



রুপিক ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন বিধি এবং অভিযোগ প্রতিকার
ব্যবস্থা

মার্চ ২০২৬

অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ	কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ
পর্যালোচনা কর্তৃপক্ষ	কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ
নীতি নির্ধারণী সংস্থা	কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ
কার্যকর তারিখ	১৬ মার্চ, ২০২৬
পর্যালোচনা চক্র	বার্ষিকভাবে অথবা পরিচালনা পর্ষদের সুপারিশ অনুযায়ী

বিষয়বস্তু

১. ভূমিকা ৩ ২. উদ্দেশ্য ৩ ৩. সংজ্ঞা ৩ ৪. প্রযোজ্যতা ৪ ৫. কোম্পানির দায়িত্ব ৪ ৬. গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগ ৫ ৭. ঋণের শর্তাবলী এবং সম্পর্কিত নথিপত্র ৬ ৮. গ্যারান্টি এবং নিরাপত্তা/জামানত ৯ ৯. বকেয়া আদায় ১০ ১০. আদায় প্রক্রিয়া ১১ ১১. দণ্ডমূলক চার্জ ১২ ১২. সাধারণ ১২ ১৩. অভিযোগ ও আপত্তি ১২ ১৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ১৩ ১৫. গোপনীয়তা ১৫ ১৬. বিধিমালার পর্যালোচনা ১৫ ১৭. পরিশিষ্ট - ১ ১৬

১.ভূমিকা

এই ন্যায্য অনুশীলন বিধি ('বিধি') রূপিক ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেড ('কোম্পানি') ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI) কর্তৃক জারি করা নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি (NBFC)-দের জন্য 'দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ সংক্রান্ত নির্দেশিকা' (Guidelines on Responsible Business Conduct) নির্দেশাবলী, ২০২৫ অনুসারে, যা ২৮ তারিখে জারি করা 'ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি – নিবন্ধন, ছাড় এবং স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণের কাঠামো) নির্দেশাবলী, ২০২৫'-এর একটি অংশ— — ২৮ নভেম্বর, ২০২৫ তারিখে জারি করা হয়েছে। কোম্পানি সময়ে সময়ে আরবিআই কর্তৃক নির্ধারিত মানদণ্ডের সাথে সঙ্গতি রেখে ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড এবং এর অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থায় যথাযথ পরিবর্তন আনবে।

২.উদ্দেশ্য

- ২.১. গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে যুক্তিসঙ্গত মানদণ্ড নির্ধারণের মাধ্যমে উত্তম, ন্যায্য ও স্বচ্ছ ব্যবসায়িক নীতি অনুসরণ করা;
- ২.২. সুষ্ঠু প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজার শক্তিকে উৎসাহিত করে উচ্চতর পরিচালন মান অর্জন করা;
- ২.৩. গ্রাহকদের সাথে এমনভাবে সম্পর্ক স্থাপন করা, যাতে গ্রাহক ও কোম্পানির মধ্যে একটি ন্যায্য ও সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক গড়ে ওঠে এবং কোম্পানির প্রতি গ্রাহকদের আস্থা বৃদ্ধি পায়;
- ২.৪. প্রয়োজনে, আইনের যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করে আদায় ও প্রয়োগ পরিচালনা করা; গ্রাহক যোগাযোগের ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তাগুলির সম্মতি নিশ্চিত করা;
- ২.৫. গ্রাহকদেরকে কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত আর্থিক সুবিধা ও পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে কোম্পানি যে সকল পদ্ধতি অনুসরণ করবে, সে সম্পর্কে গ্রাহকদেরকে একটি কার্যকর সার্বিক ধারণা প্রদান করা;
- ২.৬. গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা জোরদার করা।

৩.সংজ্ঞা

অন্যথায় সংজ্ঞায়িত না হলে বা প্রসঙ্গ থেকে স্পষ্ট না হলে, নিম্নলিখিত পদগুলির অর্থ নিচে প্রদত্ত অর্থই হবে এবং সমজাতীয় অভিব্যক্তিগুলিও তদনুসারে ব্যাখ্যা করা হবে:

বোর্ড/বোর্ড অফ ডিরেক্টরস	এর অর্থ হবে কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ।
কোড	এর অর্থ হবে কোম্পানি কর্তৃক প্রণীত এই ন্যায্য অনুশীলন বিধি।
কোম্পানি	রূপিক ক্যাপিটাল প্রাইভেট লিমিটেড বলতে বোঝাবে

অভিযোগ প্রতিকার যন্ত্রপাতি	এর অর্থ হবে কোম্পানি কর্তৃক গঠিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা।
----------------------------------	--

অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা	এর অর্থ হবে গ্রাহকদের অভিযোগের প্রতিকার নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত কর্মকর্তা।
লোন-টু-ভ্যালু অনুপাত (LTV)	এর অর্থ হবে অনুমোদিত ঋণ এবং বন্ধক রাখা জামানতের মূল্যের অনুপাত।
নোডাল অফিসার (না)	এর অর্থ হবে আরবিআই কর্তৃক জারি করা ওষুডম্যান প্রকল্পের শর্তানুযায়ী নিযুক্ত কর্মকর্তা।
প্রধান নোডাল অফিসার (পিএনও)	এর অর্থ হবে কোম্পানি কর্তৃক প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার হিসেবে মনোনীত নোডাল অফিসার।

৪. প্রযোজ্যতা

- ৪.১. এই আচরণবিধিটি সেই সকল ব্যক্তির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, যারা কোম্পানির পণ্য ও পরিষেবা প্রদান করেন অথবা কোম্পানির কর্মচারী হিসেবে বা অন্য কোনোভাবে কোম্পানির পক্ষ থেকে গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করেন।
- ৪.২. এই আচরণবিধিটি সততা ও স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর ভিত্তি করে প্রণীত এবং সকল কার্যকলাপ ও লেনদেন এই আচরণবিধির মূল চেতনা অনুসরণ করবে।
- ৪.৩. কোম্পানি কর্তৃক তার গ্রাহকদের জন্য প্রণীত ও প্রদত্ত যেকোনো ঋণ পণ্যের ক্ষেত্রে এই বিধিমালা প্রযোজ্য থাকবে।

৫. কোম্পানির দায়িত্বসমূহ

- ৫.১. কোম্পানি সর্বদা ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করতে এবং শিল্পে প্রচলিত মানসম্মত রীতি মেনে চলতে যথাসাধ্য চেষ্টা করবে।
- ৫.২. কোম্পানি গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের সময় সকল প্রাসঙ্গিক আইন ও বিধিবিধান মেনে চলবে এবং সততা ও স্বচ্ছতার নৈতিক নীতিসমূহ পালন করবে।
- ৫.৩. কোম্পানি অনুরোধের ভিত্তিতে গ্রাহককে এই আচরণবিধির একটি অনুলিপি প্রদান করবে।
- কোডটি এর ওয়েবসাইটে এবং প্রতিটি শাখা / অফিসেও পাওয়া যাবে।
- ৫.৪. গ্রাহকদের সাথে আলাপচারিতার সময়, কোম্পানি ইংরেজি বা হিন্দি বা উপযুক্ত আঞ্চলিক ভাষায় স্পষ্ট নথিপত্র এবং স্বচ্ছ তথ্য প্রদান করবে।
- ৫.৫. আরবিআই-এর নির্দেশ অনুযায়ী, কোম্পানি গ্রাহককে একটি কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (কেএফএস) প্রদান করবে, যাতে এপিআর, প্রযোজ্য ফি ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- ৫.৬. কোম্পানি ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে লিঙ্গ, বর্ণ ও ধর্মের ভিত্তিতে কোনো বৈষম্য করবে না। তবে, এটি কোম্পানিকে সমাজের দুর্বল অংশের জন্য প্রণীত ঋণ-সংযুক্ত প্রকল্পগুলিতে অংশগ্রহণ করা থেকে

বিরত রাখে না।

৫.৭. কোম্পানি গ্রাহক সম্পর্কিত তথ্য কঠোরভাবে গোপনীয় রাখবে এবং আইনত আবশ্যিক না হলে অথবা গ্রাহক কর্তৃক মওকুফ বা অনুমতি প্রদান করা না হলে, কোনো তথ্য আদান-প্রদান করবে না।

৫.৮. কোম্পানি তার গ্রাহকদেরকে তাদের অধিকার সম্পর্কে অবহিত করার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে। তাদের অ্যাকাউন্ট এবং তাদের জন্য উপলব্ধ সুবিধাসমূহ সম্পর্কিত তথ্য।

৫.৯. কোম্পানি সমকক্ষদের মধ্যে বৈষম্যমূলক কোনো কাজে লিপ্ত হবে না। ৫.১০. কোম্পানির পরিচালক পর্ষদ উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতিমালা প্রণয়ন করবে।

এবং সুদের হার নির্ধারণ, প্রক্রিয়াকরণ ও অন্যান্য চার্জ সংক্রান্ত কার্যপ্রণালী। ৫.১১. কোম্পানি তার স্বাভাবিক ব্যবসায়িক কার্যক্রমে ঋণ গ্রহণের জন্য অনুসরণীয় প্রক্রিয়া ও কার্যপ্রণালী সম্পর্কে তার গ্রাহকদের সর্বদা নির্দেশনা প্রদানে সচেষ্ট থাকবে।

৫.১২. ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে, বিগত বছরগুলোতে গৃহীত নীতি অনুসারে, কোম্পানি কোনো অযাচিত হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যেমন— অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য পেশিজন্তির ব্যবহার ইত্যাদি। কোম্পানি ঋণ আদায়কারী কর্মকর্তা এবং অন্যান্য কর্মীদের ঋণগ্রহীতাদের সাথে ভদ্র ও যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেবে।

৬. গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগ

৬.১. গ্রাহকদের সাথে আলাপচারিতার সময়, কোম্পানি ইংরেজি বা হিন্দি অথবা উপযুক্ত আঞ্চলিক ভাষায় নথিপত্র সরবরাহ করবে। কোম্পানি তার কোনো বিজ্ঞাপন ও প্রচারমূলক সামগ্রীতে স্বচ্ছ থাকবে এবং বিভ্রান্তিকর কিছু করবে না।

৬.২. কোম্পানি ঋণের শর্তাবলীতে যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে তার গ্রাহকদের অবহিত রাখতে সচেষ্ট থাকবে। এই উদ্দেশ্যে, কোম্পানি অর্থ বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, আগাম পরিশোধের চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে চিঠি বা অন্য কোনো মাধ্যমের সাহায্যে, ইংরেজি বা স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য যেকোনো ভাষায় ন্যূনতম ৩০ দিনের নোটিশ দেবে।

৬.৩. কোম্পানি এও নিশ্চিত করবে যে, সুদের হার ও চার্জের পরিবর্তনসমূহ কেবল ভবিষ্যৎ থেকেই কার্যকর হবে এবং এ বিষয়ে ঋণ চুক্তিতে একটি উপযুক্ত শর্ত অন্তর্ভুক্ত করবে।

৬.৪. কোম্পানি নির্দিষ্ট সময় অন্তর এসএমএস, ইমেল বা অন্য কোনো যোগাযোগ মাধ্যমের দ্বারা ঋণগ্রহীতাদেরকে বকেয়া টাকার পরিমাণ এবং পরিশোধের তারিখ জানিয়ে দেবে।

৬.৫. কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে (যদি থাকে), সেইসব ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মের নাম প্রকাশ করবে যেগুলো কোম্পানির পণ্য সরবরাহ করে।

৬.৬. অধিকন্তু, কোম্পানিকে এটাও নিশ্চিত করতে হবে যে, যে ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মগুলোর মাধ্যমে কোম্পানির পণ্যগুলো সরবরাহ করা হয়, সেগুলোতেও গ্রাহকের কাছে (অ্যাকাউন্ট-ভিত্তিক সম্পর্ক স্থাপনের পূর্বে) কোম্পানির নাম আগে থেকেই প্রকাশ করা হয়।

৬.৭. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, এই ধরনের ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মগুলোর নিয়োগ কোম্পানির আউটসোর্সিং নীতিমালা অনুযায়ী হয়। এছাড়াও, এই ধরনের ডিজিটাল প্ল্যাটফর্মগুলোকে অবশ্যই ডিএসএ/ডিএমএ/রিকভারি এজেন্টদের জন্য প্রণীত আচরণবিধি মেনে চলতে হবে। তাদের কার্যক্রম তদারকি করা এবং প্রাসঙ্গিক নীতিমালা, আচরণবিধি ও প্রযোজ্য আইনকানুন মেনে চলা

নিশ্চিত করা কোম্পানির দায়িত্ব হবে।

৬.৮. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের কাছে করা সমস্ত বহির্গামী কল (পরিষেবা, পাওনা আদায় এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি সহ) শুধুমাত্র কোম্পানির নির্ধারিত '1600' টেলিফোন নম্বর(গুলি) (অথবা কোম্পানি কর্তৃক সময়ে সময়ে বিশেষভাবে অনুমোদিত এবং জানানো অন্য কোনো নম্বর(গুলি)) থেকে করা হয়। কোম্পানি ব্যক্তিগত মোবাইল নম্বর বা কোনো অনির্ধারিত নম্বর থেকে গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগ করবে না, তবে ব্যবসার ধারাবাহিকতা বজায় রাখার জন্য প্রয়োজনীয় ক্ষেত্র এবং যথাযথ অনুমোদন ও নিয়ন্ত্রণের ক্ষেত্রে তা করা যেতে পারে। এই ধরনের ক্ষেত্রে, গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাকে কলের উদ্দেশ্য এবং কলারের পরিচয় সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

৬.৯. কোম্পানি গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগের একটি নিরীক্ষণযোগ্য রেকর্ড বজায় রাখবে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে (i) ইনবাউন্ড এবং আউটবাউন্ড কল লগ (তারিখ, সময়, ব্যবহৃত নম্বর এবং কলের ফলাফল), এবং (ii) ডিজিটাল যোগাযোগ লগ (যেমন এসএমএস, ই-মেইল, ইন-অ্যাপ নোটিফিকেশন এবং অন্যান্য ইলেকট্রনিক যোগাযোগ), যেখানে প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে বিষয়বস্তু/টেমপ্লেট রেফারেন্স, টাইম-স্ট্যাম্প এবং ডেলিভারি স্ট্যাটাস অন্তর্ভুক্ত থাকবে। এই ধরনের লগ/রেকর্ড (এবং কল রেকর্ডিং, যদি করা হয়) প্রয়োজ্য আইন/প্রবিধান এবং কোম্পানির অভ্যন্তরীণ রেকর্ড সংরক্ষণ নীতি অনুসারে নির্ধারিত সময়ের জন্য সংরক্ষণ করা হবে, এবং যথাযথ অ্যাক্সেস নিয়ন্ত্রণের মাধ্যমে নিরাপদে সংরক্ষণ করা হবে এবং প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে নিরীক্ষা, অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার জন্য উপলব্ধ করা হবে।

৭. ঋণের শর্তাবলী এবং সংশ্লিষ্ট নথিপত্র

৭.১. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ঋণ আবেদনপত্রে সুদের হার, ঋণের মেয়াদ, প্রয়োজনীয়

জামানত/বন্ধকের প্রকৃতি (যদি থাকে) ইত্যাদির মতো প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে। ঋণ আবেদনপত্রে আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে হবে এমন নথিপত্রগুলো সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে।

৭.২. সমস্ত তথ্য, সম্পত্তির মালিকানা, ব্যক্তি এবং/অথবা সত্তার পরিচয় যাচাই করার জন্য প্রয়োজনীয় নথিপত্র এবং গ্যারান্টি সহ প্রদত্ত জামানত পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে পরীক্ষা করার পর, প্রতিটি আবেদনপত্র তার যোগ্যতার ভিত্তিতে স্বতন্ত্রভাবে বিবেচনা করা হবে।

৭.৩. কোম্পানি সকল ঋণ আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্বীকার করে একটি পত্র প্রদান করবে। উক্ত পত্রে, ঋণ আবেদনপত্রগুলো নিষ্পত্তির সম্ভাব্য সময়সীমাও উল্লেখ করতে হবে।

৭.৪. কোম্পানি ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধের সক্ষমতা যাচাই করার জন্য যথাযথ সতর্কতা অবলম্বন করবে, যা কোনো ঋণ আবেদন অনুমোদন বা প্রত্যখ্যান করার আগে আবেদনটির বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষেত্রে একটি গুরুত্বপূর্ণ মাপকাঠি হবে। এই উদ্দেশ্যে, কোম্পানি তার ঋণ/ক্রেডিট নীতিমালা অনুসারে বিভিন্ন মাপকাঠি বিবেচনা করবে, যার মধ্যে অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

● লোন-টু-ভ্যালু (LTV): জামানত/সুরক্ষাসামগ্রীর মূল্যের পর্যাপ্ততা নির্ধারণের জন্য।

● ঋণ-আয় অনুপাত বা কিস্তি-আয় অনুপাত: নির্ধারণের জন্য ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা (প্রয়োজনে)

৭.৫. স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন সকল তথ্য, উপযুক্ত বিবেচিত পদ্ধতিতে ও উপায়ে প্রকাশ করবে, যার মধ্যে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত থাকবে কিন্তু এতেই সীমাবদ্ধ থাকবে না:

● ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি/চার্জ;

● বার্ষিক সুদের হার এবং তা প্রয়োগের পদ্ধতি

- ঋণের পরিমাণ মঞ্জুর না হলে, ফেরতযোগ্য ফি-এর পরিমাণ (যদি থাকে);●অগ্রিম পরিশোধের বিকল্প এবং চার্জ, যদি থাকে;
 - বিলম্বিত পরিশোধের জন্য জরিমানা, যদি থাকে, তা গাঢ় অক্ষরে;
 - রূপান্তর চার্জ, যদি থাকে (লোন ফিক্সড থেকে ফ্লোটিং রেটে বা এর বিপরীতে পরিবর্তন করার ক্ষেত্রে);
 - সুদ পুনঃনির্ধারণ ধারার অস্তিত্ব, যদি থাকে;
 - অর্থ পরিশোধ না করার ক্ষেত্রে নিলামের কার্যপ্রণালী
 - কোম্পানি কর্তৃক এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের নাম●কোম্পানিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা উপলব্ধ আছে।
 - অন্য যেকোনো বিষয় যা ঋণগ্রহীতাদের স্বার্থকে প্রভাবিত করে
- ৭.৬. এই তথ্য এমনভাবে প্রকাশ করতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতার ঋণ প্রক্রিয়াকরণ ও অনুমোদনের সাথে জড়িত সমস্ত সুদ, চার্জ এবং ফি সম্পর্কে অবগত থাকেন। ৭.৭. কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে ইংরেজি বা অন্য কোনো ভাষায় লিখিতভাবে জানাবে।
- ঋণগ্রহীতার বোধগম্য স্থানীয় ভাষায়, কেএফএস, মঞ্জুরি পত্র, ঋণ চুক্তি বা অন্য কোনো উপায়ে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, বার্ষিক সুদের হার ও তা প্রয়োগের পদ্ধতিসহ শর্তাবলী উল্লেখ করা এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলীর স্বীকৃতি নিজের নথিতে সংরক্ষণ করা।
- ৭.৮. এমনকেএফএস, অনুমোদন পত্র বা শর্তাবলী জানানোর অন্য কোনো মাধ্যম কোম্পানির লেটারহেডে হতে হবে অথবা তাতে কোম্পানির লেটারহেডে সাধারণত যে বিবরণ থাকে, তা স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করতে হবে।
- ৭.৯. বিলম্বিত পরিশোধের জন্য প্রযোজ্য দণ্ডমূলক সুদ, যদি থাকে, কোম্পানি ঋণ চুক্তি এবং কেএফএস-এ গাঢ় অক্ষরে উল্লেখ করবে।
- ৭.১০। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার ও চার্জের পরিবর্তন একটি সম্ভাব্য তারিখ থেকে কার্যকর হবে। ঋণ চুক্তিতেও এ বিষয়ে একটি সুস্পষ্ট শর্ত থাকবে।
- ৭.১১. কোম্পানি ঋণ অনুমোদন / বিতরণের সময় সকল ঋণগ্রহীতাকে, ঋণগ্রহীতার বোধগম্য অনুসারে ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত সকল সংযুক্তিপত্রের একটি করে অনুলিপি প্রদান করবে। ঋণ চুক্তির অংশ হিসাবে প্রদর্শনের জন্য কেএফএস-কেও একটি সারসংক্ষেপ বক্স হিসাবে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- ৭.১২. কোম্পানি প্রাসঙ্গিক বিষয়সমূহ বিবেচনা করে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে এবং ঋণ ও অগ্রিমের উপর ধার্যযোগ্য সুদের হার নির্ধারণ করবে। ৭.১৩. সুদের হার, ঝুঁকির স্তরবিন্যাসের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের উপর ভিন্ন ভিন্ন সুদের হার ধার্য করার যৌক্তিকতা হবে...
আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং মঞ্জুরি পত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে এবং কোম্পানির সিদ্ধান্ত অনুযায়ী কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে বা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রে প্রকাশ করা হবে। সুদের হারে কোনো পরিবর্তন হলেই ওয়েবসাইটে বা অন্য কোনোভাবে প্রকাশিত তথ্য হালনাগাদ করা হবে।
- ৭.১৪. সুদের হার অবশ্যই বার্ষিক হারে হতে হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা তার অ্যাকাউন্টে ধার্য করা সঠিক হার সম্পর্কে অবগত থাকেন।
- ৭.১৫। চুক্তির অধীনে অর্থ পরিশোধ বা কার্য সম্পাদনের প্রত্যাহার / স্বরাশ্রিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
- ৭.১৬। স্বর্ণালঙ্কারের বিপরীতে ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে, ৫ (পাঁচ) লক্ষ টাকার অধিক সকল লেনদেনের জন্য কোম্পানিকে গ্রাহকদের প্যান কার্ডের অনুলিপি সংগ্রহ করতে হবে।

- ৭.১৭. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, কোম্পানি ঋণ মঞ্জুর করার সময় ঋণগ্রহীতাদেরকে বেঞ্চমার্ক সুদের হারের পরিবর্তনের ফলে ঋণের উপর সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে স্পষ্টভাবে জানাবে, যার ফলে ইএমআই এবং/অথবা মেয়াদ বা উভয় ক্ষেত্রেই পরিবর্তন আসতে পারে। পরবর্তীতে, উপরোক্ত কারণে ইএমআই/মেয়াদ বা উভয়ের কোনো বৃদ্ধি ঘটলে, তা যথাযথ মাধ্যমের দ্বারা অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে। সুদের হার পুনঃনির্ধারণের সময়, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদেরকে তাদের বোর্ড-অনুমোদিত সুদের হার নীতি অনুযায়ী একটি নির্দিষ্ট হারে পরিবর্তিত হওয়ার বিকল্প প্রদান করবে।
- ৭.১৮। প্রযোজ্য পরিস্থিতিতে ঋণগ্রহীতাদেরকে (ক) ইএমআই বৃদ্ধি অথবা ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি অথবা উভয় বিকল্পের সমন্বয় বেছে নেওয়ার সুযোগ দেওয়া হবে; এবং, (খ) ঋণের মেয়াদকালে যেকোনো সময়ে আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে ঋণ পরিশোধ করার সুযোগ দেওয়া হবে। ফোরক্লোজার চার্জ/প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি আরোপ করা বিদ্যমান নির্দেশাবলী সাপেক্ষে হবে।
- ৭.১৯. ফ্লোটিং রেট থেকে ফিক্সড রেটে লোন পরিবর্তনের জন্য প্রযোজ্য সকল চার্জ এবং উপরোক্ত কাজটি সম্পাদনের আনুষঙ্গিক অন্য কোনো সার্ভিস চার্জ/প্রশাসনিক খরচ।
বিকল্পসমূহ কেএফএস, অনুমোদন পত্রে এবং কোম্পানি কর্তৃক সময়ে সময়ে এই ধরনের চার্জ/খরচ সংশোধনের সময় স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করতে হবে। ৭.২০. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ফ্লোটিং রেট লোনের ক্ষেত্রে মেয়াদ বৃদ্ধির ফলে যেন নেতিবাচক অ্যামোর্টাইজেশন না হয়।
- ৭.২১। কোম্পানি প্রতিটি ত্রৈমাসিকের শেষে ঋণগ্রহীতাদের কাছে উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে একটি বিবরণী শেয়ার করবে বা সহজলভ্য করবে, যাতে ন্যূনতমভাবে আজ পর্যন্ত আদায়কৃত মূলধন ও সুদ, ইএমআই-এর পরিমাণ, অবশিষ্ট ইএমআই-এর সংখ্যা এবং ঋণের সম্পূর্ণ মেয়াদের জন্য বার্ষিক সুদের হার/বার্ষিক শতকরা হার (এপিআর) উল্লেখ থাকবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে বিবরণীগুলো সহজবোধ্য এবং ঋণগ্রহীতার জন্য সহজে বোধগম্য হয়। সম-মাসিক কিস্তির ঋণ ব্যতীত, এই নির্দেশাবলী অন্যান্য ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হবে। *mutatis mutandis* বিভিন্ন মেয়াদের সকল সম-কিস্তি ভিত্তিক ঋণের ক্ষেত্রে।

৮. গ্যারান্টি এবং নিরাপত্তা/জামানত

- ৮.১. কোম্পানি, ঋণ মঞ্জুর করার পূর্বে, স্বর্ণালঙ্কার বা অন্য কোনো জামানত/বন্ধকের মালিকানা সম্পর্কে নিশ্চিত হবে এবং রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত কেওয়াইসি (KYC) নির্দেশিকাসমূহ যাতে প্রতিপালিত হয়, তা নিশ্চিত করার জন্য পর্যাপ্ত পদক্ষেপ গ্রহণ করবে এবং যেকোনো ঋণ প্রদানের পূর্বে গ্রাহকের উপর যথাযথ সতর্কতা অবলম্বন করা হয়েছে তা নিশ্চিত করবে।
- ৮.২. স্বর্ণের মালিকানা নির্ধারণের উদ্দেশ্যে, কোম্পানি নিম্নলিখিত প্রমাণসমূহের যেকোনোটি সংগ্রহ করতে পারে:
- গহনা ক্রয়ের প্রমাণপত্র, যেমন ক্রয় রশিদ, রসিদ ইত্যাদি। ● উত্তরাধিকারের প্রমাণপত্র, যার মধ্যে উইলও অন্তর্ভুক্ত;
 - দানপত্রসহ দান প্রাপ্তির প্রমাণপত্র;
 - বিয়ের ছবি বা অন্য কোনো নির্ভরযোগ্য ছবির আকারে প্রমাণ; ● যদি গ্রাহকের এমন গৃহ বীমা থাকে যা অন্যান্য মূল্যবান সামগ্রীর সাথে সোনাও কভার করে, তাহলে পলিসি এবং সংশ্লিষ্ট নথিপত্রের একটি অনুলিপি;
 - যদি উপহার হিসেবে পাওয়া বা উত্তরাধিকারসূত্রে প্রাপ্ত গহনাটির নতুন নকশা করা হয় বা পুনরায় তৈরি করা হয়, তবে তার প্রমাণপত্র;
- ৮.৩. যদি উপরে উল্লিখিত প্রমাণপত্রসমূহ সংগ্রহ করা সম্ভব না হয় অথবা গ্রাহক কর্তৃক দাখিলকৃত

- প্রমাণপত্র সন্তোষজনক না হয়, তবে স্বর্ণালঙ্কারের মালিকানার একটি স্ব-ঘোষণা গ্রহণ করা যেতে পারে।
- ৮.৪. জামিনদারদের দ্বারা সম্পাদিত জামিননামার ক্ষেত্রে, কোম্পানিকে নিশ্চিত করতে হবে যে উক্ত পত্রে তাদের বাধ্যবাধকতা, দায় এবং যে সকল পরিস্থিতিতে প্রধান গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার বকেয়া পরিশোধের জন্য তাদেরকে আহ্বান করা যেতে পারে, তা অন্তর্ভুক্ত থাকে।
- ৮.৫. কোম্পানি জামানত হিসাবে প্রাপ্ত স্বর্ণালঙ্কারের যথাযথ বীমা করবে। ৮.৬. কোম্পানি প্রাপ্ত অলঙ্কারের মান নিরূপণের জন্য একটি সঠিক কার্যপ্রণালী মেনে চলবে এবং তা কার্যকর রাখবে।
- ৮.৭. কোম্পানি গ্রাহকদের দ্বারা বন্ধক রাখা সোনার নিরাপদ জিন্মা নিশ্চিত করার জন্য পর্যাপ্ত ব্যবস্থা নিশ্চিত করবে এবং সকল সম্ভাব্য ও যুক্তিসঙ্গত পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।
- ৮.৮. গ্রাহক কর্তৃক স্বর্ণ হস্তান্তর করার পর কোম্পানি একটি লোন প্লেজ কার্ড তৈরি করবে। প্লেজ কার্ডটিতে কোম্পানির অনুমোদিত কর্মকর্তার স্বাক্ষর থাকবে এবং এটি গ্রাহক কর্তৃক বন্ধক রাখা জামানতের (স্বর্ণ) রসিদ হিসেবেও কাজ করবে।
- ৮.৯. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, প্রাপ্ত গহনা নিরাপদ হেফাজতে রাখার জন্য কর্মচারীরা যথাযথভাবে প্রশিক্ষিত।
- ৮.১০। কোম্পানি নিয়মিতভাবে সংরক্ষণ সুবিধা/সিস্টেমগুলো পর্যালোচনা করবে এবং বিদ্যমান সিস্টেম-সম্পর্কিত নির্দেশিকাগুলো কঠোরভাবে মেনে চলা নিশ্চিত করার জন্য অভ্যন্তরীণ বা বাহ্যিক নিরীক্ষকদের দ্বারা পর্যায়ক্রমিক পরিদর্শনও পরিচালিত হবে।
- ৮.১১। ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনো দাবির জন্য থাকা যেকোনো আইনসম্মত অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে, সমস্ত বকেয়া পরিশোধ সাপেক্ষে অথবা ঋণের বকেয়া অর্থ আদায় সাপেক্ষে কোম্পানি সকল জামানত মুক্ত করবে। যদি এই ধরনের সমন্বয়ের অধিকার প্রয়োগ করতে হয়, তবে অবশিষ্ট দাবিসমূহের পূর্ণাঙ্গ বিবরণ এবং যে সকল শর্তাধীনে সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি জামানতসমূহ ধরে রাখতে পারবে, সেই সকল বিবরণসহ ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ প্রদান করতে হবে।
- ৮.১২. ঋণগ্রহীতার সাথে কোম্পানির চুক্তিতে একটি অন্তর্নির্মিত পুনঃদখল ধারা রয়েছে যা আইনত বলবৎযোগ্য। স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, চুক্তির শর্তাবলীতে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত থাকবে: (ক) দখল গ্রহণের পূর্বে নোটিশের সময়কাল; (খ) যে পরিস্থিতিতে নোটিশের সময়কাল মওকুফ করা যেতে পারে; (গ) জামানতের দখল গ্রহণের পদ্ধতি; (ঘ) জামানত বিক্রয় / নিলামের পূর্বে ঋণ পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতাকে চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান; (ঙ) ঋণগ্রহীতাকে পুনঃদখল প্রদানের পদ্ধতি এবং (চ) জামানত বিক্রয় / নিলামের পদ্ধতি। ঋণ বিতরণের সময়, এই ধরনের শর্তাবলীর একটি অনুলিপি ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত সমস্ত সংযুক্তিগুলির একটি অনুলিপিসহ ঋণগ্রহীতাদেরকে প্রদান করা হবে।

৯. চাঁদা সংগ্রহ

- ৯.১. কোম্পানি গ্রাহকদেরকে তাদের প্রাপ্য সংক্রান্ত সকল তথ্য প্রদান করবে এবং তা পরিশোধের জন্য যুক্তিসঙ্গত সময় দেবে।
- ৯.২. কোম্পানি তার স্বার্থ রক্ষা করার পাশাপাশি, খেলাপি গ্রাহকদের কাছ থেকে তার পাওনা আদায়ের জন্য যুক্তিসঙ্গত ও আইনসম্মত ব্যবস্থা গ্রহণ করবে, যার মধ্যে পাওনা আদায়ের উদ্দেশ্যে প্ররোচনামূলক পদ্ধতি ব্যবহারও অন্তর্ভুক্ত।
- ৯.৩. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, কর্মচারীরা গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।

- ৯.৪. নিয়মিত অনুস্মারকের বাইরে অন্য কোনো আদায়মূলক ব্যবস্থা গ্রহণের পূর্বে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে (শারীরিক এবং/অথবা ইলেকট্রনিক মাধ্যমে) একটি লিখিত দাবি বিজ্ঞপ্তি জারি করবে, যেখানে প্রদেয় অর্থের পরিমাণ, দাবির কারণ, যে সময়ের মধ্যে অর্থ পরিশোধ করতে হবে এবং অর্থ পরিশোধ না করার পরিণতি উল্লেখ থাকবে।
- ৯.৫. কোম্পানি প্রযোজ্য আরবিআই ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড এবং নিয়ন্ত্রক নির্দেশনার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ আদায় পদ্ধতি গ্রহণ করবে এবং নিশ্চিত করবে যে আদায় প্রচেষ্টা আইনের যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করে।
- ৯.৬. কোম্পানি যখন অর্থ আদায়/উদ্ধারের জন্য কোনো আদায়কারী প্রতিনিধি বা সংস্থা নিযুক্ত করে, তখন কোম্পানি যথাযথ যোগাযোগ মাধ্যমের দ্বারা ঋণগ্রহীতাকে উক্ত নিয়োগ এবং প্রতিনিধি/সংস্থার বিবরণ সম্পর্কে অবহিত করবে।
- ৯.৭. কোম্পানির পক্ষে নিযুক্ত প্রত্যেক আদায়কারী এজেন্টকে কোম্পানি/সংস্থা কর্তৃক ইস্যুকৃত একটি বৈধ অনুমোদনপত্র বহন করতে হবে এবং প্রতিটি আলাপচারিতার শুরুতে তাদের পরিচয় (নাম এবং কর্মচারী/সংস্থার পরিচয়সহ) প্রকাশ করতে হবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতার প্রয়োজন অনুসারে উক্ত এজেন্টরা অনুমোদনপত্র এবং পরিচয়পত্র প্রদর্শন করে।
- ৯.৮. প্রযোজ্য প্রবিধান অনুযায়ী অন্যথায় স্পষ্টভাবে অনুমতি দেওয়া না থাকলে বা ঋণগ্রহীতা বিশেষভাবে অনুরোধ না করলে, কোম্পানি পুনরুদ্ধার-সংক্রান্ত যোগাযোগের জন্য ফোন করার সময় সকাল ০৮:০০ টা থেকে ১৯:০০ টার মধ্যে সীমাবদ্ধ রাখবে।
- ৯.৯. কোম্পানি কর্মচারী, ডিএসএ/ডিএমএ বা রিকভারি এজেন্টদের যেকোনো অসদাচরণের জন্য একটি পর্যবেক্ষণ ও শাস্তিমূলক কাঠামো বজায় রাখবে, যার মধ্যে কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার অধীনে রিকভারি কার্যক্রম সম্পর্কিত অভিযোগের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের কাছে প্রেরণ এবং নিষ্পত্তি অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- ৯.১০. কোম্পানি এই মর্মে নিশ্চিত করবে যে, কোম্পানির কর্মচারীগণ, আদায়কারী এজেন্টগণ বা কোম্পানির পক্ষে বকেয়া আদায়ের কাজে নিযুক্ত অন্য কোনো ব্যক্তি যেন উক্ত আদায়ের উদ্দেশ্যে ঋণগ্রহীতাদেরকে অযাচিত হয়রানি, যেমন— অসময়ে ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য পেশিশক্তি ব্যবহার ইত্যাদি না করে এবং কোম্পানি কর্তৃক প্রণীত আদায়কারী এজেন্টদের জন্য আচরণবিধি মেনে চলে।

১০. পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া

- ১০.১. কোম্পানি ন্যায্য লেনদেনের স্বার্থে, সাধারণত প্রাথমিকভাবে সম্মত মেয়াদের আগে ঋণ ফেরত চাইবে না, তবে অপ্রত্যাশিত বা অস্বাভাবিক পরিস্থিতিতে যেখানে কোম্পানির স্বার্থ প্রতিকূলভাবে প্রভাবিত হয়, যেমন— যখন জামানতের মূল্য উল্লেখযোগ্যভাবে হ্রাস পায়, যখন সোনার গুণমান গ্রহণযোগ্য বলে প্রমাণিত হয় না, কোনো নিয়ন্ত্রক সংস্থা বা সরকারি নির্দেশনার কারণে ইত্যাদি ক্ষেত্রে এটি প্রযোজ্য হবে না। এই ধরনের সকল ক্ষেত্রে, স্বাভাবিক মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে ঋণ ফেরত চাওয়ার বিষয়ে গ্রাহককে যথাযথ এবং যুক্তিসঙ্গত নোটিশ দেওয়া হবে। কোম্পানি জামানত নিষ্পত্তি না করে গ্রাহককে বকেয়া পরিশোধে উৎসাহিত করার জন্য সম্ভাব্য সকল প্রকার নম্র বা প্ররোচনামূলক প্রচেষ্টা চালাবে।
- ১০.২. এই সংবিধানে নির্ধারিত বিধানাবলী এবং প্রযোজ্য আইন ও নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা ছাড়াও, সময়ে সময়ে সংশোধিত কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ-অনুমোদিত নিলাম নীতিমালা অনুসারে জামানতের নিলাম/নিষ্পত্তি পরিচালিত হবে।

১০.৩. কোম্পানি গ্রাহককে জামানত (স্বর্ণ) অবিলম্বে সরবরাহ করবে

ঋণ মঞ্জুরের সময়কার অবস্থাতেই ঋণের নিষ্পত্তি।

১১. দণ্ডমূলক অভিযোগ

১১.১. কোম্পানি দণ্ডমূলক চার্জের (যদি থাকে) জন্য একটি নীতিমালাও প্রণয়ন করবে। এটি ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ করা হবে এবং পর্যায়ক্রমে হালনাগাদ করা হবে। এই বিষয়টি বিবেচনা করে, কোম্পানি এ বিষয়ে একটি নীতিমালা প্রণয়ন করেছে। উক্ত নীতিমালাটি এতদ্বারা সংযুক্ত করা হলো। পরিশিষ্ট-১.

১২. সাধারণ

- ১২.১. ঋণচুক্তির শর্তাবলীতে উল্লিখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত, কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কার্যকলাপে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না ঋণগ্রহীতা কর্তৃক পূর্বে অপ্রকাশিত কোনো তথ্য নজরে আসে)।
- ১২.২. কোম্পানি, ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনো উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদেরকে সহ-ঋণগ্রহীতা সহ বা ছাড়া মঞ্জুরীকৃত সকল ফ্লোটিং রেট টার্ম লেনের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি আরোপ করবে না।
- ১২.৩. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ধার করা হিসাব স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ২১ (একুশ) দিনের মধ্যে কোম্পানির সম্মতি বা অসম্মতি অর্থাৎ আপত্তি, যদি থাকে, তা জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনসম্মত স্বচ্ছ চুক্তিগত শর্তাবলী অনুসারে হবে।
- ১২.৪. কোম্পানি ঋণের প্রাপ্যতা সম্পর্কে কোনো অসত্য দাবি করবে না এবং বিভ্রান্তিকর বিজ্ঞাপন প্রকাশ করবে না।
- ১২.৫. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, সকল শাখায় নথিপত্র প্রণয়ন একটি প্রমিত পদ্ধতিতে অভিন্নভাবে পরিচালিত হয়।
- ১২.৬. কোম্পানি ঋণের উপর চড়া সুদের হার আরোপ করে মুনাফাখোরিতে লিপ্ত হবে না অথবা প্রতিকূল বাজার পরিস্থিতির অযাচিত সুবিধা গ্রহণ করবে না। সুদের হার তহবিলের খরচ, ঝুঁকি প্রিমিয়াম, ঋণ প্রকল্প, প্রতি গ্রামে ঋণ, লাভের মার্জিন ইত্যাদির মতো বিভিন্ন বিষয়ের উপর ভিত্তি করে নির্ধারিত হবে এবং তা কোম্পানির সুদের হার নীতি ও সময়ে সময়ে প্রণীত নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকার সাথে সঙ্গতিপূর্ণ থাকবে। এটি সামগ্রিকভাবে শিল্পক্ষেত্রের প্রচলিত রীতি এবং মানদণ্ডের সাথেও সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।

১৩. অভিযোগ ও আপত্তি

- ১৩.১. কোম্পানির পরিচালক পর্ষদ প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরে উপযুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রণয়ন করবে।
- ১৩.২. কোম্পানি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে সকল অভিযোগ ও আপত্তির নিষ্পত্তি করতে এবং গ্রাহকদেরকে তাদের অভিযোগের অবস্থা সম্পর্কে অবহিত রাখতে সচেষ্ট থাকবে।
- ১৩.৩. কোম্পানি তার প্রতিটি শাখায় (যদি থাকে) এবং কার্যালয়ে গ্রাহকদের অভিযোগ বা অসন্তোষ দায়ের এবং/অথবা জমা দেওয়ার জন্য সুযোগ-সুবিধা উপলব্ধ করবে, যদি যেকোনো।
- ১৩.৪. কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি উপলব্ধ করা নিশ্চিত করবে। যদি কোম্পানির পণ্য কোনো ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম বা অন্য কোনো সত্তার ওয়েবসাইটের মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়, তবে গ্রাহককে প্রদত্ত সম্পাদিত চুক্তির অনুলিপিতে কোম্পানির অভিযোগ

নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিস্তারিত বিবরণ অবশ্যই উল্লেখ থাকতে হবে।

১৩.৫. কোম্পানি প্রতিবন্ধিতার কারণে শারীরিক বা দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধাসহ বিভিন্ন পণ্য ও সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনো বৈষম্য করবে না। কোম্পানির সকল শাখা (যদি থাকে) এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণের জন্য সম্ভাব্য সকল প্রকার সহায়তা প্রদান করবে। কোম্পানি তার সকল স্তরের কর্মচারীদের জন্য পরিচালিত সমস্ত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে, আইন এবং আন্তর্জাতিক কনভেনশন দ্বারা প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য নিশ্চিতকৃত অধিকার সম্বলিত একটি উপযুক্ত মডিউল অন্তর্ভুক্ত করবে। অধিকন্তু, কোম্পানি এখানে প্রদত্ত বিদ্যমান অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অধীনে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের প্রতিকার নিশ্চিত করবে।

১৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

১৪.১. অভিযোগ দাখিল

- ১৪.১.১. কোম্পানি তার কার্যক্রম পরিচালিত হয় এমন সকল স্থানে নিজের উপস্থিতি নিশ্চিত করবে এবং গ্রাহকদের অভিযোগ/সমস্যার দ্রুত নিষ্পত্তি নিশ্চিত করার জন্য একটি বিশেষ ব্যবস্থা স্থাপন করবে।
- ১৪.১.২. ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা উত্থাপিত সকল অভিযোগ কোম্পানি কর্তৃক তার প্রতিটি কার্যালয়/শাখায় ইলেকট্রনিকভাবে লিপিবদ্ধ ও সংরক্ষণ করা হবে।
- ১৪.১.৩. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকরা কোম্পানির সাথে তাদের সকল চিঠিপত্রে তাদের আবেদন নম্বর/অনুমোদন নম্বর/ঋণ অ্যাকাউন্ট নম্বর উল্লেখ করেন। এই ব্যবস্থার অধীনে বেনামী অভিযোগ বিবেচনা করা হবে না।
- ১৪.১.৪. সংশ্লিষ্ট কার্যকলাপের প্রকৃতির কারণে কিছু নির্দিষ্ট ধরনের মামলার জন্য অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হতে পারে; যেমন, নথি পুনরুদ্ধার। কোম্পানি এই ধরনের বিলম্ব সম্পর্কে গ্রাহকদের অবহিত করবে এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য প্রত্যাশিত সময়সীমা জানাবে।
- ১৪.১.৫. কোম্পানি অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে তা নিষ্পত্তি করার জন্য সচেষ্ট থাকবে। কোনো অভিযোগের জন্য অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হলে, কোম্পানি বিলম্বের কারণ লিপিবদ্ধ করবে, অভিযোগকারীকে নিষ্পত্তির প্রত্যাশিত সময়সীমা সম্পর্কে অবহিত করবে এবং অভিযোগকারীকে তার অবস্থা সম্পর্কে নিয়মিতভাবে অবহিত রাখবে।
- ১৪.১.৬. কোম্পানি শাখা/অফিস, কাস্টমার কেয়ার ফোন, ই-মেইল, কোম্পানির ওয়েবসাইট এবং কোম্পানির মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন (যেখানে প্রযোজ্য) সহ একাধিক চ্যানেলের মাধ্যমে অভিযোগ দাখিল এবং তার অগ্রগতি পর্যবেক্ষণের সুবিধা প্রদান করবে। অভিযোগ সুযোগ-সুবিধা অনুযায়ী, তথ্য গ্রহণ এবং যোগাযোগ ইংরেজি/হিন্দি এবং/অথবা একটি উপযুক্ত আঞ্চলিক ভাষায় উপলব্ধ থাকবে।
- ১৪.১.৭. কোম্পানি প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, আরবিআই কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস) পোর্টালের মাধ্যমে আরবিআই-এর ওম্বাডসম্যান/ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিমে অভিযোগ জানানোর সুবিধা প্রদান করবে এবং তার ওয়েবসাইটে ও গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রগুলিতে প্রাসঙ্গিক অভিযোগ জানানোর তথ্য প্রদর্শন বা প্রচার করবে।
- ১৪.১.৮. কোম্পানি তার পরিচালন প্রক্রিয়া অনুযায়ী, অভিযোগের সংখ্যা, নিষ্পত্তির সময়, মূল কারণের বিষয়বস্তু, অভিযোগ আদায় ও পরিচালনা সংক্রান্ত অভিযোগ, উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের কাছে পাঠানো

অভিযোগ এবং সংশোধনমূলক/প্রতিরোধমূলক পদক্ষেপসমূহ উল্লেখ করে বোর্ড/বোর্ড কমিটির কাছে পর্যায়ক্রমিক প্রতিবেদন পেশ করবে।

১৪.২. অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা (জিআরও)

১৪.২.১. কোম্পানির পরিচালক পর্ষদ কোম্পানির একজন কর্মচারীকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ('জিআরও') হিসেবে মনোনীত করবে, যিনি গ্রাহকদের উত্থাপিত অভিযোগ নিষ্পত্তির দায়িত্বে নিয়োজিত থাকবেন।

১৪.২.২. জিআরও সকল ঋণগ্রহীতার অভিযোগ গ্রহণের জন্য অফিস চলাকালীন সময়ে উপস্থিত থাকবেন। জিআরও উপস্থিত না থাকলে, কোম্পানির নিকটতম উর্ধ্বতন কর্মকর্তা ঋণগ্রহীতার বিষয়টি দেখবেন।

১৪.২.৩. জিআরও-এর যোগাযোগের বিবরণ নিচে দেওয়া হলো:

প্লট #৪৫/বি, শুভম কমপ্লেক্স, ১ম এ

প্রধান, নিচতলা, সামনের শাখা(বি),

সারাক্ষি ইন্ডাস্ট্রিয়াল লেআউট, জেপি নগর,

ব্যাঙ্গালোর, কর্ণাটক ৫৬০০৭৪ ভারত

ফোন: ১৮০০৪১৯৮০০০,

সময়: সকাল ৯:০০ টা থেকে সন্ধ্যা ৬:০০ টা পর্যন্ত

(সোমবার থেকে শুক্রবার, সরকারি ছুটির দিন ও রবিবার বাদে)

ইমেইল: grievance@rupeek.com

১৪.৩. সমাধান প্রক্রিয়া এবং সময়সীমার প্রদর্শন

১৪.৩.১. কোম্পানি তার প্রতিটি শাখায় বা ব্যবসা পরিচালনার স্থানসমূহে এবং সেইসাথে কোম্পানির ওয়েবসাইটের একটি সুস্পষ্ট স্থানে নিম্নলিখিত বিবরণসমূহ প্রদর্শন করবে –

(i) গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রের যোগাযোগের বিবরণ (টোল-ফ্রি নম্বর এবং ইমেল মাধ্যম উভয়ই প্রদান করতে হবে), যেখানে জনসাধারণ কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের প্রাথমিক সমাধানের জন্য যোগাযোগ করতে পারবে।

(ii) জিআরও-এর নাম ও যোগাযোগের বিবরণ, যার কাছে জনসাধারণ কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য যোগাযোগ করতে পারে, যদি গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্র দ্বারা সেই অভিযোগের নিষ্পত্তি না হয়ে থাকে।

১৪.৩.২. যদি কাস্টমার সার্ভিস সেন্টার বা জিআরও (GRO) কর্তৃক ১ (এক) মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিবাদের প্রতিকার না করা হয়, তবে গ্রাহক নিম্নলিখিত ঠিকানায় আরবিআই এনবিএফসি (RBI NBFC) এর এনবিএফসি ওম্বাডসম্যান - এনবিএফসি (NBFC Ombudsman - NBFC) অফিসে আপিল করতে পারেন:

কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র, চতুর্থ তলা, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, সেক্টর –

১৭, সেন্ট্রাল ভিস্তা, চণ্ডীগড় - ১৬০০১৭। টেলিফোন নম্বর: ০১৭২-২৭২১১০৯,

০১৭২-২৭২১০১১। ফ্যাক্স নম্বর: ০১৭২-২৭২১৮৮০।

ইমেইল: <https://cms.rbi.org.in>

১৪.৪. নোডাল অফিসার/প্রধান নোডাল অফিসার

কোম্পানি সর্বভারতীয় স্তরে একজন নোডাল অফিসার (এনও) নিযুক্ত করেছে। এনও সমস্ত গুরুতর অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে এবং কোম্পানির বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রক ও আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য দায়ী থাকবেন। কোম্পানি তার শাখা/কার্যালয় বা যেখানে কোম্পানির ব্যবসা পরিচালিত হয়, সেই সমস্ত স্থানে এনও-এর নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ প্রদর্শন করবে।

১৫. গোপনীয়তা

কোম্পানি গ্রাহকদের প্রোফাইল বুঝতে এবং তার ব্যবসা পরিচালনা করার জন্য প্রাসঙ্গিক ও প্রয়োজনীয় বলে মনে করা ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্রহ করবে। কোম্পানি গ্রাহকদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যকে গোপনীয় ও ব্যক্তিগত হিসেবে গণ্য করবে এবং কোনো আইন বা নিয়ন্ত্রক সংস্থা বা ক্রেডিট এজেন্সিসহ সরকারি কর্তৃপক্ষের দ্বারা আবশ্যিক না হলে, অথবা গ্রাহক কর্তৃক তথ্য আদান-প্রদানের অনুমতি না থাকলে বা গ্রাহকের পূর্বনুমতি প্রাপ্ত না হলে, কোনো তৃতীয় ব্যক্তির কাছে কোনো তথ্য প্রকাশ করবে না। যদি কোম্পানি সহায়ক পরিষেবা প্রদানের জন্য কোনো তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা গ্রহণ করে, তবে কোম্পানি এই মর্মে শর্ত আরোপ করবে যে, উক্ত তৃতীয় পক্ষ গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্য একই মাত্রার গোপনীয়তার সাথে পরিচালনা করবে।

কোম্পানি গ্রাহকের কেওয়াইসি (KYC) রেকর্ড এবং সংশ্লিষ্ট নথিপত্র (শনাক্তকরণ, ঠিকানা যাচাইকরণ এবং সহায়ক রেকর্ড সহ), ভৌত বা ইলেকট্রনিক যে কোনো রূপেই হোক না কেন, পাঁচ বছরের জন্য সংরক্ষণ করবে এবং যথাযথ অ্যাক্সেস নিয়ন্ত্রণের মাধ্যমে এই রেকর্ডগুলি সুরক্ষিতভাবে রক্ষণাবেক্ষণ করবে। সংরক্ষণের সময়সীমা শেষ হয়ে গেলে, কোম্পানির অভ্যন্তরীণ রেকর্ড সংরক্ষণ এবং ডেটা নিষ্পত্তি পদ্ধতি অনুসারে রেকর্ডগুলির নিষ্পত্তি/ধ্বংস একটি সুরক্ষিত এবং নিরীক্ষণযোগ্য পদ্ধতিতে সম্পন্ন করা হবে।

১৬. কোডের পর্যালোচনা

পরিচালক পর্ষদ ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে ন্যায্য অনুশীলন বিধির পরিপালন এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতার পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা করবে। জিআরও পর্যায়ক্রমে এই বিধির পরিপালন পর্যালোচনা করবে এবং উক্ত পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন পর্ষদের কাছে জমা দেওয়া যেতে পারে।

পরিশিষ্ট-১

দণ্ডমূলক চার্জের নীতিমালা

"জরিমানা আরোপ নীতিমালা"-তে সেই পদ্ধতির রূপরেখা দেওয়া হয়েছে, যা একটি কোম্পানি ঋণচুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী অমান্য করার জন্য ঋণগ্রহীতাদের উপর জরিমানা আরোপ করার ক্ষেত্রে গ্রহণ করবে।

ক. ঋণগ্রহীতা কর্তৃক ঋণচুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী অমান্য করার জন্য জরিমানা আরোপ করা হলে, তা 'দণ্ডমূলক চার্জ' হিসাবে গণ্য হবে এবং তা অগ্রিমের উপর ধার্যকৃত সুদের হারের সাথে যুক্ত 'দণ্ডমূলক সুদ' আকারে আরোপ করা হবে না।

শুধুমাত্র উপরে উল্লিখিত উদ্দেশ্যের জন্য প্রাসঙ্গিক শর্তাবলী বলতে অর্থায়ন সংক্রান্ত নথিপত্রের সেই সমস্ত বিধানকে বোঝাবে, যা ঋণগ্রহীতা(দের) দ্বারা গৃহীত সুবিধা(গুলি)র বকেয়া পাওনা নির্দিষ্ট

নির্ধারিত তারিখের মধ্যে পরিশোধ করতে বাধ্য করে।

- খ. দণ্ডমূলক চার্জ মূলধনীকরণ করা হবে না, অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর আর কোনো সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে চক্রবৃদ্ধি সুদ গণনার স্বাভাবিক পদ্ধতিকে প্রভাবিত করবে না।
- গ. দণ্ডনীয় জরিমানার পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী লঙ্ঘনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে, তবে তা কোনো নির্দিষ্ট ঋণ / পণ্যের বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক হবে না।
- ঘ. 'ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের' মঞ্জুরীকৃত ঋণের ক্ষেত্রে দণ্ডনীয় জরিমানা, অনুরূপ গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী অমান্য করার জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের উপর প্রযোজ্য দণ্ডনীয় জরিমানার চেয়ে বেশি হবে না।
- e. জরিমানা চার্জের পরিমাণ ও কারণ, ঋণ চুক্তি এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী/মূল তথ্য বিবরণীতে গ্রাহকদের কাছে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করতে হবে। এছাড়াও, এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে 'সুদের হার ও পরিষেবা চার্জ' অংশের অধীনে প্রদর্শন করতে হবে।
- চ. ঋণের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী অমান্য করার জন্য যখনই ঋণগ্রহীতাদেরকে স্মারকপত্র পাঠানো হবে, তখন প্রযোজ্য জরিমানার পরিমাণ জানিয়ে দেওয়া হবে। এছাড়াও, জরিমানা আরোপের যেকোনো ঘটনা এবং তার কারণও জানিয়ে দেওয়া হবে।