

OXYZO ফাইন্যানশ্যাল সার্ভিসেস লিমিটেড (কম্পানি বা OXYZO)

ন্যায্য অনুশীলন বিধি

মাস্টার ডিরেকশন অনুযায়ী – ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি – স্কেল ভিত্তিক রেগুলেশন) নির্দেশাবলী, 2023)

পর্যালোচনা এবং অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ

কর্তৃপক্ষ	পদ
প্রস্তুতকারক	ফাইন্যান্স, কমপ্লায়েন্স অ্যান্ড ক্রেডিট প্রসেসিং ডিপার্টমেন্ট
পর্যালোচক	অপারেশনাল কমিটি
অনুমোদক	পরিচালনা পর্ষদ

সংস্করণ ইতিহাস

সংস্করণ	জারির তারিখ	সংক্ষিপ্ত বর্ণনা
1.0	30-09-2020	নতুন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিয়োগ
2.0	04-02-2022	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার ডাক ঠিকানা
2. 1	26.05.2022	GRO নিয়োগ
2.2	15.02.2023	অপারেশনাল কমিটি দ্বারা পর্যালোচনা
2.3	23.05.2023	পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা উল্লিখিত
2.4	15.04.2024	অপারেশনাল কমিটি দ্বারা পর্যালোচনা
2.4	28.05.2024	পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা উল্লিখিত

1. প্রস্তাবনা

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI) নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কম্পানি বা সংস্থাগুলির (NBFC) জন্য ন্যায্য অনুশীলন বিধি সম্পর্কে নির্দেশিকা জারি করেছে যার ফলে তাদের ঋণগ্রহীতার সাথে লেনদেন করার সময় ন্যায্য ব্যবসা এবং কর্পোরেট অনুশীলনের মান নির্ধারণ করা হয়েছে। **OXYZO ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড** ("কম্পানি") এখানে RBI দ্বারা জারি করা নির্দেশিকাগুলির উপর ভিত্তি করে ন্যায্য অনুশীলন বিধি ("FPC") রাখল। সময়ে সময়ে RBI দ্বারা নির্ধারিত মানগুলি নিশ্চিত করার জন্য কম্পানি FPC-তে সমন্বয়যোগ্য পরিবর্তনও করবে। কম্পানির ব্যবসার প্রকৃতি বিবেচনা করে, কম্পানির ঋণ কার্যক্রমের জন্য ন্যায্য অনুশীলন বিধি হিসাবে নিম্নলিখিতগুলি স্থাপন করার প্রস্তাব রাখা হয়েছে।

কম্পানির বর্তমান ব্যবসার উপর ভিত্তি করে, এই ন্যায্য অনুশীলন বিধি কম্পানির প্রদত্ত সমস্ত বিভাগের পরিষেবায় প্রযোজ্য হবে।

FPC-তে করা প্রতিশ্রুতি কর্মসম্পাদনের সাধারণ পরিবেশে প্রযোজ্য।

2. মুখ্য উদ্দেশ্যসমূহ

FPC স্থাপনের মুখ্য উদ্দেশ্যসমূহ নিম্নরূপ।

a. ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত লেনদেনে ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করা নিশ্চিত করবে:

- কম্পানির পণ্য, পরিষেবা, পদ্ধতি এবং অনুশীলন FPC-তে বিস্তারিত প্রয়োজনীয়তা এবং মান পূরণ করবে;
- কম্পানির পণ্য এবং পরিষেবা তদানীন্তন বলবৎ প্রাসঙ্গিক আইন এবং প্রবিধান অনুযায়ী হবে;
- ঋণগ্রহীতার সাথে কম্পানির লেনদেন সততা, একনিষ্ঠতা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক মূল্যবোধের ভিত্তিতে করা হবে;
- কম্পানি ঋণ প্রদানের ব্যবসা করার সময় এবং ঋণগ্রহীতার সাথে লেনদেন করার সময় অনুসরণ করার ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ভাল এবং ন্যায্য অনুশীলনে উৎসাহ দেবে;
- কম্পানি ঋণগ্রহীতা এবং কম্পানির মধ্যে ন্যায্য এবং সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্কের পথ দেখাবে;
- আর্থিক পরিষেবা ব্যবস্থায় আস্থা বাড়াবে।

b. কম্পানি ঋণগ্রহীতাকে তার আর্থিক পণ্য ও পরিষেবার বিস্তারিত বৈশিষ্ট্যগুলি কী কী এবং তা পাওয়ার ক্ষেত্রে কী কী সুবিধা ও ঝুঁকি জড়িত তা বুঝতে সহায়তা করবে:

- সহজ পদ্ধতিতে পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কে তথ্য প্রদান করবে;

- ii. পণ্য ও পরিষেবা ব্যবহারের আর্থিক প্রভাব ব্যাখ্যা করবে।
- c. ঋণগ্রহীতার এর মোকাবিলা সমস্যামুক্ত হয়ে করেন তা নিশ্চিত করার জন্য কম্পানি সর্বাত্মক প্রচেষ্টা করবে। তবে কমিশন এবং/অথবা কিছু বাদ পড়ার ক্ষেত্রে, কম্পানি:
 - i. দ্রুত এবং কার্যকরভাবে ত্রুটির মোকাবিলা করবে;
 - ii. দ্রুত তথা দক্ষ ভাবে এবং ঋণগ্রহীতার সন্তুষ্টির জন্য অভিযোগের প্রতিকারের বিষয়টি দেখবে।
 - iii. অবিলম্বে অভিযোগ পরিচালনা করবে।
 - iv. ঋণগ্রহীতার অসন্তুষ্টির ক্ষেত্রে তার অভিযোগ সামলাতে এক্সেলেশন প্রক্রিয়া রাখবে;

3. ন্যায্য অনুশীলন বিধি প্রযোজ্যতা

FPC নিম্নলিখিত বিস্তারিত পরিসরে প্রযোজ্য হবে:

- i. ঋণের আবেদন এবং প্রক্রিয়াকরণ
- ii. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী
- iii. শর্তাবলীর পরিবর্তন, যদি থাকে তবে, তা সহ ঋণদান
- iv. জামিনদার
- v. ঋণদান পরবর্তী তত্ত্বাবধান/পর্যবেক্ষণ
- vi. পাওনা আদায়
- vii. অন্যান্য সাধারণ বিধান

i. ঋণের আবেদন এবং প্রক্রিয়াকরণ

- a. ঋণের আবেদনপত্র সম্ভাবনাময় ঋণগ্রহীতার জন্য রাখা হবে।
- b. ঋণের ডকুমেন্টেশনে, অন্যান্য বিষয়ের সাথে, বিস্তারিত ইতিবাচক দিক এবং ঋণ পরিচালনাকারী শর্তাবলী অন্তর্ভুক্ত থাকবে। উল্লিখিত ফর্মে ঋণগ্রহীতাকে জমা দিতে হবে এমন প্রয়োজনীয় নথিরও উল্লেখ থাকবে।
- c. কম্পানি যাতে ডেটাবেজ তৈরি করতে পারে তার জন্য ঋণগ্রহীতা এবং তার পরিবারের সদস্যদের থেকে প্রয়োজনীয় অতিরিক্ত তথ্য চাইতে পারে।
- d. ঋণের আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতার প্রাপ্তি স্বীকার করে সেই স্বীকৃতির রশিদের ব্যবস্থা করা হবে।
- e. সমস্ত ঋণের আবেদন প্রয়োজনীয় নথিপত্র সহ যথাযথভাবে সম্পূর্ণ ঋণ আবেদনপত্র প্রাপ্তির তারিখ থেকে 90 দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে, তবে ঋণগ্রহীতার তদানীন্তন নিয়ম পালন ও প্রবিধান মেনে দেওয়া সমস্ত নথির প্রাপ্তি সাপেক্ষে।
- f. ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ সেই ভাষায় হতে হবে যেটি ঋণগ্রহীতা বুঝেছেন এবং নিশ্চিত করেছেন।

- g. লোন প্রোডাক্ট সোর্স করার সময়, আমরা প্রযোজ্য সুদের হার, তার সাথে ফী/চার্জ, যদি থাকে তবে, প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয়, প্রি-পেমেন্ট অপশন এবং চার্জ, যদি থাকে তবে, তাছাড়াও অন্য কোন বিষয় যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থ প্রভাবিত করতে পারে, সে সম্পর্কে তথ্য প্রদান করব, যাতে অন্যান্য NBFC প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা অবহিত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।

ii. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

- a. কম্পানি তার গৃহীত ঝুঁকিভিত্তিক মূল্যায়ন পদ্ধতির কথা মাথায় রেখে সমস্ত ঋণের আবেদন বিবেচনা করবে।
- b. কম্পানি ঋণ মঞ্জুর করার আগে, ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা মূল্যায়ন করবে।
- c. ঋণ মঞ্জুর একটি অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতার লিখিতভাবে জানানো হবে। ঋণগ্রহীতা তাদের ঋণ পরিচালনার শর্তাবলীর স্বীকৃতির টোকেন লিখিতভাবে প্রদান করবে। অনুমোদন পত্রে ঋণের বিস্তারিত শর্তাবলী থাকবে, যার মধ্যে রয়েছে বার্ষিক সুদের হার, পরিশোধের শর্তাবলী, ঋণগ্রহীতা, সহঋণগ্রহীতা বা জামিনদারের বিবরণ, নিরাপত্তা বা ফান্ডের ব্যবহারের উদ্দেশ্য, প্রি-পেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি।
- d. বিলম্বে পরিশোধের জন্য ধার্য শাস্তিমূলক সুদ ঋণ সম্মতিপত্রে মোটা হরফে উল্লেখ থাকবে
- e. ঋণের সম্মতিপত্র এবং সংযুক্তি সহ ঋণের নথির একটি কপি ঋণগ্রহীতার জন্য থাকবে।
- f. ঋণ সম্মতিপত্রে ডিফল্ট সুদের হার মোটা হরফে উল্লেখ থাকবে।

iii. শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণদান

- a. ঋণের নথি জমা সহ সমস্ত আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন করা সাপেক্ষে ঋণগ্রহীতার চাহিদা অনুযায়ী অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ দেওয়া যেতে পারে।
- b. শর্তাবলী, ঋণদান সূচী, সুদের হার, পরিশেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, ইত্যাদির যে কোনো পরিবর্তন ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে জানানো হবে।
- c. সুদের হার এবং পরিশেবা চার্জের পরিবর্তন সম্ভাবনা হিসাবে প্রযোজ্য হবে। ঋণ সম্মতিপত্রে এই বিষয়ে একটি নির্দিষ্ট ধারা থাকবে।
- d. অন্য NBFC, ব্যাঙ্ক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফারের জন্য ঋণগ্রহীতার থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্য কিছু অর্থাৎ কম্পানির যদি আপত্তি থাকে, তাহলে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের ট্রান্সফারের ঋণগ্রহীতার সাথে চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে এবং সময়ে সময়ে প্রযোজ্য আইন, বিধি, প্রবিধান এবং নির্দেশিকা অনুসারে হবে।

iv. জামিনদার

যে কোনো ব্যক্তি ঋণের গ্যারান্টার অর্থাৎ জামিনদার হতে চাইলে তখন তাকে এই বিষয়ে

অবহিত করা হবে:

- জামিনদার হিসাবে তার দায়বদ্ধতা।
- জামিনদার হিসাবে তিনি কম্পানির কাছে যে পরিমাণ দায়বদ্ধতা দেওয়ার প্রতিশ্রুতি দেবেন।
- যে পরিস্থিতিতে কম্পানি তার দায় পরিশোধের জন্য তাকে কল করতে পারে
- জামিনদার হিসাবে তার এক/একাধিক দায় নির্দিষ্ট পরিমাণে সীমিত বা সীমাহীন কিনা এবং
- কেমন সময় এবং পরিস্থিতিতে জামিনদার হিসাবে তার দায় হতে ডিসচার্জ করা হবে এবং কম্পানি কীভাবে তাকে এই বিষয়ে অবহিত করবে; ঋণগ্রহীতার জন্য যিনি জামিনদার হিসেবে দাঁড়িয়েছেন তাকে ঋণগ্রহীতার আর্থিক অবস্থার কোনো বৈষয়িক প্রতিকূল পরিবর্তন সম্পর্কে কম্পানি অবহিত করবে।

v. ঋণদানোত্তর তত্ত্বাবধান

- কম্পানির সিদ্ধান্ত, যদি নেয় তবে, ঋণের অর্থপ্রদান বা কর্মক্ষমতা ত্বরান্বিত/প্রত্যাহার করার সিদ্ধান্তটি হবে ঋণ সম্মতিপত্রের শর্তাবলী অনুসারে।
- কম্পানি ঋণ প্রত্যাহার করে বা ঋণ সম্মতিপত্র এবং অন্যান্য সম্পর্কিত নথিতে থাকা শর্তাবলী সাপেক্ষে ঋণ সংক্রান্ত অর্থপ্রদান বা কর্মক্ষমতা ত্বরান্বিত করে।
- কম্পানির কাছে থাকা জামানত অবশ্যই কোনও বৈধ অধিকার বা লিয়েনের সাপেক্ষে ঋণের সম্পূর্ণ ও চূড়ান্ত পরিশোধের পরে ছাড়া যেতে পারে এবং ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কম্পানির অন্য কোনও দাবির ক্ষেত্রে ব্যবস্থা করা যেতে পারে।

তবে যে ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতা তার প্রয়োজন মতো তার জন্য অনুমোদিত সামগ্রিক পরিমাণ থেকে অর্থ ধার করার/নেওয়ার অনুমতি/সুবিধা পেয়েছেন, সেক্ষেত্রে কম্পানি তার কাজের সুবিধার জন্য এবং ঋণগ্রহীতার সম্ভাব্য ডিফল্ট থেকে তার স্বার্থ রক্ষা করার জন্য ঐ জামানত রাখতে পারে।

vi. পাওনা আদায়

- ঋণ মঞ্জুরির/ঋণদানের সময়, কম্পানি ওয়েলকাম লেটার অর্থাৎ অভ্যর্থনা পত্র/স্যাংশন লেটার অর্থাৎ অনুমোদন পত্র/লোন এগ্রিমেন্ট বা ঋণ সম্মতিপত্র/সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নথি ইত্যাদিতে পরিশোধের পরিমাণ, মেয়াদ এবং সময়কাল উল্লেখ করে ঋণগ্রহীতাকে পরিশোধের প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করবে।
- তবে ঋণগ্রহীতা ঋণ পরিশোধের সম্মত শর্তাবলী মেনে না চললে বা কম্পানির কাছে তার পাওনা পরিশোধ না করলে, বকেয়া পুনরুদ্ধারের জন্য দেশের আইন অনুযায়ী নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে।
- বকেয়া পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়ার মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ পাঠিয়ে বা কল/ইমেল বা

মুখোমুখি মীটিং/ভিজিট বা উপরে উল্লিখিত অন্যান্য পদ্ধতির মাধ্যমে মনে পড়িয়ে দেওয়া অন্তর্ভুক্ত।

- d. কম্পানির কালেকশন নীতি/প্রক্রিয়া সৌজন্য, ন্যায্য আচরণ এবং বোঝানোর ভিত্তিতে হবে। কম্পানি ঋণগ্রহীতার আস্থা এবং তার সাথে দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক স্থাপনে বিশ্বাস করে। বকেয়া বা/এবং সিকিয়ারিটি পুনর্দখলের ক্ষেত্রে কম্পানির অনুমোদিত প্রতিনিধিত্বকারী কর্মী বা ব্যক্তি, অনুরোধের ভিত্তিতে নিজের পরিচয় দেবেন এবং কম্পানির দ্বারা বা কম্পানির কর্তৃপক্ষের অধীনে তার জন্য জারি করা পরিচয়পত্র দেখাবো।
- e. কর্মীর সকল সদস্য বা কালেকশনে এবং/অথবা সিকিয়ারিটি পুনর্দখলের ক্ষেত্রে কম্পানির অনুমোদিত যে কোনও প্রতিনিধিত্বকারী ব্যক্তিকে নীচের নির্দেশিকা অনুসরণ করতে হবে:
 - a. ঋণগ্রহীতার সাথে তার পছন্দের জায়গায় এবং কোন নির্দিষ্ট জায়গা না থাকলে, তার ব্যবসার/পেশার জায়গায় এবং সেখানে না থাকলে, KYC অনুযায়ী তার বাসভবনে যোগাযোগ করা হবে।
 - b. কম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য পরিচয় এবং কর্তৃত্ব প্রথম সময়ে ঋণগ্রহীতাকে জানাতে হবে।
 - c. ঋণগ্রহীতার একান্ততার সম্মান করা উচিত।
 - d. ঋণগ্রহীতার সাথে মিথস্ক্রিয়া সৌহার্দ্যপূর্ণ হবে।
 - e. কম্পানির প্রতিনিধিরা ঋণগ্রহীতার সাথে যুক্তিসঙ্গত সময়ে যোগাযোগ করবেন, যদি না ঋণগ্রহীতার ব্যবসার বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতিতে অন্য কিছু প্রয়োজন হয়।
 - f. নির্দিষ্ট সময়ে বা নির্দিষ্ট স্থানে কল এড়াতে ঋণগ্রহীতার অনুরোধ পেলে তা যতদূর সম্ভব মানা হবে।
 - g. পারস্পরিকভাবে গ্রহণযোগ্য এবং সুশৃঙ্খল পদ্ধতিতে বকেয়া সংক্রান্ত বিবাদ বা মতপার্থক্য সমাধানের জন্য সমস্ত সহায়তা দেওয়া উচিত।
 - h. বকেয়া আদায়ের জন্য ঋণগ্রহীতার স্থান পরিদর্শন করার সময়, শালীনতা এবং ভদ্রতা বজায় রাখা হবে।
 - i. অনুপযুক্ত উপলক্ষ, যেমন পরিবারে শোক বা এই জাতীয় অন্যান্য দুঃখজনক সময়ে বকেয়া আদায়ের জন্য কল/দেখা করা এড়ানো উচিত।
- f. কম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার কর্মীরা যথাযথভাবে ঋণগ্রহীতার সাথে মোকাবিলা করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।
- g. কম্পানি নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতার সাথে চুক্তি/ঋণ সম্মতিপত্রে নিম্নলিখিত শর্তাবলী উল্লেখ করা হয়েছে:
 - a. দখল বা সিকিয়ারিটি নেওয়ার আগে নোটিশের সময়কাল

- b. যে পরিস্থিতিতে নোটিশের সময়কাল মকুফ করা যেতে পারে;
- c. সিকিয়ারিটির দখল নেওয়ার পদ্ধতি;
- d. সিকিয়ারিটি বিক্রয়/নিলামের আগে ঋণগ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের চূড়ান্ত সুযোগ প্রদান সংক্রান্ত একটি বিধান;
- e. ঋণগ্রহীতাকে পুনর্দখল দেওয়ার পদ্ধতি এবং
- f. সিকিয়ারিটি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি

vii. অন্যান্য সাধারণ বিধান:

- a. কম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে, ঋণের নথিতে থাকা ঋণ পরিচালনাকারী শর্তাবলীতে প্রদত্ত ব্যতীত (যদি না ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি এমন নতুন তথ্য তার নজরে আসে)।
- b. কম্পানি তার ঋণ দেওয়ার নীতি এবং কাজকর্মে লিঙ্গ, বর্ণ বা ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না।
- c. ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কম্পানি স্বাভাবিক ব্যবস্থা অবলম্বন করবে, যা আইনত এবং বৈধভাবে তার কাছে উপলভ্য এবং সুনির্দিষ্ট নির্দেশিকা ও সংশ্লিষ্ট বিধান অনুযায়ী এবং আইনি কাঠামোর মধ্যে কাজ করবে।
- d. যখনই ঋণগ্রহীতা তার অনুরোধ করবেন তখনই কম্পানি তার রঙের কাজকর্ম বা পরিষেবার শর্তাবলী প্রদান করবে।
- e. ঋণগ্রহীতার থেকে তার ঋণ অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার অনুরোধে, মূলতুবি বকেয়া মেটানো এবং কম্পানি দ্বারা নির্ধারিত সমস্ত আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন হওয়া সাপেক্ষে, প্রাপ্তির 21 দিনের মধ্যে অনুরোধটি কার্যকর করা হবে। যদি কোনো কারণে অনুরোধটি উপরে উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে কার্যকর করা না যায়, তাহলে তা ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।
- f. গ্রাহক সুরক্ষাব্যবস্থা হিসাবে এবং ঋণগ্রহীতার বিভিন্ন ঋণের অগ্রিম পরিশোধের ক্ষেত্রে অভিন্নতা আনার জন্য। কম্পানি এখন থেকে ব্যক্তি-ঋণগ্রহীতার জন্য অনুমোদিত সমস্ত ফ্লোটিং রেট মেয়াদী ঋণের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি চার্জ করবে না।
- g. অনুমোদন পত্র অনুযায়ী তার বিবেচনার ভিত্তিতে।

4. গোপনীয়তা

- a. ঋণগ্রহীতার দ্বারা অনুমোদিত না হলে, কম্পানি তার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য একান্ত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করবে।
- b. কম্পানি নিম্নলিখিত পরিস্থিতি ব্যতীত অন্য কোনো ব্যক্তির কাছে ঋণগ্রহীতার লেনদেনের বিবরণ প্রকাশ করবে না:
 - i. কম্পানির যদি কোনো সংবিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক সংস্থা বা সংস্থাকে তথ্য সরবরাহ

করতে হয়;

- ii. জনসাধারণের কাছে তথ্য প্রকাশ করার দায়িত্ব থেকে উদ্ভূত হলে;
- iii. যদি এই ধরনের তথ্য প্রদান করা ঋণগ্রহীতার স্বার্থে হয় (যেমন জালিয়াতি প্রতিরোধ);
- iv. যদি ঋণগ্রহীতা কম্পানিকে তার গ্রুপ / সহযোগী / সন্তা বা কম্পানি বা এমন কোনো ব্যক্তিকে / সন্তাকে এই ধরনের তথ্য প্রদান করার জন্য অনুমোদন দিয়ে থাকে যা বিশেষভাবে সম্মত হওয়া গেছে;

5. অভিযোগ

ঋণগ্রহীতার কোনো অভিযোগ/স্ফোভের ক্ষেত্রে, গ্রিভান্স রিড্রেসাল অফিসার অর্থাৎ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে লিখিতভাবে তা জানাতে হবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা অবিলম্বে অভিযোগের প্রতিকারের জন্য সমস্ত প্রচেষ্টা করবেন। সংশ্লিষ্ট কর্মচারীরা অভিযোগ জানাতে ইচ্ছুক ঋণগ্রহীতাকে পথ দেখাবেন।

6. অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

কম্পানি তার ঋণগ্রহীতার যে কোনো প্রশ্ন/অভিযোগের সমাধানের জন্য দুই স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করেছে।

স্তর 1:

ঋণগ্রহীতা কম্পানির কাছে তার প্রশ্ন/অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারেন, যা ব্যবসায়িক অনুশীলন, আউটসোর্সিং পরিষেবা, ঋণ দেওয়ার সিদ্ধান্ত, ক্রেডিট ম্যানেজমেন্ট, পুনরুদ্ধার এবং ক্রেডিট আপডেট/পরিবর্তন সম্পর্কিত অভিযোগ সংক্রান্ত যে কোনো বিষয়ে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার বিবরণ নিম্নরূপ:

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম:	মিঃ অভিষেক গয়াল
ঠিকানা:	#101, 1স্ট ফ্লোর, বিপুল আগোরা মল, MG রোড, গুরগাঁও - 122001
টেলি:	011-41054262/0124-4006603
ইমেল ID:	grievanceredressal@oxyzo.in

স্তর 2:

অভিযোগ / বিবাদ প্রাপ্তির তারিখ থেকে এক মাসের মধ্যে নিষ্পত্তি না হলে, ঋণগ্রহীতা এখানে আবেদন করতে পারেন: ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, নন-ব্যাঙ্কিং সুপারভাইজেন বিভাগ, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক

অফ ইন্ডিয়া, সংসদ মার্গ, নিউ দিল্লি 110001।

7. বোর্ডের দায়িত্ব:

পরিচালনা পর্ষদ যথাযথ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাও স্থাপন করবে। এই ধরনের ব্যবস্থা নিশ্চিত করবে যে ঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিবাদ অন্তত পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়। পরিচালনা পর্ষদ ন্যায্য অনুশীলন বিধি মেনে চলা এবং ম্যানেজমেন্টের বিভিন্ন স্তরে অভিযোগের প্রতিকার প্রক্রিয়ার কার্যকারিতার পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনাও করবে। এই ধরনের পর্যালোচনার সমন্বিত রিপোর্ট নিয়মিত ব্যবধানে বোর্ডে জমা দেওয়া হবে, ধরুন বছরে একবার বা প্রয়োজন মতো।

8. চার্জ করা অত্যধিক সুদের হার নিয়ন্ত্রণ

- OXYZO ঋণগ্রহীতার কাছে আবেদনপত্রে বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতার কাছে ভিন্ন হারে সুদের হার নেওয়ার ঝুঁকি এবং যৌক্তিকতা প্রকাশ করবে এবং অনুমোদন পত্রে তা স্পষ্টভাবে জানাবে।
- সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতিও OXYZO-এর ওয়েবসাইটে দেওয়া হবে।
- OXYZO দ্বারা ধার্য করা সুদের হার বাৎসরিক হার হবে, যাতে গ্রাহককে সঠিক কত হার তার অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে সে সম্পর্কে সচেতন করা যায়।

9. অতিরিক্ত সুদের হার নিয়ে অভিযোগ

OXYZO বোর্ড সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ চার্জ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের ক্ষেত্রে অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি উল্লেখ করে সুদের হারের নীতি নির্ধারণ করবে।

10. ফোর্স মেজার

কম্পানি দ্বারা বর্ণিত এবং কৃত বিভিন্ন প্রতিশ্রুতি স্বাভাবিক সঞ্চালন পরিবেশে প্রযোজ্য হবে। যে কোনো ফোর্স মেজার পরিস্থিতিতে, কম্পানি ঋণগ্রহীতা, স্টেকহোল্ডার এবং সাধারণভাবে জনসাধারণের সম্পূর্ণ সন্তুষ্টির জন্য FPC-এর অধীনস্থ উদ্দেশ্য পূরণ করতে সক্ষম হবে না।

ঋণগ্রহীতার কাছে মূল্য এবং প্রাসঙ্গিকতা বৃদ্ধি করার জন্য, এই বিধি সময়ে সময়ে পর্যালোচনা করা হবে।
