

# বাজাজ ফাইন্যান্স লিমিটেড

## ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড

অক্টোবর 2023

সংস্করণ 6.0

কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট

সূচীপত্র

সিরিয়াল নং.	বিবরণ	পৃষ্ঠা নং.
1.	ভূমিকা	3
2.	প্রধান অঙ্গীকার	3
3.	তথ্য	3
4.	লোনের জন্য আবেদন এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ	3
5.	লোনের মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী	4
6.	লোন অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জ	4
7.	নিয়ম এবং শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ লোন বিতরণ	5
8.	ইকুয়েটেড মাসুলি ইনস্টলমেন্ট (ইএমআই) ভিত্তিক পার্সোনাল লোনের উপর ফ্লোটিং সুদের হার রিসেট করা	5
9.	সাধারণ	5
10.	অভিযোগ নিরসন	6
11.	নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানির জন্য ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2018 - নোডাল অফিসার/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিয়োগ	6
12.	ওয়েবসাইটে হোস্টিং	7
13.	চার্জ করা অতিরিক্ত সুদের নিয়মাবলী	7
14.	ফাইন্যান্স করা গাড়ির রিপজেশন	7
15.	সোনার গয়না কোল্যাটারাল হিসেবে রেখে ঋণ প্রদান	7
16.	মাইক্রোফাইন্যান্স লোনের জন্য ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড	8
17.	ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড-এর পর্যালোচনা	9

## 1. ভূমিকা

বাজাজ ফাইন্যান্স লিমিটেড, হল ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ("আরবিআই") সাথে রেজিস্টার করা একটি নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স ডিপোজিট, যার বর্তমানে বিভিন্ন ধরনের লোন প্রদানের ব্যবসা রয়েছে, এর মধ্যে কনজিউমার ডিউরবেল লোন, পার্সোনাল লোন, টু-হুইলার লোন, সম্পত্তির সাপেক্ষে লোন, শেয়ারের সাপেক্ষে লোন ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। বিভিন্ন ধরনের গ্রাহকের কাছে এই ধরনের ক্রেডিট সুবিধাগুলি পৌঁছে দেওয়া হয়েছে, যার মধ্যে ব্যক্তি, অংশীদারি সংস্থা, কোম্পানি এবং অন্যান্য আইনী সত্তা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

বাজাজ ফাইন্যান্স লিমিটেড ("কোম্পানি") আরবিআই-এর নির্দেশ অনুযায়ী ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড (এফপিসি) স্থাপন করেছে এবং বোর্ড অফ ডিরেক্টররা একে যথাযথভাবে অনুমোদন প্রদান করেছেন। ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডের মাধ্যমে গ্রাহকদের সুবিধার জন্য ফেয়ার প্র্যাক্টিস/স্ট্যান্ডার্ড মেনে বিবিধ নীতি নির্ধারণ করা হয়।

কোম্পানি এই ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড ("দ্য কোড") গ্রহণ করেছে এবং সেটি বাস্তবায়িত করেছে। কোডটি কোম্পানি দ্বারা অফার করা পণ্য এবং পরিষেবার সমস্ত বিভাগে প্রযোজ্য (বর্তমানে অফার করা হচ্ছে এবং যা ভবিষ্যতে চালু করা হতে পারে)।

## 2. প্রধান অঙ্গীকার

কোম্পানির গ্রাহকদের প্রতি প্রধান অঙ্গীকার:

- গ্রাহকদের সাথে সমস্ত ডিলিং ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে সম্পন্ন করে:
  - কোডে উল্লিখিত প্রোডাক্ট এবং পরিষেবাগুলির জন্য প্রতিশ্রুতি এবং মান পূরণ করা, যা কোম্পানি অফার করে এবং তার কর্মচারীদের অনুসরণ করে;
  - নিশ্চিত করা হয় যাতে কোম্পানির পণ্য ও পরিষেবাগুলি প্রাসঙ্গিক আইন এবং নিয়মাবলী পূরণ করে;
  - সততা এবং স্বচ্ছতার মতো নৈতিক নীতির উপরে ভিত্তি করে গ্রাহকদের সাথে কোম্পানির সম্পর্ক গড়ে তোলা
- কোম্পানির প্রোডাক্ট কীভাবে কাজ করে তা বুঝতে গ্রাহকদের সাহায্য করুন:
  - তাদের আর্থিক প্রভাবগুলি ব্যাখ্যা করার মাধ্যমে
- কোনও কিছু ভুল হলে দ্রুত এবং সহানুভূতি-সহ বিষয়টি সামলে নিন:
  - ভুলগুলি সংশোধন করা হচ্ছে;
  - গ্রাহকের অভিযোগ খতিয়ে দেখা হচ্ছে;
  - প্রদান করা সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে কীভাবে গ্রাহকরা এরপরে কোথায় অভিযোগ জানাবেন, সেই বিষয়ে তাঁদের তথ্য প্রদান করা
- কোডটি প্রকাশ করা, এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে রাখুন এবং অনুরোধের ভিত্তিতে গ্রাহকদের জন্য কপি উপলব্ধ রাখা।

## 3. তথ্য

ক) গ্রাহককে পণ্য এবং পরিষেবা নির্বাচন করতে সাহায্য করা, যা তাদের প্রয়োজনীয়তা পূরণ করবে এবং তাঁরা যে পরিষেবা ও পণ্য সম্পর্কে আগ্রহী সেগুলি মূল বৈশিষ্ট্য সম্পর্কে স্পষ্ট তথ্য প্রদান করবে।

খ) গ্রাহকের প্রকৃত পরিচয় ও ঠিকানা সম্পর্কে নিশ্চিত হওয়া এবং আইনী ও নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার মান্য করার জন্য তাঁদের কাছ থেকে যে সমস্ত নথি এবং তথ্য প্রয়োজন সেগুলি সম্পর্কে গ্রাহকদের জানান।

## 4. লোনের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ

ক) ঋণগ্রহীতার সাথে ঋণ প্রদানকারীর সমস্ত কথোপকথন স্থানীয় ভাষায় কিংবা তিনি বোঝেন এমন কোনও ভাষায় করতে হবে।

খ) কোম্পানির লোন আবেদন ফর্মে সেই সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যেগুলি ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করবে, যাতে অন্যান্য এনবিএফসি-র নিয়ম এবং শর্তাবলীর সাথে সেটি অর্থপূর্ণ ভাবে তুলনা করা যেতে পারে এবং ঋণগ্রহীতা সব জেনেশুনে সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। লোন আবেদন ফর্মে উল্লেখ থাকবে যে আবেদন ফর্মের সাথে অন্য কী কী প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট জমা দিতে হবে।

গ) লোন আবেদন গ্রহণ করার পরে কোম্পানির তরফে স্বীকৃতি প্রদান করার জন্য একটি সিস্টেম থাকবে। কত দিনের মধ্যে লোনের আবেদনগুলির নিষ্পত্তি করা হবে সেই বিষয়টি এই স্বীকৃতিতে নির্দেশ করা হবে।

## 5. লোনের মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী

কোম্পানি স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন কোনও ভাষায় অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে বার্ষিক সুদের হার এবং তার প্রয়োগের পদ্ধতি সহ নিয়ম এবং শর্তাবলীর সাথে অনুমোদিত লোনের পরিমাণ লিখিতভাবে জানাবে এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই নিয়ম ও শর্তাবলী গ্রহণ করার বিষয়টি তার রেকর্ডে নথিভুক্ত করবে। লোন এগ্রিমেন্টে বিলম্বিত রিপেমেন্ট এবং/অথবা কাস্টোমারের অংশে অন্য যে কোনও ডিফল্টের জন্য চার্জ করা জরিমানা কোম্পানি উল্লেখ করবে।

লোন অনুমোদন / বিতরণ করার সময়ে লোন এগ্রিমেন্টে উল্লিখিত প্রতিটি এনক্রোজারের কপির সাথে ঋণগ্রহীতার স্থানীয় ভাষা বা তিনি বোঝেন এমন কোনও ভাষাতে কোম্পানি লোন এগ্রিমেন্টের একটি কপি প্রস্তুত করবে।

লোন রিপেমেন্টের সঠিক নির্ধারিত তারিখ, রিপেমেন্টের ফ্রিকোয়েন্সি, মূলধন এবং সুদের মধ্যে ব্রেকআপ, এসএমএ/এনপিএ ক্লাসিফিকেশনের তারিখ ইত্যাদি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে লোন অনুমোদনের সময়ে জানানো হবে এবং পরবর্তী সময়ে অনুমোদনের শর্তাবলী/ লোনের চুক্তিতে কোনও পরিবর্তন হলে, লোনের সম্পূর্ণ রিপেমেন্ট না হওয়া পর্যন্ত এগুলি সম্পর্কে জানানো হবে। মূলধন এবং/অথবা সুদ পেপেমেন্টের ক্ষেত্রে মোরোটোরিয়াম সহ লোনের সুবিধার ক্ষেত্রে, রিপেমেন্ট শুরু সঠিক তারিখও ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।

## 6. লোন অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জ

ক) যদি জরিমানা চার্জ করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতার দ্বারা লোনের চুক্তির উপাদানের নিয়ম এবং শর্তাবলী 'জরিমানা চার্জ' হিসাবে বিবেচনা করা হবে এবং 'জরিমানা সুদের' আকারে ধার্য করা হবে না যা অ্যাডভান্সের উপর চার্জ করা সুদের হারে যোগ করা হবে। জরিমানা চার্জের কোনও ক্যাপিটালাইজেশন থাকবে না অর্থাৎ, এই ধরনের চার্জের উপর আর কোনও সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি লোন অ্যাকাউন্টে সুদের সংযুক্ত করার জন্য সাধারণ পদ্ধতিকে প্রভাবিত করবে না।

খ) কোম্পানি সুদের হারের সাথে কোনও অতিরিক্ত উপাদান চালু করবে না এবং এই নির্দেশিকাগুলি কথা ও কাজ উভয়ের ক্ষেত্রেই সম্মতি নিশ্চিত করবে না।

গ) কোম্পানি যে কোনও নামে পরিচিত হলে লোনের জন্য জরিমানা চার্জ বা অনুরূপ চার্জের উপর একটি বোর্ড অনুমোদিত পলিসি তৈরি করবে।

ঘ) কোনও নির্দিষ্ট লোন / প্রোডাক্ট ক্যাটাগরির মধ্যে বৈষম্যমূলক আচরণ না করে লোন চুক্তির উপাদানের নিয়ম এবং শর্তাবলীর সাথে সম্মত না হলে জরিমানা চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং উপযুক্ত হবে।

ঙ) 'ব্যবসা ছাড়া অন্য উদ্দেশ্যের জন্য, ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতা'দের অনুমোদিত লোনের ক্ষেত্রে জরিমানা বাবদ চার্জ উপাদানের নিয়ম এবং শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য জরিমানা চার্জের চেয়ে বেশি পরিমাণ হবে না।

চ) সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জের অধীনে কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হওয়ার পাশাপাশি লোন এগ্রিমেন্টের গ্রাহকদের কাছে কোম্পানি স্পষ্টভাবে কোয়ান্টাম এবং জরিমানা চার্জের কারণ প্রকাশ করবে এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম এবং শর্তাবলী / মূল তথ্যের বিবৃতি (কেএফএস) প্রযোজ্য হবে।

ছ) লোনের মেটরিয়াল নিয়ম এবং শর্তাবলী সম্পর্কে সম্মত না হওয়ার জন্য যখনই রিমাইন্ডার হিসেবে ঋণগ্রহীতাদের কাছে পাঠানো হবে, তখনই প্রযোজ্য জরিমানা চার্জ জানানো হবে। এছাড়াও, জরিমানা চার্জ ধার্য করার যে কোনও উদাহরণ এবং তার জন্য কারণও জানানো হবে।

ফেয়ার লেন্ডিং প্র্যাকটিস-এর উপর একটি পৃথক পলিসি- লোন অ্যাকাউন্টের জরিমানা চার্জ স্থাপন করা হয়েছে এবং অক্টোবর 17, 2023 তারিখে অনুষ্ঠিত বৈঠকে তা বোর্ড অফ ডিরেক্টর্স দ্বারা যথাযথভাবে অনুমোদিত হয়েছে।

## 7. নিয়ম এবং শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ লোন বিতরণ

- ক) বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, সার্ভিস চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ নিয়ম এবং শর্তাবলীতে যে কোনও পরিবর্তনের ক্ষেত্রে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন কোনও ভাষায় কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে নোটিস দেবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যেন সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি কেবলমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর করা হয়। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত লোন এগ্রিমেন্টে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- খ) এগ্রিমেন্টের অধীনে পেমেন্ট বা পারফরমেন্স রিকল/অ্যাক্সিলারেট করার সিদ্ধান্ত লোন এগ্রিমেন্ট অনুযায়ী গৃহীত হবে।
- গ) সমস্ত বকেয়া পরিশোধের জন্য বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ কিংবা ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে কোম্পানির প্রাপ্য যে কোনও আইনী অধিকার বা লিয়েন ফেরত পাওয়ার পরে কোম্পানি সমস্ত সিকিউরিটি ফেরত দেবে। যদি এই ধরনের অধিকারবিধি ব্যবহার করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে বাকি ক্রেম এবং শর্তাবলী সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ নোটিস দেওয়া হবে, যার অধীনে সংশ্লিষ্ট ক্রেম সেটল/পে না করা পর্যন্ত কোম্পানি সিকিউরিটি নিজের হেফাজতে রাখতে পারে।

## 8. ইকুয়েটেড মাসুলি ইনস্টলমেন্ট (ইএমআই) ভিত্তিক পার্সোনাল লোনের উপর ফ্লোটিং সুদের হার রিসেট করা

ক) ইএমআই ভিত্তিক ফ্লোটিং রেট পার্সোনাল লোন অনুমোদনের সময়, লোনের মেয়াদকালের সময় সুদের হারে সম্ভাব্য বৃদ্ধির পরিস্থিতিতে ঋণগ্রহীতাদের পর্যাপ্ত হেডরুম/মার্জিন যাতে ইএমআই বৃদ্ধি পায় তা নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানিকে ঋণগ্রহীতাদের পরিশোধ করার ক্ষমতা বিবেচনা করতে হবে। তবে, ইএমআই ভিত্তিক ফ্লোটিং রেট পার্সোনাল লোনের ক্ষেত্রে, বেড়ে যাওয়া সুদের হারের পরে, লোনের মেয়াদ এবং/অথবা লোনগ্রহীতাদের সাথে সঠিক যোগাযোগ এবং/অথবা সম্মতি ছাড়াই ইএমআই অ্যামাউন্টে বৃদ্ধি সম্পর্কিত বিভিন্ন গ্রাহকের অভিযোগ। এই সমস্যাগুলি সমাধান করার জন্য, এনবিএফসিগুলিকে বাস্তবায়ন এবং অনুপালনের জন্য নিম্নলিখিত প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণ করে একটি উপযুক্ত নীতি কাঠামো স্থাপন করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে:

- অনুমোদনের সময়, কোম্পানি লোনের সুদের হারে পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাদের সাথে স্পষ্টভাবে যোগাযোগ করবে যার ফলে ইএমআই এবং/অথবা মেয়াদ বা উভয়তেই পরিবর্তন হবে। পরবর্তীতে, উপরোক্ত কারণে ইএমআই/মেয়াদ বা উভয় ক্ষেত্রে যে কোনও বৃদ্ধি সম্পর্কে উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে অবিলম্বে জানানো হবে।
  - সুদের হার রিসেট করার সময়, কোম্পানি তার বোর্ড অনুমোদিত পলিসি অনুযায়ী একটি নির্দিষ্ট হারে ঋণগ্রহীতাদের সুইচ ওভার করার বিকল্প প্রদান করবে। পলিসিটি, অন্যান্য এলাকায়, লোনের মেয়াদকালে একজন ঋণগ্রহীতাকে সুইচ করার অনুমতি দেওয়া হবে।
  - ঋণগ্রহীতাদের নির্বাচন করার বিকল্পও দেওয়া হবে-
    - (ক) ইএমআই-এর পরিমাণ বৃদ্ধি বা মেয়াদের দীর্ঘমেয়াদ বা উভয় বিকল্পের সংমিশ্রণের জন্য; এবং,
    - (খ) লোনের মেয়াদকালে যে কোনও সময়, আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে প্রিপে করার জন্য। ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা ধার্য করা বিদ্যমান নির্দেশাবলীর সাপেক্ষে হবে।
  - ফ্লোটিং থেকে ফিক্সড রেটে লোন পরিবর্তন করার জন্য সমস্ত প্রযোজ্য চার্জ এবং উপরোক্ত বিকল্পগুলির অনুশীলনের সাথে ঘটনাক্রম অনুযায়ী অন্য যে কোনও পরিষেবা চার্জ/প্রশাসনিক খরচ অনুমোদন পত্রে স্বচ্ছ ভাবে প্রকাশ করা হবে এবং এছাড়াও কোম্পানির দ্বারা সময় সময়ে এই ধরনের চার্জ/ব্যয় পরিবর্তন করার সময়।
  - কোম্পানি নিশ্চিত করবে যেন ফ্লোটিং রেট লোনের ক্ষেত্রে মেয়াদ আরও দীর্ঘ হলে তা যেন নেগেটিভ অ্যামাউন্ট ইজেশনে পরিণত না হয়।
  - লোনের সম্পূর্ণ মেয়াদের জন্য কোম্পানি উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে, প্রতিটি ত্রৈমাসিকের শেষে একটি স্টেটমেন্ট শেয়ার/অ্যাক্সেসযোগ্য করবে যা ন্যূনতম হিসেবে, আজ পর্যন্ত রিকভার করা মূলধন এবং সুদ, ইএমআই অ্যামাউন্ট, বাকি ইএমআই-এর সংখ্যা এবং বার্ষিক সুদের হার / বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর) নির্ধারণ করবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যেন বিবৃতিগুলি ঋণগ্রহীতা সহজ এবং সরল ভাবে বুঝতে পারেন।
- ইকুয়েটেড মাসিক ইনস্টলমেন্ট লোন ছাড়াও, এই নির্দেশাবলী বিভিন্ন সময়সীমার সমস্ত ইকুয়েটেড ইনস্টলমেন্ট ভিত্তিক লোনের জন্য আবেদন করবে।

ইকুয়েটেড মাসুলি ইনস্টলমেন্ট (ইএমআই) ভিত্তিক পার্সোনাল লোনের উপর ফ্লোটিং সুদের হার রিসেট করার জন্য একটি পৃথক পলিসি অক্টোবর 17, 2023 তারিখে অনুষ্ঠিত বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের দ্বারা যথাযথভাবে অনুমোদিত হয়েছে।

## 9. সাধারণ

- ক) লোন এগ্রিমেন্টের নিয়ম এবং শর্তাবলী ছাড়া ঋণগ্রহীতার অন্য কোনও বিষয়ে কোম্পানি হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না এমন কোনও নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে জানানো হয়নি)।

- খ) ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণ অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফারের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, তাহলে তা অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের ট্রান্সফার অবশ্যই আইন অনুযায়ী স্বচ্ছ চুক্তিভিত্তিক শর্তাবলী মেনে করা হবে।
- গ) লোন পুনরুদ্ধার করার জন্য কোম্পানি কোনও রকম উৎপীড়নমূলক প্রক্রিয়া যেমন, যে কোনও সময়ে ঋণগ্রহীতাকে বিরক্ত করা, লোন পুনরুদ্ধার করার জন্য পেশীশক্তির প্রয়োগ ইত্যাদি অবলম্বন করবে না। কোম্পানির কর্মীদের রুচ আচরণ এড়ানোর জন্য, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যেন গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে কথোপকথন করার জন্য কর্মচারীরা পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ লাভ করেন।
- ঘ) ব্যবসা ছাড়া অন্য কোনও উদ্দেশ্যে, কো-অবলিগেন্ট(গণ) সহ বা ছাড়া কোনও ব্যক্তি ঋণ গ্রহণ করলে, সেই অনুমোদিত ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনের জন্য কোম্পানি কোনও ফোরক্লোজার চার্জ/ প্রি-পেমেন্ট জরিমানা চার্জ করবে না।
- (রেফারেন্স: ফোরক্লোজার চার্জ/ এনবিএফসি ডিএনবিআর (পিডি) দ্বারা ফ্লোটিং রেট লোনের উপর প্রি-পেমেন্ট জরিমানা সম্পর্কিত আরবিআই সার্কুলার CC.No.101/03.10.001/2019-20 আগস্ট 2, 2019 তারিখে জারি করা হয়েছে)

## 10. অভিযোগ নিরসন

- ক) ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডের কমপ্লায়েন্স সম্পর্কে এবং ম্যানেজমেন্টের বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিরসন পদ্ধতির কার্যকারিতা নিয়ে নির্দিষ্ট সময় অন্তর পর্যালোচনা। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সামগ্রিক রিপোর্ট নির্দিষ্ট সময়ের ব্যবধানে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে।
- খ) গ্রাহকদের সুবিধার জন্য নিম্নলিখিত এই তথ্যগুলি স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করতে হবে, কোম্পানির সমস্ত শাখা/স্থান, যেখানে ব্যবসার লেনদেন করা হয়:
- অভিযোগ নিরসনকারী অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন / মোবাইল নম্বর এবং এছাড়াও ইমেল অ্যাড্রেস) যার সাথে যোগাযোগ করে কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ জানিয়ে সমাধান পাওয়া যেতে পারে।
  - যদি গ্রাহকের অভিযোগ/উদ্বেগের সমাধান 30 দিনের মধ্যে না করা হয়, তাহলে গ্রাহক আরবিআই সিএমএস পোর্টালে অভিযোগ জানাতে পারেন - <https://cms.rbi.org.in>

অথবা নিচে উল্লিখিত ঠিকানায় অভিযোগের ফর্ম পাঠাতে পারেন:

সেন্ট্রালইজড রিসিট এবং প্রসেসিং সেন্টার,  
রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 4তম ফ্লোর,  
সেক্টর 17, চণ্ডীগড় – 160017  
টোলফ্রি নম্বর- 14448

## 11. নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানির জন্য ওম্বুডসম্যান স্কিম

### (ক) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2021

ওম্বুডসম্যান স্কিমের অধীনে, কোম্পানি প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (পিএনও) নিযুক্ত করেছে যারা কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার এবং কোম্পানির বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের ক্ষেত্রে ওম্বুডসম্যানের কাছে তথ্য সরবরাহ করার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন। কোম্পানি দ্বারা নিযুক্ত নোডাল অফিসাররা (এনও) পিএনও-কে সাহায্য করবেন।

গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, যে শাখা/স্থানে ব্যবসা লেনদেন করা হয়েছিল, তার নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল) পিএনও-র নাম এবং যোগাযোগের সাথে অভিযোগের বিবরণ সহ ওম্বুডসম্যানের অভিযোগ দায়ের করার পোর্টালে (<https://cms.rbi.org.in>) প্রদর্শিত হবে।

এই প্রকল্পের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায় সমস্ত অফিস এবং শাখায় স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করা হবে যাতে অফিস বা শাখায় যাতায়াতকারী ব্যক্তিরা এই প্রকল্প সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য পান।

ওম্বুডসম্যান স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলির সঙ্গে স্কিমের কপি এবং প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণগুলি স্পষ্টভাবে ওয়েবসাইটে প্রদর্শন এবং আপডেট করা হবে

(রেফারেন্স: রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্যান স্কিম, 2021 তারিখ 12 নভেম্বর, 2021)

### (খ) ইন্টার্নাল ওষুডসম্যান নিয়োগ

নভেম্বর 15, 2021 তারিখে নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলির দ্বারা 'ইন্টার্নাল ওষুডসম্যান নিয়োগ' বিষয়ে আরবিআই-এর নির্দেশিকা অনুযায়ী, কোম্পানি ইন্টার্নাল ওষুডসম্যান নিযুক্ত করেছে এবং সংশ্লিষ্ট নির্দেশিকাগুলি অনুসরণ করবে।

(রেফারেন্স: 15 নভেম্বর, 2021 তারিখের নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলির দ্বারা ইন্টার্নাল ওষুডসম্যান নিয়োগ)

## 12. ওয়েবসাইটে হোস্টিং

বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে স্থানীয় ভাষায় ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড লিখে রাখতে হবে।

## 13. চার্জ করা অতিরিক্ত সুদের নিয়মাবলী

ক) বোর্ড অফ ডিরেক্টররা এক ধরনের সুদের হার সম্পর্কিত মডেল মেনে চলেন যার মাধ্যমে নির্ধারণ করা হয় যে লোন ও অ্যাডভান্সের উপরে কত হারে সুদ প্রযোজ্য হবে, প্রসেসিং এবং অন্যান্য চার্জ কত হবে। এই মডেলে মূলত কস্ট অফ ফান্ড, মার্জিন এবং রিস্ক প্রিমিয়াম ইত্যাদির মতো তাৎপর্যপূর্ণ বিষয় বিবেচনা করা হয়। সুদের হার এবং বিভিন্ন ক্যাটাগরিতে বিভিন্ন সুদের হার চার্জ করার জন্য ঝুঁকি এবং যুক্তিসঙ্গত গ্রেডেশন করার পদ্ধতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহককে আবেদন ফর্মে জানানো হবে এবং অনুমোদন পত্রে বিষয়টি স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে।

খ) সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশন নির্ধারণ পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ থাকবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত তথ্য বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য সুদের হারে পরিবর্তন হলে আপডেট করা হবে।

গ) সুদের হার বার্ষিক হিসেবে নির্ধারিত হবে যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে ঠিক কত টাকা চার্জ করা হবে, সেই বিষয়ে সচেতন থাকেন।

## 14. ফাইন্যান্স করা গাড়ির রি-পজেশন

কোম্পানি ঋণগ্রহীতার সাথে লোন এগ্রিমেন্ট করার সময়ে রি-পজেশন সম্পর্কিত একটি শর্ত অন্তর্ভুক্ত করবেন, যা আইন মেনে প্রয়োগ করা যাবে। স্বচ্ছতা বজায় রাখার জন্য, লোন এগ্রিমেন্টের নিয়ম এবং শর্তাবলীর মধ্যে এই বিষয়গুলি উল্লেখ থাকতে হবে: (ক) পজেশন গ্রহণ করার আগে নোটিস পিরিয়ড; (খ) কোনও পরিস্থিতিতে এই নোটিস পিরিয়ড প্রযোজ্য হবে না; (গ) সিকিওরিটির পজেশন দেওয়ার পদ্ধতি; (ঘ) সম্পত্তি বিক্রি / নিলাম করার আগে ঋণগ্রহীতাকে লোন রিপেমেন্ট করার জন্য শেষ সুযোগ দেওয়ার ব্যবস্থা; (ঙ) ঋণগ্রহীতাকে রি-পজেশন দেওয়ার পদ্ধতি, এবং (চ) সম্পত্তি বিক্রি / নিলাম করার পদ্ধতি। এই সমস্ত নিয়ম এবং শর্তাবলীর কপি অবশ্যই ঋণগ্রহীতাদের কাছে থাকতে হবে।

## 15. সোনার গয়না কোল্যাটারাল হিসেবে রেখে ঋণ প্রদান

উপরোক্ত সাধারণ নির্দেশিকাগুলি ছাড়াও, কোম্পানি সোনার গয়না বন্ধক রেখে কোনও ব্যক্তিকে ঋণ দেওয়ার সময়, পরিচালক পরিষদ দ্বারা অনুমোদিত নীতিটি যথাযথভাবে অনুসরণ করবে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি:

- আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত কেওয়াইসি নির্দেশিকাগুলি মেনে চলা হচ্ছে এবং যে কোনও লোন প্রসারিত করার আগে গ্রাহককে সেই বিষয়ে জানানোর জন্য সব রকমের পদক্ষেপ করা হয়েছে।
- গৃহীত গয়নার জন্য সঠিক মূল্যায়ন পদ্ধতি।
- সোনার গয়নার মালিকানা সন্তুষ্টি করার জন্য অভ্যন্তরীণ সিস্টেম।
- নিরাপদ হেফাজতে গয়না সংরক্ষণ করার জন্য পর্যাপ্ত সিস্টেম, নিয়মিত ভিত্তিতে সিস্টেমগুলি পর্যালোচনা করা, সংশ্লিষ্ট কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ দেওয়া এবং পদ্ধতিগুলি কঠোরভাবে মেনে চলা হচ্ছে কি না, তা নিশ্চিত করার জন্য অভ্যন্তরীণ অডিটরদের দ্বারা নির্দিষ্ট সময় অন্তর পরিদর্শন। যে শাখায় গয়না সংরক্ষণ করে রাখার উপযুক্ত সুবিধা নেই তারা সোনা জমা রেখে লোন দিতে পারবে না।
- কোলাটারাল হিসাবে গ্রহণ করা গয়নাগুলি যথাযথভাবে ইনসিওর করা হবে।

- vi. নন-রিপেমেন্টের ক্ষেত্রে গয়নার নিলাম সম্পর্কিত পলিসি স্বচ্ছ এবং পর্যাপ্ত হবে। নিলাম তারিখের আগে ঋণগ্রহীতাকে পূর্ব বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে। এক্ষেত্রে যে নিলাম প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে তা-ও উল্লেখ করা হবে। এক্ষেত্রে কোনও রকম স্বার্থের সংঘাত থাকবে না এবং নিলাম প্রক্রিয়ায় নিশ্চিত করা হবে, যেন গ্রুপ কোম্পানি এবং সম্পর্কিত সংস্থা-সহ যারা নিলামে অংশ গ্রহণ করবে তাদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে কোনও ঘনিষ্ঠ পক্ষ যেন জড়িত না থাকে।
- vii. ন্যূনতম 2টি সংবাদপত্র, একটি স্থানীয় ভাষায় এবং অন্যটি জাতীয় দৈনিক সংবাদপত্রে বিজ্ঞাপন ইস্যু করার মাধ্যমে জনসাধারণের কাছে নিলাম ঘোষণা করা হবে।
- viii. কোম্পানি এমন কোনও নিলামে অংশগ্রহণ করবে না যেগুলি অনুষ্ঠিত হবে।
- ix. প্লেজ করা সোনা শুধুমাত্র বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত নিলামকারীদের মাধ্যমে নিলাম করা হবে।
- x. এই পলিসি সেই সমস্ত সিস্টেম এবং প্রক্রিয়াকে কভার করে যেগুলি বিভিন্ন রকম জালিয়াতির মোকাবিলা করার জন্য গ্রহণ করা হয়, এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে মোবাইল ইজেশন সম্পর্কিত কর্তব্যের পৃথকীকরণ, বাস্তবায়ন এবং অনুমোদন।
- xi. সোনা বন্ধক রেখে ঋণ দেওয়ার ক্ষেত্রে লোন এগ্রিমেন্টে নিলাম পদ্ধতি সম্পর্কিত সমস্ত বিবরণ উল্লেখ করা হবে।

## 16. মাইক্রোফাইন্যান্স লোনের জন্য ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই) মাস্টার ডিরেকশন ইস্যু করেছে - রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (মাইক্রোফাইন্যান্স লোনের জন্য রেগুলেটরি ফ্রেমওয়ার্ক) ডিরেকশন, 2022 রেফারেন্স DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 এর অধীনে, তারিখ মার্চ 14, 2022. এই নির্দেশাবলী মাইক্রোফাইন্যান্স প্রতিষ্ঠান এবং হাউসিং ফাইন্যান্স কোম্পানি সহ সমস্ত বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক, এনবিএফসি-তে প্রযোজ্য। এই নির্দেশিকাগুলি এপ্রিল 01, 2022 থেকে কার্যকর হবে।

উপরোক্ত বিভাগে উল্লিখিত এফপিসি ছাড়াও, কোম্পানি নিম্নলিখিত ফেয়ার প্র্যাক্টিসগুলি গ্রহণ করবে যেগুলি বিশেষ ভাবে মাইক্রোফাইন্যান্স লোনের জন্য নির্দিষ্ট করা হয়েছে:

### (i) সাধারণ

ক. কোম্পানির ওয়েবসাইট ছাড়াও অফিস এবং কোম্পানির শাখা পরিসরে স্থানীয় ভাষায় এফপিসি প্রদর্শিত হবে।

খ. স্থানীয় ভাষায় একটি বিবৃতি দেওয়া হবে এবং সেটি পরিসরে ও লোন কার্ডের মধ্যে প্রদর্শিত হবে, যা স্বচ্ছতা এবং ফেয়ার লেন্ডিং প্র্যাক্টিসের প্রতি তাদের অঙ্গীকার নিশ্চিত করবে।

গ. ঋণগ্রহীতাদের আয় এবং বিদ্যমান ঋণ সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় অনুসন্ধান করার জন্য ফিল্ড কর্মীদের উপযুক্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।

ঘ. যদি ঋণগ্রহীতাকে কোনও প্রশিক্ষণ অফার করা হয়, তা বিনামূল্যে হবে। ফিল্ড কর্মীদের এই ধরনের প্রশিক্ষণ প্রদান করার জন্য প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে এবং ঋণগ্রহীতাদের লোন / অন্যান্য পণ্য সম্পর্কিত পদ্ধতি ও সিস্টেম সম্পর্কে সম্পূর্ণরূপে সচেতন করা হবে।

ঙ. চার্জ করা সুদের কার্যকর হার, এবং কোম্পানি দ্বারা স্থাপিত অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা তার প্রতিটি অফিসে, তার দ্বারা ইস্যু করা লিটারেচারে (স্থানীয় ভাষায়) এবং তার ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে।

চ. লোন এগ্রিমেন্ট এবং অফিস, শাখা পরিসর এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত এফপিসি-তে একটি ঘোষণা অন্তর্ভুক্ত করতে হবে যে, কোম্পানির কর্মীরা বা আউটসোর্স করা এজেন্সির কর্মীরা কোনও রকম দুর্ব্যবহার করলে এই কোম্পানি তার জন্য দায়বদ্ধ থাকবে এবং দ্রুত সেই অভিযোগের সমাধান প্রদান করা হবে।

ছ. ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (আরবিআই) কেওয়াইসি সম্পর্কিত নির্দেশাবলী মানতে হবে, ঋণগ্রহীতাদের পরিশোধের ক্ষমতা নিশ্চিত করার জন্য যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করা হবে।

জ. লোনের সমস্ত অনুমোদন এবং বিতরণ শুধুমাত্র একটি কেন্দ্রীয় অবস্থান থেকে করা হবে এবং এই ঘটনায় একাধিক ব্যক্তি জড়িত থাকবেন। এছাড়াও, বিতরণ করার প্রক্রিয়াটি ঘনিষ্ঠ পর্যবেক্ষণের অধীনে সম্পন্ন করা হবে।

ঝ. লোন চেয়ে আবেদন করার পদ্ধতি যাতে অতিরিক্ত জটিল না হয়, তা নিশ্চিত করার জন্য যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে এবং পূর্ব-নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী লোন বিতরণ করতে হবে।

### (ii) লোন এগ্রিমেন্ট / লোন কার্ডে ডিসক্লোজার

ক. কোম্পানির কাছে মাইক্রোফাইন্যান্স লোন এগ্রিমেন্টের এমন একটি স্ট্যান্ডার্ড ফর্ম থাকবে যা বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত। লোন এগ্রিমেন্ট স্থানীয় ভাষায় তৈরি করাকে অগ্রাধিকার দেওয়া হবে।

খ. লোন এগ্রিমেন্টে, কোম্পানি নিম্নলিখিতগুলি বিষয়গুলি প্রকাশ করবে:

- লোনের সমস্ত নিয়ম এবং শর্তাবলী,
- লোনের প্রাইসিং-এর মধ্যে শুধুমাত্র তিনটি উপাদান অন্তর্ভুক্ত থাকে যেমন সুদের চার্জ, প্রসেসিং চার্জ এবং ইনস্যুরেন্স প্রিমিয়াম (যার মধ্যে সংশ্লিষ্ট প্রশাসনিক চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকে),
- ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে কোনও সিকিউরিটি ডিপোজিট / মার্জিন সংগ্রহ করা হচ্ছে না,
- ঋণগ্রহীতা একাধিক এসএইচজি / জেএলজি-র সদস্য হতে পারবেন না,
- লোনের অনুমোদন প্রদান এবং প্রথম কিস্তি রিপেমেন্ট করার তারিখের মধ্যবর্তী মোরোটোরিয়াম পিরিয়ড,
- ঋণগ্রহীতার তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষা করার আশ্বাস.

গ. লোন কার্ডে নিম্নলিখিত বিবরণগুলি দেখা যাবে:

- চার্জ করা সুদের কার্যকর হার সহ দাম সম্পর্কিত একটি সরল ফ্যাক্টশীট,
- লোনের সাথে সংযুক্ত অন্যান্য সব নিয়ম এবং শর্তাবলী,
- যে তথ্যগুলি ঋণগ্রহীতাকে পর্যাপ্ত ভাবে চিহ্নিত করে,
- গৃহীত কিস্তি এবং ফাইনাল ডিসচার্জ সহ সমস্ত রিপেমেন্ট বাবদ কোম্পানির তরফে স্বীকৃতি,
- কোম্পানির দ্বারা নির্মিত অভিযোগ নিরসনকারী ব্যবস্থা এবং নোডাল অফিসারের নাম ও যোগাযোগ নম্বর লোন কার্ডে স্পষ্ট ভাবে উল্লেখ করতে হবে,
- ইস্যু করা নন-ক্রেডিট প্রোডাক্টগুলি ঋণগ্রহীতাদের সম্পূর্ণ সম্মতি সহকারে ইস্যু করা হবে এবং ফি কাঠামো লোন কার্ডের মাধ্যমেই জানানো হবে,
- লোন কার্ডের সমস্ত এন্ট্রি স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন কোনও ভাষায় করা হবে.

(iii) পুনরুদ্ধার করার জন্য জবরদস্তি-বিহীন পদ্ধতি:

ক. সাধারণত শুধুমাত্র একটি কেন্দ্রীয় নির্ধারিত জায়গায় পুনরুদ্ধার করা যাবে। ফিল্ড কর্মীদের শুধুমাত্র তখনই ঋণগ্রহীতার বাসস্থান বা কর্মস্থলে গিয়ে টাকা পুনরুদ্ধার করার অনুমতি দেওয়া হবে, যদি ঋণগ্রহীতা পরপর দুই বা তার চেয়ে বেশি বার কেন্দ্রীয় নির্ধারিত স্থানে হাজিরা দিতে ব্যর্থ হন.

খ. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যেন ফিল্ড কর্মীদের আচরণবিধি সম্পর্কে বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত নির্দিষ্ট নিয়ম থাকে এবং তাঁদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ ও অধীক্ষণের জন্য নির্দিষ্ট সিস্টেম মেনে চলা হয়। এই কোডে ফিল্ড কর্মীদের জন্য প্রয়োজনীয় ন্যূনতম যোগ্যতা নির্ধারণ করা হবে এবং গ্রাহকদের সাথে ডিল করার উদ্দেশ্যে তাঁদের জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ সরঞ্জাম চিহ্নিত করা হবে। কোনও রকম অপমানজনক বা জবরদস্তিমূলক পদ্ধতিতে ঋণ সংগ্রহ / পুনরুদ্ধার করার চেষ্টা করার পরিবর্তে ঋণগ্রহীতাদের প্রতি উপযুক্ত আচরণ গড়ে তোলার জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদানের প্রোগ্রাম অন্তর্ভুক্ত থাকবে.

গ. কর্মচারীদের বেতন ধার্য করার জন্য মোবাইলাইজ করা লোনের সংখ্যা এবং পুনরুদ্ধার করার হারের পরিবর্তে পরিষেবার ক্ষেত্র, কর্মচারী পরিচালনা এবং ঋণগ্রহীতার সন্তুষ্টির উপরে বেশি জোর দেওয়া হবে। কোনও ফিল্ড কর্মী যদি উপযুক্ত আচরণবিধি মান্য না করেন, তাহলে জরিমানা আরোপ করা হতে পারে। সাধারণ ভাবে, সংবেদনশীল ক্ষেত্রে পুনরুদ্ধার করার কাজে আউটসোর্স করা রিকভারি এজেন্টদের পরিবর্তে শুধুমাত্র কর্মচারীদের ব্যবহার করা হবে.

## 17. ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড-এর পর্যালোচনা

বিভিন্ন সময়ে ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন সম্পর্কিত পর্যালোচনা এবং অনুমোদন দেওয়ার ক্ষমতা ম্যানেজিং ডিরেক্টরের হাতে প্রদান করা হবে.

\* \* \*