

# ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা

সংস্করণ 4.0

“গ্রাহকদের আর্থিক পরিষেবা ও সুবিধাসমূহ প্রদান করার ক্ষেত্রে কোম্পানি যে নীতিমালা ও কার্যপ্রণালী অনুসরণ করে, এই নথিতে তার একটি সারসংক্ষেপ উপস্থাপন করা হয়েছে।”

## বিষয়বস্তু

সংস্করণ নিয়ন্ত্রণ.....	3
ভূমিকা .....	4
1. উদ্দেশ্য .....	4
2. প্রযোজ্যতা .....	4
3. ঋণের আবেদন ও তাদের প্রক্রিয়াকরণ .....	4
4. ঋণের মূল্যায়ন এবং নিয়ম ও শর্তাবলী .....	4
5. নিয়ম ও শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ লোনের অর্থ প্রদান .....	5
6. পুনরাধিকার.....	6
7. অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্রিয়াপদ্ধতি .....	6
8. সমন্বিত ন্যায়পাল প্রকল্প .....	6
9. সাধারণ মানদণ্ড.....	7
10. ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস) .....	8

**সংস্করণ নিয়ন্ত্রণ**

নথির সংস্করণ	পরিবর্তনের বর্ণনা	তারিখ	দ্বারা তৈয়ার/পরিবর্তিত
1.0	প্রথম সংস্করণ	নভেম্বর 2022	সম্মতি এবং সচিবালয় বিভাগ
2.0	দ্বিতীয় সংস্করণ	অক্টোবর 2023	সম্মতি এবং সচিবালয় বিভাগ
3.0	তৃতীয় সংস্করণ	জানুয়ারি 2024	সম্মতি এবং সচিবালয় বিভাগ
4.0	চতুর্থ সংস্করণ	মার্চ 2025	সম্মতি এবং সচিবালয় বিভাগ

## ভূমিকা

এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতাটি সকল অংশীদার, বিশেষত গ্রাহকদের, একটি কার্যকর ধারণা দেবার উদ্দেশ্যে প্রণয়ন করা হয়েছে - যা ইকোফাই ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড (পূর্বে অ্যাক্রেটিভ ক্লিনটেক ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড নামে পরিচিত) (ইকোফাই) কর্তৃক গ্রাহকদের প্রদানকৃত আর্থিক সুবিধা ও পরিষেবাসমূহের ক্ষেত্রে অনুসৃত নীতিমালার সারসংক্ষেপ উপস্থাপন করে।

### 1. উদ্দেশ্য

- 1.1. গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের ক্ষেত্রে সুশৃঙ্খল ও স্বচ্ছ কার্যপদ্ধতি গড়ে তোলা ও তা যথাযথ ভাবে বজায় রাখা।
- 1.2. গ্রাহক ও কোম্পানির মধ্যে ন্যায্য সম্পর্ক স্থাপন ও তাকে উন্নীত করা।
- 1.3. ঋণ আদায়ের প্রক্রিয়ায় প্রযোজ্য সব আইনি বিধিনিষেধের যথাযথ অনুসরণ নিশ্চিত করা।
- 1.4. গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া আরও কার্যকর ও শক্তিশালী করা।

### 2. যোজ্যতা

কোম্পানি এই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা (“সংহিতা”) গ্রহণ করেছে এবং তা কার্যকর করেছে। এই সংহিতা কোম্পানির প্রদত্ত সকল ধরনের পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য (বর্তমানে প্রস্তাবিত এবং ভবিষ্যতে যেগুলি চালু করা হতে পারে)।

### 3. ঋণের আবেদন ও তাদের প্রক্রিয়াকরণ

- 3.1. কোম্পানির প্রদত্ত ঋণ আবেদনপত্রে এমন সকল প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থে গুরুত্বপূর্ণ। এর উদ্দেশ্য হলো - ঋণগ্রহীতা যেন অন্যান্য এনবিএফসি কর্তৃক প্রদত্ত শর্তাবলীর সঙ্গে তুলনা করে সঠিক ও সচেতন সিদ্ধান্ত গ্রহণে সক্ষম হন।
- 3.2. সমস্ত যোগাযোগ এমন ভাষায় করা হবে যা গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা বুঝতে সক্ষম হন অথবা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আঞ্চলিক ভাষাকে যোগাযোগের মাধ্যম করা হবে।
- 3.3. কোম্পানি সকল ঋণ আবেদনপত্র গ্রহণের পরিপ্রেক্ষিতে একটি স্বীকৃতি প্রদানের একটি ব্যবস্থা তৈরি করবে। ঋণ আবেদনপত্র নিষ্পত্তির সময়সীমাও স্বীকৃতিপত্রে উল্লেখ করা হবে।
- 3.4. জমা দেবার সময় লোনের আবেদন পত্রের সাথে অন্যান্য যে সব প্রমাণপত্রাদি দেওয়া দরকার সেটিও আবেদন পত্রে নির্দেশিত থাকবে। আরবিআই অনুশাসন অনুযায়ী ‘নিজের গ্রাহককে জানুন’ বিধি (কেওয়াইসি বিধি) মেনে চলার জন্য কোম্পানি যাবতীয় প্রয়োজনীয় প্রমাণপত্রাদি সংগ্রহ করবে।
- 3.5. যদি অতিরিক্ত কোন বিবরণ/নথিপত্রাদি প্রয়োজন হয়, তাহলে তা কোম্পানির পক্ষ থেকে ঋণগ্রহীতাকে অবিলম্বে জানিয়ে দেওয়া হবে।

### 4. ঋণের মূল্যায়ন এবং নিয়ম ও শর্তাবলী

বিস্তারিত নিয়ম ও শর্তাবলী সহ লোনের অনুমোদন বিষয়ে আঞ্চলিক ভাষায় একটি অনুমোদন পত্র পাঠিয়ে জানিয়ে দেওয়া হবে এবং তার পরিপ্রেক্ষিতে ঋণগ্রহীতার সন্মতি নেবার জন্য অনুমোদন পত্রের একটি কপি উপর তাকে দিয়ে স্বাক্ষর করিয়ে নেওয়া হবে যেটি কোম্পানির শাখা/প্রধান কার্যালয়ে প্রামাণিক নথি হিসাবে রেখে দেওয়া হবে।

- 4.1. সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার ক্রেডিট পাবার যোগ্যতা বিষয়ে কোম্পানি গভীর অধ্যবসায়ের সাথে বিবেচনা করবে, আবেদন পত্রের প্রক্রিয়াকরণ সময়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রসঙ্গে যা একটি গুরুত্বপূর্ণ মাপকাঠির কাজ করবে। এই মূল্যবিচার প্রক্রিয়া কোম্পানির অভ্যন্তরীণ নীতি, বিধি ও পদ্ধতির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
- 4.2. লোন অনুমোদিত হবার পর, কোম্পানি তা একটি চুক্তি তথা অনুমোদন পত্র বা অন্য কোন মাধ্যমে আবেদনকারীকে জানিয়ে দেবে এবং তার সাথে লোনের পরিমাণ, বার্ষিক সুদের হার সহ আবেদনের পদ্ধতি সহ নিয়ম ও শর্তাবলী নির্দেশ করা থাকবে।
- 4.3. গ্রাহকদের উপর যাতে অতিরিক্ত হারে সুদের বোঝা না চাপে, সেই উদ্দেশ্যে কোম্পানি ফান্ডের মূল্য, মার্জিন ও ঝুঁকি সংক্রান্ত প্রিমিয়াম এবং নিয়ন্ত্রক উর্ধ্বসীমা ইত্যাদি সংশ্লিষ্ট কিছু বিষয় বিবেচনা করে বোর্ডের অনুমোদন ক্রমে সুদের হার ধার্য করবে। বিভিন্ন আর্থিক পণ্যের সেট অনুসারে কোম্পানি নির্ধারিত প্রযোজ্য সুদের হার আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ, শাখা কার্যালয় এবং ওয়েবসাইট মাধ্যমে প্রকাশ করা হবে। তাছাড়াও অনুমোদন পত্রে সুদের হার স্পষ্টভাবে জানিয়ে দেওয়া থাকবে। সুদের হার ও ঝুঁকির ভারতম্য অনুযায়ী যে পন্থা নেওয়া হয়েছে এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য ভিন্ন ভিন্ন সুদের হার নির্ধারণ সম্পর্কে যুক্তিসহ ব্যাখ্যা সংশ্লিষ্ট ঋণগ্রহীতার কাছে প্রকাশ করা হবে অথবা গ্রাহকের কাছে আবেদন পত্র ও অনুমোদন পত্র মাধ্যমে বিশদ ও স্পষ্টভাবে জানিয়ে দেওয়া হবে। সুদের হার পরিবর্তনের সাথে সাথে ওয়েবসাইটে প্রকাশিত তথ্যাদিও সংশোধিত হতে থাকবে।
- 4.4. কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণ চুক্তিপত্রে বর্ণিত নিয়ম ও শর্তাবলী সম্পর্কে একটি স্বীকারপত্র সংগ্রহ করবে, এবং এই স্বীকারপত্র কোম্পানির শাখা/প্রধান কার্যালয়ে এই জাতীয় স্বীকৃতির প্রামাণিক নথি হিসাবে রেখে দেওয়া হবে। কোম্পানির পক্ষ থেকে ঋণগ্রহীতার বোধগম্যতা অনুসারে ঋণ চুক্তিপত্রে উল্লেখিত সংশ্লিষ্ট যাবতীয় নথিপত্র সহ ঋণ চুক্তিপত্রের একটি কপি ঋণগ্রহীতাকে সরবরাহ করা হবে।
- 4.5. আগাম পরিসমাপ্তি সংক্রান্ত খরচ বিভিন্ন সময়ে জারি হওয়া নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুযায়ী প্রযোজ্য হবে।

## 5. নিয়ম ও শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ লোনের অর্থ প্রদান

- 5.1. নিয়ম ও শর্তাবলীতে পরিবর্তন করা হ'লে কোম্পানি তা বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে তার সকল ঋণগ্রহীতাকে জানাবে - তার সাথে লোনের অর্থ প্রদানের তফসিল, সুদের হার পরিষেবা খরচ, আগাম পরিশোধ সংক্রান্ত খরচ ইত্যাদি দেওয়া থাকবে। উপরোক্ত চার্জসমূহে যে কোনো পরিবর্তন ভবিষ্যতের জন্য প্রযোজ্য হবে।
- 5.2. ঋণ অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জ
  - ক) বিলম্বিত পেমেন্ট সংক্রান্ত জরিমানাসূচক যে সুদের হার ধার্য হবে তা চুক্তিপত্রে 'বোল্ড' ফন্টে লেখা থাকার বিষয়টি কোম্পানি দ্বারা সুনিশ্চিত করা হবে।
  - খ) জরিমানাসূচক চার্জের মূলধনীকরণ করা হবে না, অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর অতিরিক্ত সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদ সংযোজনের স্বাভাবিক প্রক্রিয়াকে কোনোভাবে প্রভাবিত করবে না।
  - গ) কোম্পানি জরিমানাসূচক চার্জের পরিবর্তে সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান সংযোজন করবে না।
  - ঘ) জরিমানাসূচক চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত ও ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলীর অবমাননার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে এবং নির্দিষ্ট কোনো ঋণ/পণ্যের শ্রেণির মধ্যে বৈষম্যমূলক হবে না।
  - ঙ) 'ব্যবসার উদ্দেশ্য ব্যতীত' অন্যান্য উদ্দেশ্যে অনুমোদিত ব্যক্তিগত ঋণের ক্ষেত্রে জরিমানাসূচক চার্জ, একই ধরনের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলীর অবমাননার ক্ষেত্রে, অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য জরিমানাসূচক চার্জের তুলনায় বেশি হবে না।
  - চ) জরিমানাসূচক চার্জের পরিমাণ ও তার কারণ কোম্পানি স্পষ্টভাবে ঋণ চুক্তি ও কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (কেএফএস) অন্তর্গত হিসাবে গ্রাহকদের কাছে প্রকাশ করবে এবং তা কোম্পানির ওয়েবসাইটেও প্রদর্শিত হবে।

ছ) ঋণের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলীর অবমাননার ক্ষেত্রে যখনই ঋণগ্রহীতাদের কাছে স্মারক (reminder) পাঠানো হবে, তখন প্রযোজ্য জরিমানাসূচক চার্জের তথ্যও জানানো হবে। পাশাপাশি, জরিমানাসূচক চার্জ আরোপের যেকোনো ঘটনার ক্ষেত্রে সেই চার্জ এবং তার কারণও ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।

- 5.3. পেমেন্ট সম্পর্কে প্রত্যাহার (রিকল) বা স্বরাশ্রিত (অ্যাকসিলারেট) করা অথবা ঋণ চুক্তির অধীনে যে কোন সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ রাখা হবে।
- 5.4. লোন সংক্রান্ত সিকিউরিটি সম্পূর্ণ ও চূড়ান্ত রূপে লোন পরিশোধের সাপেক্ষে ফিরিয়ে দেওয়া হবে, তবে সেক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতার কাছে এফআইসিসিএল তরফে সিকিউরিটি সম্পর্কে কোন আইনসঙ্গত দাবি বা পূর্বস্বত্ব রয়েছে কিনা এবং অন্য কোন পালটা দাবি তার উপর কার্যকর কিনা সেটি বিবেচনা করা হবে। এই ধরনের কোন কোন আইনসঙ্গত দাবি বা পূর্বস্বত্ব প্রয়োগ করা হয় তবে সেই সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বাকি বকেয়া দাবির সম্পূর্ণ বিবরণ সহ বিস্তারিত মারফৎ জানিয়ে দেওয়া হবে এবং তৎসহ কোন শর্তের অধীনে এফআইসিসিএল প্রাসঙ্গিক দাবীর নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া উক্ত সিকিউরিটি নিজের কাছে রেখে দেওয়ার অধিকারী, তা জানিয়ে দেওয়া হবে।

## 6. পুনরাধিকার

কোম্পানি ঋণগ্রহীতার সাথে সম্পন্ন হওয়া ঋণ চুক্তিপত্রে একটি পুনরাধিকার অনুবিধি অন্তর্ভুক্ত করেছেন যেটি আইনত বলবৎ হবার যোগ্যতা সম্পন্ন। স্বচ্ছতা সুনিশ্চিত করার জন্য নিয়মপত্র/ঋণ চুক্তিপত্রের নিয়ম ও শর্তাবলীতে নিম্নলিখিত সংস্থানগুলি অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

- 6.1. দখল নেবার আগে বিস্তারিত সময়কাল।
- 6.2. কোন পরিস্থিতির অধীনে বিস্তারিত সময়কাল অগ্রাহ্য করা হতে পারে।
- 6.3. সিকিউরিটি/জমানত অধিগ্রহণ করার পদ্ধতি।
- 6.4. সম্পত্তি বিক্রয়/নিলাম করার আগে ঋণগ্রহীতাকে লোন পরিশোধের জন্য চূড়ান্ত পর্যায়ে একটি অন্তিম সুযোগ দেবার বিধান রয়েছে।
- 6.5. ঋণগ্রহীতাকে পুনরাধিকার প্রত্যর্পণ পদ্ধতি এবং
- 6.6. সম্পত্তি বিক্রয়/নিলাম করার পদ্ধতি।

## 7. অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্রিয়াপদ্ধতি

শ্রেষ্ঠ পর্যায়ে গ্রাহক পরিষেবা প্রদানের লক্ষ্যে নিয়োজিত থেকে কোম্পানি একটি মজবুত ও কার্যকরী গ্রাহক পরিষেবা মঞ্চ গড়ে তোলার জন্য অবিচল প্রচেষ্টা করে চলেছে। আমাদের তিনটি পর্যায়ে বিন্যস্ত একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রণালী রয়েছে যেখানে গ্রাহকরা তাদের প্রশ্নাদি, অনুরোধ ও অভিযোগ জানাতে পারেন।

### 7.1. ধাপ 1:

কোম্পানি এমন যোগাযোগের তথ্য প্রদান করবে, যার মাধ্যমে গ্রাহক তাদের অভিযোগ জানাতে পারেন — এই যোগাযোগ হতে পারে ফোন, ইমেল বা কোম্পানির রেজিস্টার্ড ঠিকানায় চিঠির মাধ্যমে।

### 7.2. ধাপ 2:

যদি গ্রাহক প্রদত্ত সমাধানে এখনও সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের কাছে লিখিতভাবে অভিযোগ জানাতে পারেন।

বিস্তারিত অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ।

## 8. সমন্বিত ন্যায়পাল প্রকল্প

নভেম্বর 2021 থেকে সমন্বিত ন্যায়পাল প্রকল্প 2021 বলবৎ হয়েছে। এই প্রকল্পের অধীনে আরবিআই ন্যায়পাল প্রণালীর অধিক্ষেত্রে নিরপেক্ষ রেখে ‘এক জাতি, এক ন্যায়পাল’ নীতি গ্রহণ করা হয়েছে। এতে আরবিআই অধীন তিনটি

ন্যায়পাল প্রকল্পকে সমন্বিত করা হয়েছে, যথা, (i) ব্যাঙ্কিং ন্যায়পাল প্রকল্প, 2006; (ii) নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানিগুলির জন্য ন্যায়পাল প্রকল্প, 2018; এবং (iii) ডিজিটাল লেনদেনের জন্য ন্যায়পাল প্রকল্প, 2019.

## 9. সাধারণ মানদণ্ড

- 9.1. কোম্পানি গ্রাহকের নিজস্ব ব্যাপারে হস্তক্ষেপ করবে না যদি না ঋণ চুক্তিপত্রে তার উল্লেখ থাকে। তবে গ্রাহকের পক্ষ থেকে পূর্বে উল্লেখ করা হয় নি এমন কোন তথ্য কোম্পানি জানতে পারলে সেটি স্বতন্ত্র হিসাবে গণ্য হবে।
- 9.2. কোম্পানির পক্ষ থেকে গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্যাদি সম্পর্কে কড়া গোপনীয়তা বজায় রাখা হবে।
- 9.3. কোম্পানির পক্ষ থেকে গ্রাহকদের তথ্যাদি কোন তৃতীয় পক্ষের কাছে শুধুমাত্র নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতেই প্রকাশ করা হবে:
  1. এভাবে প্রকাশ করার বিষয়টি গ্রাহকের কাছে আগে ভাগে জানিয়ে তাদের কাছ থেকে লিখিত স্বীকৃতিপত্র সংগ্রহ করার পর।
  2. সংশ্লিষ্ট পক্ষ গ্রাহকের অনুমোদন ক্রমে কোম্পানির কাছ থেকে গ্রাহকদের তথ্যাদি সংগ্রহ করতে চাইলে করতে পারে।
  3. প্রবিধান অনুসারে অথবা আইনত এটি প্রয়োজনীয় হলে।
- 9.4. বকেয়া ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে কোম্পানি নির্ধারিত নির্দেশিকা ও বিদ্যমান বিধান অনুসরণ করে প্রথাগত ব্যবস্থা নেবে এবং কোম্পানির কাজকর্ম আইনের পরিসীমায় পরিচালিত এবং প্রযোজ্য আইন ও প্রবিধানের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
- 9.5. কোম্পানি অসঙ্গত উপায়ে হেনস্থা করার উপায় অবলম্বন করবে না, যেমন, গ্রাহককে বকেয়া পাওনা পুনরুদ্ধারের জন্য ক্রমাগত অস্বাভাবিক সময়ে বিরক্ত করা, পেশী শক্তির ব্যবহার ইত্যাদি। বকেয়া পাওনা পুনরুদ্ধারের জন্য কোম্পানির একটি প্রতিষ্ঠিত আচরণবিধি রয়েছে যেখানে কোম্পানির কর্মীরা বা প্রতিনিধি হিসাবে অনুমোদিত বকেয়া সংগ্রহের কাজে নিযুক্ত যে কোন ব্যক্তিকে চূড়ান্ত পর্যায়ের প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।
- 9.6. কোম্পানির বকেয়া আদায় সংক্রান্ত সংগ্রহের নীতি সৌজন্য, ন্যায় আচরণ এবং লেগে থাকার উপর প্রতিষ্ঠিত। কোম্পানি গ্রাহকদের বিশ্বাস অর্জন ও দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক স্থাপনে আগ্রহী। কোম্পানির নিজস্ব কর্মচারী বা বকেয়া পরিশোধের অর্থ এবং/অথবা পুনরায় জামানত সংগ্রহে আমাদের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত যে কোন ব্যক্তি নিজের পরিচয় দেবেন এবং গ্রাহকদের সাথে মার্জিত আচরণ করবেন।
- 9.7. কোম্পানির পক্ষ থেকে গ্রাহকদের পাওনা সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্যাদি সরবরাহ করা হবে এবং বকেয়া আদায়ের জন্য পর্যাপ্ত সময় আগে বিস্তৃতি দায়ের করা হবে। সমস্ত গ্রাহকদের সাথে সাধারণ ভাবে তাদের পছন্দমতো জায়গায় যোগাযোগ করা হবে। যদি সুনির্দিষ্ট কোন জায়গা না পাওয়া যায়, তাহলে গ্রাহকের বাসস্থানে যোগাযোগ করা হবে এবং গ্রাহককে নিজ বাসস্থানে পাওয়া না গেলে গ্রাহকের ব্যবসা/বৃত্তির জায়গায় যোগাযোগ করা হবে।
- 9.8. কোম্পানি সর্বদা গ্রাহকের ব্যক্তিগত গোপনীয়তাকে যথাযোগ্য মর্যাদা প্রদান করবে এবং সকল যোগাযোগে শালীনতা ও শিষ্টাচার বজায় রাখবে। বকেয়া সংক্রান্ত বিষয়ে যদি কোনো মতপার্থক্য বা বিরোধ দেখা দেয়, তবে তা পারস্পরিক সম্মতির ভিত্তিতে সমাধানের জন্য প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করা হবে।
- 9.9. কোম্পানি আঞ্চলিক আরবিআই কার্যালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের নাম ও যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নং/ইমেল ঠিকানা সহ) এবং কোম্পানির অনুসৃত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রণালী তার সমস্ত শাখা/কার্যালয়ে প্রদর্শন করবে।
- 9.10. কোনও ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ পাওয়ার 21 (একুশ) দিনের মধ্যে কোম্পানি তার জবাব দেবে। অনুরোধ গ্রহণ বা প্রত্যাখ্যান ঋণ চুক্তির শর্তাবলীর ভিত্তিতে করা হবে।
- 9.11. ঋণ অ্যাকাউন্ট সম্পূর্ণ পরিশোধ ও বন্ধ হওয়ার পর, কোম্পানি যাবতীয় স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথিপত্র ঋণগ্রহীতার কাছে হস্তান্তর করতে বাধ্য থাকবে। উপরোক্ত বিষয়গুলোর অন্তর্ভুক্ত প্রক্রিয়া কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত থাকবে।

- 9.12. শারীরিক বা দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ক্ষেত্রে, শুধুমাত্র প্রতিবন্ধকতার কারণে কোম্পানি পণ্য, ঋণ সুবিধা বা অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা প্রদানে কোনো ধরনের বৈষম্য করবে না। তাদেরকে অন্যান্য আবেদনকারীদের মতোই বিবেচনা করা হবে এবং আবেদন মূল্যায়ন কোম্পানির বিদ্যমান ঋণ প্রক্রিয়া ও নীতিমালার ভিত্তিতে সম্পন্ন হবে। এছাড়াও, প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের উপযুক্ত পণ্য বা ঋণ সুবিধা যথাযথভাবে বুঝতে, নির্বাচন করতে ও গ্রহণ করতে সক্ষম করার লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় ও যথাসম্ভব সব ধরনের সহায়তা প্রদান করা হবে।
- 9.13. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, তার প্রচার ও বিপণন সংক্রান্ত লিটারেচার ও অন্যান্য উপকরণ যেন বিভ্রান্তিকর না হয়। যে কোনো বিজ্ঞাপন ও প্রচারমূলক লিটারেচারে, যা কোনো পরিষেবা বা পণ্যের দিকে দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং যেখানে সুদের হারের উল্লেখ থাকে, সেখানে কোম্পানি অতিরিক্ত ফি ও চার্জ প্রযোজ্য কিনা তা স্পষ্টভাবে জানাবে এবং ঋণের চূড়ান্ত অনুমোদন সংশ্লিষ্ট শর্তাবলী পূরণের ওপর নির্ভর করবে। কোম্পানি গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্য কোনো বিপণন কার্যক্রমের জন্য, নিজেদের বা অন্য কোনো সংস্থার মাধ্যমে, গ্রাহকের অনুমতি ব্যতীত ব্যবহার করবে না।
- 9.14. কোম্পানি কর্তৃক কোনো কার্যক্রম আউটসোর্স করা হলে, সেই ক্ষেত্রে এই সংহিতা এবং প্রাসঙ্গিক আরবিআই নির্দেশাবলী যথাযথভাবে মেনে চলার দায়বদ্ধতা কোম্পানির ওপর বর্তাবে। আউটসোর্সকৃত সংস্থার কর্মচারী অথবা কোম্পানির নিজস্ব কর্মচারীদের দ্বারা কোনো অনুচিত আচরণ সংঘটিত হলে, কোম্পানি সেই বিষয়ে গ্রাহকের প্রতি দায়বদ্ধ থাকবে এবং সময়মতো গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তি নিশ্চিত করবে।
- 9.15. এই সংহিতাটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশিত থাকবে এবং এর প্রতিলিপি কোম্পানির কর্পোরেট ও অন্যান্য দপ্তর থেকেও সংগ্রহ করা যেতে পারে।
- 9.16. ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে সংগৃহীত ঋণসমূহ যেখানে ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলোকে ঋণগ্রহীতা সংগ্রহ বা বকেয়া আদায়ের জন্য এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত করা হয়, সেখানে কোম্পানি নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী অনুসরণ করবে:
- এজেন্ট হিসাবে নিয়োজিত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।
  - এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মসমূহকে নির্দেশ দেওয়া হবে যে, তারা যেন অবশ্যই, গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগের সময়ের আগে কোন কোম্পানির পক্ষ থেকে যোগাযোগ করছে, সেটি স্পষ্টভাবে জানিয়ে দেয়।
  - ঋণ অনুমোদন হবার সাথে সাথে কিন্তু ঋণ চুক্তিপত্র সম্পাদিত হবার আগে অনুমোদনের বার্তা কোম্পানির নিজস্ব লেটারহেডে ঋণগ্রহীতার কাছে পাঠাতে হবে।
  - কোম্পানির পক্ষ থেকে ঋণগ্রহীতার বোধগম্যতা অনুসারে ঋণ চুক্তিপত্রে উল্লেখিত যাবতীয় নথিপত্রের কপি সহ ঋণ চুক্তিপত্রের একটি কপি ঋণগ্রহীতাকে সরবরাহ করা হবে।
  - কোম্পানি দ্বারা নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্রদানের প্ল্যাটফর্মগুলির উপর কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।
  - অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি সম্পর্কে সচেতনতা গড়ে তোলার জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা চালানো হবে।

## 10. ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস)

- 10.1. ঋণ চুক্তির মূল তথ্য বলতে বোঝায় - কোম্পানি বা একই গোষ্ঠীর অন্য কোনো কোম্পানি এবং ঋণগ্রহীতার মধ্যে সম্পাদিত ঋণ চুক্তির এমন আইনি গুরুত্বপূর্ণ ও নির্ধারক বিষয়বস্তু, যা ঋণগ্রহীতাকে একটি সচেতন আর্থিক সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়তা করে।

মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস) হল ঋণ চুক্তির মূল তথ্যসমূহের একটি সারসংক্ষিপ্ত বিবৃতি, যা সহজ ও বোধগম্য ভাষায় একটি নির্ধারিত ফরম্যাটে ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হয়, যেমনটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস) শীর্ষক সার্কুলারে (তারিখ : এপ্রিল 15, 2024 এবং পরবর্তীতে সময় সময় সংশোধিত) উল্লেখিত রয়েছে।



- 10.2. কোম্পানি প্রত্যেক সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে মঞ্জুরী পত্রের সঙ্গে মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস) দেবে, যাতে ঋণ চুক্তিতে স্বাক্ষর করার আগে তারা একটি সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস) এমন ভাষায় লেখা থাকবে যা সংশ্লিষ্ট ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারেন। কেএফএস সংশ্লিষ্ট বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতার কাছে ব্যাখ্যা করা হবে এবং তিনি তা বুঝেছেন, এই মর্মে একটি স্বীকৃতি (acknowledgement) গ্রহণ করা হবে।
- 10.3. মূল তথ্য বিবৃতিতে (কেএফএস) ঋণ অ্যাকাউন্ট নম্বর (একটি ইউনিক প্রপোজাল নম্বর) অন্তর্ভুক্ত থাকবে এবং এর একটি বৈধতার সময়সীমা (Validity period) থাকবে। যে সব ঋণের মেয়াদ 7 দিন বা তার বেশী, সে ক্ষেত্রে কমপক্ষে 3 (তিনটি) কার্যদিবসের বৈধতা থাকবে। যেসব ঋণের মেয়াদ 7 দিনের কম, সে ক্ষেত্রে 1 (একটি) কার্যদিবসের বৈধতা থাকবে।  
বৈধতার সময়সীমা (Validity period) বলতে সেই সময়সীমা বোঝায়, যার মধ্যে ঋণগ্রহীতা মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস) পাওয়ার পর ঋণের শর্তাবলী মেনে নেওয়া সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। এই সময়সীমার মধ্যে ঋণগ্রহীতা শর্তাবলী মেনে নিলে, কোম্পানি মূল তথ্য বিবৃতিতে (কেএফএস) উল্লিখিত শর্তাবলী অনুযায়ী বাধ্য থাকবে।
- 10.4. বার্ষিক শতকরা হার (এপিআর) হলো ঋণগ্রহীতার জন্য ঋণের বার্ষিক মোট খরচ, যাতে সুদের হার ও ঋণসুবিধার সঙ্গে যুক্ত যাবতীয় খরচ অন্তর্ভুক্ত থাকে। এই এপিআর সম্পর্কে কোম্পানি মূল তথ্য বিবৃতিতে (কেএফএস) পরিষ্কারভাবে উল্লেখ থাকবে।
- 10.5. কোম্পানি যদি তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীদের (যেমন : বীমার খরচ, আইনি খরচ ইত্যাদি) পক্ষে প্রকৃত খরচ অনুযায়ী ঋণগ্রহীতার থেকে চার্জ আদায় করে, তবে তা বার্ষিক শতকরা হারে (এপিআর) অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- 10.6. যেসব পারিশ্রমিক, খরচ ইত্যাদি সম্পর্কে মূল তথ্য বিবৃতিতে (কেএফএস) উল্লেখ নেই, সেগুলি কোম্পানি ঋণের মেয়াদকালে ঋণগ্রহীতার থেকে আদায় করতে পারবে না, ঋণগ্রহীতার স্পষ্ট সম্মতি ছাড়া।
- 10.7. মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস) একটি সারসংক্ষেপ প্রকোষ্ঠ হিসেবেও ঋণ চুক্তির অংশ হিসেবে প্রদর্শিত থাকবে।

নিয়মিত একটি নির্দিষ্ট সময়সীমার পর (কমপক্ষে বার্ষিক হিসাবে) কোম্পানির পক্ষ থেকে ন্যায্য অনুশীলন সংহিতার প্রতিপালন ও অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রণালীর কাজকর্ম পর্যালোচনা করা হবে এবং এই ধরনের পর্যালোচনার প্রতিবেদন বোর্ডের কাছে পেশ করতে হবে।