



ন্যায্য কার্যপ্রণালী বিধি

FAIR PRACTICE CODE

সংস্করণ	4.0
দায়িত্বপ্রাপ্ত বিভাগ	অপারেশনস প্রধান (Head – Operations)
অনুমোদনকারী	পরিচালনা পর্ষদ (Board of Directors)
কার্যকর হওয়ার তারিখ	১৪ মে, ২০২৫ (May 14, 2025)

1. ভূমিকা (INTRODUCTION)

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (“RBI”) মাস্টার ডিরেকশন – রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি – স্কেল বেসড রেগুলেশন) ডিরেকশনস, ২০২৩ জারি করেছে, যার অন্তর্ভুক্ত রয়েছে নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলির (“NBFCs”) জন্য ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড (Fair Practices Code)। এর মাধ্যমে গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের সময় NBFC-গুলির অনুসরণীয় ন্যায্য ব্যবসায়িক এবং কর্পোরেট কার্যপ্রণালীর মানদণ্ড নির্ধারণ করা হয়েছে।

RBI কর্তৃক জারি করা উক্ত মাস্টার ডিরেকশনের সাথে সামঞ্জস্য রেখে, ক্যাপিটাল ইন্ডিয়া ফাইন্যান্স লিমিটেড (“কোম্পানি”) গ্রাহকদের (“গ্রাহক”) সঙ্গে লেনদেনের ক্ষেত্রে কোম্পানির অনুসরণীয় ন্যায্য কার্যপ্রণালীর মানদণ্ড নির্ধারণ করে এই ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড (“কোড”) প্রণয়ন করেছে।

2. উদ্দেশ্য (PURPOSE)

- গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মানদণ্ড নির্ধারণের মাধ্যমে উত্তম ও ন্যায্য কার্যপ্রণালীকে উৎসাহিত করা।
- স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা, যাতে গ্রাহকরা কোম্পানির প্রদত্ত পরিষেবাগুলি থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে কী প্রত্যাশা করতে পারেন তা আরও ভালোভাবে বুঝতে পারেন এবং তথ্যভিত্তিক সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারেন।
- গ্রাহকদের তাদের গ্রহণযোগ্য আর্থিক সুবিধা ও পরিষেবাসমূহ সম্পর্কে তথ্যভিত্তিক সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়তা করা; এবং এই কোড কোম্পানির দ্বারা অনুমোদিত ও বিতরণকৃত যে কোনো ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।
- গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে ন্যায্য ও সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক গড়ে তোলা।

3. ঋণের আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ (LOAN APPLICATIONS AND PROCESSING THEREOF)

- কোম্পানি বিভিন্ন আর্থিক পণ্য প্রদান করে, যার মধ্যে রয়েছে প্রজেক্ট ফাইন্যান্স (Project Finance), ওয়ার্কিং ক্যাপিটাল টার্ম লোন (Working Capital Term Loan), লোন অ্যাগেইনস্ট প্রপার্টি (Loan Against Property), লিজ রেন্টাল ডিসকাউন্টিং (Lease Rental Discounting) প্রভৃতি।
- কোম্পানির প্রতিটি পণ্যের জন্য ব্যবহৃত ঋণ আবেদনপত্র/উপযুক্ত আবেদনপত্র (যে নামেই পরিচিত হোক না কেন), সংশ্লিষ্ট পণ্যের প্রয়োজনীয়তার উপর নির্ভর করে ভিন্ন হতে পারে এবং এতে সম্ভাব্য গ্রাহকের দ্বারা জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে। কোম্পানির সংশ্লিষ্ট পণ্য সম্পর্কে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রতিটি সম্ভাব্য গ্রাহককে

কোম্পানির পক্ষ থেকে প্রদান করা হবে, যাতে তিনি অন্যান্য NBFC-র প্রদত্ত শর্তাবলীর সঙ্গে অর্থপূর্ণ তুলনা করতে পারেন এবং সেই তুলনার ভিত্তিতে তথ্যভিত্তিক সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারেন।

c) কোম্পানি ঋণের আবেদনপত্র প্রাপ্তির স্বীকৃতি (Acknowledgement) প্রদান করবে এবং সমস্ত ঋণের আবেদন যুক্তিসঙ্গত সময়সীমার মধ্যে নিষ্পত্তি করবে। ঋণের আবেদন নিষ্পত্তির সময়সীমাও উক্ত স্বীকৃতিপত্রে উল্লেখ করা থাকবে।

d) গ্রাহকদের সঙ্গে সমস্ত যোগাযোগ আঞ্চলিক ভাষায় অথবা গ্রাহকদের বোধগম্য এমন ভাষায় করা হবে।

4. ঋণের মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী; এবং ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবৃতি (LOAN APPRAISAL AND TERMS & CONDITIONS; AND KEY FACTS STATEMENT FOR LOANS AND ADVANCES)

a) গ্রাহকদের সঙ্গে সমস্ত যোগাযোগ আঞ্চলিক ভাষায় অথবা গ্রাহকদের বোধগম্য এমন ভাষায় করা হবে।

b) কোম্পানির নিকট প্রাপ্ত ঋণের আবেদন/ঋণ অনুমোদনের আবেদনসমূহ কোম্পানির ঋণ নীতি (Credit Policy) অনুযায়ী মূল্যায়ন করা হবে এবং অনুমোদন বা প্রত্যাখ্যান করা হবে।

c) ঋণ অনুমোদনের বিষয়টি স্যাংশন লেটার (Sanction Letter)-এর মাধ্যমে লিখিতভাবে গ্রাহককে জানানো হবে। স্যাংশন লেটারে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ বা সীমা, ঋণ পরিচালনাকারী প্রধান শর্তাবলী, বার্ষিকীকৃত সুদের হার (Annualized Rate of Interest) এবং তার প্রয়োগ পদ্ধতি উল্লেখ থাকবে। ঋণ পরিচালনাকারী শর্তাবলী গ্রহণের নিদর্শন হিসেবে প্রতিটি গ্রাহক কোম্পানিকে লিখিত স্বীকৃতি প্রদান করবেন, যা ঋণ সংক্রান্ত নথিপত্রের অংশ হবে।

d) ঋণ চুক্তি (Loan Agreement) এবং তার সংযুক্তিসমূহ (Annexures) সহ সমস্ত ঋণ সংক্রান্ত নথির একটি অনুলিপি, সংশ্লিষ্ট RBI নির্দেশিকায় নির্ধারিত শর্তাবলী অনুসারে, সকল সম্ভাব্য গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাকে **মূল তথ্য বিবৃতি (Key Fact Statement – KFS)**-এর সঙ্গে প্রদান করা হবে। KFS-এর বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতাকে ব্যাখ্যা করা এবং তিনি তা বুঝেছেন মর্মে তাঁর স্বীকৃতি গ্রহণ করা বাধ্যতামূলক।

e) গ্রাহকদের বিলম্বিত অর্থপ্রদান/ঋণ পরিশোধের জন্য আরোপিত যে কোনো দণ্ডমূলক চার্জ/জরিমানা (যে নামেই পরিচিত হোক না কেন)-এর বিবরণ ঋণ চুক্তিতে **গাঢ় (Bold)** অক্ষরে উল্লেখ করতে হবে।

5. ঋণ হিসাবের ক্ষেত্রে দণ্ডমূলক চার্জ (PENAL CHARGES IN LOAN ACCOUNTS)

a) ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী লঙ্ঘনের কারণে, যদি কোনো জরিমানা আরোপ করা হয়, তবে তা ‘**দণ্ডমূলক চার্জ (Penal Charges)**’ হিসেবে গণ্য হবে এবং অগ্রিম ঋণের উপর আরোপিত সুদের হারের সঙ্গে সংযুক্ত ‘**দণ্ডমূলক সুদ (Penal Interest)**’ হিসেবে

আরোপ করা হবে না। দণ্ডমূলক চার্জের কোনো মূলধনীকরণ (Capitalisation) করা হবে না; অর্থাৎ, এই ধরনের চার্জের উপর অতিরিক্ত সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এর ফলে ঋণ হিসাবের ক্ষেত্রে সুদের চক্রবৃদ্ধি (Compounding of Interest)-এর স্বাভাবিক প্রক্রিয়া কোনোভাবেই প্রভাবিত হবে না।

b) কোম্পানি সুদের হারের সঙ্গে কোনো অতিরিক্ত উপাদান সংযোজন করবে না এবং এই নির্দেশিকাগুলির অক্ষরে ও মর্মে প্রতিপালন নিশ্চিত করবে।

c) কোম্পানি সুদের হার, দণ্ডমূলক চার্জ অথবা ঋণের উপর আরোপিত অনুরূপ চার্জ (যে নামেই পরিচিত হোক না কেন) সম্পর্কিত বর্তমান পরিচালনা পর্ষদ (Board) অনুমোদিত নীতি হালনাগাদ করবে এবং তা অনুসরণ করবে।

d) দণ্ডমূলক চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হতে হবে এবং কোনো নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্য সৃষ্টি না করে ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী লঙ্ঘনের মাত্রার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।

e) ‘ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ব্যতীত ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের’ জন্য অনুমোদিত ঋণের ক্ষেত্রে দণ্ডমূলক চার্জ, একই ধরনের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী লঙ্ঘনের জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য দণ্ডমূলক চার্জের তুলনায় অধিক হবে না।

f) দণ্ডমূলক চার্জের পরিমাণ এবং তার কারণ, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, ঋণ চুক্তি এবং **সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (Most Important Terms & Conditions) / মূল তথ্য বিবৃতি (Key Fact Statement – KFS)**-এ গ্রাহকদের কাছে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করতে হবে। এছাড়াও, এই তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইটেও (যে নামেই পরিচিত হোক না কেন) প্রদর্শন করতে হবে।

g) ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী লঙ্ঘনের বিষয়ে ঋণগ্রহীতাদের যখনই অনুস্মারক (Reminder) পাঠানো হবে, তখন প্রযোজ্য দণ্ডমূলক চার্জ সম্পর্কেও তাদের অবহিত করতে হবে। এছাড়াও, দণ্ডমূলক চার্জ আরোপের প্রতিটি ঘটনায় তার কারণসহ তা ঋণগ্রহীতাকে জানাতে হবে।

h) কোম্পানি নীতিগত কাঠামোতে প্রয়োজনীয় সংশোধন আনবে এবং কার্যকর হওয়ার তারিখ থেকে গৃহীত/নবায়নকৃত সমস্ত নতুন ঋণের ক্ষেত্রে এই নির্দেশাবলীর বাস্তবায়ন নিশ্চিত করবে। বিদ্যমান ঋণের ক্ষেত্রে, পরবর্তী পর্যালোচনা বা নবায়নের তারিখে অথবা এই নির্দেশাবলী কার্যকর হওয়ার তারিখ থেকে ছয় মাসের মধ্যে—যেটি আগে হবে—নতুন দণ্ডমূলক চার্জ ব্যবস্থায় পরিবর্তন নিশ্চিত করতে হবে।

6. ঋণ বিতরণ, যার মধ্যে শর্তাবলীর পরিবর্তনও অন্তর্ভুক্ত (DISBURSEMENT OF LOANS, INCLUDING CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS)

a) গ্রাহককে প্রদত্ত ঋণের শর্তাবলীতে, যেমন ঋণ বিতরণের সময়সূচি, সুদের হার, পরিশেবা চার্জ, অগ্রিম পরিশোধের চার্জ (Prepayment Charges) ইত্যাদিতে কোনো পরিবর্তন ঘটলে, কোম্পানি গ্রাহককে লিখিতভাবে অবহিত করবে। সুদের হার এবং/অথবা চার্জের এই ধরনের

পরিবর্তন ভবিষ্যৎ কার্যকারিতা (Prospective Effect)-এর ভিত্তিতে প্রযোজ্য হবে। এই বিষয়ে ঋণ চুক্তিতে একটি নির্দিষ্ট ধারা অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

b) ঋণ প্রত্যাহার (Recall), অর্থপ্রদান ত্বরান্বিত করা (Accelerate Payment) অথবা ঋণ সংক্রান্ত দায়বদ্ধতা বাস্তবায়নের বিষয়ে কোম্পানির যে কোনো সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট ঋণ নথিপত্রের শর্তাবলীর সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।

c) ঋণের সমস্ত বকেয়া পরিশোধ অথবা ঋণের বকেয়া সম্পূর্ণরূপে আদায়ের পর, ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনো দাবির ক্ষেত্রে বিদ্যমান বৈধ অধিকার বা লিয়েন (Lien)-এর অধীন থেকে, কোম্পানি সমস্ত জামানত (Securities) মুক্ত করে দেবে। যদি এমন Set-off-এর অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবিসমূহের সম্পূর্ণ বিবরণ এবং সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোন পরিস্থিতিতে NBFC-গুলি জামানত নিজেদের কাছে রাখার অধিকারী হবে, সে সম্পর্কে পূর্ণাঙ্গ তথ্যসহ নোটিশ প্রদান করতে হবে।

7. দায়িত্বশীল ঋণদান সংক্রান্ত আচরণ – ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পর স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত প্রদান (RESPONSIBLE LENDING CONDUCT – RELEASE OF MOVABLE/IMMOVABLE PROPERTY DOCUMENTS ON REPAYMENT/SETTLEMENT OF PERSONAL LOANS)

ভবিষ্যতে গ্রাহকদের অভিযোগ ও বিরোধ এড়ানোর উদ্দেশ্যে, ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ এবং ঋণ হিসাব বন্ধ হওয়ার পর স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত প্রদানের ক্ষেত্রে কোম্পানি সর্বোত্তম অনুশীলন (Best Practices) অনুসরণ করবে।

ঋণগ্রহীতাদের সম্মুখীন সমস্যাগুলির সমাধান এবং দায়িত্বশীল ঋণদানকে উৎসাহিত করার লক্ষ্যে নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী জারি করা হলো:

A. স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত প্রদান:

i. ঋণ হিসাব সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির তারিখ থেকে ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে কোম্পানি সমস্ত মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত প্রদান করবে এবং যে কোনো নিবন্ধন কর্তৃপক্ষের নিকট নিবন্ধিত চার্জ অপসারণ করবে।

ii. ঋণগ্রহীতাকে তাঁর পছন্দ অনুযায়ী, যে ব্যাংকিং আউটলেট/শাখা থেকে ঋণ হিসাব পরিচালিত হয়েছে অথবা যেখানে নথিপত্র উপলব্ধ রয়েছে সেই কোম্পানির অন্য কোনো কার্যালয় থেকে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র সংগ্রহ করার বিকল্প প্রদান করা হবে।

iii. মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত প্রদানের সময়সীমা এবং স্থান, উক্ত সার্কুলার কার্যকর হওয়ার তারিখে বা তার পরে জারি করা ঋণ অনুমোদনপত্র (Sanction Letter)-এ উল্লেখ করতে হবে।

iv. একক ঋণগ্রহীতা অথবা যৌথ ঋণগ্রহীতাদের মৃত্যুর মতো সম্ভাব্য পরিস্থিতির মোকাবিলার জন্য, NBFC-গুলির আইনানুগ উত্তরাধিকারীদের নিকট মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত প্রদানের একটি সুস্পষ্ট ও সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি থাকতে হবে। গ্রাহকদের তথ্যের জন্য এই পদ্ধতি এবং অন্যান্য অনুরূপ নীতি ও পদ্ধতি NBFC-এর ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।

B. স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত প্রদানে বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ:

i. ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির তারিখ থেকে ৩০ (ত্রিশ) দিনের অধিক সময় অতিবাহিত হওয়ার পরও যদি মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত প্রদানে বিলম্ব হয় অথবা সংশ্লিষ্ট নিবন্ধন কর্তৃপক্ষের নিকট চার্জ সন্তুষ্টিকরণ (Charge Satisfaction) ফর্ম দাখিল করতে ব্যর্থ হয়, তবে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে সেই বিলম্বের কারণ জানাবে। যদি বিলম্বের জন্য কোম্পানি দায়ী হয়, তবে বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য ২৫,০০০ (পাঁচ হাজার টাকা) হারে ঋণগ্রহীতাকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

ii. মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে হারিয়ে গেলে অথবা ক্ষতিগ্রস্ত হলে, উপরের ধারা (ii)-এ উল্লিখিত ক্ষতিপূরণ প্রদানের পাশাপাশি, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে উক্ত নথিপত্রের ডুপ্লিকেট/প্রত্যয়িত অনুলিপি সংগ্রহে সহায়তা করবে এবং সংশ্লিষ্ট ব্যয় বহন করবে। তবে, এই ধরনের ক্ষেত্রে উক্ত প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার জন্য NBFC-গুলিকে অতিরিক্ত ৩০ (ত্রিশ) দিন সময় প্রদান করা হবে এবং তার পরেই বিলম্বজনিত জরিমানা গণনা করা হবে (অর্থাৎ, মোট ৬০ (ষাট) দিন অতিবাহিত হওয়ার পর)।

iii. এই নির্দেশাবলীর অধীনে প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ, প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী অন্য কোনো ক্ষতিপূরণ পাওয়ার ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতার অধিকারকে কোনোভাবেই ক্ষুণ্ণ করবে না।

8. সমান মাসিক কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের ফ্লোটিং সুদের হার পুনর্নির্ধারণ (RESET OF FLOATING INTEREST RATE ON EQUATED MONTHLY INSTALMENTS (EMI) BASED PERSONAL LOANS)

A. EMI-ভিত্তিক ফ্লোটিং সুদের হারের ঋণ অনুমোদনের সময়, ঋণের মেয়াদকালে সুদের হার বৃদ্ধি পাওয়ার সম্ভাবনা বিবেচনা করে, ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি (Elongation of Tenor) এবং/অথবা EMI বৃদ্ধি করার জন্য পর্যাপ্ত Headroom/Margin উপলব্ধ রয়েছে তা নিশ্চিত করতে কোম্পানি ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধের সক্ষমতা বিবেচনা করবে।

বাস্তবায়ন এবং পরিপালন নিশ্চিত করার উদ্দেশ্যে কোম্পানি নিম্নলিখিত প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণের জন্য একটি উপযুক্ত নীতিগত কাঠামো (Policy Framework) প্রণয়ন করেছে।

i. ঋণ অনুমোদনের সময়, বেঞ্চমার্ক সুদের হারের পরিবর্তনের ফলে ঋণের উপর সম্ভাব্য প্রভাব এবং তার ফলে EMI এবং/অথবা ঋণের মেয়াদ, অথবা উভয়ের পরিবর্তন সম্পর্কে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্পষ্টভাবে অবহিত করবে। পরবর্তীতে, উপরোক্ত কারণে EMI এবং/অথবা ঋণের মেয়াদ, অথবা উভয়ের যেকোনো বৃদ্ধি সম্পর্কে উপযুক্ত মাধ্যমে অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।

ii. সুদের হার পুনর্নির্ধারণের (Reset) সময়, পরিচালনা পর্ষদ (Board) অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে ফ্লোটিং সুদের হার থেকে নির্দিষ্ট (Fixed) সুদের হারে পরিবর্তনের বিকল্প প্রদান করবে। উক্ত নীতিতে, অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি, ঋণের মেয়াদকালে একজন ঋণগ্রহীতা কতবার এই পরিবর্তনের সুযোগ পাবেন তাও উল্লেখ থাকতে পারে।

iii. ঋণগ্রহীতাকে (a) EMI বৃদ্ধি, অথবা ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি, অথবা উভয়ের সমন্বয় বেছে নেওয়ার; এবং (b) ঋণের মেয়াদকালের যে কোনো সময় আংশিক বা সম্পূর্ণ অগ্রিম পরিশোধ (Prepayment) করার বিকল্প প্রদান করা হবে। ফোরক্লোজার চার্জ (Foreclosure Charges)/অগ্রিম পরিশোধজনিত জরিমানা (Pre-payment Penalty) আরোপ বিদ্যমান নির্দেশাবলীর অধীন হবে।

iv. ফ্লোটিং সুদের হার থেকে নির্দিষ্ট (Fixed) সুদের হারে ঋণ পরিবর্তনের জন্য প্রযোজ্য সমস্ত চার্জ এবং উপরোক্ত বিকল্পগুলি ব্যবহারের সঙ্গে সম্পর্কিত অন্যান্য পরিষেবা চার্জ/প্রশাসনিক ব্যয় স্যাংশন লেটারে স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করতে হবে। এছাড়াও, কোম্পানি সময়ে সময়ে এই ধরনের চার্জ/ব্যয়ের সংশোধন করলে সেই সময়ও তা স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করতে হবে।

v. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, ফ্লোটিং সুদের হারের ঋণের ক্ষেত্রে ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি পাওয়ার ফলে **নেগেটিভ অ্যামর্টাইজেশন (Negative Amortisation)** সৃষ্টি না হয়।

vi. কোম্পানি উপযুক্ত মাধ্যমে প্রতি ত্রৈমাসিকের শেষে ঋণগ্রহীতাদের একটি বিবৃতি প্রদান করবে অথবা তা সহজলভ্য করবে। এই বিবৃতিতে ন্যূনতমভাবে, সেই তারিখ পর্যন্ত আদায়কৃত মূলধন ও সুদের পরিমাণ, EMI-এর পরিমাণ, অবশিষ্ট EMI-এর সংখ্যা এবং ঋণের সম্পূর্ণ মেয়াদের জন্য বার্ষিকীকৃত সুদের হার (Annualized Rate of Interest)/বার্ষিক শতাংশ হার (Annual Percentage Rate – APR) উল্লেখ থাকবে। NBFC-গুলিকে নিশ্চিত করতে হবে যে এই বিবৃতিগুলি সহজ ও ঋণগ্রহীতার বোধগম্য হবে।

B. সমান মাসিক কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ঋণ ছাড়াও, প্রয়োজনীয় পরিবর্তনসহ (Mutatis Mutandis), বিভিন্ন সময়কালভিত্তিক সকল সমান কিস্তিভিত্তিক ঋণের ক্ষেত্রেও এই নির্দেশাবলী প্রযোজ্য হবে।

C. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, উপরোক্ত নির্দেশাবলী ৩১ ডিসেম্বর, ২০২৩-এর মধ্যে বিদ্যমান এবং নতুন—উভয় ধরনের ঋণের ক্ষেত্রেই যথাযথভাবে প্রয়োগ করা হয়েছে। বিদ্যমান সকল ঋণগ্রহীতাকে উপযুক্ত মাধ্যমে উপলব্ধ বিকল্পসমূহ সম্পর্কে অবহিত করে যোগাযোগ পাঠানো হবে।

9. অতিরিক্ত সুদ আরোপের নিয়ন্ত্রণ (REGULATION OF EXCESSIVE INTEREST CHARGED)

a) কোম্পানি তহবিলের ব্যয় (Cost of Funds), মার্জিন (Margin) এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম (Risk Premium)-এর মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়সমূহ বিবেচনায় নিয়ে একটি সুদের হার নির্ধারণের মডেল (Interest Rate Model) গ্রহণ করবে এবং ঋণ ও অগ্রিমের ক্ষেত্রে আরোপযোগ্য সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার, ঝুঁকির স্তরভিত্তিক শ্রেণিবিন্যাসের পদ্ধতি (Approach for Gradation of Risk) এবং বিভিন্ন শ্রেণির ঋণগ্রহীতার ক্ষেত্রে ভিন্ন ভিন্ন সুদের হার প্রয়োগের যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের নিকট প্রকাশ করতে হবে এবং স্যাংশন লেটারে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।

b) সুদের হার এবং ঝুঁকির স্তরভিত্তিক শ্রেণিবিন্যাসের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করতে হবে অথবা সংশ্লিষ্ট সংবাদপত্রে প্রকাশ করতে হবে। সুদের হারে কোনো পরিবর্তন

ঘটলে ওয়েবসাইটে অথবা অন্য যে কোনো মাধ্যমে প্রকাশিত তথ্য সেই অনুযায়ী হালনাগাদ করতে হবে।

c) সুদের হার অবশ্যই বার্ষিকীকৃত (Annualised Rate) আকারে উল্লেখ করতে হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা তাঁর ঋণ হিসাবে আরোপযোগ্য প্রকৃত সুদের হার সম্পর্কে অবগত থাকতে পারেন।

10. শারীরিক/দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য ঋণ সুবিধা (LOAN FACILITIES TO THE PHYSICALLY/VISUALLY CHALLENGED)

কোম্পানি শারীরিক বা দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতিবন্ধিতার ভিত্তিতে ঋণ সুবিধাসহ কোনো পণ্য বা পরিষেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বৈষম্য করবে না। কোম্পানির সকল শাখা এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণের জন্য সম্ভাব্য সর্বাত্মক সহায়তা প্রদান করবে।

কোম্পানি তার সকল স্তরের কর্মচারীদের জন্য পরিচালিত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে আইন এবং আন্তর্জাতিক কনভেনশন দ্বারা নিশ্চিত প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকারসমূহ অন্তর্ভুক্ত করে একটি উপযুক্ত প্রশিক্ষণ মডিউল সংযোজন করবে।

এছাড়াও, ইতোমধ্যে প্রতিষ্ঠিত **অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (Grievance Redressal Mechanism)**-এর অধীনে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের যথাযথ নিষ্পত্তি নিশ্চিত করবে।

11. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM)

a) কোম্পানি গ্রাহকদের অভিযোগ ও অসন্তোষ গ্রহণ, নিবন্ধন এবং নিষ্পত্তির পদ্ধতি নির্ধারণ করে, কোম্পানির প্রদত্ত পরিষেবার সঙ্গে সম্পর্কিত অভিযোগসমূহের নিষ্পত্তির জন্য একটি **অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি (Grievance Redressal Policy)** প্রণয়ন করেছে।

b) যেসব গ্রাহকের অভিযোগ রয়েছে, তাঁরা কোম্পানির **অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি (Grievance Redressal Policy)** দেখতে পারেন। এর একটি অনুলিপি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ রয়েছে।

12. সাধারণ বিধান (GENERAL PROVISIONS)

a) ঋণ নথিপত্রে অন্তর্ভুক্ত ঋণ পরিচালনাকারী শর্তাবলীতে যেভাবে উল্লেখ করা হয়েছে, সেই ক্ষেত্রগুলি ব্যতীত কোম্পানি গ্রাহকদের কার্যকলাপে কোনো হস্তক্ষেপ করবে না (তবে, যদি গ্রাহকের দ্বারা পূর্বে প্রকাশ না করা কোনো নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে, সেক্ষেত্রে তা ব্যতিক্রম হবে)।

b) গ্রাহক তাঁর ঋণ হিসাব স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ করলে, সেই অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে **২১ (একুশ)** দিনের মধ্যে কোম্পানি তার সম্মতি অথবা আপত্তি জানাবে। এই ধরনের স্থানান্তর গ্রাহকের সঙ্গে সম্পাদিত ঋণ নথিপত্রের শর্তাবলী এবং সময়ে সময়ে প্রযোজ্য আইন, বিধি, প্রবিধান ও নির্দেশিকাসমূহের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।

c) ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে কোম্পানি কেবলমাত্র আইনসম্মত এবং বৈধভাবে উপলব্ধ প্রচলিত ব্যবস্থা গ্রহণ করবে এবং আইনগত কাঠামোর মধ্যে থেকেই কার্য পরিচালনা করবে। ঋণ পুনরুদ্ধারের উদ্দেশ্যে কোম্পানি কোনো ধরনের অযথা হয়রানির আশ্রয় নেবে না।

d) গ্রাহকদের সঙ্গে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য কোম্পানি তার কর্মচারী এবং/অথবা প্রতিনিধিদের প্রশিক্ষণের উদ্দেশ্যে প্রশিক্ষণ সেশন পরিচালনা করবে।

e) ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ব্যতীত ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত যে কোনো ফ্লোটিং সুদের হারভিত্তিক মেয়াদি ঋণের (Floating Rate Term Loan) ক্ষেত্রে, সহ-দায়বদ্ধ ব্যক্তি (Co-obligant) থাকুক বা না থাকুক, কোম্পানি কোনো **ফোরক্লোজার চার্জ (Foreclosure Charges)** অথবা **অগ্রিম পরিশোধজনিত জরিমানা (Pre-payment Penalties)** আরোপ করবে না।