ডেট রিসোলিউশন ফোরাম (Debt Resolution Forum)

পেশাদারী মানদণ্ডের প্রচারে

আপনি এই বুকলেটটি পাচ্ছেন কারণ আপনি ডেট রিসোলিউশন ফোরামের (ডিআরএফ) একটি সদস্য সংস্থার সাথে একটি ব্যক্তিগত ঋণ সমস্যার সমাধান করতে বিবেচনা করছেন।

ডেট রিসোলিউশন ফোরাম হল কোম্পানি, ব্যক্তি ও পার্টনারশিপসমূহের জন্য একটি সদস্যপদ সংস্থা যারা ব্যক্তিসাধারণকে ব্যক্তিগত ঋণ সমস্যার সমাধান প্রদান করে এবং তাদের পরিষেবাসমূহের বিনিময়ে মূল্যগ্রহণ করে।

আমাদের সদস্যরা ঋণ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি, ব্যক্তিগত ঐচ্ছিক ব্যবস্থাপনা, ঋণমুক্তির আদেশ ও দেউলিয়াত্ব পরামর্শ ও সহায়তা ইত্যাদি প্রদান করে। ডিআরএফ সদস্যরা পুরো যুক্তরাজ্য জুড়ে কর্মরত এবং আমাদের স্কটিশ সদস্যরা (আমাদের কিছুসংখ্যক ইংরেজ ও ওয়েলশ সদস্যরাও) শুধুমাত্র স্কটিশ বাসিন্দাদের জন্য সমাধান প্রদান করেন, যেমন সুরক্ষিত ট্রাস্টের কাজ বা ঋণ ব্যবস্থাপনা স্কীমসমূহ ইত্যাদি।

ডিআরএফ সদস্যরা পরামর্শ ও পরিচালনার উচ্চ মানদণ্ড মেনে চলেন, তাদের কর্মচারীদের যথাযথ অভিজ্ঞ ও প্রশিক্ষিত হওয়া নিশ্চিত করেন এবং তাদের গ্রাহকদের সাহায্যের জন্য তাদেরকে মীমাংসা ও অভিযোগ পরিষেবা প্রদান করেন।

ডিআরএফ সদস্যদের প্রতি বছর অনসাইট পর্যবেক্ষণে রাখা হয় যাতে তারা আমাদের মানদণ্ড মেনে চলছেন কি না সে ব্যাপারে নিশ্চিত হওয়া যায়। এই পর্যবেক্ষণ ইনসলভেন্সি প্র্যাকটিশনার অ্যাসোসিয়েশন কর্তৃক পরিচালিত হয়, যারা ডিআরএফ থেকে পৃথক একটি সরকার - বিশ্বস্ত নিয়ামক প্রতিষ্ঠান।

আমরা যে ভাবে আপনাকে সাহায্য করতে পারি

যদি আপনি কোন ঋণ সমস্যা সমাধান কোম্পানির ওয়েবসাইটে বা বিজ্ঞাপনে বা চিঠিপত্রে আমাদের লোগো দেখতে পান তাহলে আপনি এ ব্যাপারে আশ্বস্ত হতে পারেন যে এই কোম্পানি গত 12 মাসের মধ্যে ডিআরএফ মানদণ্ডের স্তর মেনে চলেছে বা তা অতিক্রম করেছে বলে পরীক্ষিত হয়েছে।

আপনার যদি কোন সদস্যের আচরণ সম্পর্কে অভিযোগ করার প্রয়োজন হয় তাহলে আপনি আমাদের মীমাংসা পদ্ধতি ব্যবহার করতে পারেন অথবা (আপনার কাছে যথাযথ বোধ হলে) অভিযোগ কমিটির মাধ্যমে আপনার বিষয়টি নিরীক্ষা ও আপনার সমস্যার সমাধানের চেষ্টা করাতে পারেন। আমরা আশা করি এটি কেবল আপনাকে সহায়তা প্রদান করবে না বরং সাথে সাথে আমাদের ইন্ডাস্ট্রির মানদণ্ডসমূহকে আরো উঁচুতে নিয়ে যাবে।

আমাদের অভিযোগ কমিটির অধিকাংশ সদস্যই ডিআরএফ সদস্যপদ থেকে স্বতন্ত্র।

যদি ফলাফলে সন্তুষ্ট না হন তাহলে, আমাদের অভিযোগ প্রক্রিয়া ব্যবহারের মাধ্যমে অভিযোগ করার জন্য অন্য পন্থাসমূহ ব্যবহার থেকে আপনাকে বিরত থাকতে হবে না –যে কোন সময় ঋণ ব্যবস্থাপনা

পরিকল্পনাসমূহের জন্য বা আপনার IVA সমূহের আইপি রেগুলেটরের জন্য ফাইন্যান্সিয়াল ওমবাডসম্যান সার্ভিসের কাছে অভিযোগ করার অধিকার আপনার রয়েছে। এ ব্যাপারে আমাদের সদস্যরা আপনাকে সহায়তা প্রদান করে বাধিত হবে।

আপনি যদি কোন IVA–তে থাকেন এবং আপনার কোন ইনসলভেন্সি প্র্যাকটিশনারের ব্যাপারে অভিযোগ করতে চান তাহলে আপনি IP Complaints, Insolvency Service, 3rd Floor, 1 City Walk, Leeds, LS11 9DA ঠিকানায় লিখতে বা ip.complaints@insolvency.gsi.gov.uk ঠিকানায় ইমেইল করতে বা 0845 602 9848 নম্বরে ফোন করতে পারেন। আরো দেখতে http://www.bis.gov.uk/insolvency ঠিকানায় যান।

আমাদের সদস্য কারা?

আমাদের সদস্যরা হলেন কোম্পানি, ব্যক্তি ও পার্টনারশিপসমূহ যারা অর্থের বিনিময়ে ব্যক্তিগত ঋণ সমস্যা সমাধান করেন এবং যাদের অফিস অব ফেয়ার ট্রেডিং (OFT) কর্তৃক অনুমোদিত যথাযথ কনজিউমার ক্রেডিট লাইসেন্স রয়েছে এবং যারা একটি স্বাধীন নিরীক্ষা পেশের মাধ্যমে আমাদের নিয়মাবলীর মানদণ্ড অনুযায়ী তাদর যোগ্যতা প্রমাণ করেছেন।

আমাদের সদস্যবৃন্দের একটি পূর্ণ ও হালনাগাদ তালিকা পেতে যান আমাদের ওয়েবসাইটে:

www.debtresolutionforum.org.uk/members.php

আমাদের নিয়মাবলী

ডিআরএফ নিয়মাবলীর প্রয়োজন হয় সদস্যবৃন্দরা আইন বা নিয়মকানুনের প্রতিটি মানদণ্ড পূরণ বা অতিক্রম করবেন – এবং পরবর্তীতে এই মানদণ্ডসমূহের মাত্রা বহুগুণে ছাড়িয়ে যাবেন। এই মানদণ্ডসমূহের মধ্যে রয়েছে ওএফটি–র ঋণ ব্যবস্থাপনা নির্দেশাবলী।

আমাদের নিয়মাবলী এখানে পাওয়া যাবে:

www.debtresolutionforum.org.uk/resources/drf-standards.pdf

যেসব ক্ষেত্রে আমরা আমাদের সদস্যবৃন্দের উপর মানদন্ড আরোপ করি:

- ফি ও চার্জ
- আপনার অর্থের যথাযথ পরিচালনা
- সদস্যবৃন্দের পণ্য ও পরিষেবাসমূহের বিজ্ঞাপন ও অগ্রগতি
- কর্মচারীদেরকে যথেষ্ট যোগ্যতা সম্পন্ন স্তরের প্রশিক্ষণ প্রদান ও তা বজায় রাখা

www.debtresolutionforum.org.uk

যদি আপনি অভিযোগ করতে চান

আপনি যদি কোন ডিআরএফ সদস্যের ব্যাপারে অভিযোগ করতে চান তাহলে আপনার প্রথমে ঐ সদস্যের কাছে অভিযোগ করা উচিত এবং তারপর তাদের অভিযোগ প্রক্রিয়া (যা ফাইন্যান্সিয়াল ওমবাডসম্যান সার্ভিসের মানদণ্ড মেনে চলে) অনুসরণ করা উচিত।

যদি সদস্যবৃন্দের অভিযোগ প্রক্রিয়া কোন মীমাংসার ব্যবস্থা না করতে পারে, তাহলে আপনি ডিআরএফ-এর মীমাংসা ও অভিযোগ পদ্ধতি ব্যবহার করতে পারেন। ঋণ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি বা আপনার IVA সমূহের আইপি রেগুলেটর সম্পর্কে আপনি অসন্তুষ্ট থাকলে সে ক্ষেত্রেও আপনি ফাইন্যান্সিয়াল ওমবাডসম্যান সার্ভিস ব্যবহার করতে পারেন।

অভিযোগ করা

আমাদের সদস্যবৃন্দের ব্যাপারে গৃহীত সকল অভিযোগ আমরা রেকর্ড ও পর্যবেক্ষণ করে থাকি।

ডিআরএফ সদস্যবৃন্দের গ্রাহকসমূহ, তাদের প্রতিনিধিবৃন্দ, ঋণদাতাসমূহ ও ডিআরএফ সদস্যরা কোন ডিআরএফ সদস্যের ব্যাপারে অভিযোগ করতে পারেন।

যদি জানা না থাকে, তাহলে ডিআরএফ-এর কোন সদস্য কোম্পানিতে যোগাযোগ করতে ডিআরএফ ওয়েবসাইটে সদস্য তালিকায় দেখতে পারেন বা 0161 905 8372 নম্বরে ডিআরএফ অফিসে জিজ্ঞেস করে দেখতে পারেন। ডিআরএফ অভিযোগ প্রক্রিয়া ব্যবহারে ইচ্ছুক গ্রাহকসমূহ ও অন্যান্যদের সুবিধার্থে ডিআরএফ এর সাথে যোগাযোগের উপায়সমূহ সদস্য ওয়েবসাইটসমূহ ও নথিপত্রে অবশ্যই উল্লেখ থাকতে হবে।

আপনার যদি সদস্যের সাথে সরাসরি আপনার অভিযোগের মীমাংসা না করতে পারেন, তাহলে অভিযোগ ফর্ম পেতে যান এই ওয়েবসাইটে:

www.debtresolutionforum.org.uk

অথবা ইমেইল করুন complaints@debtresolutionforum.org.uk ঠিকানায়।

অভিযোগকারীরা অভিযোগ ফর্মের একটি কপি পেতে নিম্নোক্ত ঠিকানায় চিঠিও লিখতে পারেন:

The Debt Resolution Forum
Third Floor
Nelson House
Timperley
Cheshire
WA14 5BZ

অথবা 0161 905 8372 নম্বরে ফোনও করতে পারেন।