



ন্যায্য ব্যৱহাৰ বিধি

FAIR PRACTICE CODE

সংস্কৰণ	4.0
দায়িত্বপ্ৰাপ্ত	অপাৰেশ্যনছৰ মুৰব্বী (Head – Operations)
অনুমোদনকাৰী	পৰিচালনা পৰিষদ (Board of Directors)
কাৰ্যকৰী তাৰিখ	১৪ মে', ২০২৫ (May 14, 2025)

1. পৰিচয় (INTRODUCTION)

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে (“RBI”) মাষ্টাৰ ডাইৰেকশ্যন – ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং ফাইনেলিয়েল কোম্পানী – স্কেল বেইজড ৰেগুলেচন) ডাইৰেকশ্যনছ, ২০২৩ জাৰি কৰিছে, য’ত নন-বেংকিং ফাইনেলিয়েল কোম্পানীসমূহ (“NBFCs”)ৰ বাবে ন্যায্য ব্যৱহাৰ বিধি (Fair Practices Code) অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে। ইয়াৰ জৰিয়তে, গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত NBFCসমূহে অনুসৰণ কৰিবলগীয়া ন্যায্য ব্যৱসায়িক আৰু কৰ্পৰেট আচৰণৰ মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰা হৈছে।

RBI-এ জাৰি কৰা উক্ত মাষ্টাৰ ডাইৰেকশ্যনৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি, কেপিটেল ইণ্ডিয়া ফাইনেল লিমিটেড (“কোম্পানী”)য়ে গ্ৰাহকসকল (“গ্ৰাহক”)ৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত অনুসৰণ কৰিবলগীয়া ন্যায্য ব্যৱহাৰৰ মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি এই ন্যায্য ব্যৱহাৰ বিধি (“বিধি”) প্ৰস্তুত কৰিছে।

2. উদ্দেশ্য (PURPOSE)

- গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ ক্ষেত্ৰত ন্যূনতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণৰ জৰিয়তে উত্তম আৰু ন্যায্য ব্যৱহাৰক উৎসাহিত কৰা।
- স্বচ্ছতা বৃদ্ধি কৰা, যাতে গ্ৰাহকসকলে কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ পৰা যুক্তিসংগতভাৱে কি আশা কৰিব পাৰে সেয়া ভালদৰে বুজিব পাৰে আৰু তথ্যভিত্তিক সিদ্ধান্ত গ্ৰহণ কৰিব পাৰে।
- গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকে গ্ৰহণ কৰিবলগীয়া বিত্তীয় সুবিধা আৰু সেৱাসমূহৰ বিষয়ে তথ্যভিত্তিক সিদ্ধান্ত ল’বলৈ সহায় কৰা; আৰু এই বিধি কোম্পানীয়ে অনুমোদন আৰু বিতৰণ কৰিব পৰা যিকোনো ঋণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ’ব।
- গ্ৰাহক আৰু কোম্পানীৰ মাজত ন্যায্য আৰু সৌহার্দ্যপূৰ্ণ সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলা।

3. ঋণ আবেদন আৰু তাৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ (LOAN APPLICATIONS AND PROCESSING THEREOF)

- কোম্পানীয়ে বিভিন্ন বিত্তীয় সামগ্ৰী আগবঢ়ায়, যাৰ ভিতৰত প্ৰকল্প বিত্তায়ন (Project Finance), কাৰ্যকৰী মূলধন মেয়াদী ঋণ (Working Capital Term Loan), সম্পত্তিৰ বিপৰীতে ঋণ

(Loan Against Property), লীজ ভাড়া বেহাই বিত্তায়ন (Lease Rental Discounting) আদি অন্তৰ্ভুক্ত।

b) কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা প্ৰতিটো সামগ্ৰীৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা ঋণ আবেদন পত্ৰ/উপযুক্ত আবেদন নথিপত্ৰ (যি নামেই অভিহিত কৰা নহওক কিয়), সংশ্লিষ্ট সামগ্ৰীৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি ভিন্ন হ'ব পাৰে। ইয়াত সম্ভাৰ্য গ্ৰাহকে দাখিল কৰিবলগীয়া সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব। কোম্পানীৰ সংশ্লিষ্ট সামগ্ৰীৰ বিষয়ে প্ৰয়োজনীয় তথ্য প্ৰতিজন সম্ভাৰ্য গ্ৰাহকক কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰিব, যাতে তেওঁলোকে অন্যান্য NBFC-সমূহে আগবঢ়োৱা চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰে আৰু সেই তুলনাৰ ভিত্তিত তথ্যভিত্তিক সিদ্ধান্ত গ্ৰহণ কৰিব পাৰে।

c) কোম্পানীয়ে ঋণ আবেদন লাভ কৰাৰ স্বীকৃতি (Acknowledgement) প্ৰদান কৰিব আৰু সকলো ঋণ আবেদন যুক্তিসংগত সময়সীমাৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি কৰিব। ঋণ আবেদনসমূহ কোন সময়সীমাৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি কৰা হ'ব, সেই সময়সীমাও স্বীকৃতিপত্ৰত উল্লেখ কৰা হ'ব।

d) গ্ৰাহকৰ সৈতে হোৱা সকলো যোগাযোগ আঞ্চলিক ভাষাত অথবা গ্ৰাহকে বুজিব পৰা ভাষাত কৰা হ'ব।

4. ঋণ মূল্যায়ন আৰু চৰ্তাৱলী; আৰু ঋণ আৰু অগ্ৰিমৰ বাবে মুখ্য তথ্য বিবৃতি (KEY FACTS STATEMENT FOR LOANS AND ADVANCES)

a) গ্ৰাহকৰ সৈতে হোৱা সকলো যোগাযোগ আঞ্চলিক ভাষাত অথবা গ্ৰাহকে বুজিব পৰা ভাষাত কৰা হ'ব।

b) কোম্পানীয়ে লাভ কৰা ঋণ আবেদন / ঋণ অনুমোদন আবেদনসমূহ কোম্পানীৰ ঋণ নীতি (Credit Policy) অনুসৰি মূল্যায়ন কৰি অনুমোদন বা প্ৰত্যাখ্যান কৰা হ'ব।

c) ঋণৰ অনুমোদন সংচন লেটাৰ (Sanction Letter)ৰ জৰিয়তে লিখিতভাৱে গ্ৰাহকক জনোৱা হ'ব। সংচন লেটাৰত অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ বা সীমাৰ লগতে ঋণ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা মুখ্য চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ, ইয়াৰ ভিতৰত বাৰ্ষিকীকৃত সুতৰ হাৰ (Annualized Rate of Interest) আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগ পদ্ধতি অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব। ঋণ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ গ্ৰহণ কৰাৰ স্বীকৃতি স্বৰূপে প্ৰতিজন গ্ৰাহকে কোম্পানীক লিখিত স্বীকৃতি প্ৰদান কৰিব লাগিব। এই স্বীকৃতি ঋণ নথিপত্ৰসমূহৰ অংশ হ'ব।

d) ঋণ চুক্তি (Loan Agreement) আৰু ইয়াৰ সংলগ্ন নথিপত্ৰ (Annexures)সহ সকলো ঋণ নথিপত্ৰৰ এটা প্ৰতিলিপি, সংশ্লিষ্ট RBI-ৰ নিৰ্দেশনাত নিৰ্ধাৰিত চৰ্তসমূহ অনুসৰি, মুখ্য তথ্য বিবৃতি (Key Fact Statement – KFS)ৰ সৈতে সকলো সম্ভাৰ্য গ্ৰাহক/ঋণগ্ৰহীতাক উপলব্ধ কৰোৱা হ'ব। KFS-ৰ বিষয়বস্তু ঋণগ্ৰহীতাক স্পষ্টভাৱে বুজাই দিয়া আৰু তেওঁ বুজি পোৱাৰ লিখিত স্বীকৃতি লাভ কৰাটো বাধ্যতামূলক।

e) গ্ৰাহকৰ দেৰিকৈ পৰিশোধ / ঋণ পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত আৰোপ কৰা যিকোনো দণ্ডমূলক মাচুল / দণ্ড (যি নামেই অভিহিত কৰা নহওক কিয়) সম্পৰ্কীয় বিৱৰণ ঋণ চুক্তিত **গাঢ় (Bold)** আখৰত উল্লেখ কৰিব লাগিব।

5. ঋণ একাউণ্টত দণ্ডমূলক মাচুল (PENAL CHARGES IN LOAN ACCOUNTS)

a) ঋণগ্ৰহীতাই ঋণ চুক্তিৰ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ পালন নকৰাৰ বাবে আৰোপ কৰা দণ্ড, যদি আৰোপ কৰা হয়, তেন্তে ইয়াক ‘**দণ্ডমূলক মাচুল (Penal Charges)**’ হিচাপে গণ্য কৰা হ’ব আৰু অগ্ৰিম ঋণৰ ওপৰত আৰোপ কৰা সুতৰ হাৰত সংযোজন কৰা ‘**দণ্ডমূলক সুত (Penal Interest)**’ হিচাপে আৰোপ কৰা নহ’ব। দণ্ডমূলক মাচুলৰ কোনো মূলধনীকৰণ (Capitalisation) কৰা নহ’ব; অৰ্থাৎ, এনে মাচুলৰ ওপৰত পুনৰ সুত গণনা কৰা নহ’ব। কিন্তু, ইয়াৰ ফলত ঋণ একাউণ্টত সুতৰ চক্ৰবৃদ্ধি (Compounding of Interest) কৰাৰ সাধাৰণ পদ্ধতিত কোনো প্ৰভাৱ নপৰিব।

b) কোম্পানীয়ে সুতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান সংযোজন নকৰিব আৰু এই নিৰ্দেশনাসমূহ আঞ্চলিকভাৱে আৰু উদ্দেশ্যগতভাৱে সম্পূৰ্ণৰূপে পালন কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।

c) কোম্পানীয়ে সুতৰ হাৰ, দণ্ডমূলক মাচুল অথবা ঋণৰ ওপৰত আৰোপ কৰা একেধৰণৰ মাচুল (যি নামেই অভিহিত কৰা নহওক কিয়) সম্পৰ্কীয় বৰ্তমানৰ পৰিচালনা পৰিষদে (Board) অনুমোদিত নীতি সময়মতে হালনাগাদ কৰি অনুসৰণ কৰিব।

d) কোনো নিৰ্দিষ্ট ঋণ/উৎপাদন শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্য নকৰাকৈ, ঋণ চুক্তিৰ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়ম উলংঘনৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি দণ্ডমূলক মাচুলৰ পৰিমাণ যুক্তিসংগত আৰু সমানুপাতিক হ’ব লাগিব।

e) ‘**ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্য ব্যতীত ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহীতাৰ**’ বাবে অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত আৰোপ কৰা দণ্ডমূলক মাচুল, একে ধৰণৰ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়ম উলংঘনৰ বাবে অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহীতাৰ ওপৰত প্ৰযোজ্য দণ্ডমূলক মাচুলতকৈ অধিক হ’ব নালাগে।

f) দণ্ডমূলক মাচুলৰ পৰিমাণ আৰু ইয়াৰ কাৰণ, প্ৰযোজ্য ক্ষেত্ৰত, ঋণ চুক্তি আৰু **সৰ্বাধিক গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়ম (Most Important Terms & Conditions) / মুখ্য তথ্য বিবৃতি (Key Fact Statement – KFS)**-ত গ্ৰাহকসকলৰ ওচৰত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। ইয়াৰ উপৰিও, এই তথ্যসমূহ কোম্পানীৰ ৱেবছাইটতো প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব।

g) ঋণ চুক্তিৰ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ পালন নকৰাৰ বাবে ঋণগ্ৰহীতাক যেতিয়াই স্মাৰক (Reminder) প্ৰেৰণ কৰা হ’ব, তেতিয়াই প্ৰযোজ্য দণ্ডমূলক মাচুলৰ বিষয়েও অৱগত কৰিব লাগিব। ইয়াৰ উপৰিও, দণ্ডমূলক মাচুল আৰোপ কৰা প্ৰতিটো ঘটনাৰ বিষয়ে আৰু তাৰ কাৰণো ঋণগ্ৰহীতাক জনাব লাগিব।

h) কোম্পানীয়ে নীতিৰ কাঠামোত প্ৰয়োজনীয় সংশোধন আনিব আৰু কাৰ্যকৰী তাৰিখৰ পৰা গ্ৰহণ কৰা বা নবীকৰণ কৰা সকলো নতুন ঋণৰ ক্ষেত্ৰত এই নিৰ্দেশনাসমূহ কাৰ্যকৰী হোৱাটো নিশ্চিত কৰিব। বৰ্তমানৰ ঋণসমূহৰ ক্ষেত্ৰত, নতুন দণ্ডমূলক মাচুল ব্যৱস্থালৈ পৰিবৰ্তন পৰৱৰ্তী পৰ্যালোচনা বা

নবীকৰণৰ তাৰিখত, অথবা এই নিৰ্দেশনাসমূহ কাৰ্য্যকৰী হোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা ছয় মাহৰ ভিতৰত, যিটো আগতে হয়, তেতিয়াই নিশ্চিত কৰিব লাগিব।

6. ঋণ বিতৰণ, ইয়াৰ ভিতৰত চৰ্ত আৰু নিয়মৰ পৰিবৰ্তন (DISBURSEMENT OF LOANS, INCLUDING CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS)

- a) গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা ঋণৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত, ইয়াৰ ভিতৰত বিতৰণ সূচী, সুতৰ হাৰ, সেৱা মাচুল, পূৰ্ব পৰিশোধ মাচুল আদি যিকোনো পৰিবৰ্তন ঘটিলে, কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক লিখিত জাননী প্ৰদান কৰিব। সুতৰ হাৰ আৰু/বা মাচুলৰ এনে পৰিবৰ্তনসমূহ ভৱিষ্যৎমুখী (Prospective Effect) ভিত্তিতহে প্ৰযোজ্য হ'ব। এই সম্পৰ্কে ঋণ চুক্তিত এটা নিৰ্দিষ্ট ধাৰা অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব লাগিব।
- b) ঋণ ঘূৰাই বিচৰা (Recall), পৰিশোধ ত্বৰান্বিত কৰা (Accelerate Payment) বা ঋণ সম্পৰ্কীয় দায়িত্ব পালন কৰাৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে লোৱা যিকোনো সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট ঋণ নথিপত্ৰৰ চৰ্তসমূহৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব লাগিব।
- c) ঋণৰ সকলো বকেয়া পৰিশোধ কৰাৰ পিছত অথবা ঋণৰ সম্পূৰ্ণ বকেয়া আদায় কৰাৰ পিছত, ঋণগ্ৰহীতাৰ বিৰুদ্ধে কোম্পানীৰ আন কোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েন (Lien) থাকিলে তাৰ অধীনত, কোম্পানীয়ে সকলো জামিন (Securities) মুক্ত কৰি দিব। যদি এনে Set-off অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰিবলগীয়া হয়, তেন্তে ঋণগ্ৰহীতাক অৱশিষ্ট দাবীৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু সংশ্লিষ্ট দাবী নিষ্পত্তি বা পৰিশোধ নোহোৱালৈকে NBFC-সমূহে কেনেকুৱা পৰিস্থিতিত জামিন নিজৰ অধিকাৰত ৰাখিব পাৰে সেই চৰ্তসমূহ উল্লেখ কৰি জাননী প্ৰদান কৰিব লাগিব।

7. দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদানৰ আচৰণ – ব্যক্তিগত ঋণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ পিছত স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুক্তকৰণ (RESPONSIBLE LENDING CONDUCT – RELEASE OF MOVABLE/IMMOVABLE PROPERTY DOCUMENTS ON REPAYMENT/SETTLEMENT OF PERSONAL LOANS)

ভৱিষ্যতে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ আৰু বিবাদ পৰিহাৰ কৰাৰ উদ্দেশ্যে, ঋণ সম্পূৰ্ণৰূপে পৰিশোধ কৰি ঋণ একাউণ্ট বন্ধ কৰাৰ পিছত স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুক্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে সৰ্বোত্তম পদ্ধতি (Best Practices) অনুসৰণ কৰিব।

ঋণগ্ৰহীতাসকলে সন্মুখীন হোৱা সমস্যাসমূহ সমাধান কৰাৰ লগতে দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদান ব্যৱস্থা উৎসাহিত কৰাৰ উদ্দেশ্যে তলত দিয়া নিৰ্দেশনাসমূহ জাৰি কৰা হৈছে।

A. স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুক্তকৰণ:

- i. ঋণ একাউণ্ট সম্পূৰ্ণৰূপে পৰিশোধ বা নিষ্পত্তি কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ৩০ (ত্ৰিশ) দিনৰ ভিতৰত কোম্পানীয়ে সকলো মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুক্ত কৰি দিব আৰু যিকোনো পঞ্জীয়নত নথিভুক্ত হৈ থকা চাৰ্জসমূহ আঁতৰাই দিব।

- ii. ঋণগ্রহীতাক তেওঁৰ/তেওঁৰ পছন্দ অনুসৰি, ঋণ একাউণ্ট পৰিচালিত হোৱা বেংকিং আউটলেট/শাখাৰ পৰা অথবা নথিপত্ৰ উপলব্ধ থকা কোম্পানীৰ আন যিকোনো কাৰ্যালয়ৰ পৰা মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ সংগ্ৰহ কৰাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰা হ'ব।
- iii. মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান, উক্ত চাৰ্কুলাৰ কাৰ্য্যকৰী হোৱাৰ তাৰিখত বা তাৰ পিছত জাৰি কৰা ঋণ অনুমোদন পত্ৰত (Sanction Letter) উল্লেখ কৰা থাকিব।
- iv. একমাত্ৰ ঋণগ্রহীতা অথবা যৌথ ঋণগ্রহীতাৰ মৃত্যুৰ দৰে সম্ভাৱ্য পৰিস্থিতিৰ মোকাবিলা কৰাৰ উদ্দেশ্যে, NBFC-সমূহে আইনগত উত্তৰাধিকাৰীসকলক মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ বাবে এটা সুস্পষ্ট আৰু সুবিন্যস্ত পদ্ধতি প্ৰস্তুত কৰি ৰাখিব। গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ বাবে, এই পদ্ধতি NBFC-ৰ ৱেবছাইটত অন্যান্য একেধৰণৰ নীতি আৰু পদ্ধতিৰ সৈতে প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।

B. স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুক্ত কৰাত পলম হ'লে ক্ষতিপূৰণ:

- i. ঋণ সম্পূৰ্ণৰূপে পৰিশোধ/নিষ্পত্তি কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা **৩০ (ত্ৰিশ) দিনৰ** অধিক সময় অতিক্ৰম কৰাৰ পিছতো যদি মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুক্ত কৰাত পলম হয় অথবা সংশ্লিষ্ট পঞ্জীয়নত চাৰ্জ সন্তুষ্টিকৰণ প্ৰ-পত্ৰ (Charge Satisfaction Form) দাখিল কৰাত ব্যৰ্থ হয়, তেন্তে কোম্পানীয়ে ঋণগ্রহীতাক এনে পলমৰ কাৰণ জনাব। যদি এই পলমৰ বাবে কোম্পানী দায়ী হয়, তেন্তে পলমৰ প্ৰতিটো দিনৰ বাবে **₹৫,০০০ (পাঁচ হাজাৰ টকা)** হাৰত ঋণগ্রহীতাক ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰিব।
- ii. মূল স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ আংশিক বা সম্পূৰ্ণৰূপে হেৰাই গ'লে বা ক্ষতিগ্ৰস্ত হ'লে, ওপৰৰ **উপ-ধাৰা (ii)**-ত উল্লেখ কৰা ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰাৰ উপৰিও, কোম্পানীয়ে ঋণগ্রহীতাক স্থাৱৰ/অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰৰ ডুপ্লিকেট/প্ৰমাণিত প্ৰতিলিপি সংগ্ৰহ কৰাত সহায় কৰিব আৰু ইয়াৰ সৈতে জড়িত সকলো ব্যয় বহন কৰিব। কিন্তু, এনে ক্ষেত্ৰত এই প্ৰক্ৰিয়া সম্পূৰ্ণ কৰাৰ বাবে NBFC-সমূহক অতিৰিক্ত **৩০ (ত্ৰিশ) দিন** সময় প্ৰদান কৰা হ'ব, আৰু তাৰ পিছতহে পলমৰ সময়ৰ বাবে দণ্ড গণনা কৰা হ'ব (অৰ্থাৎ, মুঠ **৬০ (ষাঠি) দিন** সম্পূৰ্ণ হোৱাৰ পিছত)।
- iii. এই নিৰ্দেশনাসমূহৰ অধীনত প্ৰদান কৰা ক্ষতিপূৰণে, প্ৰযোজ্য যিকোনো আইন অনুসৰি আন কোনো ক্ষতিপূৰণ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত ঋণগ্রহীতাৰ অধিকাৰক কোনো ধৰণে ক্ষুণ্ণ বা সীমাবদ্ধ নকৰিব।

৪. সমান মাসিক কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণৰ ফ্লোটিং সুতৰ হাৰ পুনঃনিৰ্ধাৰণ (RESET OF FLOATING INTEREST RATE ON EQUATED MONTHLY INSTALMENTS (EMI) BASED PERSONAL LOANS)

A. EMI-ভিত্তিক ফ্লোটিং সুতৰ হাৰৰ ঋণ অনুমোদনৰ সময়ত, ঋণৰ মেয়াদকালত সুতৰ হাৰ বৃদ্ধি পোৱাৰ সম্ভাৱনা বিবেচনা কৰি, ঋণৰ মেয়াদ বৃদ্ধি (Elongation of Tenor) আৰু/অথবা EMI বৃদ্ধি কৰাৰ বাবে পৰ্যাপ্ত Headroom/Margin উপলব্ধ থকাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ কোম্পানীয়ে ঋণগ্রহীতাৰ ঋণ পৰিশোধ ক্ষমতা বিবেচনা কৰিব।

কাৰ্য্যকৰীকৰণ আৰু অনুপালন নিশ্চিত কৰাৰ উদ্দেশ্যে, তলত উল্লেখ কৰা প্ৰয়োজনীয়তাসমূহ পূৰণ কৰিবলৈ কোম্পানীয়ে উপযুক্ত নীতি কাঠামো (Policy Framework) প্ৰস্তুত কৰিছে।

- i. ঋণ অনুমোদনৰ সময়ত, বেঞ্চমাৰ্ক সুতৰ হাৰত পৰিবৰ্তনৰ ফলত ঋণৰ ওপৰত সম্ভাৱ্য প্ৰভাৱ আৰু তাৰ ফলস্বৰূপে EMI আৰু/অথবা ঋণৰ মেয়াদ, অথবা দুয়োটাতে হ'ব পৰা পৰিবৰ্তনৰ বিষয়ে কোম্পানীয়ে ঋণগ্রহীতাক স্পষ্টভাৱে অৱগত কৰিব। ইয়াৰ পিছত, ওপৰত উল্লেখ কৰা কাৰণসমূহৰ

বাবে EMI আৰু/অথবা ঋণৰ মেয়াদ, অথবা দুয়োটাতে হোৱা যিকোনো বৃদ্ধিৰ বিষয়ে উপযুক্ত মাধ্যমৰ জৰিয়তে তৎক্ষণাত ঋণগ্ৰহীতাক জনোৱা হ'ব।

ii. সুতৰ হাৰ পুনঃনিৰ্ধাৰণ (Reset) কৰাৰ সময়ত, পৰিচালনা পৰিষদে (Board) অনুমোদন কৰা নীতি অনুসৰি ফিক্সড সুতৰ হাৰলৈ (Fixed Rate) পৰিবৰ্তন কৰাৰ বিকল্প কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহীতাক প্ৰদান কৰিব। এই নীতিত, অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে, ঋণৰ মেয়াদকালত এজন ঋণগ্ৰহীতাক কিমানবাৰ এইধৰণৰ পৰিবৰ্তনৰ অনুমতি দিয়া হ'ব, সেয়াও উল্লেখ থাকিব পাৰে।

iii. ঋণগ্ৰহীতাক (a) EMI বৃদ্ধি কৰা, অথবা ঋণৰ মেয়াদ বৃদ্ধি কৰা, অথবা এই দুয়োটা বিকল্পৰ সংমিশ্ৰণ বাছনি কৰাৰ; আৰু (b) ঋণৰ মেয়াদকালৰ যিকোনো সময়ত আংশিক বা সম্পূৰ্ণভাৱে পূৰ্ব পৰিশোধ (Prepayment) কৰাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰা হ'ব। ফ'ৰক্ল'জাৰ মাচুল (Foreclosure Charges)/পূৰ্ব পৰিশোধ দণ্ড (Pre-payment Penalty) আৰোপ প্ৰচলিত নিৰ্দেশনাসমূহৰ অধীনত হ'ব।

iv. ফ্লোটিং সুতৰ হাৰৰ পৰা ফিক্সড সুতৰ হাৰলৈ ঋণ পৰিবৰ্তন কৰাৰ বাবে প্ৰযোজ্য সকলো মাচুল আৰু ওপৰত উল্লেখ কৰা বিকল্পসমূহ ব্যৱহাৰৰ সৈতে জড়িত আন যিকোনো সেৱা মাচুল/প্ৰশাসনিক ব্যয় সংশ্লিষ্ট লেটাৰত স্বচ্ছভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। তদুপৰি, কোম্পানীয়ে সময়ে সময়ে এনে মাচুল/ব্যয়ত সংশোধন কৰিলে, সেই সময়তো সেই তথ্য স্বচ্ছভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব।

v. কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ফ্লোটিং সুতৰ হাৰৰ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত ঋণৰ মেয়াদ বৃদ্ধি কৰাৰ ফলত ঋণাত্মক এম'ৰ্টাইজেচন (Negative Amortisation) সৃষ্টি নহয়।

vi. কোম্পানীয়ে উপযুক্ত মাধ্যমৰ জৰিয়তে প্ৰতি ত্ৰৈমাসিকৰ শেষত ঋণগ্ৰহীতাসকলক এটা বিবৃতি প্ৰদান কৰিব অথবা সহজলভ্য কৰি তুলিব। উক্ত বিবৃতিত কমেও, সেই সময়লৈকে আদায় কৰা মূলধন আৰু সুত, EMI-ৰ পৰিমাণ, বাকী থকা EMI-ৰ সংখ্যা, আৰু ঋণৰ সম্পূৰ্ণ মেয়াদকালৰ বাবে বাৰ্ষিকীকৃত সুতৰ হাৰ (Annualized Rate of Interest)/বাৰ্ষিক শতাংশৰ হাৰ (Annual Percentage Rate – APR) উল্লেখ থাকিব। NBFC-সমূহে নিশ্চিত কৰিব যে এই বিবৃতিসমূহ সৰল আৰু ঋণগ্ৰহীতাই সহজে বুজিব পৰা হয়।

B. সমান মাসিক কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ঋণৰ উপৰিও, প্ৰয়োজনীয় পৰিবৰ্তনসহ (Mutatis Mutandis), বিভিন্ন সময়কালৰ সকলো সমান কিস্তিভিত্তিক ঋণৰ ক্ষেত্ৰতো এই নিৰ্দেশনাসমূহ প্ৰযোজ্য হ'ব।

C. কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ওপৰত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশনাসমূহ ৩১ ডিচেম্বৰ, ২০২৩-ৰ ভিতৰত বৰ্তমানৰ লগতে নতুন ঋণসমূহৰ ক্ষেত্ৰতো যথোপযুক্তভাৱে প্ৰয়োগ কৰা হয়। বৰ্তমানৰ সকলো ঋণগ্ৰহীতালৈ উপযুক্ত মাধ্যমৰ জৰিয়তে উপলব্ধ বিকল্পসমূহৰ বিষয়ে অৱগত কৰি যোগাযোগ প্ৰেৰণ কৰা হ'ব।

9. অত্যধিক সুত আদায়ৰ নিয়ন্ত্ৰণ (REGULATION OF EXCESSIVE INTEREST CHARGED)

a) কোম্পানীয়ে ফাণ্ডৰ ব্যয় (Cost of Funds), মাৰ্জিন (Margin) আৰু বিপদজনিত প্ৰিমিয়াম (Risk Premium) আদি প্ৰাসংগিক বিষয়সমূহ বিবেচনা কৰি এটা সুতৰ হাৰৰ মডেল গ্ৰহণ কৰিব আৰু ঋণ আৰু অগ্ৰিমৰ ওপৰত আৰোপ কৰিবলগীয়া সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰিব। সুতৰ হাৰ, বিপদৰ স্তৰ নিৰ্ধাৰণৰ পদ্ধতি (Approach for Gradation of Risk) আৰু বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ

ঋণগ্রহীতাৰ ক্ষেত্ৰত ভিন্ন সুতৰ হাৰ আৰোপ কৰাৰ যুক্তিসংগত ভিত্তি আবেদন পত্ৰত ঋণগ্রহীতা অথবা গ্ৰাহকৰ ওচৰত প্ৰকাশ কৰিব লাগিব আৰু সেংচন লেটাৰত স্পষ্টভাৱে জনাব লাগিব।

b) সুতৰ হাৰ আৰু বিপদৰ স্তৰ নিৰ্ধাৰণৰ পদ্ধতি কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰিব লাগিব অথবা সংশ্লিষ্ট বাতৰি কাকতত প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। সুতৰ হাৰত যিকোনো পৰিবৰ্তন ঘটিলে, ৱেবছাইটত অথবা অন্য যিকোনো মাধ্যমত প্ৰকাশ কৰা তথ্যসমূহ সেই অনুসৰি হালনাগাদ কৰিব লাগিব।

c) সুতৰ হাৰ বাৰ্ষিকীকৃত সুতৰ হাৰ (Annualised Rate) হিচাপে উল্লেখ কৰিব লাগিব, যাতে ঋণগ্রহীতাই তেওঁৰ ঋণ একাউণ্টত আৰোপ হ'ব পৰা সঠিক সুতৰ হাৰ সম্পৰ্কে অৱগত হ'ব পাৰে।

10. শাৰীৰিক/দৃষ্টিগতভাৱে বিশেষ সক্ষম ব্যক্তিসকলৰ বাবে ঋণ সুবিধা (LOAN FACILITIES TO THE PHYSICALLY/VISUALLY CHALLENGED)

শাৰীৰিক অথবা দৃষ্টিগত অক্ষমতাৰ ভিত্তিত, শাৰীৰিক/দৃষ্টিগতভাৱে বিশেষ সক্ষম আবেদনকাৰীসকলক ঋণ সুবিধাসহ বিভিন্ন সামগ্ৰী আৰু সুবিধা প্ৰদান কৰাৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে কোনো ধৰণৰ বৈষম্য নকৰিব। কোম্পানীৰ সকলো শাখাই এনে ব্যক্তিসকলক বিভিন্ন ব্যৱসায়িক সুবিধা গ্ৰহণ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত সম্ভৱপৰ সকলো সহায় আগবঢ়াব।

কোম্পানীয়ে সকলো স্তৰৰ কৰ্মচাৰীৰ বাবে পৰিচালিত সকলো প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচীত আইন আৰু আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় সন্মিলনসমূহে নিশ্চিত কৰা বিশেষ সক্ষম ব্যক্তিসকলৰ অধিকাৰসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত থকা উপযুক্ত প্ৰশিক্ষণ মডিউল সংযোজন কৰিব।

ইয়াৰ উপৰিও, ইতিমধ্যে স্থাপন কৰা **অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা (Grievance Redressal Mechanism)**-ৰ অধীনত বিশেষ সক্ষম ব্যক্তিসকলৰ অভিযোগসমূহৰ যথাযথ নিষ্পত্তি নিশ্চিত কৰিব।

11. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা (GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM)

a) কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকসকলৰ দ্বাৰা কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ সম্পৰ্কত উত্থাপিত অভিযোগ আৰু আপত্তিসমূহ গ্ৰহণ, পঞ্জীয়ন আৰু নিষ্পত্তি কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া নিৰ্ধাৰণ কৰি এটা **অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি (Grievance Redressal Policy)** প্ৰস্তুত কৰিছে।

b) যিসকল গ্ৰাহকৰ অভিযোগ আছে, তেওঁলোকে কোম্পানীৰ **অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি** (Grievance Redressal Policy) চাব পাৰে। ইয়াৰ এটা প্ৰতিলিপি কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ আছে।

12. সাধাৰণ ব্যৱস্থা (GENERAL PROVISIONS)

a) ঋণ নথিপত্ৰত অন্তৰ্ভুক্ত ঋণ নিয়ন্ত্ৰণকাৰী চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহত যিদৰে উল্লেখ কৰা হৈছে, সেই ক্ষেত্ৰসমূহৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ বিষয়সমূহত কোনো ধৰণে হস্তক্ষেপ নকৰিব (যদিহে গ্ৰাহকে পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা কোনো নতুন তথ্য কোম্পানীৰ জ্ঞাত হয়, তেন্তে সেই ক্ষেত্ৰত ব্যতিক্ৰম প্ৰযোজ্য হ'ব)।

b) গ্ৰাহকে তেওঁৰ ঋণ একাউণ্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ জনালে, সেই অনুৰোধ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা **২১ (একৈশ)** দিনৰ ভিতৰত কোম্পানীয়ে নিজৰ সম্মতি অথবা আপত্তি জনাব। এনে স্থানান্তৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে সম্পাদিত ঋণ নথিপত্ৰৰ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ লগতে সময়ে সময়ে প্ৰযোজ্য আইন, বিধি, নিয়মাৱলী আৰু নিৰ্দেশনাসমূহ অনুসৰি হ'ব লাগিব।

c) ঋণ উদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে কেৱল আইনগত আৰু বৈধভাৱে উপলব্ধ সাধাৰণ ব্যৱস্থাসমূহ গ্ৰহণ কৰিব আৰু আইনগত কাঠামোৰ ভিতৰত থাকি কাৰ্য সম্পাদন কৰিব। ঋণ উদ্ধাৰৰ বাবে কোম্পানীয়ে কোনো ধৰণৰ অযথা হয়ৰানিৰ আশ্ৰয় নল'ব।

d) গ্ৰাহকৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে ব্যৱহাৰ কৰিব পৰাকৈ কোম্পানীয়ে নিজৰ কৰ্মচাৰী আৰু/অথবা প্ৰতিনিধিসকলৰ বাবে প্ৰশিক্ষণ অধিৱেশন আয়োজন কৰিব।

e) কোম্পানীয়ে ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্য ব্যতীত ব্যক্তিগত ঋণগ্ৰহীতাক অনুমোদিত যিকোনো ফ্লোটিং সুতৰ হাৰৰ মেয়াদী ঋণ (Floating Rate Term Loan)-ৰ ক্ষেত্ৰত, সহ-দায়বদ্ধ ব্যক্তি (Co-obligant) থাকক বা নাথাকক, কোনো **ফ'ৰক্ল'জাৰ চাৰ্জ** (Foreclosure Charges) অথবা **পূৰ্ব পৰিশোধ দণ্ড** (Pre-payment Penalties) আৰোপ নকৰিব।