

ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড

ন্যায়্য অনুশীলন বিধি

ভার্সন কন্ট্রোল

ভার্সন	অনুমোদনের তারিখ/পুনর্বিবেচনার তারিখ	অনুমোদনকারী
V 1.0	মে 08, 2019	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
V 2.0	অগাস্ট 07, 2020	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
V 3.0	সেপ্টেম্বর 30, 2022	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
V 4.0	অগাস্ট 30, 2023	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
V 5.0	মার্চ 26, 2026	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস

সূচিপত্র

1. ভূমিকা	3
2. উদ্দেশ্য	3
3. সংজ্ঞা	3
4. প্রয়োগ	3
5. প্রতিশ্রুতি	3
6. লোন আবেদন এবং ক্রেডিট মূল্যায়ন	5
7. লোন চুক্তি এবং নথিপত্র	6
8. সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জ	6
9. বকেয়া সংগ্রহ	7
10. সাধারণ নির্দেশাবলি	8
11. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব	9
12. অভিযোগ এবং অসন্তোষ	9
13. প্রশিক্ষণ এবং সচেতনতা	10
14. বিধির পর্যালোচনা	10

1. ভূমিকা

এই 'ন্যায্য অনুশীলন বিধি' ("বিধি")টি 'ব্রাঞ্চ ইন্টারন্যাশনাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস প্রাইভেট লিমিটেড' ("কোম্পানি") কর্তৃক 'ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (অ-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশাবলি, 2025'-এর 7 নং অনুচ্ছেদ অনুসারে প্রণীত ও গৃহীত হয়েছে। ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (RBI) কর্তৃক সময়ে সময়ে নির্ধারিত হতে পারে এমন মানদণ্ডসমূহের সাথে সামঞ্জস্য বিধানের লক্ষ্যে, কোম্পানি এই বিধিতে সময়ে সময়ে উপযুক্ত সংশোধন সাধন করবে।

2. উদ্দেশ্য

- 2.1. গ্রাহকদের সাথে লেনদেনে যুক্তিসঙ্গত মানদণ্ড নির্ধারণের মাধ্যমে সুন্দর, ন্যায্যসঙ্গত ও স্বচ্ছ ব্যবসায়িক কার্যপদ্ধতি অনুসরণ করা;
- 2.2. ন্যায্যসঙ্গত প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজারের প্রভাবকে উৎসাহিত করে উচ্চতর পরিচালন মান অর্জনে সহায়তা করা;
- 2.3. গ্রাহকের সাথে এমনভাবে সম্পর্ক স্থাপন করা, যাতে ন্যায্যসঙ্গত ও সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক গড়ে ওঠে;
- 2.4. প্রয়োজনে আইনসম্মত প্রক্রিয়া অনুসরণ করে, পুনরুদ্ধার ও প্রয়োগ কার্যক্রম পরিচালনা করা।

3. সংজ্ঞা

এই নীতির উদ্দেশ্যে "গ্রাহক" বলতে এমন কোনো ব্যক্তিকে বোঝানো হয়েছে, যিনি কোম্পানির অন্তত একটি লোন পণ্য গ্রহণ করেছেন অথবা বর্তমানে গ্রহণ করছেন।

4. প্রয়োগ

- 4.1. এই সংহিতাটি এমন সকল ব্যক্তির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে, যারা কোম্পানির পণ্য ও সেবা প্রদান করেন, অথবা যারা কর্মচারী হিসেবে কিংবা অন্য কোনোভাবে—যেকোনো পন্থায় বা মাধ্যমে—গ্রাহকদের সাথে মিথস্ক্রিয়া করেন।
- 4.2. এই বিধিটি স্বাভাবিক পরিচালন পরিবেশে প্রযোজ্য, তবে কোনো অনিবার্য পরিস্থিতির ক্ষেত্রে তা প্রযোজ্য নয়।
- 4.3. এই বিধিটি সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক মূলনীতির উপর ভিত্তি করে প্রণীত, এবং সমস্ত কার্যক্রম ও লেনদেন কোডের মূল চেতনা অনুসরণ করে পরিচালিত হবে।

5. প্রতিশ্রুতি

- 5.1. কোম্পানি সর্বদা চেষ্টা করবে যেন তা ন্যায্যসঙ্গত, যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করে এবং যেসব শিল্পখাতে কোম্পানি কাজ করে, সেখানে প্রচলিত মানদণ্ড মেনে চলে।
- 5.2. কোম্পানি গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে প্রাসঙ্গিক সমস্ত আইন, বিধি ও সততা ও স্বচ্ছতার নৈতিক নীতিমালা মেনে চলবে।

- 5.3. কোম্পানি লোন প্রদানের ক্ষেত্রে লিঙ্গ, জাতি বা ধর্মের ভিত্তিতে কোনো বৈষম্য করবে না। এছাড়াও, শারীরিক বা দৃষ্টিহীন প্রতিবন্ধিতার কারণে আবেদনকারীদের জন্য কোম্পানির পণ্য ও সুবিধা, যার মধ্যে লোন সুবিধাও অন্তর্ভুক্ত, প্রদান করা থেকে কোনো বৈষম্য করবে না।
- 5.4. কোম্পানি গ্রাহক-সম্পর্কিত তথ্য বা উপাত্তকে অত্যন্ত গোপনীয় হিসেবে গণ্য করবে এবং কোম্পানির গোপনীয়তা নীতিমালায় সুনির্দিষ্টভাবে বর্ণিত কোনো তথ্য বা উপাত্ত—আইনগতভাবে আবশ্যিক না হলে, কিংবা গ্রাহক কর্তৃক গোপনীয়তার অধিকার প্রত্যাহার বা অনুমতি প্রদান করা না হলে—অন্য কারো সাথে শেয়ার করবে না।
- i. কোম্পানি গ্রাহক-সম্পর্কিত তথ্য কঠোরভাবে কেবল ঋণ লেনদেন এবং গোপনীয়তা নীতিমালায় বিস্তারিতভাবে উল্লিখিত উদ্দেশ্যসমূহের জন্য সংগ্রহ ও ব্যবহার করবে। তৃতীয় পক্ষের সাথে তথ্য আদান-প্রদান করা হবে কেবল প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে এবং গ্রাহকের পূর্বানুমতি ও সুস্পষ্ট সম্মতিক্রমে।
- 5.5. কোম্পানি গ্রাহকদের তাদের অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত তথ্য এবং তাদের জন্য উপলব্ধ সুবিধাসমূহ সম্পর্কে অবহিত করতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।
- 5.6. কোম্পানির যেকোনো বিজ্ঞাপন ও প্রচারণামূলক উপকরণ হবে স্পষ্ট এবং বিভ্রান্তিকর নয়।
- 5.7. কোম্পানি গ্রাহকদের সমস্ত আর্থিক তথ্য যেমন সুদের হার, চার্জ, গণনার পদ্ধতি ইত্যাদি KFS, ব্রোশার, পোস্টার বা গ্রাহকদের সাথে সাক্ষাতের সময় জানাবে, যেকোনো লেনদেনের আগে।
- 5.8. কোম্পানি গ্রাহককে স্থানীয় ভাষায় বা গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় শর্তাবলির কোনো পরিবর্তন, যেমন বিতরণ সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, আগাম পরিশোধ চার্জ ইত্যাদি সম্পর্কে নোটিশ প্রদান করবে।
- 5.9. গ্রাহকের স্বার্থের উপর প্রভাব ফেলতে পারে এমন সমস্ত তথ্যের ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা বজায় রাখার লক্ষ্যে, কোম্পানি উপযুক্ত পদ্ধতিতে ও যথাযথভাবে নিচের তথ্যসমূহ প্রকাশ করবে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত, তবে সীমাবদ্ধ নয়:
- i. লোন আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি/চার্জ;
- ii. বার্ষিক সুদের হার ও তা প্রয়োগের পদ্ধতি
- iii. যদি লোনের পরিমাণ অনুমোদিত না হয়, তবে ফেরতযোগ্য ফি পরিমাণ, যদি থাকে;
- iv. আগাম পরিশোধের বিকল্প ও চার্জ, যদি থাকে;
- v. বিলম্বিত পরিশোধের জন্য জরিমানা যদি থাকে, এটি স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে;
- vi. রূপান্তর চার্জ, যদি থাকে (স্থির সুদের হার থেকে পরিবর্তনশীল সুদের হার বা বিপরীত রূপান্তর);
- vii. সুদের পুনঃনির্ধারণ ধারা, যদি থাকে;

viii. গ্রাহকের স্বার্থ সংশ্লিষ্ট অন্য কোনো গুরুত্বপূর্ণ বিষয়।

5.10. প্রকাশ এমনভাবে করা হবে যাতে গ্রাহকরা লোন প্রক্রিয়াকরণ ও অনুমোদনের ক্ষেত্রে সমস্ত সুদ, চার্জ এবং ফি সম্পর্কে সম্পূর্ণ সচেতন থাকেন। কোম্পানি সমানদের মধ্যে কোনো বৈষম্যমূলক কর্মকাণ্ডে লিপ্ত হবে না।

6. লোন আবেদন এবং ক্রেডিট মূল্যায়ন

6.1. কোম্পানি তার নিয়মিত ব্যবসায়িক কার্যক্রমের অংশ হিসেবে সর্বদা চেষ্টা করবে গ্রাহকদের লোন গ্রহণের প্রক্রিয়া ও পদ্ধতি সম্পর্কে যথাযথ দিকনির্দেশনা দেওয়ার জন্য।ncjncjjsn

6.2. প্রত্যেকটি আবেদন স্বাধীনভাবে, যোগ্যতা ও বৈধতার ভিত্তিতে মূল্যায়ন করা হবে, যেখানে আবেদনকারীর পরিচয় ও প্রাসঙ্গিক তথ্যসমূহের যথাযথ যাচাই করা হবে।cskcnksvns

6.3. গ্রাহকের ঋণ পরিশোধের সক্ষমতা যাচাই করার লক্ষ্যে কোম্পানি গ্রাহকের ওপর যথাযথ যাচাই-বাছাই কার্যক্রম পরিচালনা করবে। কোনো ঋণের আবেদন অনুমোদন বা প্রত্যাখ্যান করার বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষেত্রে এই যাচাই-বাছাই একটি অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ মানদণ্ড হিসেবে বিবেচিত হবে—তবে শর্ত থাকে যে, প্রযোজ্য আইনের বিধান অনুযায়ী কোম্পানি যদি কোনো আবেদন প্রত্যাখ্যান করতে বাধ্য থাকে (উদাহরণস্বরূপ, যদি কোনো গ্রাহকের নাম 'নিষেধাজ্ঞা তালিকায়'-এ অন্তর্ভুক্ত থাকে), তবে সে ক্ষেত্রে এই নিয়ম প্রযোজ্য হবে না। নির্ধারিত ঝুঁকি-ভিত্তিক মূল্যায়ন পদ্ধতি এবং কোম্পানির 'ঋণ নীতি' অনুযায়ী, প্রতিটি আবেদনকে উক্ত ঝুঁকি মূল্যায়ন এবং আমাদের প্রচলিত নির্দেশিকাগুলোর ভিত্তিতে যাচাই করা হবে। কোনো ঋণ মঞ্জুর করার পূর্বে, গ্রাহকের ঋণ পরিশোধের সক্ষমতাকে একটি নিরীক্ষা-যোগ্য পদ্ধতিতে মূল্যায়ন করার লক্ষ্যে, কোaa

6.4. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকের স্পষ্ট সম্মতি রেকর্ড করা না হলে স্বয়ংক্রিয়ভাবে লোন সীমা বৃদ্ধি করা হবে না।nnnn

6.5. কোম্পানি সব লোন আবেদনপত্র গ্রহণের জন্য একটি গ্রহণপত্র প্রদান করবে। উক্ত গ্রহণপত্রে লোন আবেদনের নিষ্পত্তির সম্ভাব্য সময়সীমাও উল্লেখ করা হবে।asdfgh

6.6. লোন আবেদনপত্রে গ্রাহকের স্বার্থে প্রভাব ফেলে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যাতে গ্রাহক অন্যান্য NBFC - এর প্রদত্ত শর্তাবলির সাথে তুলনা করে সচেতনভাবে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।

6.7. কোম্পানি গ্রাহকের বোধগম্য ইংরেজি বা স্থানীয় ভাষায়, সংশ্লিষ্ট অনুমোদনপত্র, লোন চুক্তিপত্র বা অন্য কোনও উপায়ে অনুমোদিত লোনের পরিমাণ, তার শর্তাবলি, বার্ষিক সুদের হার এবং সুদের প্রয়োগের পদ্ধতিসহ সমস্ত কিছু লিখিতভাবে জানাবে এবং গ্রাহক কর্তৃক শর্তাবলির স্বীকৃতি নথিভুক্ত করে রাখবে।

6.8. কোম্পানি সমস্ত ডিজিটাল ঋণ পণ্যের ক্ষেত্রে একটি প্রমিত বিন্যাসে গ্রাহককে একটি 'মূল তথ্য বিবরণী' (KFS) প্রদান করবে; এর পাশাপাশি, 'রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশাবলি, 2025'-এর অধীনে নির্দিষ্টকৃত অন্যান্য তথ্যও প্রদান করতে হবে। KFS-এ উল্লেখ নেই—এমন কোনো ফি, চার্জ বা অনুরূপ কোনো অর্থ ঋণের মেয়াদ চলাকালীন কোনো পর্যায়েই সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রিত সংস্থা (REs)-এর দ্বারা গ্রাহকের নিকট থেকে আদায়

করা যাবে না।

- 6.9. সমস্ত পরিশোধ সরাসরি কোম্পানির ব্যাংক হিসেবে জমা হবে; এক্ষেত্রে কোনো তৃতীয় পক্ষের ‘পাস-থ্রু অ্যাকাউন্ট’ বা ‘পুল অ্যাকাউন্ট’ ব্যবহার করা যাবে না—তবে শর্ত থাকে যে, আরবিআই (RBI)-এর অনুমোদন সাপেক্ষে পরিশোধ গ্রহণের উদ্দেশ্যে কোম্পানি ‘পেমেন্ট অ্যাগ্রিগেটর’ ব্যবহার করতে পারবে। একইভাবে, অর্থ বিতরণ বা ডিসবার্সমেন্টও সর্বদা গ্রাহকের ব্যাংক হিসেবেই করা হবে—কেবল সেই বিতরণগুলো ছাড়া, যা সম্পূর্ণরূপে কোনো বিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রণমূলক নির্দেশনার আওতাভুক্ত।
- 6.10. লোন আবেদনপত্রে উল্লিখিত থাকবে আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথির তালিকা।
- 6.11. গ্রাহকের সাথে ভাগ করা পরিশোধ সময়সূচীতে সুদ ও মূলধনের মধ্যে বিভাজন স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে, যা লোনের চুক্তিতে প্রদত্ত থাকবে।

7. লোন চুক্তি এবং নথিপত্র

- 7.1. বিলম্বে পরিশোধের জন্য আরোপিত যে কোনও জরিমানা, তা লোন চুক্তিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে, যদি প্রযোজ্য হয়।
- 7.2. কোম্পানি লোন চুক্তিতে স্পষ্টভাবে লোন পরিশোধের নির্দিষ্ট তারিখ, পরিশোধের ঘনত্ব, মূলধন ও সুদের বিভাজন, SMA/NPA শ্রেণীবিভাগের তারিখের উদাহরণ ইত্যাদি উল্লেখ করবে। লোন অনুমোদনের সময় এবং পরবর্তী কোন পরিবর্তন হলে গ্রাহককে তা জানানো হবে যতক্ষণ না লোন সম্পূর্ণ পরিশোধ হয়। লোনের সুবিধা যদি একটি স্থগিত সময়কাল অন্তর্ভুক্ত করে, তাহলে লোন চুক্তিতে পরিশোধ শুরুর সঠিক তারিখও নির্দিষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে।
- 7.3. লোন নথিপত্রে উল্লেখ না থাকা কোনো ফি, চার্জ ইত্যাদি কোম্পানি লোনের মেয়াদকালে গ্রাহকের নিকট থেকে কোনো অবস্থাতেই আদায় করতে পারবে না।
- 7.4. লোন ডকুমেন্টেশনে উল্লেখ না থাকা কোনো ফি, চার্জ ইত্যাদি কোম্পানি লোনের মেয়াদকালে গ্রাহকের নিকট থেকে কোনো অবস্থাতেই আদায় করতে পারবে না।
- 7.5. লোন চুক্তির অধীন পরিশোধে পুনরায় দাবি করা বা সম্পাদন স্বরাশ্রিত করার সিদ্ধান্ত লোন চুক্তির শর্তের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- 7.6. কোম্পানি লোন অনুমোদন/বিতরণের সময় সমস্ত গ্রাহককে একটি ডাউনলোডযোগ্য লিঙ্কের মাধ্যমে অথবা গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় লোন চুক্তির একটি অনুলিপি প্রদান করবে, পাশাপাশি লোন চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংযুক্তির অনুলিপিও প্রদান করবে।

8. সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জ

- 8.1. কোম্পানি একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে, যা তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনা করে লোন ও অগ্রিমের জন্য প্রযোজ্য সুদের হার নির্ধারণ করে।

- 8.2. ঝুঁকির স্তরভেদ এবং বিভিন্ন ধরনের গ্রাহকের জন্য ভিন্ন সুদের হার ধার্যের যৌক্তিকতার ভিত্তিতে সুদের হার এবং তার প্রয়োগ পদ্ধতি গ্রাহককে আবেদনপত্রে জানানো হবে এবং মোবাইল-ভিত্তিক অ্যাপ্লিকেশনের মাধ্যমে স্পষ্টভাবে মঞ্জুরি পত্রে জানানো হবে। এছাড়াও, এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশিত হবে অথবা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রে প্রকাশ করা হতে পারে, কোম্পানির সিদ্ধান্ত অনুযায়ী। সুদের হারে কোনো পরিবর্তন হলে, কোম্পানির ওয়েবসাইট বা অন্যান্য মাধ্যমে প্রকাশিত তথ্য যথাসময়ে হালনাগাদ করা হবে।
- 8.3. কোম্পানি সময়ে সময়ে চিঠি বা অন্য কোনও সাধারণ বা সর্বজনীন বিজ্ঞপ্তি বা প্রদর্শনের মাধ্যমে সুদের হার/চার্জ ইত্যাদির কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে গ্রাহকদের অবহিত করার চেষ্টা করবে।
- 8.4. কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ সুদের হার নির্ধারণ এবং প্রসেসিং ও অন্যান্য চার্জ সম্পর্কিত উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি নির্ধারণ করবে। গ্রাহকের উপর ধার্য চার্জের ধরন, পদ্ধতি এবং হার কোম্পানির সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জ নীতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- 8.5. ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি ও নিয়মাবলি পালনে গ্রাহকের ব্যর্থতার কারণে যদি কোনো জরিমানা ধার্য করা হয়, তবে তা 'দণ্ডমূলক চার্জ' হিসেবে গণ্য হবে; একে 'দণ্ডমূলক সুদ' হিসেবে ধার্য করা যাবে না—অর্থাৎ, প্রদত্ত ঋণের ওপর আরোপিত সুদের হারের সাথে এই জরিমানা যুক্ত করা যাবে না। দণ্ডমূলক চার্জের কোনো 'পূঁজিকরণ' করা যাবে না; অর্থাৎ, এই চার্জের ওপর আলাদাভাবে কোনো অতিরিক্ত সুদ গণনা করা যাবে না।
- 8.6. দণ্ডমূলক চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি ও বিধানাবলির অমান্যের মাত্রার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে; তবে কোনো নির্দিষ্ট ঋণ বা পণ্যের শ্রেণিবর্গের মধ্যে এই চার্জের ক্ষেত্রে কোনো প্রকার বৈষম্য করা যাবে না।
- 8.7. পেনাল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ কোম্পানি গ্রাহকদের লোন চুক্তি, কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS) এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে (সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জের অন্তর্গত) স্পষ্টভাবে প্রকাশ করবে।
- 8.8. যখন গ্রাহকদের লোন চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী অমান্য করার বিষয়ে অনুস্মারক পাঠানো হবে, তখন পেনাল চার্জ সম্পর্কেও জানানো হবে। তদ্ব্যতীত, পেনাল চার্জ আরোপের যেকোনো ঘটনাও এবং তার কারণও গ্রাহককে জানানো হবে।
- 8.9. ব্যক্তিগত গ্রাহকদের জন্য অনুমোদিত ঋণের ক্ষেত্রে পেনাল চার্জ, অনুরূপ অমান্যের জন্য অ-ব্যক্তিগত গ্রাহকদের উপর ধার্য করা চার্জের তুলনায় বেশি হতে পারবে না।
- 8.10. কোম্পানি এমন সকল ভাসমান সুদের হারের মেয়াদি লোনে, যেগুলি ব্যক্তিগত গ্রাহকদের ব্যবসা ছাড়া অন্য উদ্দেশ্যে অনুমোদিত, আগাম পরিশোধ বা সম্পূর্ণ পরিশোধের জন্য কোনো চার্জ আরোপ করবে না সহ-দায়বদ্ধ থাকুক বা না থাকুক।

9. বকেয়া সংগ্রহ

- 9.1. কোম্পানি গ্রাহকদের তাদের বকেয়া সম্পর্কিত সমস্ত তথ্য প্রদান করবে এবং পরিশোধের জন্য যুক্তিসঙ্গত সময় বরাদ্দ করবে।
- 9.2. কোম্পানি, তার স্বার্থ রক্ষা করার পাশাপাশি, বকেয়া গ্রাহকদের কাছ থেকে পাওনা আদায়ের ক্ষেত্রে যুক্তিসঙ্গত ও আইনসম্মত পদ্ধতি গ্রহণ করবে, যার মধ্যে পাওনা আদায়ের জন্য বোঝানো বা অনুরোধ করার কৌশলও অন্তর্ভুক্ত থাকবে, এবং এটি RBI-এর নির্ধারিত আইনগত কাঠামোর মধ্যে এবং কোম্পানির সংগ্রহ নীতিমালার সাথে সামঞ্জস্য রেখে পরিচালিত হবে।
- 9.3. কোম্পানির ঋণ আদায় পদ্ধতি সৌজন্য, ন্যায্য আচরণ এবং প্ররোচনার ভিত্তির ওপর প্রতিষ্ঠিত। ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে, কোম্পানি কোনো প্রকারের ভীতি প্রদর্শন বা হয়রানির—তা মৌখিক হোক বা শারীরিক—আশ্রয় নেবে না; যেমন: অসময়ে গ্রাহকদের বারবার বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য পেশিশক্তি প্রয়োগ করা ইত্যাদি। কোম্পানি এটি নিশ্চিত করবে যে, গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে আচরণের জন্য এর কর্মীবৃন্দ যেন পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত হন।
- 9.4. ঋণ অনুমোদনের সময়, এবং পরবর্তীতে যখন ঋণ আদায়ের দায়িত্ব কোনো LSP(লোন সার্ভিস প্রোভাইডার)-এর নিকট হস্তান্তর করা হয়—কিংবা ঋণ আদায়ের দায়িত্বে নিয়োজিত LSP-তে এমন কোনো পরিবর্তন আসে যা পূর্বে গ্রাহককে জানানো হয়নি—সেই সকল ক্ষেত্রে গ্রাহককে (এসএমএস বা ইমেইলের মাধ্যমে) সংশ্লিষ্ট LSP-এর বিস্তারিত তথ্য অবহিত করতে হবে; উল্লেখ্য যে, উক্ত LSP-ই ঋণ আদায়কারী প্রতিনিধি হিসেবে গ্রাহকের সাথে যোগাযোগের জন্য অনুমোদিত।

10. সাধারণ নির্দেশাবলি

- 10.1. গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করার সময়, কোম্পানি সকল প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে যাতে ইংরেজি, হিন্দি, সংশ্লিষ্ট স্থানীয় ভাষা বা গ্রাহক কর্তৃক বোঝার যোগ্য ভাষায় পরিষ্কার তথ্য প্রদান করা যায়:
 - i. কোম্পানির বিভিন্ন পণ্য ও পরিষেবা;
 - ii. শর্তাবলী, সুদের হার/পরিষেবা চার্জ;
 - iii. গ্রাহকদের জন্য উপলব্ধ সুবিধা এবং এর সম্ভাব্য প্রভাব;
 - iv. প্রশ্নের সমাধানের জন্য যোগাযোগযোগ্য ব্যক্তিদের বিবরণ;
 - v. গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ সম্পর্কিত বিষয়াদি।
- 10.2. কোম্পানি গ্রাহকের বিষয়গুলোতে হস্তক্ষেপ করবে না, তবে শুধুমাত্র লোন চুক্তির শর্তাবলির আওতায় অনুমোদিত উদ্দেশ্যে (যদি গ্রাহক পূর্বে প্রকাশ না করা কোনো তথ্য পরবর্তীতে প্রকাশিত হয়)।
- 10.3. কোম্পানি গ্রাহকের অনুরোধে এই বিধির একটি কপি সরবরাহ করবে। এছাড়াও, এই বিধি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ থাকবে।
- 10.4. ঋণ হিসাব স্থানান্তরের জন্য গ্রাহকের নিকট হতে কোনো অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ হতে 21 দিনের মধ্যে কোম্পানির সম্মতি—অথবা যদি কোনো আপত্তি থাকে, তবে সেই

আপত্তির বিষয়টি—জানিয়ে দেওয়া হবে। উক্তরূপ স্থানান্তর আইনসম্মত ও স্বচ্ছ চুক্তিমূলক শর্তাবলির ভিত্তিতে সম্পন্ন হবে।

- 10.5. কোম্পানি অনুরোধ সাপেক্ষে গ্রাহককে এই বিধিমালার একটি অনুলিপি প্রদান করবে। এই বিধিমালটি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও পাওয়া যাবে।
- 10.6. কোম্পানি তাদের সকল প্রচারমূলক বা টেলিমার্কেটিং কার্যক্রমের জন্য এমন সব টেলিমার্কেটারদের নিযুক্ত করবে যারা টেলিকম রেগুলেটরি অথরিটি অফ ইন্ডিয়া (TRAI) কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত নির্দেশিকা অনুযায়ী নিবন্ধিত। তদুপরি, প্রচারমূলক কলিং এবং সার্ভিস/ট্রানজ্যাকশনাল কলিং-এর ক্ষেত্রে কোম্পানি RBI এবং TRAI-এর সকল নির্দেশিকা মেনে চলবে; যেমন—সার্ভিস/ট্রানজ্যাকশনাল কলের জন্য 1600 নম্বর সিরিজ এবং প্রচারমূলক কলের জন্য 140 নম্বর সিরিজ ব্যবহার করা ইত্যাদি।

11. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব

- 11.1. কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ সংস্থার মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রণয়ন করেছে, যা সংস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিতে সুস্পষ্টভাবে উল্লেখিত হয়েছে এবং এটি অভিযোগ ও অসন্তোষ সমাধানের জন্য প্রতিষ্ঠিত।
- 11.2. এই ব্যবস্থা নিশ্চিত করে যে কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শুনানি এবং নিষ্পত্তি করা হবে।
- 11.3. পরিচালনা পর্ষদ ন্যায্য অনুশীলন বিধির যথাযথ অনুসরণ এবং বিভিন্ন স্তরের ব্যবস্থাপনায় অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যায়ক্রমে পর্যালোচনার ব্যবস্থা করবে। এ ধরনের পর্যালোচনার একটি সংহত প্রতিবেদন বার্ষিক ভিত্তিতে পরিচালনা পর্ষদের কাছে উপস্থাপন করা হবে।

12. অভিযোগ এবং অসন্তোষ

- 12.1. কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ সংস্থার মধ্যে একটি উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রণয়ন করেছে। এই ব্যবস্থা নিশ্চিত করে যে কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শুনানি ও নিষ্পত্তি করা হবে।
- 12.2. কোম্পানি অভিযোগ বা ক্ষোভ সংক্রান্ত পূর্ণাঙ্গ বিবরণ প্রাপ্তির 30 দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সকল অভিযোগ ও ক্ষোভ নিরসন বা সেগুলোর জবাব প্রদানপূর্বক নিষ্পত্তি করার প্রচেষ্টা চালাবে এবং গ্রাহকদের তাদের অভিযোগের বর্তমান অবস্থা সম্পর্কে অবহিত রাখবে।
- 12.3. অভিযোগ নিষ্পত্তির বিস্তারিত বিধান কোম্পানির গৃহীত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার নীতিতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
- 12.4. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি তার ওয়েবসাইটে উপলব্ধ থাকবে।
- 12.5. কোম্পানি শারীরিকভাবে বা দৃশ্যমানভাবে অক্ষম আবেদনকারীদের প্রতি বৈষম্য করবে না এবং তাদের জন্য লোন সুবিধাসহ অন্যান্য পণ্য ও সুবিধা প্রদান করবে। এছাড়াও, কোম্পানি এখানে বর্ণিত

বিদ্যমান অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার আওতায় প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগ নিষ্পত্তি নিশ্চিত করবে।

13. প্রশিক্ষণ এবং সচেতনতা

13.1. এটি নিশ্চিত করা হবে যে, কোম্পানির কর্মী বা কোনও তৃতীয় পক্ষের প্রতিনিধিরা গ্রাহকদের সঙ্গে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য উপযুক্ত প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত। কর্মীদের প্রশিক্ষণে গ্রাহকদের প্রতি উপযুক্ত আচরণ গড়ে তোলার জন্য প্রোগ্রাম অন্তর্ভুক্ত থাকবে। গ্রাহকদের প্রতি কর্মীদের আচরণ উপযুক্তভাবে তাদের পারিশ্রমিক কাঠামোর মধ্যেও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

13.2. গ্রাহকদের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে, কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে এমন কিছু শিক্ষামূলক নির্দেশিকা প্রকাশ করবে যেখানে উদাহরণ ওভারডিউ (অতিরিক্ত) সময়সূচী, এসএমএ(SMA) এবং এনপিএ(NPA) শ্রেণিবিন্যাস এবং কলেজে উল্লীতকরণ (উল্লয়ন) মন্তব্যগুলি ব্যাখ্যা করতে হবে; বিশেষ করে 'ডেডে-এ প্রসেস' (দিনের শেষের ক্ষেত্রে প্রক্রিয়া) সম্পর্কিত বিষয়বস্তু দেখতে দেখতে থাকবে। কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে উপযুক্ত মাধ্যমে (মিডিয়া) সাহায্যে এই গ্রাহক শিক্ষামূলক নির্দেশিকা প্রদর্শন করবে। তদুপরি, কোম্পানিও নিশ্চিত করবে যে, এটির গ্রাহকদের অর্থ প্রদান বা নবায়ন (মঞ্জুরি/বিতরণ/নবায়ন) সময় কোম্পানি ফ্রেন্ড-লাইন গণগণ (সরাসরি গ্রাহক সেবা নিয়োজিত) গ্রাহকদের এই সকল প্রচারের মাধ্যমে শিগগির বা অবহিত করবেন।

14. বিধির পর্যালোচনা

পরিচালনা পর্ষদ এই 'ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা'-র পরিপালন এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতা সম্পর্কে একটি বার্ষিক পর্যালোচনা পরিচালনা করবে। অভিযোগ প্রতিকার আধিকারিক (GRO) পর্যায়ক্রমে এই সংহিতার পরিপালন পর্যালোচনা করবেন এবং উক্ত পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন পর্ষদের নিকট পেশ করা যেতে পারে।