

বাজার অটো ক্রেডিট লিমিটেড
পূর্বের বাজাজ অটো কনজিউমার ফাইন্যান্স লিমিটেড
ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

1. ভূমিকা

বাজার অটো ক্রেডিট লিমিটেড (পূর্বের পূর্বের বাজাজ অটো কনজিউমার ফাইন্যান্স লিমিটেড) ("দী কোম্পানি") যা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ("RBI") সাথে একটি নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্স নন-ডিপোজিট টেকিং কোম্পানি হিসাবে নিবন্ধিত, বিভিন্ন ধরনের ঋণ প্রদানের ব্যবসায় থাকার প্রস্তাব করে, যার মধ্যে বিশেষত কোম্পানির বিভিন্ন গ্রাহকদের এবং এর সহায়ক এবং সহযোগীদের অটোমোবাইল যানবাহন ঋণ অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। এই ধরনের ঋণ সুবিধা গ্রাহকদের মধ্যে প্রসারিত করা যেতে পারে, যার মধ্যে ব্যক্তি, অংশীদারিত্ব সংস্থা, সংস্থা এবং অন্যান্য আইনি সংস্থা অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।

কোম্পানি RBI-এর নির্দেশ অনুসারে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC অথবা দী কোড) স্থাপন করেছে এবং 15 ডিসেম্বর 2021 তারিখে পরিচালনা পর্ষদের বৈঠকে এটি যথাযথভাবে অনুমোদিত হয়েছিল। ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড তার গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার সময় ন্যায্য অনুশীলন/মানগুলির জন্য নীতি নির্ধারণ করে।

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল বেসড রেগুলেশান) নির্দেশিকা, 2023 হিসাবে RBI কর্তৃক জারি করা 19 অক্টোবর, 2023 তারিখের মাস্টার নির্দেশিকা অনুসারে, গ্রাহক ইন্টারফেসযুক্ত NBFC-এর জন্য কোডে কিছু পরিবর্তন প্রয়োজনীয় হয়ে উঠেছে এবং সেই অনুযায়ী, এই সংশোধিত কোডটি 22 ডিসেম্বর 2023-এ অনুষ্ঠিত পরিচালনা পর্ষদের বৈঠকে যথাযথভাবে অনুমোদিত হয়েছে, যেমন:

2. মূল অঙ্গীকারসমূহ

গ্রাহকদের প্রতি কোম্পানির মূল প্রতিশ্রুতি:

i. গ্রাহকদের সাথে তাদের সমস্ত লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করা হবে:

- কোডে নির্দিষ্ট প্রতিশ্রুতি এবং মান পূরণ করা, পণ্য এবং পরিষেবাগুলির জন্য যা কোম্পানি অফার করে এবং এমন পদ্ধতিতে জেটাতে তার কর্মীরা অভ্যস্ত
- কোম্পানির পণ্য এবং পরিষেবাগুলি প্রাসঙ্গিক আইন এবং প্রবিধানগুলি পূরণ করে তা নিশ্চিত করা
- গ্রাহকদের সাথে কোম্পানির লেনদেন সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর নির্ভর করবে

- ii. কোম্পানির পণ্যগুলি কীভাবে কাজ করে তা বুঝতে গ্রাহকদের সহায়তা করা হবে:
 - তাদের আর্থিক তাৎপর্য ব্যাখ্যা করা
- iii. যে-বিষয়গুলো ভুল হয়ে যায়, সেগুলোর সঙ্গে দ্রুত ও সহানুভূতিশীলভাবে মোকাবিলা করা হবে:
 - ভুল সংশোধন করা
 - গ্রাহকদের অভিযোগগুলি পরিচালনা করা
 - গ্রাহকরা যদি এখনও সন্তুষ্ট না হন তবে কীভাবে তাদের অভিযোগকে এগিয়ে নিয়ে যাওয়া যায় তা বলা
- iv. কোডটি প্রচার করুন, এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে রাখুন এবং অনুরোধের ভিত্তিতে গ্রাহকদের জন্য এর অনুলিপিগুলি উপলব্ধ করুন।

3. তথ্য

- a) গ্রাহকদের এমন পণ্য ও পরিষেবা বেছে নিতে সহায়তা করা, যা তাদের চাহিদা পূরণ করে এবং তাঁরা যেগুলিতে আগ্রহী সেই পরিষেবা ও পণ্যগুলির মূল বৈশিষ্ট্যগুলি ব্যাখ্যা করে স্পষ্ট তথ্য দেয়।
- b) গ্রাহকের প্রকৃত পরিচয় এবং ঠিকানা এবং অন্যান্য নথিগুলি আইনি ও নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা মেনে চলার জন্য কোম্পানির কাছ থেকে প্রয়োজনীয় নথি এবং তথ্য সম্পর্কে গ্রাহকদের অবহিত করা।

4. ঋণের জন্য আবেদন এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ

- a) ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা বোঝে এমন ভাষায় হবে।
- b) কোম্পানির ঋণ আবেদনপত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য NBFCs দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা অবহিত সিদ্ধান্ত নেওয়া যায়। ঋণের আবেদনপত্র আবেদনপত্রের সঙ্গে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথিগুলি নির্দেশ করবে।
- c) কোম্পানির কাছে ঋণের আবেদন প্রাপ্তির জন্য স্বীকৃতি দেওয়ার ব্যবস্থা থাকবে। যে সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদনগুলি নিষ্পত্তি করা হবে তা স্বীকৃতিতে উল্লেখ করা হবে।

5. ঋণের মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো ভাষায় অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে অথবা অন্যথায় বার্ষিক সুদের হার ও আবেদনের পদ্ধতি সহ শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ জানাবে এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা তার রেকর্ডে রাখবে। ঋণ চুক্তিতে কোম্পানি বিলম্বিত পরিশোধ এবং/অথবা গ্রাহকের পক্ষ থেকে অন্য কোনও খেলাপির জন্য যে জরিমানা সুদ নেওয়া হবে তা উল্লেখ করবে।

কোম্পানি ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি, বিশেষ করে ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো স্থানীয় ভাষায়, ঋণ মঞ্জুর/বিতরণের সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাদের কাছে ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত বেস্তনীর একটি অনুলিপি সহ সরবরাহ করবে।

6. ঋণ অ্যাকাউন্টে শাস্তিমূলক চার্জ

- ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য ঋণগ্রহীতার উপর যদি জরিমানা ধার্য করা হয়, তা হলে তাকে 'দন্ডনীয় জরিমানা' হিসেবে গণ্য করা হবে এবং 'দন্ডনীয় সুদের' আকারে আদায় করা হবে না, যা অগ্রিমের উপর ধার্য সুদের হারের সঙ্গে যোগ করা হয়। শাস্তিমূলক চার্জগুলির কোনও মূলধন থাকবে না অর্থাৎ, এই জাতীয় চার্জের উপর আর কোনও সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের চক্রবৃদ্ধি করার স্বাভাবিক প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত করবে না।
- NBFCs সুদের হারে কোনও অতিরিক্ত উপাদান প্রবর্তন করবে না এবং এই নির্দেশিকাগুলি অক্ষরে অক্ষরে মেনে চলা নিশ্চিত করবে।
- যে নামেই অভিহিত হোক না কেন, ঋণের উপর দণ্ডনীয় চার্জ বা অনুরূপ চার্জের উপর NBFCs বোর্ড অনুমোদিত নীতি প্রণয়ন করবে।
- নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাবলী মেনে না চলার ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক ক্ষতিপূরণের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
- 'ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের, ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে' অনুমোদিত ঋণের ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জ, বস্তুগত শর্তাবলী অনুরূপ অমান্য করার জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য শাস্তিমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- সুদের হার ও পরিষেবা চার্জের আওতায় NBFCs-র ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হওয়ার পাশাপাশি, ঋণ চুক্তিতে গ্রাহকদের কাছে NBFCs-র দ্বারা শাস্তিমূলক চার্জগুলির পরিমাণ ও কারণ স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী/কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS) এর মধ্যে।
- যখনই ঋণের বস্তুগত শর্তাবলী না মানার জন্য ঋণগ্রহীতাদের কাছে রিমাইন্ডার পাঠানো হবে, তখন শাস্তিমূলক চার্জগুলি জানানো হবে। উপরন্তু, শাস্তিমূলক অভিযোগ আরোপের যে কোনও ঘটনা এবং তার কারণও জানানো হবে।
- এখানে উল্লিখিত নির্দেশাবলী 1 জানুয়ারী, 2024 থেকে কার্যকর হবে। কোম্পানি নীতি কার্যমোতে যথাযথ সংশোধন করতে পারে এবং কার্যকর তারিখ থেকে প্রাপ্ত/পুনর্নবীকরণ করা সমস্ত নতুন ঋণের বিষয়ে নির্দেশাবলীর বাস্তবায়ন নিশ্চিত করতে পারে। বিদ্যমান ঋণের ক্ষেত্রে, পরবর্তী পর্যালোচনা বা পুনর্নবীকরণের তারিখে বা এই নির্দেশাবলী কার্যকর হওয়ার তারিখ থেকে ছয় মাস, যেটি আগে হবে, নতুন দণ্ডনীয় চার্জ ব্যবস্থায় পরিবর্তন নিশ্চিত করা হবে।

7. শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

- a) কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝার মতো ভাষায় বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেইমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীতে কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে নোটিশ দেবে। কোম্পানি এটাও নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র প্রত্যাশিতভাবে কার্যকর হবে। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- b) চুক্তির অধীনে অর্থ প্রদান বা কর্মক্ষমতা প্রত্যাহার/স্বরাশ্রিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তি অনুসারে হবে।

8. দায়িত্বশীল ঋণদানের আচরণ-ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ

সম্পূর্ণ পরিশোধ প্রাপ্তির পর স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ এবং ঋণ অ্যাকাউন্ট বন্ধ করে দেওয়ার ফলে গ্রাহকদের অভিযোগ ও বিরোধের সৃষ্টি হয়, ঋণগ্রহীতাদের সমস্যাগুলির সমাধান এবং NBFC-গুলির মধ্যে দায়িত্বশীল ঋণদানের আচরণের জন্য নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী অনুসরণ করা হবে:

- a) অস্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ
 - (i) NBFCs ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে সমস্ত আসল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করবে এবং যে কোনও রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জগুলি সরিয়ে ফেলবে।
 - (ii) ঋণগ্রহীতাকে তার পছন্দ অনুযায়ী ব্যাংকিং আউটলেট/শাখা থেকে যেখানে ঋণ অ্যাকাউন্টটি সার্ভিস করা হয়েছিল বা কোম্পানির অন্য কোনও অফিস থেকে যেখানে নথিগুলি পাওয়া যায় সেখান থেকে আসল অস্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি সংগ্রহের বিকল্প দেওয়া হবে।
 - (iii) কার্যকর তারিখে বা তার পরে জারি করা ঋণ অনুমোদনের চিঠিতে মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথির ফেরত দেওয়ার সময়সীমা এবং স্থান উল্লেখ করতে হবে।
 - (iv) একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার আকস্মিক মৃত্যুর ঘটনাকে মোকাবেলা করার জন্য, কোম্পানির বৈধ উত্তরাধিকারীদের কাছে আসল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়ার জন্য একটি সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি থাকবে। গ্রাহকের তথ্যের জন্য অন্যান্য অনুরূপ নীতি ও পদ্ধতি সহ এই ধরনের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।

b) স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশে বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ

- (i) স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির মূল নথি প্রকাশ করতে বিলম্ব হলে বা ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের বেশি সময় পর সংশ্লিষ্ট রেজিস্ট্রিতে চার্জ স্যাটিসফিকেশন ফর্ম দাখিল করতে ব্যর্থ হলে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে বিলম্বের কারণ জানাবে। যদি বিলম্বের জন্য কোম্পানি দায়ী হয়, তবে এটি বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য ঋণগ্রহীতাকে 5,000 টাকা হারে ক্ষতিপূরণ দেবে।
- (ii) মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথির হারানো/ক্ষতির ক্ষেত্রে, আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথির ডুপ্লিকেট/সার্টিফাইড অনুলিপি পেতে সহায়তা করবে এবং সম্পর্কিত ব্যয় বহন করবে, উপরের ধারা (ii)-এ নির্দেশিত ক্ষতিপূরণ প্রদানের পাশাপাশি। তবে, এই ক্ষেত্রে, এই প্রক্রিয়াটি সম্পূর্ণ করার জন্য কোম্পানিকে 30 দিনের অতিরিক্ত সময় দিতে হবে এবং বিলম্বিত পিরিয়ড জরিমানা এর পরে গণনা করা হবে। (অর্থাৎ, মোট সময়কাল 60 দিনের পরে থেকে)।
- (iii) এই নির্দেশাবলীর অধীনে প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ কোন প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী অন্য কোন ক্ষতিপূরণ পাওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতার অধিকারের প্রতি কোনো ক্ষতি না করেই হবে।

c) প্রযোজ্যতা

এখানে উল্লেখিত নির্দেশাবলী সকল ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে যেখানে 01 ডিসেম্বর, 2023 তারিখে বা তার পরে মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশ করা হয়।

9. সমান মাসিক কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের উপর ফ্লাটিং সুদের হার পুনঃনির্ধারণ

1. EMI ভিত্তিক ফ্লাটিং রেট পার্সোনাল লোন অনুমোদনের সময়, NBFC-গুলিকে ঋণগ্রহীতাদের পরিশোধের ক্ষমতা বিবেচনা করতে হবে যাতে ঋণের মেয়াদের সময়কালে বাহ্যিক বেক্সমার্ক হারে সম্ভাব্য বৃদ্ধির পরিস্থিতিতে মেয়াদ বৃদ্ধি এবং/অথবা EMI বৃদ্ধির জন্য পর্যাপ্ত হেডরুম/মার্জিন পাওয়া যায়। তবে, EMI ভিত্তিক ফ্লাটিং রেটের ব্যক্তিগত ঋণের ক্ষেত্রে, ক্রমবর্ধমান সুদের হারের পরিপ্রেক্ষিতে, ঋণগ্রহীতাদের সাথে যথাযথ যোগাযোগ এবং/অথবা সন্মতি ছাড়াই ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি এবং/অথবা EMI পরিমাণ বৃদ্ধি সম্পর্কিত বেশ কয়েকটি গ্রাহকের অভিযোগ পাওয়া গেছে। এই উদ্বেগগুলির সমাধান করার জন্য, কোম্পানি বাস্তবায়ন এবং সন্মতির জন্য নিম্নলিখিত প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণ করে একটি উপযুক্ত নীতি কাঠামো স্থাপন করবে:

- (i) অনুমোদনের সময়, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদেরকে ঋণের উপর বেক্সমার্ক সুদের হারের পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে স্পষ্টভাবে অবহিত করবে যার ফলে ইএমআই এবং/অথবা মেয়াদ বা উভয়ই পরিবর্তিত হবে। পরবর্তীকালে, উপরোক্ত কারণে ইএমআই/মেয়াদের কোনও বৃদ্ধি বা উভয়ই যথাযথ মাধ্যমের মাধ্যমে অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।

(ii) সুদের হার পুনর্বিন্যাসের সময়, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের তাদের বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী একটি নির্দিষ্ট হারে পরিবর্তনের বিকল্প প্রদান করবে। অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে, ঋণের মেয়াদের সময় একজন ঋণগ্রহীতাকে কতবার পরিবর্তনের অনুমতি দেওয়া হবে সেই নীতিটি নির্দিষ্ট করতে পারে।

(iii) ঋণগ্রহীতাদের (ক) EMI বৃদ্ধি বা মেয়াদ বৃদ্ধি বা উভয় বিকল্পের সংমিশ্রণ; এবং (খ) ঋণের মেয়াদ চলাকালীন যে কোনও সময়ে আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে অগ্রিম পরিশোধ করার বিকল্পও দেওয়া হবে। ফোরক্লোজার চার্জ/প্রিপেইমেন্ট জরিমানার লেভি বিদ্যমান নির্দেশাবলী সাপেক্ষে হবে।

(iv) ঋণের ক্লেটিং রেট থেকে ফিক্সড রেটে পরিবর্তনের জন্য প্রযোজ্য সমস্ত চার্জ এবং উপরোক্ত বিকল্পগুলির প্রয়োগের সাথে সম্পর্কিত অন্য কোনও পরিষেবা চার্জ/প্রশাসনিক ব্যয় অনুমোদন পত্রে স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করা হবে এবং কোম্পানি দ্বারা সময়ে সময়ে এই ধরনের চার্জ/ব্যয় সংশোধনের সময়ও প্রকাশ করা হবে।

(v) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, ক্লেটিং রেট ঋণের ক্ষেত্রে মেয়াদ বৃদ্ধির ফলে ঋণ পরিশোধে নেতিবাচক প্রভাব পড়বে না।

(vi) কোম্পানি যথাযথ মাধ্যমের দ্বারা প্রতিটি ত্রৈমাসিকের শেষে একটি বিবৃতি যা সর্বনিম্ন, মূলধন এবং আজ পর্যন্ত পুনরুদ্ধার করা সুদ, EMI-এর পরিমাণ, অবশিষ্ট EMI-এর সংখ্যা ঋণগ্রহীতাদের কাছে শেয়ার/অ্যাক্সেসযোগ্য করবে, এবং ঋণের পুরো মেয়াদের জন্য বার্ষিক সুদের হার/অ্যানুআল পার্সেন্টেজ রেট (APR) গণনা করবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে বিবৃতিগুলি সহজ এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা সহজেই বোঝা যায়।

2. সমান মাসিক কিস্তি ঋণ ছাড়াও, এই নির্দেশাবলী প্রযোজ্য হবে, বিভিন্ন পর্যায়ক্রমিক সকল সমান কিস্তি ভিত্তিক ঋণের ক্ষেত্রেও।

3. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে এখানে অন্তর্ভুক্ত নির্দেশাবলী 31 ডিসেম্বর, 2023 এর মধ্যে বিদ্যমান এবং নতুন ঋণগুলিতে যথাযথভাবে প্রসারিত করা হয়েছে। সমস্ত বিদ্যমান ঋণগ্রহীতাদের উপযুক্ত মাধ্যমের মাধ্যমে তাদের কাছে উপলব্ধ বিকল্পগুলি সম্পর্কে অবহিত করার জন্য একটি বার্তা পাঠানো হবে।

10. সাধারণ

a) কোম্পানি ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ থেকে বিরত থাকবে। (যদি না নতুন তথ্য, যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা না হয়, কোম্পানির নজরে না আসে)

b) ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় অর্থাৎ, যদি কোম্পানির আপত্তি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের হস্তান্তর আইনের সঙ্গে সঙ্গতি রেখে স্বচ্ছতার সাথে চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।

- c) ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে কোম্পানি অযথা হয়রানির আশ্রয় নেবে না। অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তির ব্যবহার ইত্যাদি, কোম্পানির কর্মীদের থেকে অভদ্র আচরণ এড়াতে, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়েছে।

গ্রাহক সুরক্ষার একটি ব্যবস্থা হিসাবে এবং এর সাথে অভিন্নতা আনার জন্যও ব্যাঙ্ক এবং NBFC-এর ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা বিভিন্ন ঋণের অগ্রিম পরিশোধের ক্ষেত্রে, কোম্পানি ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে, সহ-দায়িত্বকারীর সাথে বা ছাড়াই অনুমোদিত কোনো ক্লটিং হারের মেয়াদী ঋণের উপর ক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা চার্জ করবে না।

11. বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের দায়িত্ব

1)

কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টর সংস্থার মধ্যে উপযুক্ত অভিযোগের প্রতিকারের পদ্ধতিও ঠিক করবে। এই ধরনের পদ্ধতি নিশ্চিত করবে যে ঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে হওয়া সমস্ত বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়।

2) বোর্ড অফ ডিরেক্টর সম্মতির পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা এবং ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ও

ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতির কার্যকারিতা জন্যও প্রদান করবে। এই ধরনের পর্যালোচনাগুলির একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে, যা এটি দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে।

12. অভিযোগ নিষ্পত্তি

a) ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগের প্রতিকার প্রক্রিয়ার কার্যকারিতার একটি পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা। এই ধরনের পর্যালোচনাগুলির একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে।

b) গ্রাহকদের সুবিধার জন্য কোম্পানির সব শাখায়/জায়গায়, যেখানে ব্যবসায়িক লেনদেন করা হয়, নিচের তথ্যগুলি পরিষ্কারভাবে দেখানো হবে:

i. নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেইল অ্যাড্রেস) গ্রিভেন্স রিড্রেসাল অফিসার যার সাথে কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য যোগাযোগ করা যেতে পারে;

ii. যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধ নিষ্পত্তি করা না হয়, তাহলে গ্রাহক RBI-এর DNBS-এর আঞ্চলিক অফিসের অফিয়ার-ইন-চার্জের কাছে আবেদন করতে পারেন যার এখতিয়ারে কোম্পানির নিবন্ধিত অফিস পরে।

পাবলিক নোটিসটি গ্রাহকদের কাছে কোম্পানি দ্বারা অনুসৃত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা, একত্রে গ্রিভেন্স রিড্রসাল অফিসার এবং RBI-এর আঞ্চলিক অফিসের বিশদ বিবরণ সহ হাইলাইট করার উদ্দেশ্যে কাজ করবে।

13. নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানির জন্য ন্যায়পাল স্কিম, 2018 - নোডাল অফিসার/প্রিন্সিপ্যাল নোডাল অফিসারের নিয়োগ

ন্যায়পাল স্কিমের অধীনে, কোম্পানির নোডাল অফিসার (NOs) থাকবে যারা কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য এবং কোম্পানির বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে ন্যায়পালকে তথ্য প্রদানের জন্য দায়ী থাকবে।

প্রিন্সিপ্যাল নোডাল অফিসার (PNO) এই স্কিমের অধীনে ন্যায়পাল এবং আপীল কতৃপক্ষের সামনে কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অন্যান্য বিষয়ের সাথে দায়ী থাকবেন। প্রধান নোডাল অফিসার গ্রাহক শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগ (CEPD), RBI, কেন্দ্রীয় অফিসারের সাথে সমন্বয় এবং যোগাযোগের জন্য দায়ী থাকবেন।

গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, যেসব শাখায়/জায়গায় ব্যবসা লেনদেন করা হয়, সেখানে PNOs/NOs/GROs-এর নাম ও যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেইল অ্যাড্রেস) এবং ন্যায়পালের নাম ও যোগাযোগের বিবরণ যিনি গ্রাহক দ্বারা যোগাযোগ হতে পারেন।

স্কিমটির প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি (ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায়) তাদের সমস্ত অফিস এবং শাখায় এমনভাবে বিশেষভাবে দেখানো হবে যাতে কোন ব্যক্তি অফিস বা শাখায় গিয়ে তথ্য সহজে অ্যাক্সেস করতে পারে।

ন্যায়পাল স্কিম, নোডাল অফিসার, প্রিন্সিপ্যাল নোডাল অফিসারের বিশদ বিবরণ ওয়েবসাইটে পরিষ্কারভাবে দেখাতে হবে।

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসমেন্ট, 2021 (RBIOS, 2021) -এর অধীনে থাকা উক্ত NBFCগুলি উক্ত স্কিমের অধীনে প্রদত্ত নির্দেশাবলী মেনে চলবে।

14. ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের সাথে যোগাযোগের ভাষা এবং মোড

এখানে উল্লিখিত নির্দেশিকাগুলির উপর ভিত্তি করে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (যা স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো ভাষায় হতে হবে) তাদের বোর্ডের অনুমোদনের সাথে সমস্ত NBFCs দ্বারা স্থাপন করা হবে। NBFCs ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের খসড়া তৈরির স্বাধীনতা থাকবে, নির্দেশিকাগুলির সুযোগ বাড়ানো হবে, কিন্তু কোনভাবেই উপরোক্ত নির্দেশিকাগুলির অন্তর্নিহিত অর্থকে

ত্যাগ করা যাবে না। এটি বিভিন্ন স্টকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেওয়া হবে।

15. ওয়েবসাইটে পোস্টিং

য়ার প্র্যাকটিস কোড, প্রধান স্থানীয় ভাষায় কোম্পানির ওয়েবসাইটে বিভিন্ন স্টকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য রাখা হবে।

16. অত্যাধিক সুদের চার্জ নিয়ন্ত্রণ

- a) ঋণ এবং অগ্রিম, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জের উপর সুদের হার নির্ধারণের জন্য বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের একটি সুদের হারের মডেল থাকবে যা প্রাসঙ্গিক কারণগুলি যেমন তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়াম ইত্যাদি বিবেচনা করে। সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের জন্য বিভিন্ন সুদের হার চার্জ করার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।
- b) সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে যখনই সুদের হার পরিবর্তিত হবে।
- c) সুদের হার বাৎসরিক হার হতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।

17. NBFCs দ্বারা অত্যাধিক সুদ নেওয়ার অভিযোগ

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ধার্য করার বিষয়ে NBFC দ্বারা নির্দিষ্ট ঋণ এবং অগ্রিমের উপর অতিরিক্ত সুদ এবং চার্জের বেশ কিছু অভিযোগ পেয়েছে। যদিও সুদের হারগুলি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হয়না, তবে একটি নির্দিষ্ট স্তরের বাইরে সুদের হার অত্যাধিক হতে দেখা যায় এবং টেকসই হতে পারে না বা স্বাভাবিক আর্থিক অনুশীলনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে পারে না।

- 1) কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টর সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি নির্ধারণ করবে। এই বিষয়ে, ঋণের শর্তাবলীর ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা সম্পর্কে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডে নির্দেশিত নির্দেশিকাগুলিকে বিবেচনায় রাখতে হবে।

18. অর্থায়ন করা গাড়ির পুনরুদ্ধার

কোম্পানি ঋণগ্রহীতার সাথে ঋণ চুক্তিতে একটি অন্তর্নিহিত পুনঃদখল ধারা অন্তর্ভুক্ত করবে যা আইনত বলবৎযোগ্য হবে। স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, ঋণচুক্তির শর্তাবলীতে এই সংক্রান্ত বিধানও থাকবে:

- a. দখল নেওয়ার আগে নোটিস পিরিয়ড;
- b. যে পরিস্থিতিতে নোটিসের মেয়াদ মুকুব করা যেতে পারে;
- c. নিরাপত্তার দখল নেওয়ার পদ্ধতি;
- d. সম্পত্তি বিক্রি/নিলামের আগে ঋণগ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের জন্য চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান;
- e. ঋণগ্রহীতাকে পুনরুদ্ধার দেওয়ার পদ্ধতি, এবং
- f. সম্পত্তি বিক্রি/নিলামের পদ্ধতি।

এই ধরনের নিয়ম ও শর্তাবলীর একটি কপি ঋণগ্রহীতাদের জন্য উপলব্ধ করা হবে।

19. NBFCs দ্বারা শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধীদের জন্য ঋণ সুবিধা

অক্ষমতার কারণে শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধা সহ পন্য এবং সুবিধার প্রসারে কোম্পানি বৈষম্য করবে না। কোম্পানির সকল শাখা এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা পাওয়ার জন্য সম্ভাব্য সব ধরনের সহায়তা প্রদান করবে। কোম্পানি একটি উপযুক্ত মডিউল অন্তর্ভুক্ত করবে যাতে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার আইন এবং আন্তর্জাতিক কনভেনশন দ্বারা তাদের জন্য নিশ্চিত করা হয়, সমস্ত স্তরে তাদের কর্মীদের জন্য পরিচালিত সমস্ত প্রশিক্ষণ কর্মসূচীতে। উপরন্তু, কোম্পানিটি ইতিমধ্যেই এটি দ্বারা প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার অধীনে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের প্রতিকার নিশ্চিত করবে।

20. ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোডের মূল্যায়ন

কোম্পানির চেয়ারম্যান এবং CEO দ্বারা সময়ে সময়ে কোডটি মূল্যায়ন সাপেক্ষ।

পুনে

22 ডিসেম্বর 2023

চেয়ারম্যান

* * *