

বাজাজ ফিনান্স লিমিটেড

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

মার্চ 2026

ভার্সন 7.1

কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট

সূচিপত্র

ক্রমিক নং	বিস্তারিত বিবরণ	পৃষ্ঠা নং
1.	ভূমিকা	3
2.	মূল অঙ্গীকারসমূহ	3
3.	তথ্য	3
4.	ঋণের আবেদন এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ	4
5.	ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলি	4
6	ঋণ অ্যাকাউন্টে পেনাল চার্জ	4
7.	শর্ত ও নিয়মে পরিবর্তনসহ ঋণ বিতরণ	5
8.	দায়িত্বশীল ঋণ প্রদানের আচরণ - ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ / নিষ্পত্তির পর চলমান / অচল সম্পত্তির নথি মুক্ত করা	5
9.	সমান মাসিক কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণে ভাসমান সুদের হার পুনর্নির্ধারণ	6
10.	সাধারণ	7
11.	অভিযোগ নিষ্পত্তি	8
12.	নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানির জন্য ওষাডসম্মান ক্ষিম, 2018 - নোডাল অফিসার / প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিয়োগ	8
13.	ওয়েবসাইটে প্রকাশ	9
14.	অতিরিক্ত সুদ আরোপ নিয়ন্ত্রণ	9
15.	অর্থায়নকৃত যানবাহন পুনরুদ্ধার	10
16	স্বর্ণালংকার বন্ধক রেখে ঋণ প্রদান	10
17	শারীরিকভাবে / দৃষ্টিশক্তি প্রত্যাহার ব্যক্তিদের জন্য কোম্পানির ঋণ সুবিধা	11
18	মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণের জন্য ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড	11
19	ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড পর্যালোচনা	12

1. ভূমিকা

বাজাজ ফিনান্স লিমিটেড, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (“**RBI**”)-তে নথিভুক্ত একটি নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্স ডিপোজিট গ্রহণকারী সংস্থা। বর্তমানে সংস্থাটি কনজিউমার ডিউরেবল লোন, পার্সোনাল লোন, টু-হুইলার লোন, প্রপার্টির বিপরীতে ঋণ, শেয়ারের বিপরীতে ঋণ ইত্যাদি সহ বিভিন্ন ধরনের ঋণ পরিষেবা প্রদান করে। এই ধরনের ঋণ সুবিধা বিভিন্ন ধরনের গ্রাহকের জন্য দেওয়া হয়, যার মধ্যে ব্যক্তি, পার্টনারশিপ ফার্ম, কোম্পানি এবং অন্যান্য আইনগত সত্তা অন্তর্ভুক্ত।

বাজাজ ফিনান্স লিমিটেড (“সংস্থা”) **RBI**-এর নির্দেশিকা অনুযায়ী ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (**FPC**) প্রণয়ন করেছে, যা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক যথাযথভাবে অনুমোদিত। এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের মাধ্যমে গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের সময় ন্যায্য আচরণ ও মানদণ্ড নির্ধারণ করা হয়েছে।

সংস্থাটি এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (“কোড”) গ্রহণ করেছে এবং কার্যকর করেছে। সংস্থার বর্তমানে দেওয়া এবং ভবিষ্যতে চালু হতে পারে, এমন সব পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রেই এই কোড প্রযোজ্য।

2. মূল অঙ্গীকার

গ্রাহকদের প্রতি সংস্থার প্রধান অঙ্গীকারগুলি হলো—

- i. গ্রাহকদের সঙ্গে সব ধরনের লেনদেনে ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গত আচরণ করা, এর মাধ্যমে—
 - সংস্থার প্রদত্ত পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রে এবং কর্মীদের অনুসৃত পদ্ধতি ও প্রক্রিয়ায় এই কোডে উল্লিখিত অঙ্গীকার ও মানদণ্ড মেনে চলা;
 - সংস্থার পণ্য ও পরিষেবা প্রযোজ্য আইন ও নিয়মকানুন অনুযায়ী রয়েছে—এটি নিশ্চিত করা;
 - গ্রাহকদের সঙ্গে সংস্থার লেনদেন সততা ও স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর ভিত্তি করে করা।
- ii. সংস্থার পণ্য কীভাবে কাজ করে, তা গ্রাহকদের বুঝাতে সাহায্য করা, এর মাধ্যমে—
 - সেই পণ্যের আর্থিক প্রভাব ব্যাখ্যা করা।
- iii. কোনো সমস্যা হলে দ্রুত এবং সহানুভূতির সঙ্গে তা সমাধান করা, এর মাধ্যমে—
 - ভুল সংশোধন করা;
 - গ্রাহকদের অভিযোগের সমাধান করা;
 - গ্রাহক সন্তুষ্ট না হলে কীভাবে পরবর্তী ধাপে অভিযোগ জানাতে পারবেন, তা জানানো।
- iv. এই কোডটি প্রচার করা, সংস্থার ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা এবং গ্রাহকের অনুরোধে এর কপি সরবরাহ করা।

3. তথ্য

a) গ্রাহকদের এমন পণ্য ও পরিষেবা বেছে নিতে সাহায্য করা যা তাঁদের প্রয়োজনের সঙ্গে মানানসই, এবং যে পণ্য বা পরিষেবায় তাঁরা আগ্রহী, তার মূল বৈশিষ্ট্যগুলি স্পষ্টভাবে ব্যাখ্যা করে তথ্য দেওয়া।

b) গ্রাহকদের জানানো যে তাঁদের প্রকৃত পরিচয় ও ঠিকানা যাচাই করার জন্য এবং আইনগত ও নিয়ন্ত্রক প্রয়োজন মেটানোর জন্য সংস্থার কোন কোন নথি ও তথ্য প্রয়োজন।

4. ঋণের আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ

- a)** ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সমস্ত যোগাযোগ আঞ্চলিক ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য এমন কোনো ভাষায় করা হবে।
- b)** সংস্থার ঋণ আবেদনপত্রে এমন সব প্রয়োজনীয় তথ্য থাকবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে তিনি অন্যান্য **NBFC**-এর দেওয়া শর্তাবলির সঙ্গে অর্থপূর্ণভাবে তুলনা করতে পারেন এবং সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। ঋণ আবেদনপত্রে আবেদনপত্রের সঙ্গে কোন কোন নথি জমা দিতে হবে, তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে।
- c)** সংস্থা ঋণ আবেদন গ্রহণের জন্য একটি স্বীকৃতি প্রদানের ব্যবস্থা রাখবে। সেই স্বীকৃতিতে কত সময়ের মধ্যে ঋণ আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে, তা উল্লেখ করা থাকবে।

5. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলি

সংস্থা স্যানকশন লেটার বা অন্য কোনো মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে আঞ্চলিক ভাষায় লিখিতভাবে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, বার্ষিক সুদের হার, সুদ প্রয়োগের পদ্ধতি সহ সমস্ত শর্তাবলি জানাবে এবং এই শর্তাবলির প্রতি ঋণগ্রহীতার সম্মতি সংস্থার নথিতে সংরক্ষণ করবে। দেরিতে পরিশোধ এবং / অথবা গ্রাহকের পক্ষ থেকে অন্য কোনো ডিফল্টের ক্ষেত্রে যে পেনাল চার্জ ধার্য হবে, তা ঋণ চুক্তিতে গাঢ় অক্ষরে উল্লেখ করা হবে।

ঋণ অনুমোদন / বিতরণের সময় সংস্থা সকল ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তির একটি কপি (সম্ভব হলে ঋণগ্রহীতার বোধগম্য আঞ্চলিক ভাষায়) এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লেখিত সমস্ত সংযুক্ত নথির পৃথক কপি সরবরাহ করবে।

ঋণ পরিশোধের নির্দিষ্ট তারিখ, পরিশোধের ফ্রিকোয়েন্সি, প্রিন্সিপাল ও সুদের বিভাজন, **SMA/NPA** শ্রেণিবিভাগের তারিখের উদাহরণ ইত্যাদি তথ্য ঋণ অনুমোদনের সময় এবং পরবর্তীতে স্যানকশন শর্ত বা ঋণ চুক্তিতে কোনো পরিবর্তন হলে তাও, ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে। যেসব ঋণে প্রিন্সিপাল এবং / অথবা সুদ পরিশোধে মোরাতোরিয়াম রয়েছে, সেক্ষেত্রে পরিশোধ শুরু হওয়ার সঠিক তারিখও ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।

6. ঋণ অ্যাকাউন্টে পেনাল চার্জ

a) ঋণগ্রহীতা যদি ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি মেনে না চলেন, সে ক্ষেত্রে যদি কোনো জরিমানা ধার্য করা হয়, তা ‘পেনাল চার্জ’ হিসেবে গণ্য হবে। এই জরিমানা ‘পেনাল ইন্টারেস্ট’ হিসেবে সুদের হারের সঙ্গে যোগ করা হবে না। পেনাল চার্জের উপর আবার কোনো অতিরিক্ত সুদ হিসাব করা হবে না। তবে এতে ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের স্বাভাবিক কম্পাউন্ডিং প্রক্রিয়া প্রভাবিত হবে না।

b) সংস্থা সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান যুক্ত করবে না এবং **RBI**-এর ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড সংক্রান্ত নির্দেশিকা অক্ষরে ও আত্মায় মেনে চলবে।

c) পেনাল চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হবে এবং ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্ত লঙ্ঘনের মাত্রার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে। নির্দিষ্ট কোনো ঋণ বা পণ্য শ্রেণির মধ্যে এ ক্ষেত্রে কোনো বৈষম্য করা হবে না।

d) 'ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের' ক্ষেত্রে (যেখানে ঋণটি ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে নয়), একই ধরনের শর্ত লঙ্ঘনের জন্য পেনাল চার্জের পরিমাণ অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য পেনাল চার্জের তুলনায় বেশি হবে না।

e) পেনাল চার্জের পরিমাণ এবং তা আরোপের কারণ সংস্থা ঋণ চুক্তিতে এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি / কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS)-এ গ্রাহকদের কাছে স্পষ্টভাবে জানানো হবে। এর পাশাপাশি এই তথ্য সংস্থার ওয়েবসাইটে সুদের হার এবং সার্ভিস চার্জ বিভাগেও প্রদর্শিত থাকবে।

f) ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি না মানার কারণে যখনই ঋণগ্রহীতাকে রিমাইন্ডার পাঠানো হবে, তখন প্রযোজ্য পেনাল চার্জের বিষয়টি স্পষ্টভাবে জানানো হবে। এছাড়াও, পেনাল চার্জ আরোপ করা হলে সেই ঘটনার বিবরণ এবং তার কারণও ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।

ঋণ অ্যাকাউন্ট পেনাল চার্জ সংক্রান্ত ফেয়ার লেন্ডিং প্র্যাকটিস নিয়ে একটি পৃথক নীতি প্রণয়ন করা হয়েছে, যা 17 অক্টোবর 2023 তারিখে অনুষ্ঠিত পরিচালনা পর্ষদের সভায় যথাযথভাবে অনুমোদিত হয়েছে।

7. ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলিতে পরিবর্তন

a) বিতরণ সূচি, সুদের হার, সার্ভিস চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলিতে কোনো পরিবর্তন হলে, সংস্থা তা আঞ্চলিক ভাষায় ঋণগ্রহীতাকে জানাবে। সংস্থা নিশ্চিত করবে যে সুদের হার ও চার্জে পরিবর্তন কেবল ভবিষ্যতের জন্যই কার্যকর হবে। এ বিষয়ে উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

b) চুক্তির অধীনে ঋণ রিকল করা বা পরিশোধ ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির শর্ত অনুযায়ীই নেওয়া হবে।

c) সমস্ত বকেয়া পরিশোধ বা ঋণের বকেয়া আদায় হয়ে গেলে, সংস্থা সব সিকিউরিটি মুক্ত করবে—তবে ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে সংস্থার অন্য কোনো বৈধ দাবি থাকলে এবং সেই দাবির জন্য লিয়েন প্রযোজ্য হলে তা ব্যতিক্রম হিসেবে গণ্য হবে। যদি সেট-অফের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে অবশিষ্ট দাবির সম্পূর্ণ বিবরণ এবং কোন শর্তে সংস্থা সিকিউরিটি ধরে রাখতে পারবে—তা ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।

8. দায়িত্বশীল ঋণ প্রদানের আচরণ - ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ / নিষ্পত্তির পর চলমান / অচল সম্পত্তির নথি মুক্ত করা

RBI নির্দেশিকা অনুযায়ী 01 ডিসেম্বর 2023-এর পর যেসব ক্ষেত্রে ঋণ পরিশোধযোগ্য, সেই সব ক্ষেত্রে মূল চলমান / অচল সম্পত্তির নথি মুক্ত করার জন্য একটি স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রোসিডিউর (SOP) - সম্পত্তির নথি হস্তান্তর ও চার্জ রিলিজ প্রক্রিয়া কার্যকর করা হয়েছে।

a) চলমান / অচল সম্পত্তির নথি মুক্ত করা

i. ঋণ অ্যাকাউন্ট সম্পূর্ণ পরিশোধ / নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে সংস্থা সমস্ত মূল চলমান / অচল

সম্পত্তির নথি মুক্ত করবে এবং প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে নথিভুক্ত চার্জ অপসারণ করবে।

ii. ঋণগ্রহীতা তাঁর পছন্দ অনুযায়ী—যে শাখা / ব্যাংকিং আউটলেটে ঋণ অ্যাকাউন্ট পরিচালিত হয়েছে বা সংস্থার অন্য কোনো অফিস যেখানে নথি উপলব্ধ—সেখান থেকে মূল নথি সংগ্রহ করার বিকল্প পাবেন।

iii. কার্যকর তারিখের পর ইস্যু করা ঋণ স্যানকশন লেটারে মূল নথি ফেরতের সময়সীমা এবং স্থান উল্লেখ থাকবে।

iv. একক বা যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর মতো পরিস্থিতিতে, আইনগত উত্তরাধিকারীদের কাছে মূল নথি ফেরত দেওয়ার জন্য সংস্থার একটি নির্দিষ্ট প্রক্রিয়া রয়েছে, যা সংস্থার ওয়েবসাইটে প্রকাশিত আছে।

b) চলমান / অচল সম্পত্তির নথি মুক্ত করতে দেরি হলে ক্ষতিপূরণ

i. ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ / নিষ্পত্তির 30 দিনের পরেও যদি মূল নথি মুক্ত করতে দেরি হয় বা প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টির ফর্ম দাখিল করা না হয়, তাহলে সংস্থা দেরির কারণ ঋণগ্রহীতাকে জানাবে। দেরির জন্য সংস্থা দায়ী হলে, প্রতিদিনের জন্য ₹5,000 হারে ঋণগ্রহীতাকে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে।

ii. মূল চলমান / অচল সম্পত্তির নথি আংশিক বা সম্পূর্ণ হারিয়ে গেলে বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে, সংস্থা ডুপ্লিকেট / সার্টিফিকেট কপি সংগ্রহে ঋণগ্রহীতাকে সহায়তা করবে এবং সংশ্লিষ্ট সমস্ত খরচ বহন করবে। এর পাশাপাশি উপরের (i) ধারায় উল্লেখিত ক্ষতিপূরণও প্রদান করবে। তবে এই ক্ষেত্রে প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার জন্য সংস্থাকে অতিরিক্ত 30 দিন সময় দেওয়া হবে এবং মোট 60 দিন অতিক্রম করার পর দেরির জন্য জরিমানা গণনা করা হবে।

iii. এই নির্দেশনা অনুযায়ী প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ কোনো প্রযোজ্য আইনের অধীনে ঋণগ্রহীতার অন্য ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকারকে ক্ষুণ্ণ করবে না।

9. EMI ভিত্তিক ফ্লোটিং রেট পার্সোনাল লোনে সুদের হার রিসেট

a) EMI ভিত্তিক ফ্লোটিং রেট পার্সোনাল লোন অনুমোদনের সময়, সংস্থা ঋণগ্রহীতার পরিশোধ ক্ষমতা বিবেচনা করবে, যাতে ঋণের মেয়াদ চলাকালীন সুদের হার বাড়লে টেনর বৃদ্ধি এবং / অথবা EMI বাড়ানোর জন্য যথেষ্ট মার্জিন থাকে। এই বিষয়ে NBFC-গুলিকে নিম্নলিখিত শর্ত পূরণ করে উপযুক্ত নীতি কাঠামো প্রণয়ন করতে পরামর্শ দেওয়া হয়েছে—

i. স্যানকশনের সময়ই সংস্থা ঋণগ্রহীতাকে স্পষ্টভাবে জানাবে যে সুদের হার পরিবর্তিত হলে EMI এবং / অথবা টেনরে কী ধরনের পরিবর্তন হতে পারে। পরবর্তীতে এ কারণে EMI বা টেনরে (বা উভয়েই) কোনো বৃদ্ধি হলে, তা যথাযথ মাধ্যমে সঙ্গে সঙ্গে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।

ii. সুদের হার রিসেটের সময়, বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী ফিক্সড রেটে পরিবর্তনের বিকল্প ঋণগ্রহীতাকে দেওয়া হবে। এই নীতিতে ঋণের মেয়াদে কতবার এই পরিবর্তনের সুযোগ থাকবে, তা উল্লেখ থাকবে।

iii. ঋণগ্রহীতাকে নিম্নলিখিত বিকল্পগুলিও দেওয়া হবে—

(a) EMI বাড়ানো বা টেনর বাড়ানো, অথবা এই দুইয়ের সমন্বয়; এবং

(b) ঋণের মেয়াদ চলাকালীন যেকোনো সময় আংশিক বা সম্পূর্ণ প্রিপেমেন্ট করার সুযোগ। ফোরক্লোজার চার্জ / প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি প্রযোজ্য নির্দেশিকা অনুযায়ী ধার্য হবে।

iv. ফ্লোটিং থেকে ফিক্সড রেটে পরিবর্তনের জন্য প্রযোজ্য সব চার্জ এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য সার্ভিস চার্জ / অ্যাডমিনিস্ট্রিটিভ খরচ স্যানকশন লেটারে এবং পরবর্তীতে এই চার্জে কোনো পরিবর্তন হলে তাও স্বচ্ছভাবে জানানো হবে।

v. সংস্থা নিশ্চিত করবে যে ফ্লোটিং রেট ঋণের ক্ষেত্রে টেনর বাড়ানোর ফলে নেগেটিভ অ্যামর্টাইজেশন না হয়।

vi. প্রতি ত্রৈমাসিকের শেষে সংস্থা ঋণগ্রহীতাকে একটি স্টেটমেন্ট দেবে বা উপলব্ধ করবে, যেখানে ন্যূনতমভাবে এ পর্যন্ত আদায় করা প্রিন্সিপাল ও সুদ, **EMI**-এর পরিমাণ, বাকি থাকা **EMI**-এর সংখ্যা এবং পুরো ঋণ মেয়াদের জন্য বার্ষিক সুদের হার / বার্ষিক শতাংশ হার (**APR**) উল্লেখ থাকবে। এই স্টেটমেন্টগুলি সহজ ও ঋণগ্রহীতার জন্য বোধগম্য হবে।

EMI ভিত্তিক ঋণের পাশাপাশি, এই নির্দেশনাগুলি প্রয়োজন অনুযায়ী অন্যান্য ভিন্ন সময়সীমার সমান কিস্তিভিত্তিক ঋণেও প্রযোজ্য হবে।

EMI ভিত্তিক ফ্লোটিং রেট পার্সোনাল লোনে সুদের হার রিসেট সংক্রান্ত একটি পৃথক নীতি প্রণয়ন করা হয়েছে, যা **17 অক্টোবর 2023** তারিখে অনুষ্ঠিত পরিচালনা পর্ষদের সভায় যথাযথভাবে অনুমোদিত হয়েছে।

10. সাধারণ

a) ঋণ চুক্তির শর্তাবলিতে যেসব উদ্দেশ্য উল্লেখ আছে, সেগুলি ছাড়া সংস্থা ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না (যদি না ঋণগ্রহীতার আগে অপ্রকাশিত কোনো নতুন তথ্য সংস্থার নজরে আসে)।

b) ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ পাওয়া গেলে, সেই অনুরোধ পাওয়ার তারিখ থেকে **21** দিনের মধ্যে সংস্থার সম্মতি বা আপত্তি থাকলে তা জানানো হবে।

c) ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে সংস্থা কোনো ধরনের অযথা হয়রানির আশ্রয় নেবে না যেমন অনিয়মিত সময়ে বারবার বিরক্ত করা, জোরজবরদস্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি। কর্মীদের অসৌজন্যমূলক আচরণ এড়াতে, সংস্থা নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা গ্রাহকদের সঙ্গে সঠিক ও ভদ্রভাবে আচরণ করার জন্য যথাযথভাবে প্রশিক্ষিত।

d)

i. কোম্পানি ভাসমান সুদের হারের ঋণ ও অগ্রিমের ক্ষেত্রে কোনো ফোরক্লোজার চার্জ / প্রি-পেমেন্ট চার্জ আরোপ করবে না: -

a. ব্যবসা ছাড়া অন্য উদ্দেশ্যে ব্যক্তিদের দেওয়া ঋণ, সহ-দায়গ্রহীতা থাকুক বা না থাকুক, এবং

b. ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে ব্যক্তিদের ও **MSE**-দের দেওয়া ঋণ, সহ-দায়গ্রহীতা থাকুক বা না থাকুক।

ii. উপরের বিষয়গুলো প্রযোজ্য হবে প্রি-পেমেন্টের জন্য ব্যবহৃত অর্থের উৎস যাই হোক না কেন, আংশিক বা সম্পূর্ণ যেকোনো প্রি-পেমেন্টের ক্ষেত্রেই, এবং কোনো ন্যূনতম লক-ইন পিরিয়ড ছাড়াই।

iii. ডুয়াল/স্পেশাল রেট (ফিক্সড ও ফ্লোটিং রেটের সমন্বয়) ঋণের ক্ষেত্রে, প্রি-

পেমেন্টের সময় ঋণটি ফ্লোটিং রেটে আছে কি না, তার ওপর উপরের নিয়মগুলোর প্রযোজ্যতা নির্ভর করবে।

- iv. উপরের **(i)(a)** ও **(i)(b)** অনুচ্ছেদে উল্লেখ না থাকা অন্যান্য ক্ষেত্রে, প্রি-পেমেন্ট চার্জ (যদি থাকে) কোম্পানির অনুমোদিত পলিসি / **PPG** অনুযায়ী হবে। তবে টার্ম লোনের ক্ষেত্রে, কোম্পানি যদি প্রি-পেমেন্ট চার্জ নেয়, তাহলে তা প্রি-পেমেন্ট করা টাকার পরিমাণের ওপর ভিত্তি করে নির্ধারিত হবে।
- v. কোম্পানির উদ্যোগে যদি প্রি-পেমেন্ট করা হয়, তাহলে সেই ক্ষেত্রে কোম্পানি কোনো চার্জ নেবে না।
- vi. প্রি-পেমেন্ট চার্জ প্রযোজ্য হবে কি না, তা স্যাংশন লেটার, লোন এগ্রিমেন্ট এবং **KFS**-এ স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে। এখানে যেভাবে জানানো হয়নি, এমন কোনো প্রি-পেমেন্ট চার্জ কোম্পানি নেবে না।
- vii. আগে যেসব ঋণের প্রি-পেমেন্ট চার্জ মওকুফ করা হয়েছিল, সেগুলোর ক্ষেত্রে পরে প্রি-পেমেন্টের সময় কোম্পানি কোনো চার্জ / ফি পিছিয়ে গিয়ে আরোপ করবে না।

11. অভিযোগ নিষ্পত্তি

a) ন্যায্য আচরণ বিধিমালা অনুসরণ এবং বিভিন্ন ব্যবস্থাপনার স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা নিয়মিতভাবে পর্যালোচনা করা হবে। এমন পর্যালোচনার একটি সংহত রিপোর্ট নিয়মিতভাবে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে।

b) কোম্পানির সকল শাখা/ব্যবসা পরিচালিত যে কোনো স্থানে নিম্নলিখিত তথ্যগুলি গ্রাহকদের সুবিধার জন্য স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করা হবে:

i. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম এবং যোগাযোগের বিস্তারিত (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর সহ ইমেল ঠিকানা), যাকে গ্রাহক কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ সমাধানের জন্য যোগাযোগ করতে পারেন।

ii. যদি গ্রাহকের অভিযোগ/উদ্বেগ ৩০ দিনের মধ্যে সমাধান না হয়, তবে গ্রাহক **RBI CMS** পোর্টালে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন - <https://cms.rbi.org.in>

অথবা অভিযোগ ফর্ম নিম্নলিখিত ঠিকানায় পাঠাতে পারেন:

সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার, রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়া, ৪র্থ তলা, সেক্টর 17,

চণ্ডীগড় - 160017

টোলফ্রি নম্বর- 14448

12. নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলির জন্য ওস্বাডসম্যান স্কিম

(a) রিজার্ভ ব্যাংক - ইন্টিগ্রেটেড ওস্বাডসম্যান স্কিম, 2021

ওস্বাডসম্যান স্কিম অনুযায়ী, কোম্পানি একটি প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (**PNO**) নিয়োগ করেছে, যিনি কোম্পানির পক্ষে অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান এবং প্রতিনিধিত্ব করবেন। কোম্পানি দ্বারা নিয়োগকৃত নোডাল অফিসারগণ (**NO**) **PNO**-কে সহায়তা করবেন।

গ্রাহকদের সুবিধার্থে, যেসব শাখা বা ব্যবসা পরিচালিত হয়, সেখানে **PNO**-এর নাম এবং যোগাযোগের তথ্য (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর ও ইমেল) প্রদর্শিত থাকবে এবং ওস্বাডসম্যানের অভিযোগ দায়ের করার পোর্টালের তথ্য (<https://cms.rbi.org.in>) উল্লেখ থাকবে।

স্কিমের গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্যগুলি ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায় সব অফিস এবং শাখায় স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে, যাতে যে কেউ অফিস বা শাখা ভিজিট করলে স্কিম সম্পর্কে যথেষ্ট তথ্য জানতে পারে।

ওস্বাডসম্যান স্কিমের গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্যসমূহ, স্কিমের কপি এবং প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগের তথ্য ওয়েবসাইটেও স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত এবং নিয়মিত আপডেট করা হবে।

(উদাহরণ: রিজার্ভ ব্যাংক - ইন্টিগ্রেটেড ওস্বাডসম্যান স্কিম, 12 নভেম্বর 2021)

(b) অভ্যন্তরীণ ওস্বাডসম্যান নিয়োগ

RBI-এর নির্দেশিকা অনুযায়ী, “নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলিতে অভ্যন্তরীণ ওস্বাডসম্যান নিয়োগ” (15 নভেম্বর 2021), কোম্পানি একটি অভ্যন্তরীণ ওস্বাডসম্যান নিয়োগ করেছে এবং সংশ্লিষ্ট নির্দেশিকা মেনে চলবে।

(উদাহরণ: নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলিতে অভ্যন্তরীণ ওস্বাডসম্যান নিয়োগ, 15 নভেম্বর 2021)

13. ওয়েবসাইটে হোস্টিং

ন্যায্য আচরণ বিধিমালা আঞ্চলিক ভাষায় কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে, যাতে বিভিন্ন স্টেকহোল্ডাররা এটি সম্পর্কে তথ্য পেতে পারেন।

14. অতিরিক্ত সুদের নিয়ন্ত্রণ

a) বোর্ড অব ডিরেক্টরস ঋণ এবং অগ্রিমে ধার্য সুদের হার, প্রক্রিয়াজাতকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য একটি সুদের মডেল গ্রহণ করেছে। এটি প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি যেমন ফান্ডের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদি বিবেচনায় নেয়। ঋণগ্রহীতাদের বিভিন্ন শ্রেণির জন্য ভিন্ন সুদের হার ধার্য করার কারণ এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি আবেদন ফর্মে এবং অনুমোদন পত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

b) সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশন সম্পর্কিত তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ করা হবে।
ওয়েবসাইটে প্রকাশিত তথ্য যেকোনো সুদের হারের পরিবর্তনের সাথে সাথে আপডেট করা হবে।

c) সুদের হার বার্ষিকীভূত হার হিসেবে গণ্য হবে।

15. অর্থায়িত যানবাহন পুনঃঅধিগ্রহণ

কোম্পানি ঋণগ্রহীতার সঙ্গে ঋণ চুক্তিতে পুনঃঅধিগ্রহণ ধারা অন্তর্ভুক্ত করবে, যা আইনত প্রয়োগযোগ্য হবে। স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

- অধিগ্রহণের আগে নোটিশ সময়কাল,
- কোন পরিস্থিতিতে নোটিশ সময়কাল বাদ দেওয়া যাবে,
- সিকিউরিটি অধিগ্রহণের পদ্ধতি,
- বিক্রয় বা নিলামের আগে ঋণগ্রহীতাকে শেষবারের জন্য ঋণ পরিশোধের সুযোগ দেওয়ার বিধান, ঋণগ্রহীতাকে পুনঃঅধিগ্রহণ জানানোর পদ্ধতি, এবং
- সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি।

এসব শর্তাবলীর একটি কপি ঋণগ্রহীতাদের কাছে উপলব্ধ করা হবে।

16. স্বর্ণালঙ্কার বন্ধকী ঋণ

উপরোক্ত সাধারণ নির্দেশনার পাশাপাশি, কোম্পানি ব্যক্তি গ্রাহকদের স্বর্ণালঙ্কারকে বন্ধক রেখে ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে বোর্ড অব ডিরেক্টরসের অনুমোদিত নীতি অনুসরণ করবে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে নিম্নলিখিত বিষয়সমূহ:

i. RBI দ্বারা নির্ধারিত KYC নির্দেশিকা মেনে চলা নিশ্চিত করা এবং ঋণ প্রদানের আগে গ্রাহকের যথাযথ যাচাই-বাছাই সম্পন্ন করা।

ii. প্রাপ্ত স্বর্ণালঙ্কারের সঠিক মূল্যায়ন পদ্ধতি।

iii. স্বর্ণালঙ্কারের মালিকানা নিশ্চিত করার জন্য অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থা।

iv. স্বর্ণালঙ্কার নিরাপদে সংরক্ষণের যথাযথ ব্যবস্থা, নিয়মিত পুনঃমূল্যায়ন, সংশ্লিষ্ট কর্মীদের প্রশিক্ষণ এবং অভ্যন্তরীণ অডিটরদের দ্বারা পর্যায়ক্রমিক পরিদর্শন, যাতে প্রক্রিয়াগুলি কঠোরভাবে মানা হয়। যেখানে স্বর্ণ সংরক্ষণের যথাযথ সুবিধা নেই, সেখানে শাখা থেকে স্বর্ণালঙ্কার বন্ধকী ঋণ দেওয়া হবে না।

v. বন্ধক হিসাবে গ্রহণকৃত স্বর্ণালঙ্কারের যথাযথ বীমা করা।

vi. ঋণ না পরিশোধের ক্ষেত্রে স্বর্ণালঙ্কার নিলামের নীতি স্বচ্ছ এবং যথাযথ হবে। নিলামের তারিখের আগে ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ দেওয়া হবে। নিলামের পদ্ধতিও নির্ধারিত থাকবে। কোন স্বার্থবিরোধ থাকবে না এবং নিলাম প্রক্রিয়ায় সকল লেনদেনে স্বচ্ছতা বজায় রাখা হবে, যার মধ্যে গ্রুপ কোম্পানি ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানও অন্তর্ভুক্ত।

vii. নিলামের তথ্য কমপক্ষে দুইটি সংবাদপত্রে প্রকাশিত হবে, একটি আঞ্চলিক ভাষায় এবং অন্যটি

জাতীয় দৈনিক।

viii. কোম্পানি নিজে কোনো নিলামে অংশগ্রহণ করবে না।

ix. বন্ধকী স্বর্ণ শুধুমাত্র বোর্ড অনুমোদিত নিলামকারীদের মাধ্যমে নিলাম করা হবে।

x. প্রতারণা প্রতিরোধের জন্য প্রয়োজনীয় সিস্টেম ও পদ্ধতি অন্তর্ভুক্ত করা হবে, যার মধ্যে থাকবে মোবাইলাইজেশন, বাস্তবায়ন এবং অনুমোদনের কাজের পৃথকীকরণ।

xi. স্বর্ণালঙ্কার বন্ধকী ঋণের চুক্তিতে নিলামের পদ্ধতির বিস্তারিত তথ্যও প্রকাশিত হবে।

17. শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য ঋণ সুবিধা

কোম্পানি শারীরিক বা দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতার কারণে পণ্য ও সুবিধা, যার মধ্যে ঋণ সুবিধাও অন্তর্ভুক্ত, প্রদান করতে বৈষম্য করবে না। কোম্পানির সমস্ত শাখা এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণে সব ধরনের সম্ভাব্য সহায়তা প্রদান করবে।

18. মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণের জন্য ন্যায্য আচরণ বিধিমালা

ভারতের রিজার্ভ ব্যাংক (RBI) মাস্টার ডিরেকশন - রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণের জন্য নিয়ন্ত্রক কাঠামো) নির্দেশনা, 2022 জারি করেছে, রেফারেন্স:

DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22, তারিখ **14 মার্চ, 2022**। এই নির্দেশনাগুলি **01 এপ্রিল, 2022** থেকে কার্যকর এবং সমস্ত বাণিজ্যিক ব্যাংক, **NBFCs**, মাইক্রোফাইন্যান্স প্রতিষ্ঠান এবং হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিতে প্রযোজ্য।

উপরের অংশে উল্লেখিত ন্যায্য আচরণ বিধিমালার (FPC) পাশাপাশি, কোম্পানি নিম্নলিখিত ন্যায্য প্রথাগুলি গ্রহণ করবে, যা বিশেষভাবে মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণের জন্য প্রযোজ্য।

(i) সাধারণ নির্দেশনা

- আঞ্চলিক ভাষায় **FPC** কোম্পানির অফিস ও শাখায় এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।
- ফিন্ড স্টাফকে গ্রাহকের আয় এবং বর্তমান ঋণ সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহে প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।
- ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রদত্ত প্রশিক্ষণ বিনামূল্যে হবে।
- মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণের ন্যূনতম, সর্বাধিক এবং গড় সুদের হার সব অফিস, লিটারেচার এবং ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে।
- ঋণ চুক্তিতে এবং অফিস, শাখা ও ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত **FPC**-তে ঘোষণা থাকবে যে কর্মচারী বা আউটসোর্সড এজেন্সির অনুপযুক্ত আচরণের জন্য কোম্পানি দায়বদ্ধ থাকবে এবং সময়মতো অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রদান করবে।
- ঋণগ্রহীতা থেকে কোন নিরাপত্তা জমা / মার্জিন নেওয়া হবে না।
- কোম্পানির একটি স্ট্যান্ডার্ড মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণ চুক্তি ফর্ম থাকবে, যা আঞ্চলিক ভাষায় হবে।
- ঋণের সব শর্ত চুক্তিতে প্রকাশিত হবে।
- ঋণ কার্ডে থাকবে:

- প্রাইসিং সংক্রান্ত সরল তথ্য,
- ঋণের সাথে সংযুক্ত সব শর্তাবলী,
- গ্রাহক সনাক্তকরণের তথ্য,

- সমস্ত কিস্তি এবং পরিশোধের স্বীকৃতি,
- কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা এবং নোডাল অফিসারের নাম ও যোগাযোগ নম্বর।
- নন-ক্রেডিট পণ্য গ্রাহকের পূর্ণ সম্মতিতে প্রদান হবে এবং ফি স্ট্রাকচার ঋণ কার্ডেই জানানো হবে।
- ঋণ কার্ডের সব তথ্য আঞ্চলিক ভাষায় বা গ্রাহকের বোঝার ভাষায় থাকবে।

(ii) অ-জোরজবরদস্তিমূলক আদায় পদ্ধতি:

a. সাধারণত আদায় কার্যক্রম শুধুমাত্র একটি নির্ধারিত কেন্দ্রীয় স্থানে করা হবে। তবে, যদি ঋণগ্রহীতা পরপর দুই বা তার বেশি বার নির্ধারিত কেন্দ্রীয় স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হন, সে ক্ষেত্রে ফিল্ড স্টাফকে ঋণগ্রহীতার বাসস্থান বা কর্মস্থলে গিয়ে আদায় করার অনুমতি দেওয়া যেতে পারে।

b. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে কর্মীদের আচরণ সংক্রান্ত একটি বোর্ড-অনুমোদিত নীতি বিদ্যমান রয়েছে, যেখানে কর্মীদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ এবং তদারকির জন্য একটি সুস্পষ্ট ব্যবস্থা থাকবে। এই কোডে কর্মীদের জন্য প্রয়োজনীয় ন্যূনতম যোগ্যতা নির্ধারণ করা হবে এবং গ্রাহকদের সঙ্গে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ সরঞ্জাম প্রদান করা হবে। কর্মীদের প্রশিক্ষণের মধ্যে ঋণগ্রহীতাদের প্রতি উপযুক্ত আচরণ গড়ে তোলার জন্য বিশেষ কর্মসূচি অন্তর্ভুক্ত থাকবে। গ্রাহকদের প্রতি কর্মীদের আচরণ তাদের পারিশ্রমিক কাঠামোর মধ্যেও যথাযথভাবে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

19. ন্যায্য আচরণ বিধিমালায় পর্যালোচনা

ম্যানেজিং ডিরেক্টর সময়ে সময়ে ন্যায্য আচরণ বিধিমালায় যেকোনো পরিবর্তন পর্যালোচনা ও অনুমোদন করার জন্য অধিকারপ্রাপ্ত থাকবেন।
