আর্থিক প্রোডাক্ট অফার করে থাকে। তবে, নীচের ধারাটি শুধুমাত্র খুচরা লোনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে, যেমন পার্সোনাল লোন, কনজিউমার ডিউরেবল লোন ইত্যাদি, যেখানে ঋণগ্রহীতা একজন ব্যক্তি এবং যিনি আর্থিক বাজারের ব্যবসায় সুপরিচিত ও সজ্জিত মধ্যম থেকে বৃহৎ কর্পোরেট গ্রাহকদের তুলনায় সহায়তা পাওয়ার প্রয়োজন অনুভব করেন।
- এই প্রতিটি প্রোডাক্টের জন্য স্ল্যাপমিন্টের ‘আবেদনপত্র/প্রয়োজনীয় কাগজপত্র’-এ এমন সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করবে, সেইসাথে ঋণগ্রহীতাকে জমা দিতে হবে এমন সমস্ত নথিপত্রের বিবরণও থাকবে।
- অন্যান্য এনবিএফসি-গুলির দেওয়া অনুরূপ শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করতে এবং জেনেবুঝে একটি সিদ্ধান্ত নিতে ঋণগ্রহীতাকে সহায়তা করার জন্য কোম্পানিটি প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করবে।
- কোম্পানিটির কাছে তার ঋণগ্রহীতাদের আবেদনপত্র প্রাপ্তির স্বীকৃতি দেওয়ার একটি ব্যবস্থা আছে। সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য সম্পূর্ণভাবে প্রাপ্তির তারিখ থেকে যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে কোম্পানিটি ঋণগ্রহীতাকে তার সিদ্ধান্ত সম্পর্কে জানিয়ে দেবে।
- ঋণগ্রহীতাদের সাথে সমস্ত যোগাযোগ ইংরেজিতে বা গ্রাহকের অনুরোধে স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারেন এমন কোনো ভাষায় করা হবে।

লোন এর মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

- কোম্পানি একটি অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে বা অন্য কোনোভাবে, ঋণগ্রহীতা বৃত্তে পারেন এমন স্থানীয় ভাষায় লিখিতভাবে, অনুমোদিত লোনের পরিমাণ এবং বার্ষিক সুদের হার ও তার প্রয়োগ পদ্ধতি, বিলম্বে পরিশোধের কারণে প্রযোজ্য কোনো জরিমানা বা অন্য কোনো চার্জ সহ সমস্ত শর্তাবলী ঋণগ্রহীতাকে জানাবেন।
- এই শর্তাবলীতে ঋণগ্রহীতার সম্মতি কোম্পানি নথিভুক্ত করে রাখবে।
- লোন অনুমোদন/বিতরণের সময় কোম্পানি লোন চুক্তির একটি কপি এবং লোন চুক্তিতে উল্লেখ করা সমস্ত সংযোজনীর প্রতিটির কপি ঋণগ্রহীতাকে সরবরাহ করবে।

লোন অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জ

- a) লোন চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী অমান্য করার জন্য যদি কোনো জরিমানা ধার্য করা হয়, তবে সেটা ‘জরিমানা চার্জ’ হিসাবে গণ্য হবে এবং অগ্রিমের উপর ধার্য করা সুদের হারের সাথে যুক্ত ‘জরিমানা সুদ’ হিসাবে আরোপ করা হবে না। জরিমানা চার্জের কোনো মূলধনায়ন হবে না, অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর কোনো অতিরিক্ত সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদ চক্রবৃদ্ধির স্বাভাবিক পদ্ধতিকে প্রভাবিত করবে না।
- b) কোম্পানি সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান যোগ করবে না এবং আক্ষরিকভাবে ও ভাবগতভাবে এটি পুরোপুরি মেনে চলা নিশ্চিত করবে।
- c) কোম্পানি লোনের উপর জরিমানা চার্জ বা অনুরূপ চার্জের জন্য, যে নামেই ডাকা হোক না কেন, পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত একটি পলিসি প্রণয়ন করবে।
- d) জরিমানা চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী অমান্য করার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে, যা একটি নির্দিষ্ট লোন/প্রোডাক্ট বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক হবে না।
- e) কোম্পানির জরিমানা চার্জের পরিমাণ এবং কারণ গ্রাহকদের কাছে লোন চুক্তি এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (এমআইটিসি) / কেএফএস-এ স্পষ্টভাবে প্রকাশ করতে হবে, এছাড়াও কোম্পানির ওয়েবসাইটে সুদের হার এবং পরিশেবা চার্জের অধীনে এটি প্রদর্শন করতে হবে।
- f) যখনই ঋণের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী অমান্য করার জন্য ঋণগ্রহীতাদের কাছে রিমাইন্ডার পাঠানো হবে, তখন প্রযোজ্য জরিমানা চার্জ সম্পর্কে জানানো হবে। এছাড়াও, জরিমানা চার্জ আরোপের যেকোনো ঘটনা এবং তার কারণও জানানো হবে।
- g) ‘ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ছাড়া অন্য কোনো উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের’ অনুমোদন করা লোনের ক্ষেত্রে করা জরিমানা চার্জ, অনুরূপ গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী অমান্য করার জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য জরিমানা চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।

শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ লোন বিতরণ

- কোম্পানি তার ঋণগ্রহীতা(দের) লোনের শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তনের বিষয়ে, যার মধ্যে বিতরণসূচী, সুদের হার, পরিশেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি পরিবর্তন অন্তর্ভুক্ত, স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা বৃত্তে পারেন এমন কোনো ভাষায় নোটিশ দেবে। কোম্পানি আরও নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলো শুধুমাত্র ভবিষ্যৎ কার্যকারিতার ভিত্তিতে কার্যকর করা হবে।
- লোন চুক্তি অনুযায়ী অর্থ পরিশোধ বা কার্যসম্পাদন প্রত্যাহার/স্বরাশ্রিত করার সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট লোন চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
- কোম্পানি তার ঋণগ্রহীতার সমস্ত পাওনা পরিশোধের পরেই তার সমস্ত জামানত ফেরত দেবে, অথবা ঋণগ্রহীতার গৃহীত সীমার বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পরেই তা করবে, তবে স্ল্যাপমেন্টের তার ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে চালু থাকা অন্য কোনো দাবির জন্য কোনো বৈধ অধিকার বা লিয়েন থাকার সাপেক্ষে হতে পারে। যদি এই ধরনের সমন্বয়ের অধিকার প্রয়োগ করতে হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি এবং যে শর্তাবলীর অধীনে কোম্পানি প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি বা পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত জামানত ধরে রাখতে অধিকারী হবে, সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণসহ নোটিশ দেওয়া হবে। আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন হওয়ার 15 কর্মদিবসের মধ্যে উল্লেখ করা শর্তাবলী পূরণ সাপেক্ষে গ্রাহককে যথাযথ নো-অবজেকসন সার্টিফিকেট দেওয়া হবে।

সাধারণ বিষয়গুলি

- কেবলমাত্র সংশ্লিষ্ট লোনচুক্তির শর্তাবলিতে নির্ধারিত উদ্দেশ্য ব্যতীত, কোম্পানি তার ঋণগ্রহীতাদের কার্যাবলিতে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না ঋণগ্রহীতার আগে প্রকাশ না করা কোনো নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে)।
- ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণ হিসাব স্থানান্তরের অনুরোধ পেলে, কোম্পানির সম্মতি বা আপত্তি, যদি থাকে, তা ঋণগ্রহীতার অনুরোধ পাওয়ার 21 দিনের মধ্যে তাকে জানিয়ে দেওয়া হবে। এই ধরনের স্থানান্তর সমস্ত প্রযোজ্য আইন অনুসারে স্বচ্ছ চুক্তিমূলক শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।
- ঋণগ্রহীতার বকেয়া পাওনা আদায়ের ক্ষেত্রে, কোম্পানি কোনো অযাচিত হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যেমন: অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ/পাওনা আদায়ের জন্য পেশীশক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি। কর্মীদের যথাযথভাবে প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে যাতে তারা গ্রাহকদের সাথে সঠিক পদ্ধতিতে আচরণ করতে পারে।
- যদি কোনো ঋণগ্রহীতা কোম্পানির বা ব্যুরোর সাথে তার অ্যাকাউন্ট বাতিল বা ব্লক বা বন্ধ করতে চান, তবে তিনি স্ন্যাপমিন্টের গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রের মাধ্যমে বা support@snapmintfin.com-এ ইমেল পাঠিয়ে এর জন্য অনুরোধ করতে পারেন। ঋণগ্রহীতার ইতোমধ্যে নেওয়া লোনগুলো সক্রিয় থাকবে এবং সেগুলোর জন্য পূর্বে সম্মত বাণিজ্যিক শর্তাবলী অনুযায়ী পরিশোধ করতে হবে।

শারীরিকভাবে/দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য লোন এর সুবিধা

শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতিবন্ধিকতার কারণে প্রোডাক্ট ও সুবিধাগুলি প্রদানে কোম্পানি কোনো বৈষম্য করবে না, যার মধ্যে লোন এর সুবিধাও অন্তর্ভুক্ত। কোম্পানির সমস্ত শাখা এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণের জন্য সম্ভাব্য সব ধরনের সহায়তা দেবে। কোম্পানি তাদের সকল স্তরের কর্মচারীদের জন্য পরিচালিত সমস্ত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে একটি উপযুক্ত মডিউল অন্তর্ভুক্ত করবে, যেখানে আইন এবং আন্তর্জাতিক কনভেনশন দ্বারা প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য নিশ্চিত করা অধিকারগুলোর উল্লেখ থাকবে। এছাড়াও, কোম্পানি তাদের ইতিমধ্যে চালু থাকা অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার অধীনে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের প্রতিকার নিশ্চিত করবে।

লোন ও অগ্রিমের জন্য প্রধান তথ্য বিবরণী (“কেএফএস”)

- কোম্পানি আরবিআই মাস্টার নির্দেশিকায় দেওয়া স্ট্যান্ডার্ড ফরম্যাট অনুযায়ী সমস্ত সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের একটি কেএফএস দেবে, যাতে তারা ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে একটি জেনেবুঝে সিদ্ধান্ত নিতে পারে। কেএফএস এমন একটি ভাষায় লেখা হবে যা ঋণগ্রহীতার বুঝতে পারেন। কেএফএস-এর বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতাকে ব্যাখ্যা করা হবে এবং তিনি যে সেটা বুঝতে পেরেছেন, তার একটি স্বীকৃতিপত্র নেওয়া হবে।
- কেএফএস এ একটি অনন্য প্রপোজাল নম্বর দেওয়া থাকবে এবং সাত দিন বা তার বেশি মেয়াদের ঋণের জন্য এর বৈধতার মেয়াদ কমপক্ষে তিন কর্মদিবস এবং সাত দিনের কম মেয়াদের ঋণের জন্য এক কর্মদিবস হবে।
- কেএফএস-এ বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর)-এর একটি গণনা পত্র এবং ঋণের মেয়াদের উপর ভিত্তি করে ঋণের পরিশোধের সময়সূচীও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। এপিআর-এর মধ্যে কোম্পানির আরোপ করা সমস্ত চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীদের পক্ষে কোম্পানির ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে প্রকৃত ভিত্তিতে আদায় করা চার্জ, যেমন বীমা চার্জ, আইনি চার্জ ইত্যাদি, এপিআর-এর অংশ হবে এবং আলাদাভাবে প্রকাশ করা হবে। যে সমস্ত ক্ষেত্রে কোম্পানি এই ধরনের চার্জ আদায়ের সাথে জড়িত, প্রতিটি পেমেন্টের জন্য প্রাপ্তি স্বীকারপত্র এবং সম্পর্কিত নথিগুলি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে দেওয়া হবে।
- কোম্পানি ঋণগ্রহীতার সুস্পষ্ট সম্মতি ছাড়া ঋণের মেয়াদের কোনো পর্যায়ে কেএফএস-এ উল্লেখ নেই এমন কোনো ফি, চার্জ ইত্যাদি আদায় করবে না।
- কেএফএস কে একটি সারসংক্ষেপ বাস্তব হিসাবেও অন্তর্ভুক্ত করা হবে, যা লোন চুক্তির অংশ হিসাবে দেখানো হবে।

লোন অগ্রিম পরিশোধের জন্য চার্জ

- 31শে ডিসেম্বর, 2025 বা তার আগে অনুমোদিত বা নবায়ন করা চালু লোনের ক্ষেত্রে, কোম্পানি ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাকে, সহ-দায়বদ্ধ ব্যক্তি থাকুক বা না থাকুক, ব্যবসা ছাড়া অন্য কোনো উদ্দেশ্যে অনুমোদিত ক্লোটিং রেট

টার্ম লোনের উপর কোনো অগ্রিম পরিশোধের চার্জ আরোপ করবে না।

- 1লা জানুয়ারি, 2026 বা তার পরে অনুমোদিত বা নবায়ন করা লোন ও অগ্রিমের (টার্ম লোন এবং ডিমাল্ড লোন উভয়ই) উপর অগ্রিম পরিশোধের চার্জ আরোপের বিষয়ে কোম্পানি নিচের নির্দেশাবলী মেনে চলবে:
 - a. ক্লেটিং রেট যুক্ত লোন ছাড়া অন্য সকল লোনের ক্ষেত্রে, যদি কোনো অগ্রিম পরিশোধের চার্জ থাকে, তবে তা কোম্পানির অনুমোদিত পলিসি অনুযায়ী হবে। তবে, টার্ম লোনের ক্ষেত্রে, কোম্পানি কর্তৃক আরোপিত অগ্রিম পরিশোধের চার্জ পরিশোধিত পরিমাণের উপর ভিত্তি করে হবে। ক্যাশ ক্রেডিট/ওভারড্রাফট সুবিধার ক্ষেত্রে, নির্ধারিত তারিখের আগে সুবিধাটি বন্ধ করার জন্য অগ্রিম পরিশোধের চার্জ অনুমোদিত সীমার বেশি কোনো পরিমাণের উপর আরোপ করা হবে না।
 - b. ক্যাশ ক্রেডিট/ওভারড্রাফট সুবিধার ক্ষেত্রে, যদি ঋণগ্রহীতা লোন চুক্তিতে উল্লেখ করা সময়ের আগে সুবিধাটি নবায়ন না করার ব্যাপারে তার অভিপ্রায় সম্পর্কে কোম্পানিকে জানান, তবে কোনো অগ্রিম পরিশোধের চার্জ প্রযোজ্য হবে না, যদি সুবিধাটি নির্ধারিত তারিখে বন্ধ হয়ে যায়।
 - c. যেখানে কোম্পানির উদ্যোগে অগ্রিম পরিশোধ করা হয়, সেখানে কোম্পানি কোনো চার্জ আরোপ করবে না।
 - d. অগ্রিম পরিশোধের চার্জ প্রযোজ্য হবে কি না, তা অনুমোদনপত্র এবং লোন চুক্তিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। এছাড়াও, যে সকল ঋণ ও অগ্রিমের ক্ষেত্রে কেএফএস দিতে হবে, সেখানেও এটি উল্লেখ করতে হবে। উল্লিখিতভাবে প্রকাশ করা হয়নি এমন কোনো অগ্রিম পরিশোধের চার্জ কোম্পানি আরোপ করবে না।
 - e. লোন অগ্রিম পরিশোধের সময় এমন কোনো চার্জ/ফি পূর্ববর্তী তারিখ থেকে আরোপ করা হবে না, যা কোম্পানি আগে মওকুফ করেছিল।

স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির দলিলপত্র অবমুক্তকরণ

- কোম্পানি ঋণের হিসাব সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে সমস্ত প্রধান স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির দলিলপত্র হস্তান্তর করবে এবং যেকোনো রেজিস্ট্রি থেকে রেজিস্টারের চার্জ অপসারণ করবে।
- ঋণগ্রহীতাকে তার পছন্দ অনুযায়ী, যে ব্যাংকিং আউটলেট/শাখা থেকে ঋণের পরিশেবা গ্রহণ করা হয়েছিল সেখান থেকে বা কোম্পানির অন্য কোনো কার্যালয় থেকে, যেখানে দলিলপত্রগুলো উপলব্ধ আছে, প্রধান স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির দলিলপত্র সংগ্রহ করার বিকল্প দেওয়া হবে।
- কার্যকর তারিখের পরে জারি করা ঋণ মঞ্জুরি পত্রে নথি ফেরত দেওয়ার সময়সীমা এবং স্থান অবশ্যই উল্লেখ করতে হবে।
- কোম্পানিকে আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে অস্বাবর/স্বাবর সম্পত্তির প্রধান নথি ফেরত দেওয়ার জন্য একটি সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি থাকতে হবে। গ্রাহকদের তথ্যের জন্য এই পদ্ধতিটি অন্যান্য অনুরূপ পলিসি ও পদ্ধতির সাথে কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।
- স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির দলিলপত্র প্রদানে বিলম্ব হলে, প্রযোজ্য নিয়ম অনুযায়ী ঋণগ্রহীতাকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হবে।
- এই ধরনের দলিলপত্র হারিয়ে গেলে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদেরকে সেগুলোর নকল/প্রতায়িত অনুলিপি পেতে সহায়তা করবে এবং এই সংক্রান্ত সমস্ত অতিরিক্ত খরচ বহন করবে।

লোন পুনরুদ্ধার

- কোম্পানি ঋণ পরিশোধ-সংক্রান্ত সমস্যায় পড়া ঋণগ্রহীতাদের শনাক্ত করার জন্য একটি ব্যবস্থা স্থাপন করবে, তাদের সাথে যোগাযোগ করবে এবং যে প্রতিকারগুলো পাওয়া যাচ্ছে সে সম্পর্কে প্রয়োজনীয় নির্দেশ দেবে।
- পুনরুদ্ধার একটি নির্দিষ্ট/কেন্দ্রীয় নির্দিষ্ট স্থানে করা হবে, যা ঋণগ্রহীতা এবং কোম্পানি পারস্পরিকভাবে সিদ্ধান্ত নেবে। তবে, যদি ঋণগ্রহীতা পরপর দুই বা ততোধিকবার নির্দিষ্ট/কেন্দ্রীয় নির্দিষ্ট স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হন, তবে মার্ট পর্যায়ের কর্মীদের ঋণগ্রহীতার বাসস্থান বা কর্মস্থলে পুনরুদ্ধার করার অনুমতি দেওয়া হবে।
- কোম্পানি বা তার এজেন্ট পুনরুদ্ধারের জন্য কোনো কঠোর পদ্ধতি অবলম্বন করবে না। পূর্বোক্ত বিষয়গুলির সাধারণ প্রয়োগকে সীমাবদ্ধ না রেখে, নিচের অভ্যাসগুলি কঠোরভাবে নিষিদ্ধ:
 - a. হুমকি বা অপমানজনক ভাষা ব্যবহার করা
 - b. ঋণগ্রহীতাকে বারবার ফোন করা এবং/অথবা সকাল 9:00 টার আগে এবং সন্ধ্যা 7:00 টার পরে ফোন করা
 - c. ঋণগ্রহীতার আত্মীয়স্বজন, বন্ধু বা সহকর্মীদের হয়রানি করা
 - d. ঋণগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করা
 - e. ঋণগ্রহীতা বা তার পরিবার/সম্পদ/খ্যাতির ক্ষতি করার জন্য সহিংসতা বা অনুরূপ অন্য কোনো উপায় ব্যবহার বা ব্যবহারের হুমকি দেওয়া

f. ঋণের পরিমাণ বা পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা

রিকভারি এজেন্টের নিয়োগ

- রিকভারি এজেন্ট বলতে কোম্পানি কর্তৃক তার ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে পাওনা আদায়ের জন্য নিযুক্ত সংস্থা এবং এই সংস্থাগুলির কর্মীদের বোঝাবে।
- কোম্পানি রিকভারি এজেন্ট নিয়োগের জন্য যথাযথ যাচাই-বাছাই করবে, যার মধ্যে পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়ার সাথে জড়িত ব্যক্তিরাও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তাদের দ্বারা নিযুক্ত রিকভারি এজেন্টরা তাদের কর্মীদের পূর্ববর্তী কার্যকলাপের যাচাই করবে, যার মধ্যে পুলিশি যাচাইও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। কোম্পানি পূর্ববর্তী কার্যকলাপের পুনঃযাচাই কত সময় পর পর করা হবে তাও নির্ধারণ করবে।
- পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া শুরু করার সময় কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে রিকভারি এজেন্টের বিবরণ প্রদান করবে। এজেন্টকে অবশ্যই কোম্পানির বা এজেন্সির দ্বারা জারি করা পরিচয়পত্রের সাথে নোটিশ এবং কোম্পানির কাছ থেকে পাওয়া অনুমোদনপত্রের একটি অনুলিপি বহন করতে হবে।
- পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া চলাকালীন কোম্পানি যদি রিকভারি এজেন্টের পরিবর্তন করে, তবে ঋণগ্রহীতাকে পরিবর্তনের বিষয়ে অবহিত করার পাশাপাশি, নতুন এজেন্টকে অবশ্যই নোটিশ এবং অনুমোদনপত্রটি তার পরিচয়পত্রের সাথে বহন করতে হবে।
- নোটিশ এবং অনুমোদনপত্রে অন্যান্য বিবরণের পাশাপাশি পুনরুদ্ধার সংস্থা এবং কোম্পানির যোগাযোগের বিবরণও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- কোম্পানির নিযুক্ত পুনরুদ্ধার সংস্থাগুলোর আপ-টু-ডেট বিস্তারিত তথ্যও কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।

কোম্পানির ডাইরেক্ট সেলস এজেন্ট (ডিএসএ) / ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট (ডিএমএ) / রিকভারি এজেন্টদের দায়িত্বসমূহ

- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ডিএসএ / ডিএমএ / রিকভারি এজেন্টদের তাদের দায়িত্বগুলি যত্ন ও সংবেদনশীলতার সাথে পালনের জন্য সঠিক প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়েছে, বিশেষ করে গ্রাহক সংগ্রহ, ফোন করার সময়, গ্রাহকের তথ্যের গোপনীয়তা এবং প্রদত্ত প্রোডাক্টের সঠিক শর্তাবলী জানানো ইত্যাদি বিষয়ে।
- কোম্পানি ডিএসএ / ডিএমএ / রিকভারি এজেন্টদের কাছ থেকে আচরণবিধি মেনে চলার অঙ্গীকারনামা গ্রহণ করবে। এছাড়াও, রিকভারি এজেন্টরা এনবিএফসি-এর জন্য ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের বর্তমান নির্দেশাবলী এবং পাওনা আদায় ও জামানত পুনরুদ্ধারের জন্য নিজস্ব কোড মেনে চলবেন।
- কোম্পানি কঠোরভাবে নিশ্চিত করবে যে তারা বা তাদের এজেন্টরা লোন আদায়ের প্রচেষ্টার সময় কোনো ব্যক্তির বিরুদ্ধে মৌখিক বা শারীরিক কোনো ধরনের ভয়ভীতি প্রদর্শন বা হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যার মধ্যে রয়েছে প্রকাশ্যে অপমান করার উদ্দেশ্যে করা কাজ বা ঋণগ্রহীতার পরিবারের সদস্য, রেফারেন্সদাতা এবং বন্ধুদের গোপনীয়তায় হস্তক্ষেপ করা, মোবাইল বা সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে অনুপযুক্ত বার্তা পাঠানো, হুমকি এবং/অথবা বেনামী কল করা, ঋণগ্রহীতাকে ক্রমাগত ফোন করা এবং/অথবা বকেয়া লোন আদায়ের জন্য সকাল ৪:০০ টার আগে এবং সন্ধ্যা ৭:০০ টার পরে ফোন করা, মিথ্যা ও বিভ্রান্তিকর তথ্য দেওয়া ইত্যাদি।
- কোম্পানি এমন কোনো টেলিমার্কেটার (ডিএসএ / ডিএমএ) নিয়োগ করবে না যাদের কাছে ভারত সরকারের ডিওটি থেকে টেলিমার্কেটার হিসেবে কোনো বৈধ রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট নেই; কোম্পানি শুধুমাত্র সেইসব টেলিমার্কেটারদের নিয়োগ করবে যারা তাদের সমস্ত প্রচারমূলক/টেলিমার্কেটিং কার্যক্রমের জন্য সময়ে সময়ে টিআরএআই এর জারি করা নির্দেশিকা অনুসারে রেজিস্ট্রিকৃত।
- কোম্পানি তাদের নিযুক্ত টেলিমার্কেটারদের (ডিএসএ / ডিএমএ) তালিকা, তাদের দ্বারা টেলিমার্কেটিং কল করার জন্য ব্যবহৃত রেজিস্ট্রিকৃত টেলিফোন নম্বর সহ ট্রাই-কে সরবরাহ করবে;
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে বর্তমানে নিযুক্ত তাদের সমস্ত এজেন্ট ডিওটি-এর কাছে টেলিমার্কেটার হিসেবে নিজেদের রেজিস্টার করবে।

ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে সংগৃহীত লোন

যেখানে ঋণগ্রহীতা সংগ্রহ এবং/অথবা পাওনা আদায়ের জন্য ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলিকে এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত করা হয়, সেখানে কোম্পানিকে নিচের নির্দেশাবলী অনুসরণ করতে হবে:

- ওয়েবসাইটের একটি নির্দিষ্ট স্থানে এর সমস্ত ডিজিটাল লোন প্রোডাক্ট এবং এর ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপস (ডিএলএএস)-এর বিবরণ স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে;
- ওয়েবসাইটের একটি নির্দিষ্ট স্থানে লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডার (এলএসপিএস) এবং এলএসপি-গুলির ডিএলএ-এর বিবরণ, সেইসাথে যে কার্যকলাপগুলির জন্য তাদের নিযুক্ত করা হয়েছে তার বিবরণ স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে

হবে;

- ওয়েবসাইটের একটি নির্দিষ্ট স্থানে কোম্পানির গ্রাহক পরিষেবা এবং অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিবরণ স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে;
- ওয়েবসাইটের একটি নির্দিষ্ট স্থানে আরবিআই-এর কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস) এবং স্যাচিট পোর্টালের লিঙ্ক স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে;
- ওয়েবসাইটের একটি নির্দিষ্ট স্থানে আরবিআই-এর বর্তমান নির্দেশিকা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় গোপনীয়তার পলিসি এবং অন্যান্য বিবরণ স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে;
- কোম্পানিকে নিশ্চিত করতে হবে যে ডিজিটালভাবে স্বাক্ষরিত নথি (কোম্পানির লেটারহেডে), যেমন কেএফএস, লোন প্রোডাক্টের সারাংশ, অনুমোদন পত্র, শর্তাবলী, অ্যাকাউন্টের বিবরণী, ঋণগ্রহীতাদের ডেটা সংরক্ষণ এবং ব্যবহার সংক্রান্ত কোম্পানি/এলএসপি-এর গোপনীয়তা পলিসি ইত্যাদি, লোন চুক্তি/লেনদেন সম্পন্ন হওয়ার পর রেজিস্টার করা এবং যাচাই করা ইমেল/এসএমএস-এর মাধ্যমে স্বয়ংক্রিয়ভাবে ঋণগ্রহীতার কাছে পৌঁছে যাবে।
- একটি প্রাথমিক "কুলিং অফ পিরিয়ড"-এর সময় ঋণগ্রহীতাকে কোনো জরিমানা ছাড়াই মূল অর্থ এবং আনুপাতিক এপিআর পরিশোধ করে ডিজিটাল ঋণ থেকে বেরিয়ে আসার একটি সুস্পষ্ট বিকল্প দেওয়া হবে।
- কোম্পানি এবং এলএসপি-গুলি, যাদের ঋণগ্রহীতার সাথে ইন্টারফেস আছে, তারা ঋণগ্রহীতার উত্থাপিত ডিজিটাল ঋণ সংক্রান্ত অভিযোগ/সমস্যাগুলি মোকাবেলা করার জন্য নোডাল অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিয়োগ করবে।
- কোম্পানি কর্তৃক অনবোর্ড করা ডিএলএ এবং এলএসপি-এর ডিএলএ দের গ্রাহকের কাছ থেকে সংগ্রহ করা ডেটা প্রয়োজন-ভিত্তিক হবে এবং এর জন্য অডিট ট্রেল সহ ঋণগ্রহীতার পূর্বানুমতি ও সুস্পষ্ট সম্মতি থাকতে হবে। ঋণগ্রহীতাকে নির্দিষ্ট ডেটা ব্যবহারের জন্য সম্মতি দেওয়া বা অস্বীকার করার, তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রকাশ সীমাবদ্ধ করার, ডেটা ধরে রাখার, ব্যক্তিগত ডেটা সংগ্রহের জন্য ইতিমধ্যে প্রদত্ত সম্মতি প্রত্যাহার করার এবং প্রয়োজনে অ্যাপটিকে ডেটা মুছে ফেলতে/ভুলে যেতে বলার একটি বিকল্প দেওয়া হবে।
- ঋণগ্রহীতাদের সাথে ইন্টারফেসের প্রতিটি পর্যায়ে তাদের সম্মতি নেওয়ার উদ্দেশ্য প্রকাশ করতে হবে। কোনো তৃতীয় পক্ষের সাথে ব্যক্তিগত তথ্য শেয়ার করার আগে ঋণগ্রহীতার সুস্পষ্ট সম্মতি নিতে হবে, তবে যদি আইনানুগ বা নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে এই ধরনের শেয়ারিং এর প্রয়োজন হয়, তবে তা হবে ব্যতিক্রম।
- অনুমোদিত ঋণের অর্থ বিতরণ সর্বদা ঋণগ্রহীতার ব্যাংক অ্যাকাউন্টে করা হবে, তবে বিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক আদেশের অধীনে থাকা বিতরণগুলো এর ব্যতিক্রম। তবে, যদি ঋণ কোনো নির্দিষ্ট ব্যবহারের জন্য বিতরণ করা হয়, তাহলে ঋণের সম্মত শর্তাবলী অনুসারে বিতরণটি সরাসরি চূড়ান্ত সুবিধাভোগীর ব্যাংক অ্যাকাউন্টে করা যেতে পারে।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ডিএলএ/এলএসপি-দের কোম্পানির ওয়েবসাইটের লিঙ্ক রয়েছে। ঋণ খেলাপি হওয়ার ক্ষেত্রে, যখন পুনরুদ্ধারের জন্য কোনো রিকভারি এজেন্টকে নিয়োগ করা হয় বা ইতিমধ্যে নিযুক্ত রিকভারি এজেন্টের পরিবর্তন হয়, তখন ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য, রিকভারি এজেন্টের ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগের আগেই, ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ করার জন্য অনুমোদিত সেই রিকভারি এজেন্টের বিবরণ ইমেল/এসএমএস-এর মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

বর্তমান প্রতিযোগিতামূলক পরিস্থিতিতে, টেকসই ব্যবসায়িক প্রবৃদ্ধির জন্য চমৎকার গ্রাহক পরিষেবা একটি গুরুত্বপূর্ণ হাতিয়ার। স্ল্যাপমিন্টে, গ্রাহক পরিষেবা এবং সন্তুষ্টিই আমাদের প্রধান লক্ষ্য। আমরা বিশ্বাস করি যে, দ্রুত এবং দক্ষ পরিষেবা প্রদান করা কেবল নতুন গ্রাহকদের আকৃষ্ট করার জন্যই নয়, বিদ্যমান গ্রাহকদের ধরে রাখার জন্যও অপরিহার্য। আমাদের গ্রাহকদের উন্নত অভিজ্ঞতা প্রদানের লক্ষ্যে, স্ল্যাপমিন্ট আরও ভালো গ্রাহক অভিজ্ঞতা এবং একটি কার্যকর অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রদানের জন্য বেশ কিছু উদ্যোগ গ্রহণ করেছে।

স্ল্যাপমিন্টের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাকে আরও অর্থবহ এবং কার্যকর করার জন্য একটি সুসংগঠিত ব্যবস্থা তৈরি করা হয়েছে। এই ব্যবস্থাটি নিশ্চিত করবে যে, প্রার্থিত প্রতিকারটি ন্যায্যসঙ্গত ও ন্যায্য এবং এটি বিদ্যমান রুলস ও রেগুলেশন এর কাঠামোর মধ্যে আছে। পরিচালনা পর্ষদ পর্যায়ক্রমে এফসিসি মেনে চলা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে।

a. গ্রাহকের অভিযোগ/অসন্তোষ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা

যেসব গ্রাহক প্রতিক্রিয়া জানাতে বা তাদের অভিযোগ পাঠাতে চান, তারা সোমবার থেকে শনিবার (জাতীয় ছুটির দিন ছাড়া) সকাল 10:00 টা থেকে সন্ধ্যা 7:00 টার মধ্যে নিচের চ্যানেলগুলো ব্যবহার করতে পারেন:

- +91-22-48931351 নম্বরে ফোন করুন
- আমাদের support@snapmintfin.com-এ ইমেল করুন
- নিচে উল্লেখ করা ঠিকানায় আমাদের কাছে লিখুন:

স্ন্যাপমিন্ট ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড, অফিস নং. 201, 2য় ফ্লোর, C-উইং, নীলকান্ত বিজনেস পার্ক, বিদ্যাবিহার স্টেশন এর কাছে, বিদ্যাবিহার (পশ্চিম), মুম্বাই - 400086.

যদি অভিযোগটি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমাধান না হয় বা যদি তিনি স্ন্যাপমিন্ট এর দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তবে গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ:

মিসেস সরিতা ভিস্ত

টেলিফোন নম্বর: +91-22-48931351

ইমেল আইডি: grievance@snapmintfin.com/ nodalofficer@snapmintfin.com

যদি উপরের চ্যানেলগুলোর মাধ্যমে পাওয়া প্রতিক্রিয়া সন্তোষজনক না হয়, তবে তারা প্রধান নোডাল অফিসার মিস্টার বিবেক গালা-কে pno@snapmintfin.com-এ লিখতে পারেন।

আমরা এই চ্যানেলের মাধ্যমে পাওয়া চিঠি/ইমেলের উত্তর 5 কর্মদিবসের মধ্যে দেওয়ার আশ্বাস দিচ্ছি।

যদি গ্রাহক যে সমাধান পাবেন তাতে সন্তুষ্ট না হন বা অভিযোগ দায়েরের 30 দিনের মধ্যে কোম্পানির কাছ থেকে কোনো উত্তর না পান, তবে তিনি নিম্নলিখিতভাবে তার অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:

- আরবিআই সিএমএস পোর্টালে: <https://cms.rbi.org.in> অথবা
- নির্ধারিত ফর্ম আপনার অভিযোগটি নিচের ঠিকানায় পাঠান:
কেন্দ্রীয় রিসিস্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, চতুর্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017 টোল ফ্রী নং. - 14448 অথবা
- সম্পূর্ণ বিবরণ সহ অভিযোগ crpc@rbi.org.in-এ ইমেলের মাধ্যমে পাঠানো যেতে পারে।

b. বাধ্যতামূলক প্রদর্শনের প্রয়োজনীয়তা

স্ন্যাপমিন্ট-এর সমস্ত অফিস এবং গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রে নিচের বিষয়গুলি থাকবে:

- অভিযোগ এবং পরামর্শ গ্রহণের জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগের নম্বর প্রদর্শন। অভিযোগ নিষ্পত্তি ইউনিটের প্রক্রিয়াটি গ্রাহকদের সন্তুষ্টি অনুযায়ী সমস্ত অভিযোগের সমাধান নিশ্চিত করবে।

ওনারা নিশ্চিত করবেন যে, যদি ওনাদের স্থরে অভিযোগটির সমাধান করা সম্ভব না হয়, তবে তা উপযুক্ত উচ্চতর স্থরে পাঠানো হবে। যদিও আমাদের চূড়ান্ত প্রচেষ্টা হলো এমন একটি পরিস্থিতি নিশ্চিত করা যেখানে আমাদের গ্রাহকদের কার্যকর প্রতিকার পাওয়ার জন্য উর্ধ্বতন ব্যবস্থাপনার কাছে অভিযোগ করতে না হয়, তবুও আমরা এই অভিযোগগুলি পরিচালনা করার জন্য একটি শক্তিশালী ব্যবস্থা স্থাপন করেছি, এবং অভিযোগের কারণ বোঝা ও পুনরাবৃত্তি প্রতিরোধের দৃষ্টিকোণ থেকে সেগুলির পর্যালোচনা করার ব্যবস্থা রেখেছি।

c. সময়সীমা

অভিযোগ দায়ের করার জন্য, গ্রাহকরা উপরে উল্লিখিত যেকোনো মাধ্যম ব্যবহার করতে পারেন (গ্রাহকের অভিযোগ পরিচালনার জন্য অভ্যন্তরীণ প্রক্রিয়া সম্পর্কিত (a) নম্বর পয়েন্টটি দেখুন)। যদি অভিযোগটি লিখিতভাবে পাওয়া যায়, তবে স্ন্যাপমিন্ট এক সপ্তাহের মধ্যে একটি প্রাথমিক প্রতিক্রিয়া/প্রতিক্রিয়া পাঠানোর চেষ্টা করবে। বিষয়টি পরীক্ষা করার পর, স্ন্যাপমিন্ট ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড অভিযোগ প্রাপ্তির এক মাসের মধ্যে গ্রাহককে একটি চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাতে বা আরও সময় চেয়ে একটি বিস্তৃতি পাঠাতে চেষ্টা করবে।

আমাদের কাছে আসা অভিযোগগুলিকে সঠিক দৃষ্টিকোণ থেকে দেখা হবে এবং সম্ভাব্য সমস্ত দিক থেকে বিশ্লেষণ করা হবে।

যেকোনো বিষয়ে স্ন্যাপমিন্ট-এর অবস্থান সম্পর্কে গ্রাহকদের জানানো হবে। যে অভিযোগগুলির সাথে জড়িত বিষয়গুলি পরীক্ষা করার জন্য কিছু সময়ের প্রয়োজন, সেগুলির প্রাস্তিষ্টিকার অবিলম্বে করা হবে।

যখনই স্ন্যাপমিন্ট ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড এর গ্রাহকের অভিযোগ/আপত্তি পরিচালনার ক্ষেত্রে কোনো নতুন পরিবর্তন আনবে, উপরোক্ত পলিসিটি পর্যায়ক্রমে পর্যালোচনা করা হবে/সংশোধন করা হবে, যার মধ্যে নতুন অভিযোগ নিষ্পত্তির মাধ্যম চালু করাও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

অতিরিক্ত সুদ আদায় নিয়ন্ত্রণ

গ্রাহকদের কাছ থেকে ঋণের উপর অতিরিক্ত সুদ এবং ফি আদায় করা হচ্ছে না তা নিশ্চিত করার জন্য, স্ন্যাপমিন্টের বোর্ড সুদের হার নির্ধারণের জন্য একটি পলিসি গ্রহণ করেছে। প্রসেসিং এবং অন্যান্য চার্জ (সুদের হার পলিসি)। এই পলিসিটি কোম্পানির ওয়েবসাইট www.snapmintfin.com-এ উপলব্ধ। বোর্ড পর্যায়ক্রমে এই নীতিটি পর্যালোচনাও করে।

এই নীতিতে সুদের হার, প্রসেসিং এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি অন্তর্ভুক্ত আছে। কোম্পানি ঋণ ও অগ্রিমের জন্য ধার্য করা সুদের হার নির্ধারণের জন্য একটি সুদের হার এর মডেল ব্যবহার করে, যা তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়াম বিবেচনা করে। ধার্য করা সুদের হার ঋণগ্রহীতার ঝুঁকি প্রোফাইলের উপর অনেকাংশে নির্ভর করে। সুদের হার বার্ষিক ভিত্তিতে গণনা করা হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা তার অ্যাকাউন্ট থেকে ধার্য করা সঠিক হার সম্পর্কে অবগত থাকেন। নির্ধারিত বিতরণের তারিখের পরে ধার্য করা কোনো অতিরিক্ত সুদ গ্রাহককে ফেরত দেওয়া হবে। কোম্পানি ঋণগ্রহীতার পরিশোধের ক্ষমতার উপর যথাযথ যাচাই-বাছাই করবে এবং আরবিআই-এর কেওয়াইসি নির্দেশিকা মেনে চলবে।

ঝুঁকির স্তরবিন্যাসের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে বিভিন্ন হারে সুদ নেওয়ার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহককে জানানো হবে এবং অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে।

সমন্বিত ন্যায়পাল প্রকল্প

সমন্বিত ন্যায়পাল প্রকল্প, 2021, 12 নভেম্বর, 2021 থেকে কার্যকর হয়েছে। এই প্রকল্পটি আরবিআই ন্যায়পাল ব্যবস্থাকে এখতিয়ার-নিরপেক্ষ করে ‘এক জাতি এক ন্যায়পাল’ পদ্ধতি গ্রহণ করেছে। এটি আরবিআই-এর বর্তমান তিনটি ন্যায়পাল প্রকল্পকে একীভূত করেছে, যথা, (i) ব্যাংকিং ন্যায়পাল প্রকল্প, 2006; (ii) নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ন্যায়পাল প্রকল্প, 2018; এবং (iii) ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ন্যায়পাল প্রকল্প, 2019। এই প্রকল্পের প্রাসঙ্গিক বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশিত হয়েছে। কোম্পানি ন্যায়পাল প্রকল্প অনুযায়ী গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য নির্ধারিত সময়সীমা কঠোরভাবে মেনে চলবে।

যদি অভিযোগ/বিরোধটি এক মাসের মধ্যে নিষ্পত্তি না হয় (হয় গ্রাহকের অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এবং গ্রাহক সন্তুষ্ট নন অথবা গ্রাহক কোনো উত্তর পাননি), তবে গ্রাহক নিচের যেকোনো একটি উপায়ে ন্যায়পাল বা উপ-ন্যায়পালের কাছে আবেদন করতে পারেন:

অনলাইন পদ্ধতির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের:

অভিযোগটি নির্ধারিত পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে দায়ের করা যেতে পারে, যেমন: <https://cms.rbi.org.in>

ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল পদ্ধতির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের:

অভিযোগটি ইলেকট্রনিকভাবে বা ফিজিক্যালভাবে নির্দিষ্ট ফর্ম্যাটে আরবিআই এর বিজ্ঞাপিত সেন্ট্রালাইজড রিসিষ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং কেন্দ্রে করা যেতে পারে –

সেন্ট্রালাইজড রিসিষ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং কেন্দ্র (সিআরপিসি) আরবিআই

সেন্ট্রাল ভিস্তা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় – 160017 ইমেল – crpc@rbi.org.in টোল ফ্রি নম্বর – 14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকাল 5:15)

ফেরার প্র্যাকটিস কোড এর পর্যালোচনা

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক ন্যায্য অনুশীলন বিধিটি বার্ষিকভাবে পর্যালোচনা করা হবে এবং এছাড়াও, আরবিআই-এর রেগুলেশন, আইন এবং প্রচলিত বাজার অনুশীলনের সমন্বয়যোগী সংশোধন অনুসারে যখনই প্রয়োজন হবে, তখনও পর্যালোচনা করা হবে।

ওমনিবাস ধারা

আরবিআই এর সময়ে সময়ে জারি করা সমস্ত বর্তমান ও ভবিষ্যৎ মাস্টার সার্কুলার/নির্দেশনা/গাইডেন্স/গাইডেন্স নোটগুলি নির্দেশক শক্তি হিসেবে কাজ করবে এবং এই পলিসির বিষয়বস্তুকে বাতিল করে দেবে।

কোম্পানিটি এই কোড এর প্রধান চেতনা অনুসরণ করে এবং তার ব্যবসার জন্য প্রযোজ্য পদ্ধতিতে এই কোড মেনে চলবে।