

অবন্তী ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন কোড

এই পলিসিটি ছিল:

সংস্করণ	খসড়া করেছেন	পর্যালোচনা করেছেন	কমিটি অনুমোদনের তারিখ	বোর্ডের অনুমোদন এবং দস্তক গ্রহণের তারিখ
সংস্করণ ১	-		প্রযোজ্য নয়	১৮ ই আগস্ট, ২০১৬
সংস্করণ ২	শ্রীমতী. শর্মিলা কুঙ্গুমা, সিএআই	মি. রাহুল গুপ্তা, সিইও	প্রযোজ্য নয়	৩০ শে সেপ্টেম্বর, ২০২২
সংস্করণ ৩	শ্রীমতী. শর্মিলা কুঙ্গুমা, সিএআই	মি.রাহুল গুপ্তা, সিইও	১৯ শে ডিসেম্বর, ২০২৪	১৯ শে ডিসেম্বর, ২০২৪
সংস্করণ ৪	শ্রীমতী. শর্মিলা কুঙ্গুমা, সিএআই	মি.রাহুল গুপ্তা, সিইও	৩০ শে জুলাই, ২০২৫	০২ রা আগস্ট, ২০২৫

নথির শ্রেণীবিভাগ: পাবলিক

সূচি তালিকা

ক্রমিক না	কন্টেন্ট	পৃষ্ঠা নং
১	ভূমিকা	২
২	কোডের উদ্দেশ্য	২
৩	আমাদের মূল প্রতিশ্রুতি এবং ঘোষণাপত্র	২ - ৩
৪	বৈষম্যহীন নীতি	৩
৫	লোনের আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ	৩ - ৪
৬	লোন মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী	৪ - ৫
৭	লোন অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জ	৫
৮	শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ লোন বিতরণ	৫ - ৬
৯	ব্যক্তিগত লোন পরিশোধ/নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশ	৬
১০	সমতুল্য মাসিক কিস্তি (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যক্তিগত লোনের উপর অস্থির সুদের হার পুনর্নির্ধারণ	৭
১১	লোন আদায় সংক্রান্ত নির্দেশিকা	৮
১২	পুনরুদ্ধার এজেন্টের নিয়োগ	৮ - ৯
১৩	কর্মীদের প্রশিক্ষণ	৯
১৪	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা	৯ -১০
১৫	এই কোডটি কীভাবে প্রকাশ করা হয় তার ভাষা এবং ধরণ	১০
১৬	সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের নীতিমালা	১০
১৭	সাধারণ	১০ -১১
১৮	পলিসির পর্যালোচনা এবং আপডেট	১১

1. ভূমিকা

এই ন্যায্য অনুশীলন কোড (এই "কোড") গ্রাহকদের কার্যকর পদ্ধতির সংক্ষিপ্তসার প্রদানের লক্ষ্যে তৈরি, যেটা অবন্তী ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড ("কোম্পানি") তার গ্রাহকদের জন্য কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে অনুসরণ করবে। কোডটি গ্রাহকদের তাদের দ্বারা প্রাপ্ত আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির বিষয়ে অবহিত সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করবে এবং কোম্পানি কর্তৃক অনুমোদিত এবং বিতরণ করা যেকোনো লোনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

2. কোডের উদ্দেশ্য

এই কোডটি তৈরি করা হয়েছে যাতে:

- গ্রাহকদের সাথে আচরণের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ভালো, ন্যায্য এবং বিশ্বাসযোগ্য অনুশীলনের প্রচার করা;
- গ্রাহকরা পরিষেবাগুলি থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে কী আশা করতে পারেন সে সম্পর্কে আরও ভালভাবে বুঝতে সক্ষম করার জন্য স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা;
- প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজার শক্তিগুলিকে উচ্চতর পরিচালন মান অর্জনে উৎসাহিত করা; এবং
- গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে একটি ন্যায্য এবং আন্তরিক সম্পর্ক গড়ে তোলা।

3. আমাদের মূল প্রতিশ্রুতি এবং ঘোষণাপত্র

আমাদের সকল গ্রাহকদের সাথে আমাদের লেনদেনে আমরা দক্ষতার সাথে, ন্যায্যভাবে এবং পরিশ্রমের সাথে কাজ করব:

- আমরা যে আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবা প্রদান করি এবং আমাদের কর্মীরা যে পদ্ধতি এবং অনুশীলন অনুসরণ করে তার জন্য এই কোডের প্রতিশ্রুতি এবং মান পূরণ করা;
- সকল আর্থিক পরিষেবা প্রাসঙ্গিক আইন ও বিধি মেনে চলে সেটা নিশ্চিত করা;
- পেশাদার, বিনয়ী এবং দ্রুত পরিষেবা প্রদান।
- আর্থিক লেনদেনের ক্ষেত্রে শর্তাবলী, খরচ, অধিকার এবং দায়বদ্ধতার সঠিক এবং সময়োপযোগী প্রকাশ প্রদান;
- আমরা গ্রাহকদের আমাদের আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবাগুলি কীভাবে কাজ করে তা তাদের বুঝতে সাহায্য করব।

দ্বারা:

- আর্থিক পরিকল্পনা সম্পর্কে হিন্দি এবং/অথবা ইংরেজিতে মৌখিক তথ্য প্রদান করা এবং / অথবা লোনগ্রহীতার বোধগম্য স্থানীয় ভাষা।
- আমাদের বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক সাহিত্য স্পষ্ট এবং বিভ্রান্তিকর নয় তা নিশ্চিত করা।
- লেনদেনের আর্থিক প্রভাব ব্যাখ্যা করা।
- গ্রাহককে আর্থিক পরিকল্পনা বেছে নিতে সাহায্য করা।

আমরা দ্রুত এবং সক্রিয়ভাবে ভুলগুলোর মোকাবেলা করব:

- (a) দ্রুত ভুলের সংশোধন।
- (b) গ্রাহকদের অভিযোগের দ্রুত নিষ্পত্তিকরণ।
- (c) গ্রাহকরা যদি আমাদের সহায়তায় সন্তুষ্ট না হয়ে থাকেন সেক্ষেত্রে তাদের অভিযোগগুলোকে নিয়ে কীভাবে অগ্রসর হতে হবে সে বিষয়ে তাদের নির্দেশিত করা; এবং
- (d) আমাদের ভুলের কারণে প্রযোজ্য যেকোনো চার্জ বাতিল করা।

4. বৈষম্যহীন পলিসি

আমরা লিঙ্গ, জাতি বা ধর্মের ভিত্তিতে আমাদের গ্রাহকদের মধ্যে বৈষম্য করব না।

5. লোনের আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ

- a) লোনগ্রহীতাদের সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় অথবা লোনগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় করতে হবে।
- b) কোম্পানি কর্তৃক জারি করা লোন আবেদনপত্রে লোনগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে যাতে অন্যান্য নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থাগুলির ("এনবিএফসি") প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং লোনগ্রহীতা একটি অবগত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। লোন আবেদনপত্রে আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে প্রয়োজনীয় নথিপত্র উল্লেখ করতে হবে।
- c) কোম্পানি গ্রাহকের পূর্ব সম্মতিক্রমে গ্রাহকের কাছ থেকে সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করবে এবং লোনগ্রহীতাকে নির্দিষ্ট তথ্য ব্যবহারের জন্য সম্মতি প্রদান বা অস্বীকার করার, তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রকাশ সীমাবদ্ধ করার, তথ্য গোপন রাখার, সম্মতি প্রত্যাহার করার বিকল্প প্রদান করা হবে।

- d) কোম্পানি সকল লোন আবেদনের জন্য একটি স্বীকৃতি রসিদ জারি করবে। সমস্ত প্রয়োজনীয় নথিপত্র এবং তথ্য প্রাপ্তির সাপেক্ষে, আবেদনপত্র প্রাপ্তির তারিখ থেকে ৩০ দিনের মধ্যে, সর্বোপরি সম্পূর্ণভাবে পূরণ করা লোন আবেদনপত্র নিষ্পত্তি করা হবে। কোম্পানি গ্রাহক/আবেদনকারীকে সময়ে সময়ে তার আবেদনের অবস্থা সম্পর্কে অবহিত রাখার চেষ্টা করবে। গ্রাহক আবেদনের অবস্থা সম্পর্কে আপডেট পেতে নির্ধারিত টোল-ফ্রি নম্বর বা ইমেল আইডিতে কোম্পানির গ্রাহক পরিষেবা দলের সাথেও যোগাযোগ করতে পারেন।
- e) যদি কোনও অতিরিক্ত বিবরণ/নথিপত্রের প্রয়োজন হয়, তাহলে তা অবিলম্বে লোনগ্রহীতাদের জানাতে হবে।

6. লোনের মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

- (a) লোনগ্রহীতার লোন যোগ্যতার উপর কোম্পানি একটি যথাযথ পরীক্ষা পরিচালনা করবে, যা আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ পরামিতি হবে। মূল্যায়নটি কোম্পানির লোন পলিসি, নিয়ম এবং পদ্ধতির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
- (b) কোম্পানি তার অংশীদারের মাধ্যমে গ্রাহকের ব্যবসা, পারিবারিক আয়, বর্তমান লোনের পরিমাণ মূল্যায়ন করবে এবং গ্রাহকের লোনের প্রয়োজনীয়তা এবং পরিশোধের ক্ষমতা অনুসারে মূল্যায়ন করবে।
- (c) লোনগ্রহীতাকে লোনের আবেদনপত্রে লোনগ্রহীতার ফোন নম্বরে স্থানীয় ভাষায় অথবা লোনগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় প্রদত্ত এসএমএসের মাধ্যমে লোনের পরিমাণ মঞ্জুর বা অন্যথায় জানানো হবে। উক্ত যোগাযোগে বার্ষিক সুদের হার এবং প্রয়োগের পদ্ধতি সহ শর্তাবলী উল্লেখ থাকবে।
- (d) কোম্পানি লোনগ্রহীতাকে লোন গ্রহণ বা প্রত্যাখ্যান করার নমনীয়তা প্রদান করে।
- (e) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ডিজিটালি স্বাক্ষরিত নথিসহ কী ফ্যাক্ট সেস্টমেন্ট লোন চুক্তি/লেনদেন সম্পাদনের পর লোনগ্রহীতাদের নিবন্ধিত এবং যাচাইকৃত ইমেল/এসএমএসে লোন পণ্যের সারসংক্ষেপ, অনুমোদন পত্র, শর্তাবলী, অ্যাকাউন্ট বিবৃতি, লোনগ্রহীতাদের তথ্য সম্পর্কিত অংশীদারের গোপনীয়তা পলিসি ইত্যাদি স্বয়ংক্রিয়ভাবে লোনগ্রহীতাদের কাছে পৌঁছে যাবে।
- (f) কোম্পানি, যেখানেই প্রয়োজ্য হোক না কেন, চুক্তি/লোন চুক্তিতে একটি অন্তর্নির্মিত পুনরুত্থান ধারা রাখবে যাতে আইনি প্রয়োগযোগ্যতা থাকে।
- (g) কোম্পানির লোন চুক্তির শর্তাবলীতে, যেখানে প্রয়োজ্য, নিম্নলিখিত বিধানগুলিও থাকবে:
- (i) দখল নেওয়ার আগে নোটিশের সময়কাল।
 - (ii) যেসব পরিস্থিতিতে নোটিশের সময়কাল মওকুফ করা যেতে পারে।

- (iii) জামানত দখলের পদ্ধতি।
 - (iv) সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের আগে লোনগ্রহীতাকে লোন পরিশোধের জন্য চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান।
 - (v) লোনগ্রহীতাকে সম্পত্তি পুনরুদ্ধারের পদ্ধতি।
 - (vi) সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি।
- (h) লোন বন্ধের জন্য কোম্পানির কোনও লক-ইন পিরিয়ড নেই, গ্রাহকরা তাদের বিবেচনার ভিত্তিতে লোন বন্ধ করতে পারেন।

7. **লোন অ্যাকাউন্টে পেনাল চার্জ**

লোন অ্যাকাউন্টে জরিমানা আরোপের ক্ষেত্রে কোম্পানির বোর্ড এতদ্বারা নিম্নলিখিত পলিসি গ্রহণ করে:

- a) পেনাল চার্জের কোনও মূলধনীকরণ করা হবে না অর্থাৎ, এই ধরনের চার্জের উপর আর কোনও সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি লোন অ্যাকাউন্টে চক্রবৃদ্ধি সুদের স্বাভাবিক পদ্ধতিগুলিকে প্রভাবিত করবে না।
- b) নির্দিষ্ট লোন/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না করে, লোন চুক্তির মৌলিক শর্তাবলী মেনে না চলার ক্ষেত্রে পেনাল চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।
- c) 'ব্যক্তিগত লোনগ্রহীতাদের, ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে' অনুমোদিত লোনের ক্ষেত্রে জরিমানা চার্জ লোন চুক্তির শর্তাবলীর অনুরূপ অ-সম্মতির জন্য অ-ব্যক্তিগত লোনগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য জরিমানা চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- d) পেনাল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ লোনের নথি / সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী / প্রযোজ্য কি ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (কেএফএস) -এ স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটেও প্রদর্শিত হবে।
- e) লোনের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য অনুস্মারক পাঠানোর সময় লোনগ্রহীতাদের জরিমানাও জানানো হবে।

8. **শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ লোন বিতরণ**

সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ অতিরিক্ত না হওয়া নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি যথাযথ অভ্যন্তরীণ পলিসি এবং পদ্ধতি তৈরি করবে। লোন বিতরণের সময়, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে লোনের সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ উপরে উল্লিখিত অভ্যন্তরীণ পলিসি এবং পদ্ধতির সাথে কঠোরভাবে মেনে চলছে।

লোনগ্রহীতা কর্তৃক অনুমোদনের সমস্ত শর্তাবলী মেনে চলার পর অবিলম্বে লোন বিতরণ করা হবে।

লোন বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রি-পেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীতে যেকোনো পরিবর্তনের বিষয়ে কোম্পানি লোনগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় অথবা লোনগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় একটি নোটিশ দেবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জ কার্যকর করা হয়েছে শুধুমাত্র সম্ভাব্যক্ষেত্রে লোন চুক্তিতে এই মর্মে একটি উপযুক্ত শর্ত অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

চুক্তি সম্পাদনের আগে, কোম্পানি লোনগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় অথবা লোনগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় একটি কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট(কেএফএস) প্রদান করবে, যাতে সমস্ত লোনদান পণ্যের জন্য একটি প্রমিত বিন্যাস থাকবে, যেমন তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে

- গ্রাহকের মৌলিক বিবরণ।
- শর্তাবলী,
- বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত শর্তাবলী মেনে না চলার ক্ষেত্রে পেনাল চার্জের পরিমাণ,
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার বিশদ বিবরণ, যার মধ্যে কোম্পানির নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগ নম্বর অন্তর্ভুক্ত।

কোম্পানি লোনগ্রহীতার ব্যাংক অ্যাকাউন্টে সমস্ত লোনের অর্থ বিতরণ করবে, কেবলমাত্র আইনগত বা নিয়ন্ত্রক আদেশের (আরবিআই বা অন্য কোনও নিয়ন্ত্রকের) আওতাধীন বিতরণ, সহ-লোন লেনদেনের জন্য কোম্পানি এবং অংশীদারের মধ্যে অর্থ প্রবাহ এবং নির্দিষ্ট ব্যবহারের জন্য বিতরণ ব্যতীত, যদি লোনটি সরাসরি সুবিধাভোগীর ব্যাংক অ্যাকাউন্টে বিতরণ করা হয়।

লোন চুক্তির অধীনে অর্থ প্রদান বা কার্য সম্পাদন প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার যেকোনো সিদ্ধান্ত লোন চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হতে হবে।

লোনগ্রহীতার সমস্ত পাওনা পরিশোধের পর অথবা লোনের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পর কোম্পানি লোনগ্রহীতার দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত সিকিউরিটিজ ছেড়ে দেবে, যদি লোনগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনও দাবির বৈধ অধিকার বা লিয়েন থাকে। যদি এই ধরনের সেট অফ অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে লোনগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি কোন শর্তে সিকিউরিটিজগুলি ধরে রাখার অধিকারী সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ নোটিশ দেওয়া হবে।

9. পারসোনাল লোন পরিশোধ/নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশ

প্রযোজ্য আইন অনুসারে, লোন অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ / নিষ্পত্তি এবং লোন অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার 30 দিনের মধ্যে কোম্পানি মূল স্থাবর / অস্থাবর সম্পত্তির নথি (সম্পত্তির নথি) প্রকাশ করবে এবং নিবন্ধিত চার্জ অপসারণ করবে।

10. **ইকুয়েটেড মান্ডলি ইনস্টলমেন্ট(ইএমআই) ভিত্তিক ব্যক্তিগত লোনের উপর অস্থিরসুদের হার পুনর্নির্ধারণ**

(a) মেয়াদ বৃদ্ধি এবং/অথবা ইএমআই বৃদ্ধি এবং মেয়াদকালে বহিরাগত বেঞ্চমার্ক রেট বৃদ্ধির জন্য পর্যাপ্ত হেডরুম/মার্জিন নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি নিম্নলিখিত প্রয়োজনীয়তাগুলি গ্রহণ এবং বাস্তবায়ন করবে:

- (i) অনুমোদনের সময়, কোম্পানি লোনগ্রহীতাদের স্পষ্টভাবে জানাবে যে লোনের উপর বেঞ্চমার্ক সুদের হারের পরিবর্তনের ফলে ইএমআই এবং/অথবা মেয়াদ অথবা উভয়ের পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব কী হতে পারে। পরবর্তীকালে, উপরোক্ত কারণে ইএমআই/মেয়াদ অথবা উভয়ের বৃদ্ধির বিষয়টি লোনগ্রহীতাকে তাদের নিবন্ধিত এবং যাচাইকৃত ইমেল/এসএমএস অথবা অন্য কোনও স্বীকৃত এবং অনুমোদিত চ্যানেলে অবিলম্বে জানানো হবে।
- (ii) সুদের হার পুনঃনির্ধারণের সময়, কোম্পানি লোনগ্রহীতাদের তাদের বোর্ড অনুমোদিত পলিসি অনুসারে একটি নির্দিষ্ট হারে পরিবর্তন করার বিকল্প প্রদান করবে। পলিসিতে, অন্যান্য বিষয়ের সাথে, লোনের মেয়াদকালে লোনগ্রহীতাকে কতবার পরিবর্তন করার অনুমতি দেওয়া হবে তাও নির্দিষ্ট করা থাকতে পারে।
- (iii) লোনগ্রহীতাদের (ক) লোন পরিশোধের মেয়াদ বৃদ্ধি অথবা মেয়াদ বৃদ্ধি অথবা উভয় বিকল্পের সমন্বয়ের বিকল্প বেছে নেওয়ার সুযোগ দেওয়া হবে; এবং (খ) লোন পরিশোধের মেয়াদ চলাকালীন যেকোনো সময়ে আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে লোন পরিশোধ করতে হবে। বন্ধক চার্জ/প্রিপেইমেন্ট জরিমানা ধার্য করা হবে বিদ্যমান নির্দেশাবলী সাপেক্ষে।
- (iv) লোন অস্থির থেকে স্থির হারে পরিবর্তনের জন্য প্রযোজ্য সমস্ত চার্জ এবং উপরোক্ত বিকল্পগুলি প্রয়োগের সাথে সম্পর্কিত অন্যান্য পরিষেবা চার্জ/প্রশাসনিক খরচ অনুমোদন পত্রে এবং সময়ে সময়ে কোম্পানি কর্তৃক এই ধরনের চার্জ/ব্যয় সংশোধনের সময় স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করা হবে।
- (v) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে অস্থির সুদের হারে লোনের ক্ষেত্রে মেয়াদ বৃদ্ধির ফলে ঋণাত্মক পরিশোধ না হয়।
- (vi) কোম্পানি লোনগ্রহীতাদের তাদের নিবন্ধিত এবং যাচাইকৃত ইমেল/এসএমএস অথবা অন্য যেকোনো গৃহীত এবং অনুমোদিত চ্যানেলে, প্রতিটি ট্রিমাসিকের শেষে একটি বিবৃতি শেয়ার/অ্যাক্সেসযোগ্য করে তুলবে, যাতে সর্বনিম্ন, মূলধন এবং আজ পর্যন্ত আদায় করা সুদ, ইএমআই পরিমাণ, বাকি ইএমআই সংখ্যা এবং লোনের পুরো মেয়াদের জন্য বার্ষিক সুদের হার/অ্যানুয়াল পারসেন্টেজ রেট(এপিআর) উল্লেখ থাকবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে বিবৃতিগুলি লোনগ্রহীতাদের দ্বারা সহজ এবং সহজে বোধগম্য।

(b) ইকুয়েটেড মান্ডলি ইনস্টলমেন্ট লোন ছাড়াও, এই নির্দেশাবলী, পরিবর্তনশীলভাবে, বিভিন্ন সময়কালের সকল সমমানের কিস্তি ভিত্তিক লোনের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হবে।

11. **লোন আদায় সংক্রান্ত নির্দেশিকা**

- (a) লোন আদায়ের ক্ষেত্রে, কোম্পানি লোনগ্রহীতাদের অথবা হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যেমন নির্দিষ্ট সময়ে লোন আদায়ের জন্য পেশীশক্তির ব্যবহার ইত্যাদি। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার কর্মীরা গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত, যাতে গ্রাহকদের সাথে অভদ্র আচরণ না করা যায়।
- (b) কোম্পানি বা তার অংশীদার পূর্বোক্তগুলির সাধারণ প্রয়োগ সীমাবদ্ধ না করে পুনরুদ্ধারের জন্য কোনও কঠোর পদ্ধতিতে জড়িত হবে না, নিম্নলিখিত পদ্ধতিগুলি কঠোর হিসাবে বিবেচিত হবে:
- (i) হুমকি বা অশালীন ভাষার ব্যবহার।
 - (ii) লোনগ্রহীতার আত্মীয়স্বজন, বন্ধুবান্ধব বা সহকর্মীদের হয়রানি করা।
 - (iii) লোনগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করা।
 - (iv) লোনগ্রহীতা বা লোনগ্রহীতার পরিবার/সম্পদ/সুনামের ক্ষতি করার জন্য সহিংসতা বা অন্যান্য অনুরূপ উপায় ব্যবহার বা ব্যবহারের হুমকি।
 - (v) লোনের পরিমাণ বা পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে লোনগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা।

স্থানীয়/রাজ্য আইন সাপেক্ষে, অতিরিক্ত লোন আদায়ের জন্য, কোম্পানি লোনগ্রহীতাকে বারবার ফোন করবে না, সকাল ৮:০০ টার আগে এবং সন্ধ্যা ৭:০০ টার পরেও ফোন করবে না।

- (c) প্রয়োজনে, কোম্পানি কেবল পাওনা আদায়ের লক্ষ্যে, লোনগ্রহীতার উপর আরোপিত নিরাপত্তা জোরদার করার ব্যবস্থা করতে পারে এবং সম্পত্তি থেকে অলৌকিকভাবে বঞ্চিত করার লক্ষ্যে নয়।
- (d) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার নিরাপত্তা, মূল্যায়ন এবং আদায়ের সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াটি ন্যায্য এবং স্বচ্ছ হবে।
- (e) লোনগ্রহীতার কাছ থেকে লোনগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, কোম্পানির সম্মতি বা অন্যথায় আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ২১ দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইন অনুসারে স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে হবে।
- (f) কোম্পানি ব্যক্তিগত লোনগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত সমস্ত অস্থির হারে মেয়াদী লোনের উপর ফোরক্লোজার চার্জ / প্রি-পেমেন্ট জরিমানা আরোপ করবে না।

12. পুনরুদ্ধার এজেন্টের নিয়োগ

- পুনরুদ্ধার এজেন্ট বলতে কোম্পানির লোনগ্রহীতা এবং এই সংস্থাগুলির কর্মচারীদের কাছ থেকে পাওনা আদায়ের জন্য নিযুক্ত সংস্থাগুলিকে বোঝায়।
- পুনরুদ্ধার এজেন্টদের নিয়োগের জন্য কোম্পানির একটি যথাযথ তদন্ত প্রক্রিয়া থাকবে, যা অন্যান্য বিষয়ের সাথে সাথে পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়ার সাথে জড়িত ব্যক্তিদের অন্তর্ভুক্ত করবে।

- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তাদের দ্বারা পুনরুদ্ধারের জন্য নিযুক্ত অংশীদার তাদের কর্মীদের পূর্ববর্তী তথ্য যাচাই করবে, যার মধ্যে পুলিশ যাচাইকরণ এবং তাদের পর্যায়ক্রমিকতা অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- লোন আদায়ের প্রক্রিয়া শুরু করার সময় কোম্পানি লোনগ্রহীতাকে লোন আদায়কারী এজেন্টদের বিবরণ প্রদান করবে, যেমন নাম, এজেন্টের যোগাযোগ নম্বর এবং অংশীদারের নাম।

13. কর্মীদের প্রশিক্ষণ

- কোম্পানির কর্মীদের আচরণ এবং তাদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ এবং পর্যবেক্ষণের ব্যবস্থা সম্পর্কে একটি বোর্ড অনুমোদিত পলিসি থাকবে। লোনগ্রহীতাদের সাথে লেনদেনকারী অংশীদার কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে তা নিশ্চিত করবে কোম্পানি।
- পরিবারের আয় এবং বিদ্যমান লোন সম্পর্কে প্রয়োজনীয় অনুসন্ধান করার জন্য ক্ষেত্র কর্মীদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।

14. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

গ্রাহকদের স্বার্থকে প্রথমে রাখা এবং গ্রাহকদের জন্য উপযুক্ত আর্থিক সমাধান প্রদান করা কোম্পানির নিরন্তর প্রচেষ্টা। প্রতিশ্রুতি অনুসারে, কোম্পানি তার পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কে গ্রাহকদের কাছ থেকে ইতিবাচক এবং নেতিবাচক উভয় প্রতিক্রিয়া পাওয়ার জন্য উন্মুখ। গ্রাহকদের অভিযোগগুলি নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে সমাধান করা হবে।

- (a) গ্রাহক পার্টনারে প্রদত্ত ইমেল আইডি এবং টোলফ্রি নম্বরের মাধ্যমে অভিযোগ নিবন্ধন করতে পারেন। ব্রাঞ্চ / প্রধান কার্যালয় / ওয়েবসাইট এবং অন্য যেকোনো স্থানে যেখানে কোম্পানির ব্যবসা পরিচালিত হয়।
- (b) বিষয়টি পরীক্ষা করার পর, কোম্পানি গ্রাহককে দ্রুত তার প্রতিক্রিয়া পাঠানোর চেষ্টা করবে এবং গ্রাহক যদি প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন তবে অভিযোগটি কীভাবে উচ্চ স্তরে নিয়ে যাওয়া যায় তা তাকে অবহিত করবে।
- (c) গ্রাহককে নিশ্চিত করতে হবে যে অভিযোগটি তার সন্তুষ্টির জন্য সমাধান করা হয়েছে কিনা। গ্রাহক যদি টোল ফ্রি নম্বর বা ইমেলের মাধ্যমে সাড়া না দেন, তাহলে অভিযোগটি বন্ধ বলে গণ্য হবে।
- (d) সকল অংশীদার শাখা / প্রধান কার্যালয় / কোম্পানির ব্যবসা পরিচালিত হয় এমন যেকোনো স্থানে, গ্রাহকদের গ্রাহক সেবা নির্বাহী, বর্ধন ব্যবস্থা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অভিযোগ রেকর্ডিং এবং সমাধানের জন্য দায়ী নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ সহ) সম্পর্কে অবহিত করে নোটিশ টাঙানো হবে, যাদের সাথে গ্রাহক কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য যোগাযোগ করতে পারবেন।

- (e) ইমেইল আইডি: helpdnbs@rbi.org.in .ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের এই ধরনের কর্মকর্তার সম্পূর্ণ যোগাযোগের বিবরণ সমস্ত অংশীদার শাখা / প্রধান কার্যালয় / ওয়েবসাইট বা অন্য যে কোনও স্থানে সরবরাহ করা হবে যেখানে কোম্পানির ব্যবসা পরিচালিত হয়।
- (f) কোম্পানি গ্রাহকদের পরিষেবা সম্পর্কে প্রতিক্রিয়া জানাতে অনুরোধ করবে। এটি কর্মীদের সাথে সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে অথবা সময়ে সময়ে পরিচালিত নির্দিষ্ট গ্রাহক সন্তুষ্টি জরিপের মাধ্যমে করা যেতে পারে।
- (g) কোম্পানি কর্তৃক বিভিন্ন স্তরের ব্যবস্থাপনায় ন্যায্য অনুশীলন কোড এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতার একটি পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা করা হবে এবং এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদের কাছে জমা দেওয়া হবে, বোর্ড কর্তৃক সময়ে সময়ে নির্ধারিত পদ্ধতিতে।

15. এই কোডটি কীভাবে প্রকাশ করা হয় তার ভাষা এবং ধরণ

- (a) কোম্পানি এই কোডটি যেকোনো স্থানীয় ভাষা বা লোনগ্রহীতাদের বোধগম্য অন্য ভাষায় অনুবাদ করার চেষ্টা করবে।
- (b) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে এই কোডটি তার ওয়েবসাইটে প্রকাশিত হয়েছে যাতে এই কোডে থাকা তথ্য সকল স্টেকহোল্ডারদের কাছে অ্যাক্সেসযোগ্য হয়।

16. সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের পলিসি

- (a) গ্রাহকদের কাছ থেকে যাতে অতিরিক্ত সুদের হার এবং লোনের উপর চার্জ না নেওয়া হয় তা নিশ্চিত করার জন্য, কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য তহবিলের খরচ, মার্জিন, ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনায় নিয়ে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে ("সুদের হার পলিসি")।

17. সাধারণ

- (a) লোন চুক্তির শর্তাবলীতে উল্লেখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত, লোনগ্রহীতার বিষয়ে কোম্পানি হস্তক্ষেপ করবে না, যদি না লোনগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে প্রকাশ করা হয়নি এমন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে।
- (b) কোম্পানি তাদের অংশীদারের প্রয়োজনীয় বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করবে।
- (c) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তাদের দ্বারা নিযুক্ত অংশীদার লোনগ্রহীতাদের ব্যক্তিগত তথ্য সংরক্ষণ করবেন না, তবে কিছু মৌলিক ন্যূনতম তথ্য (যেমন, নাম, ঠিকানা, গ্রাহকের যোগাযোগের বিবরণ ইত্যাদি) যা তাদের কার্যক্রম পরিচালনার জন্য প্রয়োজন হতে পারে।
- (d) কোম্পানি সরাসরি বা তার মাধ্যমে কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত যেকোনো লোন নিশ্চিত করবে

অংশীদারকে মেয়াদ এবং প্রকৃতি নির্বিশেষে ক্রেডিট তথ্য কমিটির কাছে রিপোর্ট করা হবে।

- (e) কোম্পানি এই কোডের মূল চেতনা অনুসরণ করে এবং যেভাবে এটি তার ব্যবসার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হতে পারে সেইভাবে এই কোড মেনে চলবে।
- (f) কোম্পানি তার কর্মচারী বা আউটসোর্সড সংস্থার কর্মচারীদের অনুপযুক্ত আচরণের জন্য দায়ী থাকবে এবং সময়মত অভিযোগ প্রতিকার প্রদান করবে।

পলিসিটি প্রযোজ্য হলে সংশোধন সাপেক্ষে।

18. পলিসি পর্যালোচনা এবং আপডেট

এর বাস্তবায়ন পলিসি কোম্পানির বোর্ড কর্তৃক পর্যায়ক্রমে পর্যবেক্ষণ এবং পর্যালোচনা করা হবে।

এই সংশোধিত পলিসি বোর্ডের অনুমোদনের তারিখ থেকে কার্যকর হবে।