

ন্যায্য অনুশীলন কোড (এফপিসি)

এর

এডগ্রো ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড

সম্মুখ

1. পটভূমি, উদ্দেশ্য এবং প্রযোজ্যতা.....	৩
1.1 পটভূমি.....	৩
1.2 এফপিসির উদ্দেশ্য.....	৩
1.3 এফপিসি এর প্রযোজ্যতা.....	৩
2. কোম্পানির সকল ঋণ কার্যক্রমের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য অভিন্ন কোড.....	৩
2.1 ঋণের আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ.....	৩
2.2 ঋণ মূল্যায়নের শর্তাবলী.....	৪
2.3 ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলীর পরিবর্তন.....	৪
2.4 গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা.....	৪
2.5 এফপিসি যোগাযোগের ভাষা এবং পদ্ধতি.....	৪
2.6 সুদের হার সম্পর্কিত কোড.....	৫
2.7 ন্যায়পাল প্রকল্প.....	৫
2.8 এফপিসি -এর অন্যান্য উপাদান.....	৫
3. ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ঋণের জন্য অতিরিক্ত নিয়মাবলী.....	৬
3.1 ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত ঋণের নিয়মাবলী.....	৬
3.2 ডিজিটাল ঋণ ব্যবসার জন্য অনুসরণীয় নিয়মাবলী.....	৬
4. পরিচালক পর্যদের দায়িত্ব.....	৮
5. এফপিসির পর্যালোচনা.....	৮
6. গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া.....	৮

1. পটভূমি, উদ্দেশ্য এবং প্রযোজ্যতা

1.1 পটভূমি

এডগ্রো ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড ("কোম্পানি") হল একটি নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি ("এনবিএফসি") যা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক আইন, 1934 এর ধারা 45-আইএ এর অধীনে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক ('আরবিআই') এর সাথে নিবন্ধিত।

বেস লেয়ার এনবিএফসি হিসেবে কোম্পানিটিকে মাস্টার ডিরেকশন - রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ) নির্দেশিকা, ২০২৩ মেনে চলতে হবে।

আরবিআই-এর নির্দেশাবলীর অধীনে, 'ন্যায়ার প্র্যাকটিসেস কোডের নির্দেশিকা' ("এফপিসি-র নির্দেশিকা") নির্ধারণ করা হয়েছে। এছাড়াও, আরবিআই ০২ সেক্টর, ২০২২ তারিখের বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে 'ডিজিটাল ঋণদানের নির্দেশিকা' নির্ধারণ করেছে। সেই অনুযায়ী, ডিজিটাল ঋণদানকারী একটি এনবিএফসি হিসেবে কোম্পানিটিকে আরবিআই-এর নির্দেশিকা এবং ডিজিটাল ঋণদানের নির্দেশিকা মেনে চলতে হবে।

উপরোক্ত নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার পরিপ্রেক্ষিতে, কোম্পানি তার পরিচালনা পর্ষদের ("বোর্ড") অনুমোদনক্রমে এই ন্যায় অনুশীলন কোড ("এফপিসি") গ্রহণ করেছে।

1.2 এফপিসির উদ্দেশ্য

এফপিসি-এর উদ্দেশ্যগুলি নিম্নরূপ:

- গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের সাথে লেনদেনের সময় ন্যায্য ও স্বচ্ছ ব্যবসায়িক অনুশীলন বাস্তবায়ন করা।
- স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা যাতে গ্রাহকরা কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত পণ্য/পরিষেবা সম্পর্কে আরও ভালভাবে বুঝতে পারেন।
- ঋণ এবং অগ্রিম আদায়ের সময় চুক্তিগত বাধ্যবাধকতা এবং আইনত বৈধ অনুশীলনগুলি মেনে চলা নিশ্চিত করা।

1.3 এফপিসি এর প্রযোজ্যতা

এই এফপিসি কোম্পানির ঋণ প্রদানের ব্যবসায়িক কার্যক্রমের সকল ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে, যার মধ্যে রয়েছে ডিজিটাল ঋণ প্রদান, বিপণন, ঋণ উৎপত্তি, প্রক্রিয়াকরণ, পরিষেবা, সংগ্রহ কার্যক্রম ইত্যাদি। এফপিসি-এর এই সংস্করণটি, বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত হওয়ার পরে, এফপিসি-এর পূর্ববর্তী সমস্ত সংস্করণ, যদি থাকে, বাতিল করবে।

2. কোম্পানির সকল ঋণদান কার্যক্রমের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য অভিন্ন কোড

2.1 ঋণের আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ

- কোম্পানি কর্তৃক গ্রাহকের সাথে সমস্ত যোগাযোগ ইংরেজি ভাষায় অথবা কোম্পানির গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় হবে।
- আবেদনের পর্যায়ে, গ্রাহকদের সাথে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, কোম্পানি গ্রাহকের স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করবে। এই ধরনের তথ্য (যার মধ্যে আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় প্রয়োজনীয় ফি/চার্জ, যদি থাকে, ঋণ প্রস্তাব প্রত্যাখ্যানের ক্ষেত্রে অ-ফেরতযোগ্য ফি, প্রাক-পরিশোধের বিকল্প ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত থাকা উচিত) প্রদান করা হবে যাতে অন্যান্য এনবিএফসি দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং গ্রাহক কর্তৃক অবহিত সিদ্ধান্ত নেওয়া যায়।
- ঋণের আবেদন প্রাপ্তির পর কোম্পানি স্বীকৃতি প্রদান করবে, যেখানে ঋণের আবেদনগুলি কত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে তা উল্লেখ থাকবে।

4. আবেদনের পর্যায়ে, কোম্পানি আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে প্রয়োজনীয় নথিপত্র নির্দেশ করবে।
5. গ্রাহককে তার ঋণ আবেদনের অবস্থা সম্পর্কে, যখন এবং যখন প্রয়োজন হবে, অবহিত করা হবে।

2.2 ঋণ মূল্যায়নের শর্তাবলী

1. গ্রাহকের জমা দেওয়া তথ্য পর্যালোচনা করার পর, ঋণ আবেদনের দ্রুত নিষ্পত্তির সুবিধার্থে, প্রয়োজনে, কোম্পানি তাৎক্ষণিকভাবে অতিরিক্ত তথ্য/তথ্য চাইবে।
2. কোম্পানি ঋণের মূল শর্তাবলী লিখিতভাবে, ইংরেজিতে অথবা গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায়, অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে অথবা অন্য যেকোনো আকারে লিখিতভাবে জানাবে, যার মধ্যে থাকবে:
 - a) ঋণের পরিমাণ বার্ষিক সুদের হার সহ শর্তাবলী সহ অনুমোদিত হয়।
 - b) ঋণের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের দ্বারা প্রদেয় শাস্তিমূলক সুদের হার (বার্ষিক) এবং চার্জ এবং আবেদনের পদ্ধতি।
 - c) গ্রাহক যদি ঋণ গ্রহণ করতে চান, তাহলে তাকে অনুমোদনের শর্তাবলীর স্বীকৃতি প্রদান করতে হবে। শর্তাবলীর এই ধরনের যেকোনো স্বীকৃতি কোম্পানি কর্তৃক রেকর্ডে রাখা হবে।
3. ঋণের বিলম্বে পরিশোধের জন্য ধার্য করা শাস্তিমূলক চার্জ ঋণ চুক্তিতে মোটা অঙ্করে উল্লেখ করতে হবে।
4. ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় কোম্পানি ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত প্রাসঙ্গিক সংযোজনের একটি অনুলিপি সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করবে।

2.3 ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলীর পরিবর্তন

1. বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিশেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সম্পর্কিত পরিবর্তন সহ শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে কোম্পানি তার ঋণগ্রহীতাদের ইংরেজিতে অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় নোটিশ দেবে।
2. সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি সম্ভাব্যভাবে কার্যকর করা হবে। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ঋণ চুক্তিতে এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
3. চুক্তির অধীনে অর্থ প্রদান বা কার্য সম্পাদন প্রত্যাহার/ত্বরাণ্বিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হতে হবে।
4. ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনও দাবির বৈধ অধিকার বা লিয়েনের সাপেক্ষে, সমস্ত বকেয়া ঋণ পরিশোধের পরে অথবা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পরে কোম্পানি সমস্ত সিকিউরিটিজ ছেড়ে দেবে। যদি এই ধরনের সেট অফের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি কোন শর্তে সিকিউরিটিজ ধরে রাখার অধিকারী সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ নোটিশ দেওয়া হবে।

- ## 2.4 গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
- কোম্পানি, তার পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনক্রমে, একটি গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার নীতি গ্রহণ করবে যা কোম্পানি কর্তৃক অনুসরণ করা গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে সংজ্ঞায়িত করবে। এই ধরনের ব্যবস্থা কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত যেকোনো আউটসোর্সড এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিশেবা সম্পর্কিত সমস্যাগুলিও মোকাবেলা করবে।

2.5 এফপিচি যোগাযোগের ভাষা এবং পদ্ধতি: কোম্পানি ইংরেজি ভাষায় এফপিচি স্থাপন করবে। তবে, যেখানেই প্রয়োজন হবে, কোম্পানি সেইসব গ্রাহকদের জন্য আঞ্চলিক/স্থানীয় ভাষায় এফপিচি উপলব্ধ করবে যারা ইংরেজি ভাষা বুঝতে অক্ষম এবং স্থানীয় ভাষায় এফপিচি এর জন্য অনুরোধ করেন।

2.6 সুদের হার সম্পর্কিত কোড:

- কোম্পানি, তার বোর্ডের অনুমোদনক্রমে, তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনা করে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে এবং ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য প্রদত্ত সুদের হার নির্ধারণ করবে।
- আবেদনপত্র এবং অনুমোদন পত্রে, কোম্পানি তার ঋণগ্রহীতার সুদের হার, ঝুঁকির স্তর নির্ধারণের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে বিভিন্ন হারে সুদ আদায়ের যুক্তি প্রকাশ করবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির স্তর নির্ধারণের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ করা হবে।
- কোম্পানি তার ঋণগ্রহীতাদের বার্ষিক সুদের হার সম্পর্কে অবহিত করবে যাতে তারা সংশ্লিষ্ট ঋণ অ্যাকাউন্টে ঠিক কী হারে সুদ ধার্য করা হবে তা সম্পর্কে সচেতন হতে পারে।

2.7 ন্যায্যপাল প্রকল্প: কোম্পানি 'রিজার্ভ ব্যাংক- ইন্টিগ্রেটেড ন্যায্যপাল স্কিম, ২০২১'-এর সাথে সম্মতি নিশ্চিত করবে, যখনই এটি কোম্পানির জন্য প্রযোজ্য হবে।

2.8 এফপিচি-এর অন্যান্য উপাদান:

- ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে উল্লিখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত (যদি না ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে প্রকাশ না করা তথ্য নজরে আসে) কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে।
- ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, কোম্পানির সম্মতি বা অন্যথায় আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। প্রযোজ্য আইন অনুসারে স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে এই স্থানান্তর করা হবে।
- যদি গ্রাহক সম্মত পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলেন, তাহলে প্রযোজ্য আইন অনুসারে একটি নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করে পাওনা আদায় করতে হবে। এই প্রক্রিয়ার মধ্যে নোটিশ পাঠিয়ে গ্রাহককে স্মরণ করিয়ে দেওয়া বা ব্যক্তিগতভাবে দেখা করা এবং/অথবা যদি কোনও জামানত থাকে, তাহলে তা পুনরুদ্ধার করা অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে। ডিফল্টের ক্ষেত্রে, কোম্পানি মামলাটি একজন আদায়কারী এজেন্টের কাছে পাঠাতে পারে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার আদায়ের প্রক্রিয়ায় গ্রাহককে হয়রানি করা হবে না।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার কর্মীরা গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।
- ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনও উদ্দেশ্যে পৃথক ঋণগ্রহীতাদের অনুমোদিত কোনও ফ্লোটিং রেটের মেয়াদী ঋণের উপর কোম্পানি ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা আরোপ করবে না।
- গ্রাহকের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য গোপন থাকবে এবং গ্রাহক লিখিতভাবে সম্মত না হলে কোনও তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রকাশ করা হবে না। তবে, কোম্পানি নিম্নলিখিত যেকোনো পরিস্থিতিতে গ্রাহকের তথ্য শেয়ার/প্রকাশ করতে পারে:
 - যদি কোনও আদালত, আইন প্রয়োগকারী সংস্থা, ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি, আরবিআই, ব্যাংক, অন্যান্য আর্থিক প্রতিষ্ঠান/কোম্পানি এবং অন্য কোনও বিশ্ববদ্ধ অন্যান্য নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ/সংস্থা তথ্য/তথ্য চায়।
 - যদি কোম্পানিকে কোনও আইনি/আইনগত/নিয়ন্ত্রক বাধ্যবাধকতা মেনে চলার জন্য তথ্য ভাগ করে নিতে/প্রকাশ করতে হয়।
 - যদি তথ্য প্রকাশ করা জনস্বার্থে হয়।
 - প্রযোজ্য আইন অনুসারে যদি কোম্পানির স্বার্থ রক্ষার জন্য তথ্য ভাগ করে নেওয়া/প্রকাশ করতে বাধ্য করা হয়।

৩. ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে সংগৃহীত ঋণের জন্য অতিরিক্ত নিয়মাবলী

3.1 ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত ঋণের নিয়মাবলী-যদি কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে ঋণ গ্রহণ করে এবং/অথবা যেকোনো ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে পাওনা আদায় করে (সেটি নিজস্ব ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্ম হোক বা আউটসোর্সড প্ল্যাটফর্ম, তা নির্বিশেষে), কোম্পানি এই এফপিচি এবং আর্থিক পরিষেবা এবং আইটি পরিষেবার আউটসোর্সিং সম্পর্কিত নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলী অক্ষরে অক্ষরে মেনে চলবে।

যদি কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের উৎস এবং/অথবা পাওনা আদায়ের জন্য কোনও ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মকে তার এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত করে, তাহলে কোম্পানি নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী মেনে চলা নিশ্চিত করবে:

1. এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলির নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
2. এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলিকে গ্রাহকের কাছে সেই কোম্পানির নাম প্রকাশ করার নির্দেশ দেওয়া হবে যার পক্ষে তারা তার সাথে যোগাযোগ করছে।
3. অনুমোদনের পরপরই কিন্তু ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে, কোম্পানির লেটার হেডে ঋণগ্রহীতাকে অনুমোদন পত্র জারি করা হবে।
4. ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় ঋণ চুক্তির একটি কপি এবং ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংযোজনের একটি কপি সকল ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করতে হবে।
5. কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্রদানের প্ল্যাটফর্মগুলির উপর কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।
6. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা তৈরির জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা চালানো হবে।

3.2 ডিজিটাল ঋণ ব্যবসার জন্য অনুসরণীয় নিয়মাবলী- কোম্পানি তার ডিজিটাল ঋণ ব্যবসার জন্য নিম্নলিখিত অতিরিক্ত নিয়মাবলী মেনে চলা নিশ্চিত করবে:

1. **বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর):** এপিআর হল একটি ডিজিটাল ঋণের ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে নেওয়া কার্যকর বার্ষিক হার। এপিআর সর্ব-সমেত খরচ এবং মার্জিনের উপর ভিত্তি করে হওয়া উচিত যার মধ্যে রয়েছে তহবিলের খরচ, ক্রেডিট খরচ এবং পরিচালনা খরচ, প্রক্রিয়াকরণ ফি, যাচাইকরণ চার্জ, রক্ষণাবেক্ষণ চার্জ ইত্যাদি, এবং জরিমানা চার্জ, বিলম্বে অর্থ প্রদানের চার্জ ইত্যাদির মতো আনুষঙ্গিক চার্জ বাদ দেওয়া উচিত।
2. **কুলিং অফ/লুক-আপ পিরিয়ড:** একটি কুলিং অফ/লুক-আপ পিরিয়ড হল বী বোর্ড কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা যা ঋণগ্রহীতাদের ডিজিটাল ঋণ থেকে বেরিয়ে আসার জন্য দেওয়া হবে, যদি কোনও ঋণগ্রহীতা ঋণ চালিয়ে না যাওয়ার সিদ্ধান্ত নেন।
3. **ডিজিটাল ঋণদান অ্যাপ/প্ল্যাটফর্ম (ডিএলএ):** ডিজিটাল ঋণ পরিষেবা সহজতর করার জন্য ব্যবহারকারী ইন্টারফেস সহ মোবাইল এবং ওয়েব-ভিত্তিক অ্যাপ্লিকেশন। ডিএলএগুলিতে নিয়ন্ত্রিত সংস্থা (আরই) এবং ঋণ পরিষেবা প্রদানকারীদের (এলএসপি) দ্বারা পরিচালিত অ্যাপ্লিকেশনগুলি অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক জারি করা বিদ্যমান আউটসোর্সিং নির্দেশিকা অনুসারে যেকোনো ঋণ সুবিধা প্রদান পরিষেবা সম্প্রসারণের জন্য আরই দ্বারা নিযুক্ত।
4. **ঋণ পরিষেবা প্রদানকারী (এলএছপি):** একটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার একজন এজেন্ট যিনি রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক জারি করা বিদ্যমান আউটসোর্সিং নির্দেশিকা অনুসারে, RE-দের পক্ষে গ্রাহক অধিগ্রহণ, আন্ডাররাইটিং সহায়তা, মূল্য সহায়তা, পরিষেবা, পর্যবেক্ষণ, নির্দিষ্ট ঋণ বা ঋণ পোর্টফোলিও পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে ঋণদাতার এক বা একাধিক কার্য সম্পাদন করেন।
5. **মূল তথ্য বিবৃতি ("কেএফএছ"):** চুক্তি সম্পাদনের আগে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে আরবিআই কর্তৃক নির্ধারিত স্ট্যান্ডার্ড ফর্ম্যাটে একটি কেএফএছ প্রদান করবে। বার্ষিক ভিত্তিতে মূল তথ্য বিবৃতিতে (কেএফএছ) ঋণগ্রহীতাকে শাস্তিমূলক সুদ প্রকাশ করতে হবে। কেএফএছ-এ, অন্যান্য প্রয়োজনীয় তথ্য ছাড়াও, নিম্নলিখিত তথ্য থাকবে:
 - a) ঋণগ্রহীতার জন্য ডিজিটাল ঋণের সর্ব-সমেত খরচ হিসেবে এপিআর-এর বিবরণ

- b) পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া,
- c) ডিজিটাল ঋণ/ফিনটেক সম্পর্কিত বিষয়গুলি মোকাবেলা করার জন্য বিশেষভাবে তৈরি অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার বিবরণ,
- d) কুলিং-অফ/লুক-আপ পিরিয়ড যা বর্তমানে বিতরণের তারিখ থেকে ১৫ দিনের জন্য দেওয়া হয়।
6. **ঋণ বিতরণ, পরিশোধ এবং পরিশোধ-সমস্ত ঋণ পরিশোধ, পরিশোধ ইত্যাদি ঋণগ্রহীতা কর্তৃক সরাসরি কোম্পানির ব্যাংক অ্যাকাউন্টে সম্পন্ন করা উচিত।** ঋণ বিতরণ সর্বদা ঋণগ্রহীতার ব্যাংক অ্যাকাউন্টে করা হবে, কেবলমাত্র আইনগত বা নিয়ন্ত্রক আদেশের (আরবিআই বা অন্য কোনও নিয়ন্ত্রকের) আওতাধীন বিতরণ বা কোনও সহ-ঋণ ব্যবস্থা বা নির্দিষ্ট ব্যবহারের জন্য বিতরণ ব্যতীত, যদি ঋণটি সরাসরি সুবিধাভোগীর ব্যাংক অ্যাকাউন্টে বিতরণ করা হয়।
7. **ফি/চার্জ প্রদান:** কোম্পানি কর্তৃক ঋণ প্রদানকারী পরিশোধ প্রদানকারী ("এলএছপি") কে প্রদেয় যেকোনো ফি, চার্জ ইত্যাদি কোম্পানি কর্তৃক সরাসরি এলএছপি কে পরিশোধ করা হবে। ঋণগ্রহীতাদের উপর আরোপিত শাস্তিমূলক সুদ/চার্জ, যদি থাকে, ঋণের বকেয়া পরিমাণের উপর ভিত্তি করে নির্ধারিত হবে।
8. **গ্রাহকের সাথে ভাগ করে নেওয়ার জন্য সম্পাদিত নথির অনুলিপি-** কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ঋণ চুক্তি/লেনদেন সম্পাদনের পর ডিজিটাল স্বাক্ষরিত নথি (তার লেটার হেডে) যেমন, কেএফএছ, ঋণ পণ্যের সারসংক্ষেপ, অনুমোদন পত্র, শর্তাবলী, অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট ইত্যাদি স্বয়ংক্রিয়ভাবে ঋণগ্রহীতাদের কাছে তাদের নিবন্ধিত এবং যাচাইকৃত ইমেল/এসএমএসে পৌঁছে যাবে।
9. **এলএসপিদের তালিকা-** কোম্পানি তাদের ওয়েবসাইটে নিয়োজিত ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপস ("ডিএলএ")/এলএছপি গুলির তালিকা প্রকাশ করবে, যেগুলির জন্য তারা নিয়োজিত রয়েছে তার বিবরণ সহ।
10. **পণ্যের তথ্য-** কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, তাদের নিয়োগকৃত ডিএলএগুলি, অন-বোর্ডিং/সাইন-আপ পর্যায়ে, ঋণগ্রহীতাদের কাছে পণ্যের বৈশিষ্ট্য, ঋণের সীমা এবং ঋণ ইত্যাদি সম্পর্কিত তথ্য স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে।
11. **পুনরুদ্ধার এজেন্টের বিবরণ-** ঋণ মঞ্জুর করার সময় এবং ঋণগ্রহীতাকে ঋণ আদায়ের দায়িত্ব হস্তান্তর করার সময় অথবা ঋণ আদায়ের জন্য দায়ী ঋণ আদায়কারীর কাছে ঋণ আদায়ের জন্য যে এলএছপি-র সাথে যোগাযোগ করার জন্য অনুমোদিত, তার বিস্তারিত তথ্য কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে জানাবে।
12. **কোম্পানির ওয়েবসাইটের লিঙ্ক-** কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, তাদের দ্বারা নিযুক্ত ডিএলএ/এলএছপি গুলি তাদের ওয়েবসাইটের লিঙ্ক প্রদান করবে যেখানে ঋণ পণ্য, ঋণদাতা, এলএছপি, গ্রাহক সেবার বিবরণ, গোপনীয়তা নীতি, আরবিআই-এর সাথে পোর্টালের লিঙ্ক ইত্যাদি সম্পর্কে আরও বিস্তারিত তথ্য ঋণগ্রহীতারা অ্যাক্সেস করতে পারবেন।
13. **তৃতীয় পক্ষের সাথে তথ্য সংগ্রহ, ব্যবহার এবং ভাগাভাগি-** কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, তাদের দ্বারা নিযুক্ত ডিএলএ/এলএছপি-দের দ্বারা তথ্য/ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্রহের যে কোনও পদ্ধতি প্রয়োজন-ভিত্তিক এবং ঋণগ্রহীতার পূর্ব এবং স্পষ্ট সম্মতিতে করা হয়েছে। অধিকন্তু, ঋণগ্রহীতার সম্মতি পাওয়ার উদ্দেশ্য প্রকাশ করা হবে। ঋণগ্রহীতাকে নির্দিষ্ট তথ্য ব্যবহারের জন্য সম্মতি দেওয়ার বা অস্বীকার করার, তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রকাশ সীমাবদ্ধ করার, তথ্য ধরে রাখার, ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্রহের জন্য ইতিমধ্যে প্রদত্ত সম্মতি প্রত্যাহার করার এবং প্রয়োজনে অ্যাপটিকে ডেটা মুছে ফেলা/ভুলে যাওয়ার বিকল্প প্রদান করা হবে।
14. কোম্পানি তাদের ডিএলএগুলিকে (ঋণগ্রহীতার) ফাইল, মিডিয়া, যোগাযোগ তালিকা, কল লগ, টেলিফোনি ফাংশন ইত্যাদির মতো মোবাইল ফোন রিসোর্স অ্যাক্সেস করা থেকে বিরত রাখার জন্য বাধ্য করবে। তবে, ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ক্যামেরা, মাইক্রোফোন, অবস্থান বা অন-বোর্ডিং/কেওয়াইসি প্রয়োজনীয়তার জন্য প্রয়োজনীয় অন্য কোনও সুবিধার জন্য এককালীন অ্যাক্সেস নেওয়া যেতে পারে, শুধুমাত্র ঋণগ্রহীতার

স্পষ্ট সম্মতিতে। তৃতীয় পক্ষের সাথে ব্যক্তিগত তথ্য ভাগ করে নেওয়ার আগে ঋণগ্রহীতার স্পষ্ট সম্মতি নেওয়া হবে, বিধিবিধি বা নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে এই ধরনের ভাগ করে নেওয়ার প্রয়োজন হলে ব্যতীত।

15. **ব্যাপক গোপনীয়তা নীতি**-কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তাদের দ্বারা নিযুক্ত ডিএলএ এবং এলএছপি গুলির একটি বিস্তৃত গোপনীয়তা নীতি রয়েছে যা প্রযোজ্য আইন, সংশ্লিষ্ট প্রবিধান এবং আরবিআই নির্দেশিকাগুলির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ এবং এই ধরনের গোপনীয়তা নীতি জনসাধারণের জন্য উপলব্ধ। ডিএলএ এর মাধ্যমে ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্রহের অনুমতিপ্রাপ্ত কোনও তৃতীয় পক্ষের (যেখানে প্রযোজ্য) বিবরণও গোপনীয়তা নীতিতে প্রকাশ করা হবে।
16. **ক্রেডিট লিমিটে স্বয়ংক্রিয় বৃদ্ধি নেই**-কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ঋণ সীমা স্বয়ংক্রিয়ভাবে বৃদ্ধি পাবে না, যদি না প্রতিটি বৃদ্ধির জন্য ঋণগ্রহীতার স্পষ্ট সম্মতি রেকর্ডে নেওয়া হয়।
17. **নোডাল অফিসার সহ অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা**-কোম্পানি এবং তাদের নিয়োজিত এলএছপি গুলিতে ঋণগ্রহীতাদের উত্থাপিত FinTech/ডিজিটাল ঋণ সংক্রান্ত অভিযোগ/সমস্যা মোকাবেলা করার জন্য একজন উপযুক্ত নোডাল অফিসার কাম অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা থাকা নিশ্চিত করবে। অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তাদের যোগাযোগের বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইট, এর এলএছপি গুলিতে এবং ডিএলএ গুলিতে এবং ঋণগ্রহীতাকে প্রদত্ত কেএফএছ তে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হওয়া উচিত। অধিকন্তু, ডিএলএ এবং সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটগুলিতে অভিযোগ দায়েরের সুবিধাও উপলব্ধ করা উচিত। কোম্পানির আপডেট করা গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এখানে পরিশিষ্ট-১ এর সাথে সংযুক্ত করা হয়েছে।
18. **প্রযুক্তিগত মান**-কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তারা এবং তাদের দ্বারা নিযুক্ত এলএছপি গুলি ডিজিটাল ঋণ প্রদানের জন্য আরবিআই এবং অন্যান্য সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত সাইবার নিরাপত্তা সংক্রান্ত বিভিন্ন প্রযুক্তিগত মান/প্রয়োজনীয়তা মেনে চলে, অথবা সময়ে সময়ে যা নির্দিষ্ট করা যেতে পারে।
19. **ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলিকে ("চিআইচি") রিপোর্ট করা**-কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তাদের ডিএলএ এবং/অথবা এলএছপি-এর ডিএলএ-এর মাধ্যমে করা যেকোনো ঋণের প্রকৃতি/মেয়াদ নির্বিশেষে চিআইচি-কে রিপোর্ট করা হবে। কোম্পানি এবং/অথবা এলএছপি-এর দ্বারা নিযুক্ত স্ট্রাকচার্ড ডিজিটাল ঋণ পণ্যের সম্প্রসারণ, যা স্বল্পমেয়াদী, অসুরক্ষিত/সুরক্ষিত ক্রেডিট বা বিলম্বিত অর্থপ্রদানের মাধ্যমে একটি মার্চেন্ট প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে করা হয়, কোম্পানি কর্তৃক চিআইচি-কে রিপোর্ট করা উচিত।

4. পরিচালক পর্যদের দায়িত্ব

পরিচালনা পর্যদ বার্ষিকভাবে এফপিচি-এর সম্মতি পর্যালোচনা করবে এবং গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতা হয় ভোক্তা সুরক্ষা কমিটি (চিপিচি) অথবা কোম্পানির পরিচালনা পর্যদ দ্বারা পর্যালোচনা করা উচিত। চিপিচি দ্বারা পর্যায়ক্রমিক ভিত্তিতে এই বিষয়ে একটি সমন্বিত প্রতিবেদন বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে।

5. এফপিসির পর্যালোচনা

বোর্ড কর্তৃক বছরে কমপক্ষে একবার অথবা নিয়ন্ত্রক সংশোধনী বা অন্য কোনও কারণে প্রয়োজন অনুসারে এফপিচি পর্যালোচনা করা হবে। এই এফপিচি-তে যা কিছু থাকুক না কেন, বিদ্যমান কোনও নিয়ম/বিধি, আইন বা তার পরিবর্তন বা কোনও নতুন প্রযোজ্য আইন প্রণয়ন করা হোক না কেন, এই আইন, নিয়ম/বিধি বা আইনের অধীনে থাকা বিধানগুলি এই এফপিচি-এর উপর প্রাধান্য পাবে।

পরিশিষ্ট ১

গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

এই গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাটি গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার সময় এবং ডিজিটাল ঋণ ব্যবসা এবং আউটসোর্সড পরিষেবা সহ কোম্পানির ঋণ ব্যবসা সম্পর্কিত গ্রাহক অভিযোগের প্রতিকারের সময় কোম্পানি, এর কর্মচারী এবং এর প্রতিনিধিদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

- অভিযোগ নথিভুক্ত করার জন্য চ্যানেলগুলি:** কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কে যে কোনও গ্রাহকের অভিযোগ বা অভিযোগ থাকলে তিনি নিম্নলিখিত যেকোনো মাধ্যমে কোম্পানিকে লিখতে পারেন:
 - ইমেইল:** info@edgrofin.com সম্পর্কে
 - ফোন করুন:** +৯১- ৭৬৬৯৫৭১৪০০
 - ঠিকানায় চিঠি:** গ্রাহক পরিষেবা বিভাগ, এডগ্রো ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড, দ্বিতীয় তলা, নং: ১৬১৪/১৬১৫, এনজাইম, ৭ম ফ্লোর, ১৯তম মেইন রোড, সেক্টর ১, এইচএসআর লেআউট, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক, ৫৬০১০১২
- অভিযোগ কীভাবে করা উচিত:** গ্রাহকদের তাদের প্রতিক্রিয়া প্রদান বা কোম্পানির কাছে অভিযোগ দায়ের করার সময় প্রয়োজনীয় ঋণের বিবরণ যেমন ঋণ অ্যাকাউন্ট নম্বর, প্রতিক্রিয়া/পরামর্শ/অভিযোগের বিবরণ এবং ফোন নম্বর এবং ই-মেইল আইডি সহ বৈধ যোগাযোগের তথ্য প্রদান করতে হবে।
- গ্রাহক কখন উত্তর আশা করবেন-**যেহেতু প্রতিটি গ্রাহকের জিজ্ঞাসা/অভিযোগের প্রকৃতি অনন্য হতে পারে, তাই অভ্যন্তরীণ তদন্তের পর অভিযোগের সমাধানে ৪ সপ্তাহ পর্যন্ত সময় লাগতে পারে। যদি আরও সময় প্রয়োজন হয়, তাহলে কোম্পানি গ্রাহককে বিষয়টি সম্পর্কে অবহিত করবে।
- কোম্পানির মধ্যে বৃদ্ধি-**কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য জনসাধারণ যে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন, তার নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ নীচে উল্লেখ করা হল:
 - গুরু প্রসাদ,**
অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা,
এডগ্রো ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড,
২য় তলা, নং: ১৬১৪/১৬১৫, এনজাইম, ৭ম ফ্লোর,
১৯তম মেইন রোড, সেক্টর ১, এইচএসআর লেআউট,
বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক, ৫৬০১০১২
 - ইমেইল:** gro@edgrofin.com
 - টেলিফোন:** +৯১-৭৬৬৯৫৭১৪০০
- আরবিআই-এর কাছে অর্থ জমা দেওয়ার উপায়-**যদি কোম্পানি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধের নিষ্পত্তি না করে, তাহলে গ্রাহক নিম্নলিখিত ঠিকানায় লিখিতভাবে আরবিআই-এর কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন:
 - ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের তত্ত্বাবধান বিভাগ, ভারপ্রাপ্ত মহাব্যবস্থাপক, ১০/৩৮, নৃপখুঙ্গা রোড, বেঙ্গালুরু- ৫৬০০০১; ইমেইল: blssmbangalore@আরবিআই.org.in সম্পর্কে
 - এই উদ্দেশ্যে তৈরি পোর্টালের মাধ্যমে আরবিআই-এর কাছে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে(<https://cms.আরবিআই.org.in>) এবং/অথবা আরবিআই সাচেত পোর্টাল অর্থাৎ লিঙ্কে উপলব্ধ (<https://সাচেত.আরবিআই.org.in>)।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরও-এর প্রদর্শন -কোম্পানি তার ওয়েবসাইট এবং প্রতিটি শাখায় কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত উপরোক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রদর্শন করবে। জিআরও -এর যোগাযোগের বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইট এবং শাখাগুলিতে, তার এলএছপি-

গুলিতে এবং সংশ্লিষ্ট ডিজিটাল ঋণদানকারী অ্যাপগুলিতে ("ডিএলএ") এবং ঋণগ্রহীতাকে প্রদত্ত মূল তথ্য বিবৃতিতে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে।

অধিকন্তু, অভিযোগ দায়েরের সুবিধা ডিএলএ এবং সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটগুলিতেও উপলব্ধ করা হবে। ফর্মের উপরে

<এফপিচি-এর শেষ>