

# ত্রিলিয়নলোনস ফিনটেক প্রাইভেট লিমিটেড

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

ত্রিলিয়নলোনস ফিনটেক প্রাইভেট লিমিটেড	অনুমোদনের তারিখ: ২৪ শে, নভেম্বর ২০২৩
ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড	সংস্করণ : 3.0

সূচীপত্র

A. ঋণের আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ.....	2
B. ঋণ মূল্যায়ন এবং বিধি ও শর্তাবলী.....	3
C. বিধি ও শর্তাবলীর চার্জ সহ ঋণের বিতরণ.....	3
D. সুদের হার.....	4
E. যানবাহনের রিপজেশন যারা অর্থায়ন করেছে কোম্পানি (স্বয়ংক্রিয় ঋণ).....	4
F. ডিজিটাল ঋণদানের প্ল্যাটফর্মগুলির মাধ্যমে পাওয়া ঋণ.....	4
G. KYC, মূল্যায়ন, বীমা, সিকিউরিটি সংরক্ষণ, নিলাম প্রভৃতি যা গোল্ড লোন ব্যবসা সংক্রান্ত 5	
H. সাধারণ.....	6
I. বকেয়া সংগ্রহ.....	7
J. অভিযোগ প্রতিকারের প্রক্রিয়া.....	7
K. পর্যালোচনা.....	8

## ভূমিকা

এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC) এর উদ্দেশ্য হল সমস্ত স্টেকহোল্ডারদের, বিশেষ করে গ্রাহকদের ট্রিলিয়নলোনস ফিনটেক প্রাইভেট লিমিটেড (ট্রিলিয়ন/কোম্পানি) এর গ্রাহকদের দেওয়া আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে কোম্পানির অনুসরণ করা অনুশীলনের কার্যকর ওভারভিউ প্রদান করা। NBFCs-বেস লেয়ার প্রবিধানগুলি মাস্টার নির্দেশের অধীনে নির্ধারিত - ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা -স্কেল ভিত্তিক প্রবিধান) নির্দেশাবলী, 2023, সময় সময় সংশোধিত হিসাবে।

এই কোডের উদ্দেশ্য হল:

- গ্রাহকদের সাথে আচরণে ভাল এবং ন্যায্য অনুশীলনের প্রচার
- স্বচ্ছতা বাড়ানোর জন্য যার মাধ্যমে গ্রাহকরা আরও ভালোভাবে বুঝতে পারে যে তারা পরিষেবা থেকে কি আশা করতে পারে; অগ্রিম পুনরুদ্ধার সম্বন্ধীয় বিষয়ে আইনি নিয়ম মেনে চলার নিশ্চিতকরণ
- গ্রাহকের অভিযোগের প্রতিকারের প্রক্রিয়া আরও শক্তিশালী করা

## A. ঋণের আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ

1. ঋণগ্রহীতার সাথে সকল কথপোকথন অবশ্যই আঞ্চলিক ভাষায় অথবা এমন ভাষায় হতে হবে যা ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারে।
2. কোম্পানি দ্বারা ইস্যু করা ঋণের আবেদনে অবশ্যই প্রয়োজনীয় তথ্য থাকতে হবে, যা ঋণগ্রহীতার আগ্রহকে প্রভাবিত করে যার দ্বারা অন্যান্য NBFC-গুলি অথবা ঋণদাতাদের দ্বারা প্রদত্ত বিধি ও শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা হতে পারে এবং ঋণগ্রহীতা যেন একটি অবহিত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারে।
3. কোম্পানি অবশ্যই সকল ঋণ আবেদনগুলির জন্য স্বীকৃতি প্রদানের একটি প্রক্রিয়া তৈরি করবে। সেই স্বীকৃতিতে যে সময়ের মধ্যে ঋণ আবেদনগুলির নিষ্পত্তি করা হবে সেটিও নির্দেশিত থাকবে।
4. সকল ক্ষেত্রে সম্পূর্ণ আবেদন ঋণগ্রহীতা দ্বারা প্রচলিত নিয়ম এবং প্রবিধান মেনে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের সাথে সম্পূর্ণ লোন আবেদন গ্রহণের তারিখ থেকে যুক্তিসঙ্গত সময়সীমার মধ্যে প্রক্রিয়াকরণ করা হবে। যদি কোম্পানি দ্বারা এই আবেদন স্বীকৃত না হয় সেই ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতাকে সেই অনুযায়ী অবগত করা হবে।
5. আবেদন প্রক্রিয়ার অংশ হিসাবে জমা করার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য/ ডকুমেন্টগুলি

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড – জুন  
ঋণের আবেদনে চিহ্নিত থাকবে। প্রক্রিয়ার অংশ হিসাবে কোম্পানি KYC নীতি অনুযায়ী

KYC পরিচালনা করবে এবং সকল প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট/তথ্য সংগ্রহ করবে। যদি কোনো অতিরিক্ত বিশদ/ ডকুমেন্ট-এর প্রয়োজন হয়, তাহলে কোম্পানি তখনই ঋণগ্রহীতাকে সেই বিষয়ে অবগত করবে।

## B. ঋণ মূল্যায়ণ এবং বিধি ও শর্তাবলী

1. কোম্পানি ঋণের অনুমোদন দিলে, ঋণগ্রহীতাকে একটি অনুমোদনের চিঠি বা কী ফ্যাক্ট শিট (KFS) সহ আঞ্চলিক ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারে এমন ভাষায় অথবা অন্যথা, অনুমোদিত ঋণের অর্থ সেইসাথে সবথেকে গুরুত্বপূর্ণ বিধি ও শর্তাবলী সহ বার্ষিক সুদের হার, APR (বার্ষিক শতাংশ হার), আবেদনের পদ্ধতি প্রভৃতি উল্লেখ করে সেই তথ্য জ্ঞাপন করবে।
2. কোম্পানি অবশ্যই দেরিতে পরিশোধের জন্য চার্জ করা সুদ এবং /অথবা অনুমোদন পত্রে বা অন্যথায় ঋণ চুক্তিতে মোটা অঙ্কে উল্লেখ করা ব্যতীত অন্য বস্তুগত শর্তাদি ও ঋণের শর্তাবলী না মেনে চলার জন্য কোন, চার্জ বা ফি উল্লেখ করবে।
3. কোম্পানি ঋণগ্রহীতার থেকে ঋণ চুক্তিতে উল্লেখ করা ঋণের বিধি ও শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা নেবে এবং সেই গ্রহণযোগ্যতার একটি রেকর্ড রাখবে। কোম্পানি অনুমোদন / ঋণ বিতরণের সময়ে ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো ঋণ চুক্তি সেইসাথে ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সকল কোটের একটি কপি প্রদান করবে

## C. বিধি ও শর্তাবলীর চার্জ সহ ঋণের বিবরণ

1. কোম্পানি অবশ্যই তার সকল ঋণগ্রহীতাদের আঞ্চলিক ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার যে ভাষা বুঝতে পারবে সেই ভাষায় বিধি ও শর্তাবলীতে যেকোনো পরিবর্তনের জন্য নোটিশ প্রদান করবে - যার মধ্যে রয়েছে বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবার চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ প্রভৃতি। কোম্পানি আরও নিশ্চিত করবে যে সুদের হারে এবং চার্জে পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে। এই ক্ষেত্রে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা আবশ্যিক।
2. ঋণ চুক্তির অধীনে পেমেন্ট বা কর্মক্ষমতা প্রত্যাহার/দ্রুত করার যেকোনো সিদ্ধান্ত অবশ্যই ঋণ চুক্তি অনুযায়ী হতে হবে।
3. ঋণ সংক্রান্ত সমস্ত জমানত ঋণের সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত পেমেন্টের পরেই মুক্ত করা হবে, যা কোনো বৈধ অধিকার বা পূর্বস্বত্ব, এবং ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধের কোম্পানির অন্য কোনো

**ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড – জুন**

পালটা দাবির সাপেক্ষ। যদি এই ধরনের পালটা দাবির অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে সেই সম্বন্ধে ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ প্রদান করতে হবে, যার মধ্যে বাকি দাবির সম্পূর্ণ বিশদ থাকবে এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি / প্রদান না হওয়া পর্যন্ত কোন শর্তে কোম্পানি জমানত ধরে রাখার অধিকারী তার নোটিশ প্রদান করবে।

#### **D. সুদের হার**

1. গ্রাহকদের যাতে অতিরিক্ত সুদের হার এবং ঋণের উপর অতিরিক্ত চার্জ এবং কোম্পানি দ্বারা অগ্রিম অর্থ যাতে না দিতে হয় সেটি নিশ্চিত করার জন্য, কোম্পানির বোর্ড সুদের হার নির্ণয়, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জগুলির "ইন্টারেস্ট রেট পলিসি" -র জন্য একটি নীতি গ্রহণ করেছে এবং সেই একই নীতি উল্লিখিত রয়েছে কোম্পানি ওয়েবসাইট [www.trillionloans.com](http://www.trillionloans.com)-এ সুদের হার, ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং ভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের কাছে বিভিন্ন সুদের হারের যৌক্তিকতা সুদের হারের নীতি অনুযায়ী হতে হবে। যখনই সুদের হারে কোনোরকম পরিবর্তন করা হবে তখন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত সুদের হারে সেটি আপডেট করতে হবে।
2. সুদে হার বার্ষিক হতে হবে তাই যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন হয় সেই অনুযায়ী তার অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হয়।

#### **E. পুনরায় যানবাহনের দখল যার কোম্পানি (স্বয়ংক্রিয় ঋণ) অর্থাৎন করেছে**

যেখানে প্রযোজ্য, কোম্পানি ঋণগ্রহীতার সাথে ঋণের চুক্তিতে পুনরায় দখলের ধারা যুক্ত করবে যা আইনত প্রয়োগযোগ্য হবে। স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, চুক্তি/ঋণ চুক্তির বিধি ও শর্তাবলীতে নিম্নলিখিত বিধান অন্তর্ভুক্ত করা হবে:

1. দখল নেওয়ার আগে নোটিশের সময়কাল
2. যে পরিস্থিতিতে নোটিশের মেয়াদ তুলে নেওয়া যেতে পারে
3. প্রযোজ্য ভেহিকলের দখল নেওয়ার প্রক্রিয়া
4. প্রযোজ্য ভেহিকলের বিক্রয় / নিলামের পূর্বে ঋণগ্রহীতাকে অর্থ পরিশোধ সম্বন্ধীয় একটি চূড়ান্ত বিধান দেওয়া হবে
5. ঋণগ্রহীতাকে পুনরায় দখল দেওয়ার প্রক্রিয়া এবং
6. প্রযোজ্য ভেহিকলের বিক্রয়/নিলামের প্রক্রিয়া

#### **F. ডিজিটাল ঋণদানের প্ল্যাটফর্মগুলির মাধ্যমে পাওয়া ঋণ**

ঋণ প্রদানের জন্য যখনই কোম্পানি দ্বারা ডিজিটাল ঋণদানের প্ল্যাটফর্মগুলি নিযুক্ত হয়,

তখন কোম্পানিকে নিম্নলিখিতগুলি মানতে হবে :

1. ঋণ বিতরণ, পরিষেবা এবং পরিশোধ - সংবিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক ম্যান্ডেটের অধীনে একচেটিয়াভাবে আচ্ছাদিত বিতরণ, সহ-ঋণ লেনদেনের জন্য অর্থের প্রবাহ এবং নির্দিষ্ট শেষ ব্যবহারের জন্য বিতরণ করা ছাড়া ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্টে অর্থ বিতরণ নিশ্চিত করবে, যদি ঋণ সরাসরি শেষ-সুবিধাভোগীর ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে বিতরণ করা হয়
2. নিশ্চিত করবে যে সমস্ত ঋণ পরিষেবা, পরিশোধ, কোম্পানির ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে সরাসরি সম্পাদিত হবে।
3. এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করা।
4. কালেকশন এজেন্ট হিসেবে নিয়োজিত ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফর্মগুলিকে গ্রাহকের সামনে প্রকাশ করার নির্দেশ দেওয়া হবে, কোম্পানির নাম যার পক্ষে তারা গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করছে।
5. অনুমোদনের পরপরই কিন্তু ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে কোম্পানির লেটার হেডে ঋণগ্রহীতার কাছে অনুমোদনের যোগাযোগ জারি করা হবে।
6. কোম্পানি নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের উপর কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।
7. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা সৃষ্টির জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা করা হবে।

**G. KYC, মূল্যায়ন, বীমা, সিকিউরিটি সংরক্ষণ, নিলাম প্রভৃতি যা গোল্ড লোন ব্যবসা সংক্রান্ত**

যখন এবং যেভাবে গ্রাহককে সোনার বিনিময়ে ঋণ প্রদান করার প্রস্তাবনার ক্ষেত্রে কোম্পানি বোর্ড দ্বারা যথাযথ অনুমোদিত একটি নীতি স্থাপন করবে:

1. RBI দ্বারা নির্ধারিত KYC নির্দেশিকা নিশ্চিত করার জন্য পর্যাপ্ত পদক্ষেপ।
2. জামানত রূপে গৃহীত গয়নার সঠিক পরীক্ষা পদ্ধতি।
3. ঋণগ্রহীতার থেকে সোনার গয়নার মালিকানার নিশ্চিতকরণের বিবৃতি নিতে হবে।
4. সমস্ত শাখাগুলিতে গয়নাগুলি নিরাপদে রাখার জন্য অনুমোদিত মানের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ স্ট্রং রুম বা সেফের যথাযথ স্টোরেজ সুবিধা থাকতে হবে।
5. সোনার জিনিসগুলির মান, পরিমাণ এবং সঠিক সংরক্ষণ নিশ্চিত করার জন্য সময়ে সময়ে পর্যালোচনা করা হবে এবং জামানত হিসাবে গৃহীত গয়না যথাযথভাবে বীমা করা হবে।
6. পরিশোধ না হওয়ায় নিলামের ক্ষেত্রে প্রক্রিয়াটি স্বচ্ছ হতে হবে এবং নিলামের পূর্বে ঋণগ্রহীতাকে অগ্রিম নটিশ প্রদান করা হবে। এখানে স্বার্থে কোনো দ্বন্দ্ব থাকবে না এবং নিলাম প্রক্রিয়ায় অবশ্যই নিলামের সময় সমস্ত গ্রুপ কোম্পানিগুলির সাথে এবং সম্বন্ধীয় সত্তার সাথে ভালো সম্পর্ক রয়েছে সেটিও নিশ্চিত করতে হবে। নিলামে কোম্পানি অংশগ্রহণ করবে না।

## ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড – জুন

7. বোর্ডের অনুমোদনের সাথে নিলামকারী নিয়োগ করা হবে।
8. বিজ্ঞাপনের মাধ্যমে জনগনের কাছে এই নিলামের ঘোষণা কমপক্ষে দুটি খবরের কাগজ, একটি আঞ্চলিক ভাষায় এবং অন্যটি জাতীয় দৈনিক খবরের কাগজে করতে হবে এবং ঋণ চুক্তিতে নিলামের প্রক্রিয়া সম্বন্ধীয় বিশদে বিবরণও প্রকাশ করা হবে। নীতিটি প্রতারণার সাথে মোকাবেলা সহ সংগঠিত, সম্পাদন এবং অনুমোদনের দায়িত্বগুলি আলাদা করার জন্য স্থাপিত পদ্ধতি এবং প্রক্রিয়াগুলিকে কভার করবে।
9. নিলাম থেকে অতিরিক্ত প্রাপ্ত যেকোন পরিমাণ, কোম্পানির কাছে নির্ধারিত পরিমাণের সাথে সমন্বয়ের পরে গ্রাহককে ফেরত দেওয়া হবে।

## H. সাধারণ

1. কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত ঋণগ্রহীতার কোনো বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না যদি না ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে থেকে প্রকাশ করা হয়নি এমন কোনো তথ্য কোম্পানির নজরে আসে।
2. ঋণ উদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি অযথা হয়রানি করবে না যেমন ক্রমাগত যখন তখন ঋণগ্রহীতাকে বিরক্ত করা, ঋণ উদ্ধারের জন্য শক্তির ব্যবহার প্রভৃতি। কোম্পানির কর্মীদের থেকে অভদ্র আচরণ এড়াতে, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে কীভাবে গ্রাহকদের সাথে যথাযথ আচরণ করতে হয় তাদের কর্মীরা যেন সেটির পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ পায়।
3. ঋণগ্রহীতার থেকে ঋণগ্রহণের অ্যাকাউন্টে স্থানান্তরের অনুরোধের ক্ষেত্রে, সম্মতি অথবা অন্যথা যা হল কোম্পানির আপত্তি, যদি থেকে থাকে, তাহলে এই ধরনের অনুরোধ পাওয়ার 21 দিনের মধ্যে সেটি অবহিত করতে হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তি অনুযায়ী হতে হবে।
4. কোম্পানি বাধ্যতামূলক বা ছাড়া স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতার থেকে ব্যবসা ছাড়া অন্য কোনো উদ্দেশ্যের জন্য অনুমোদিত ফ্লোটিং রেট টার্ম ঋণের ফোরক্লোজার চার্জ/ প্রি-পেমেন্ট জরিমানা ধার্য করবে না।
5. কোম্পানি অক্ষমতার ভিত্তিতে শারীরিক/ দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণের সুবিধা সহ প্রডাক্ট ও সুবিধার প্রসারের জন্য কোনোরকম বৈষম্য করবে না। তাছাড়াও, কোম্পানি বিদ্যমান অভিযোগ প্রতিকারের প্রক্রিয়ার অধীনে প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অভিযোগের কার্যকরী প্রতিকার নিশ্চিত করবে।

**I. বকেয়া সংগ্রহ:**

কোম্পানি ঋণগ্রহীতার যে অর্থ পরিশোধ সম্বন্ধীয় কঠিনতার সম্মুখীন হচ্ছে সেটি চিহ্নিত করার একটি প্রক্রিয়া স্থাপন করবে, সেই সকল ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ করবে এবং উপলব্ধ পদক্ষেপ সম্বন্ধে তাদের প্রয়োজনীয় নির্দেশিকা প্রদান করবে। অর্থের পুনরুদ্ধার করার সময় কোম্পানি নিম্নলিখিত বিষয়গুলি অনুসরণ করবে:

- (a) যদি না বিশেষ ক্ষেত্রে ঋণদাতার ব্যবসা অথবা পেশা অন্যথা দাবি করে তাহলে ঋণগ্রহীতার সাথে রিকভারি এজেন্টের টেলিফোনিক যোগাযোগ সাধারণত 0800 Hrs এবং 1900 Hrs-এর মধ্যেই সীমাবদ্ধ থাকবে।
- (b) সাধারণত ঋণগ্রহীতার পছন্দসই জায়গায় তার সাথে যোগাযোগ করা হবে এবং কোনো নির্দিষ্ট স্থানের অনুপস্থিতিতে তার বাড়িতে বা চাকরি/ ব্যবসার স্থানে তার সাথে যোগাযোগ করা হবে।
- (c) অর্থ সংগ্রহ করার জন্য কল/ দেখাসাক্ষাৎ অনুপযুক্ত উপলক্ষ যেমন পরিবারে শোকাবস্থা অথবা এই ধরনের অন্যান্য বিপর্যয়মূলক অবস্থা এড়িয়ে চলা হবে।
- (d) রিকভারি এজেন্ট অবশ্যই গ্রাহকের কাছে তার নিজের পরিচয় দেবে এবং সে কোন সত্তার প্রতিনিধিত্ব করছে সেই সম্পর্কে গ্রাহককে অবহিত করবে;
- (e) গ্রাহকের গোপনীয়তাকে সম্মান করা হবে।
- (f) গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ নাগরিক পদ্ধতিতে করা হবে
- (g) কোম্পানি বকেয়া পুনরুদ্ধারের সকল প্রচেষ্টা এবং ঋণগ্রহীতাকে যদি যোগাযোগের জন্য কোনো কপি পাঠানো হয় সেইগুলি নথিভুক্ত করবে।
- (h) বিরোধ এবং মতপার্থক্যের জন্য সকল সহায়তা পারস্পরিক গ্রহণযোগ্য এবং সুশৃঙ্খল পদ্ধতিতে প্রদান করা হবে।
- (i) বকেয়া সংগ্রহের জন্য গ্রাহকের স্থানে পরিদর্শনের সময়ে, শালীনতা এবং সাজসজ্জা অবশ্যই বজায় রাখতে হবে।

**J. অভিযোগ প্রতিকারের প্রক্রিয়া**

ট্রিলিয়ন ("বোর্ড")-এর বোর্ড অফ ডিরেক্টররা এই ক্ষেত্রে উদ্ভূত বিরোধ নিষ্পত্তির জন্য সংস্থায় যথাযথ অভিযোগ প্রতিকারের প্রক্রিয়া স্থাপন করেছে। অভিযোগ প্রতিকারের প্রক্রিয়া এটা নিশ্চিত করার জন্য গঠন করা হয়েছে যে কোম্পানির কাজকর্মের সিদ্ধান্ত-এর জন্য উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ যেন শোনা হয় এবং কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে তার নিষ্পত্তি করা হয়। গ্রাহকদের সহজ রেফারেন্সের জন্য কোম্পানির [www.trillionloans.com](http://www.trillionloans.com) ওয়েবসাইটে বিস্তারিত অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা রাখা হয়েছে।



**K. পর্যালোচনা**

কোম্পানি দ্বারা অভিযোগ প্রতিকারের প্রক্রিয়ার কার্যকলাপে এবং ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের একটি পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা (কমপক্ষে বছরে একবার) করা হবে এবং এই ধরনের পর্যালোচনার রিপোর্ট বোর্ডের কমিটি/ বোর্ড-এর কাছে জমা করতে হবে।