Manappuram Home Finance Limited লিমিটেড
ন্যায্য অনুশীলন কোড

সংস্করণ নিয়ন্ত্রণ		
সংস্করণ নম্বর	বিবরণ	তারিখ
সংস্করণ 1	প্রণীত	23-12-2014
সংস্করণ 2	সংশোধিত	07-05-2019
সংস্করণ 3	সংশোধিত	09-08-2019
সংস্করণ 4	সংশোধিত	09-05-2020
সংস্করণ 5	সংশোধিত	11-11-2021
সংস্করণ 6	সংশোধিত	09-11-2022
সংস্করণ 7	সংশোধিত	08-11-2023
সংস্করণ 8	সংশোধিত	10-08-2024
সংস্করণ 9	সংশোধিত	16-10-2024
সংস্করণ 10	সংশোধিত	23-05-2025
সংস্করণ 11	সংশোধিত	24-10-2025
সংস্করণ 12	সংশোধিত	22-01-2026
সংস্করণ 13	সংশোধিত	05-08-2026

কার্যকর হওয়ার তারিখ : **05/08/2026**

পরবর্তী পর্যালোচনার তারিখ : **আগস্ট 2027**

পলিসির মালিক : **পরিপালন বিভাগ**

অনুমদন করেছেন : বোর্ড

বিষয় সূচী

ন্যায্য অনুশীলন কোড.....3

1. **কোডের প্রয়োগ.....3**
2. **ঋণের আবেদন ও তার প্রক্রিয়াকরণ.....3**
3. **ঋণ মূল্যায়ন, শর্তাবলি এবং ঋণের আবেদন প্রত্যাখ্যানের বিষয়ে অবহিতকরণ.....4**
4. **শর্তাবলির পরিবর্তনসহ ঋণ বিতরণ.....4**
5. **পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব.....5**
6. **অভিযোগ ও অভিযোগ প্রতিকার.....6**
7. **ন্যায্য আচরণ কোড প্রচারের ভাষা ও মাধ্যম.....6**
8. **কোম্পানি কর্তৃক ধার্যকৃত অত্যধিক সুদ নিয়ন্ত্রণ.....7**
9. **কোম্পানি কর্তৃক ধার্যকৃত অত্যধিক সুদ.....7**
10. **বিজ্ঞাপন, বিপণন ও বিক্রয়.....7**
11. **DSA/DMA-দের জন্য আচরণবিধি.....8**
12. **গ্যারান্টারসমূহ.....16**
13. **গোপনীয়তা ও ব্যক্তিগত তথ্যের সুরক্ষা.....16**
14. **সাধারণ.....17**
15. **ঋণ আদায়কারী এজেন্ট নিয়োগের নির্দেশিকা.....20**
16. **দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ঋণ সুবিধা.....26**

17. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সুবিধা প্রদান.....27

B ন্যায্য ঋণদান পদ্ধতি – ঋণ হিসাবে দণ্ডমূলক চার্জ.....28

C. ঋণ ও অগ্রিমের মূল তথ্য বিবরণী (KFS).....29

D. আচরণ-সংক্রান্ত বিষয়াবলি – স্বর্ণের জামানতের বিপরীতে ঋণ প্রদান.....29

E. ব্যক্তিগত ঋণ নিষ্পত্তির প্রেক্ষিতে অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র হস্তান্তর 36

পরিশিষ্ট I – সোনার গহনা জামানত রেখে ঋণ প্রদান.....38

ভূমিকা:

এই কোডটি Manappuram Home Finance Limited লিমিটেড (MAHOFIN) কর্তৃক প্রণয়ন করা হয়েছে, যা প্রাসঙ্গিক NHB সার্কুলার এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি) নির্দেশিকা, 2025 এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশিকার ভিত্তিতে প্রস্তুত করা হয়েছে।

A. ন্যায্য আচরণ বিধি

1. বিধি বা কোডের প্রয়োগ

এই কোড কোম্পানি, তার সহযোগী সংস্থা বা ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম (নিজস্ব এবং/অথবা আউটসোর্সিং ব্যবস্থার অধীনে পরিচালিত) কর্তৃক কাউন্টারে, ফোনের মাধ্যমে, ডাকযোগে, ইন্টার‍্যাক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ইন্টারনেটে অথবা অন্য কোনো পদ্ধতিতে প্রদত্ত সকল পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

2. ঋণের জন্য আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ

2.1. ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সমস্ত যোগাযোগ আঞ্চলিক ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন কোনো ভাষায় করতে হবে।

2.2. ঋণের আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত করতে হবে, যাতে অন্যান্য কোম্পানির প্রস্তাবিত শর্তাবলির সঙ্গে অর্থবহ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা অবহিত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। ঋণের আবেদনপত্রের সঙ্গে জমা দিতে হবে এমন প্রয়োজনীয় নথিপত্রের তালিকাও আবেদনপত্রে উল্লেখ করা যেতে পারে।

2.3. কোম্পানি সকল ঋণের আবেদনপত্র প্রাপ্তির বিষয়টি স্বীকার করার জন্য একটি ব্যবস্থা প্রণয়ন করবে। সম্ভব হলে, আবেদনপত্র নিষ্পত্তি করতে কত সময় লাগবে, সেই সময়সীমাটিও প্রাপ্তিস্বীকারপত্রে উল্লেখ করা উচিত।

2.4. কোম্পানি ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতাদের কাছে স্বচ্ছভাবে নিম্নলিখিত সকল তথ্য প্রকাশ

করবে

1. ঋণের আবেদনপত্র প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি/চার্জ,
2. ঋণের পরিমাণ অনুমোদিত/বিতরণ না হলে বা আবেদন প্রত্যাখ্যাত হলে ফেরতযোগ্য ফি-এর পরিমাণ,
3. প্রি-পেমেন্টের সুযোগ এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট চার্জ,
4. ঋণ পরিশোধে বিলম্ব হলে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে জরিমানামূলক চার্জ,
5. ঋণের সুদের হার ফিক্সড থেকে ফ্লোটিং বা ফ্লোটিং থেকে ফিক্সড হারে পরিবর্তন করার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য কনভার্সন চার্জ,
6. সুদের হার পুনর্নির্ধারণের কোনো ধারা রয়েছে কি না এবং ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতাদের স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন অন্য কোনো বিষয়।

অন্য কথায়, ঋণের আবেদনপত্র প্রক্রিয়াকরণ/অনুমোদনের সঙ্গে সম্পর্কিত সকল চার্জসহ 'সর্বমোট খরচ' কোম্পানিকে স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করতে হবে। এটিও নিশ্চিত করতে হবে যে এই ধরনের চার্জ/ফি বৈষম্যমূলক নয়।

3. ঋণ মূল্যায়ন, শর্তাবলি এবং ঋণের আবেদন প্রত্যাখ্যানের বিষয়ে যোগাযোগ

3.1. সাধারণত ঋণ আবেদনের প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সকল তথ্য কোম্পানি কর্তৃক আবেদন দাখিলের সময়ই সংগ্রহ করা হবে। যদি অতিরিক্ত কোনো তথ্যের প্রয়োজন হয়, তবে গ্রাহককে অবিলম্বে জানাতে হবে যে তার সাথে পুনরায় যোগাযোগ করা হবে।

3.2. কোম্পানিকে অবশ্যই ঋণগ্রহীতাকে মঞ্জুরিপত্র বা অন্য কোনো উপায়ে, স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় মঞ্জুরিকৃত ঋণের পরিমাণ এবং বার্ষিক সুদের হার ও তা প্রয়োগের পদ্ধতিসহ সকল শর্তাবলী লিখিতভাবে অবহিত করতে হবে এবং উক্ত শর্তাবলীর বিষয়ে ঋণগ্রহীতার লিখিত সম্মতি নিজ নথিতে সংরক্ষণ করতে হবে।

3.3. ঋণ চুক্তিতে ঋণ পরিশোধে বিলম্বের জন্য প্রযোজ্য দণ্ডমূলক মাশুল বা চার্জের বিষয়টি কোম্পানিকে অবশ্যই মোটা অক্ষরে উল্লেখ করতে হবে।

3.4. ঋণ অনুমোদন বা বিতরণের সময় কোম্পানিকে অবশ্যই ঋণগ্রহীতার কাছে ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং এতে উল্লিখিত প্রতিটি সংযুক্তি বা নথিপত্রের অনুলিপি হস্তান্তর করতে হবে এবং এ বিষয়ে ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে প্রাপ্তি স্বীকারপত্র সংগ্রহ করতে হবে।

3.5. যদি কোম্পানি কোনো গ্রাহককে ঋণ প্রদান করতে না পারে, তবে ঋণ প্রত্যাখ্যানের কারণটি লিখিতভাবে জানাতে হবে।

4. শর্তাবলির পরিবর্তনসহ ঋণ বিতরণ

4.1. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, ঋণ চুক্তি/ মঞ্জুরি পত্রে উল্লিখিত অর্থ ছাড়ের সময়সূচি অনুযায়ী অর্থ ছাড় করা হয়।

4.2. কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে আঞ্চলিক ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন কোনো ভাষায়, বিতরণের সময়সূচি, সুদের হার, জরিমানামূলক চার্জ (যদি থাকে), পরিষেবা চার্জ, প্রি-পেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি-সহ শর্তাবলির যেকোনো পরিবর্তনের বিষয়ে নোটিশ দেবে। কোম্পানিকে এটিও নিশ্চিত করতে হবে যে সুদের হার ও চার্জের পরিবর্তন কেবল ভবিষ্যতের জন্য কার্যকর হবে এবং ঋণ চুক্তিতে প্রয়োজনীয় ধারা অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

4.3. এই ধরনের পরিবর্তন যদি গ্রাহকের জন্য অসুবিধাজনক হয়, তাহলে তিনি 60 দিনের মধ্যে কোনো অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ প্রদান না করে, কোনো নোটিশ ছাড়াই তাঁর অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে বা অন্যত্র স্থানান্তর করতে পারবেন।

4.4. চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যসম্পাদন প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত অথবা অতিরিক্ত জামানত চাওয়ার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।

4.5. ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে অন্য কোনো দাবির ক্ষেত্রে কোম্পানির কোনো বৈধ অধিকার বা লিয়েনের অধিকার থাকলে তা সাপেক্ষে, সমস্ত বকেয়া পরিশোধ করা হলে অথবা ঋণের বকেয়া অর্থ আদায় হলে কোম্পানি সমস্ত জামানত মুক্ত করে দেবে। এই ধরনের সেট-অফের অধিকার প্রয়োগ করা হলে, ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবিসমূহের সম্পূর্ণ বিবরণ এবং সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি কোন শর্তে জামানত ধরে

রাখার অধিকারী—সে বিষয়ে নোটিশ দিতে হবে।

4A. ডিজিটাল ঋণ প্রদানকারী প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে গৃহীত ঋণ

কোম্পানি কোনো কার্যক্রম আউটসোর্স করলেও তাদের দায়বদ্ধতা হ্রাস পায় না, কারণ নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলি মেনে চলার দায়িত্ব সম্পূর্ণভাবে কোম্পানির ওপরই বর্তায়। কোম্পানি যেখানে ঋণগ্রহীতা সংগ্রহ এবং/অথবা বকেয়া অর্থ আদায়ের জন্য ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মকে তাদের এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত করবে, সেখানে তাদের নিম্নলিখিত নির্দেশাবলি অনুসরণ করতে হবে:

4A.1. এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলোর নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।

4A.2. এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলোকে নির্দেশ দিতে হবে, যাতে তারা গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ করার শুরুতেই স্পষ্টভাবে জানায় যে তারা কোন কোম্পানির পক্ষে যোগাযোগ করছে।

4A.3. ঋণ অনুমোদনের অব্যবহিত পরে, কিন্তু ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে, কোম্পানির লেটারহেডে ঋণগ্রহীতাকে অনুমোদনপত্র প্রদান করতে হবে।

4A.4. ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় সকল ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তির একটি কপি এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত প্রতিটি সংযুক্ত নথির একটি করে কপি প্রদান করতে হবে।

4A.5. কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলোর কার্যক্রমের ওপর কার্যকর তদারকি ও পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করতে হবে।

4A.6. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিষয়ে সচেতনতা সৃষ্টির জন্য পর্যাপ্ত উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।

বর্তমানে কোম্পানিটি ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ঋণ সংগ্রহ করছে না।

5. পরিচালন পর্ষদের দায়িত্ব

5.1. কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ অভিযোগ ও অসন্তোষ নিষ্পত্তির জন্য প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরে উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা নির্ধারণ করেছে। এই ব্যবস্থা এমনভাবে

গড়ে তুলতে হবে, যাতে ঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মীদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চতর পর্যায়ে শুনানি ও নিষ্পত্তি করা হয়।

5.2. কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোডের পরিপালন এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যায়ক্রমে পর্যালোচনার ব্যবস্থা করবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক নির্ধারিত সময় অন্তর নিয়মিতভাবে পর্ষদের কাছে উপস্থাপন করা যেতে পারে।

6. অভিযোগ ও অভিযোগ প্রতিকার

6.1. কোম্পানির প্রতিটি কার্যালয়ে, অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগসহ, অভিযোগ ও অসন্তোষ গ্রহণ, নথিভুক্তকরণ এবং নিষ্পত্তির জন্য একটি ব্যবস্থা ও পদ্ধতি থাকতে হবে।

6.2. কোনো গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিতভাবে অভিযোগ পাওয়া গেলে, কোম্পানি এক সপ্তাহের মধ্যে তাঁকে একটি প্রাপ্তিস্বীকারপত্র/উত্তর পাঠানোর জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করবে। প্রাপ্তিস্বীকারপত্রে অভিযোগটি নিষ্পত্তির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম ও পদবি উল্লেখ থাকতে হবে। নির্ধারিত টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা কাস্টমার সার্ভিস নম্বরে ফোনের মাধ্যমে অভিযোগ জানানো হলে, গ্রাহককে একটি অভিযোগের রেফারেন্স নম্বর দিতে হবে এবং যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে অভিযোগের অগ্রগতি সম্পর্কে তাঁকে অবহিত রাখতে হবে।

6.3. বিষয়টি পর্যালোচনা করার পর, কোম্পানি গ্রাহককে তার চূড়ান্ত উত্তর পাঠাবে অথবা কেন উত্তর দিতে আরও সময়ের প্রয়োজন তা ব্যাখ্যা করবে এবং অভিযোগ পাওয়ার ছয় সপ্তাহের মধ্যে তা করার জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করবে। গ্রাহক এখনও সন্তুষ্ট না হলে কীভাবে তাঁর অভিযোগ আরও এগিয়ে নিয়ে যেতে পারবেন, সে বিষয়েও তাঁকে অবহিত করতে হবে।

6.4. কোম্পানি অভিযোগগ্রস্ত ঋণগ্রহীতাদের অভিযোগ দায়ের করার জন্য তার অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি (অভিযোগ দায়েরের জন্য ই-মেইল আইডি ও অন্যান্য যোগাযোগের বিবরণ, সমস্যা সমাধানের নির্ধারিত সময়সীমা, অভিযোগ ঊর্ধ্বতন পর্যায়ে প্রেরণের কাঠামো ইত্যাদি) প্রকাশ করবে এবং বিশেষভাবে নিশ্চিত করবে যে এই তথ্য

কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ রয়েছে। কোম্পানির সকল কার্যালয়/শাখায় এবং ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে যে, অভিযোগকারী যদি কোম্পানির কাছ থেকে এক মাসের মধ্যে কোনো উত্তর না পান অথবা প্রাপ্ত উত্তরে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি NHB-এর ওয়েবসাইটে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করে অথবা ডাকযোগে NHB, নয়াদিল্লিতে অভিযোগ পাঠিয়ে ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক-এর অভিযোগ প্রতিকার সেল-এর কাছে অভিযোগ জানাতে পারবেন।

7. ন্যায্য আচরণ বিধি প্রচারের ভাষা ও মাধ্যম

উপরে বর্ণিত নির্দেশাবলির ভিত্তিতে, কোম্পানিকে তাদের পর্ষদের অনুমোদনক্রমে একটি ন্যায্য আচরণ বিধি প্রণয়ন ও কার্যকর করতে হবে; এই বিধিটি স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হওয়া বাঞ্ছনীয়। বিভিন্ন অংশীজনের অবগতির জন্য এই বিধিটি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও প্রকাশ করতে হবে।

8. কোম্পানি কর্তৃক ধার্যকৃত অত্যধিক সুদ নিয়ন্ত্রণ

8.1. কোম্পানির পর্ষদ তহবিল সংগ্রহের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলো বিবেচনা করে একটি সুদের হার নির্ধারণের পদ্ধতি গ্রহণ করবে এবং ঋণ ও অগ্রিমের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার, ঝুঁকি শ্রেণিবিন্যাসের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতার ক্ষেত্রে ভিন্ন ভিন্ন সুদের হার আরোপের যৌক্তিকতা—এসব বিষয় আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহককে অবহিত করতে হবে এবং ঋণ মঞ্জুরিপত্রে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।

8.2. সুদের হার, ঝুঁকির শ্রেণিবিন্যাসের পদ্ধতি এবং জরিমানামূলক চার্জ (যদি থাকে) কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে অথবা সংশ্লিষ্ট সংবাদপত্রে প্রকাশ করতে হবে। সুদের হারে কোনো পরিবর্তন হলে ওয়েবসাইটে বা অন্য কোনো মাধ্যমে প্রকাশিত তথ্য আপডেট করতে হবে।

8.3. সুদের হার বার্ষিক হারে উল্লেখ করতে হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা তাঁর অ্যাকাউন্টে

প্রকৃতপক্ষে কত হারে সুদ ধার্য করা হবে তা স্পষ্টভাবে জানতে পারেন।

8.4. ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে আদায় করা কিস্তিতে সুদ ও আসল টাকার পরিমাণের পৃথকীকরণ স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।

9. কোম্পানি কর্তৃক ধার্যকৃত অত্যধিক সুদ

সুদের হার এবং প্রক্রিয়াজাতকরণ ও অন্যান্য মাশুল (যার মধ্যে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে দণ্ডমূলক মাশুলও অন্তর্ভুক্ত) নির্ধারণের বিষয়ে কোম্পানি উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতিমালা ও কার্যপদ্ধতি প্রণয়ন করবে। এ ক্ষেত্রে ঋণের শর্তাবলি সংক্রান্ত স্বচ্ছতা বিষয়ে ন্যায্য আচরণবিধি-র নির্দেশনাগুলো বিবেচনায় রাখতে হবে। ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে পর্যাপ্ত স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে কোম্পানি এই প্রক্রিয়া ও কার্যক্রম তদারকির জন্য একটি অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থা চালু করেছে।

10. বিজ্ঞাপন, বিপণন ও বিক্রয়

কোম্পানি;

10.1. সমস্ত বিজ্ঞাপন ও প্রচারমূলক উপকরণ স্পষ্ট ও তথ্যনির্ভর হওয়া নিশ্চিত করবে।

10.2. যে কোনো মাধ্যমে প্রকাশিত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক সাহিত্যে কোনো পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করা হলে এবং সেখানে সুদের হারের উল্লেখ থাকলে, কোম্পানিকে এটিও উল্লেখ করতে হবে যে অন্যান্য ফি ও চার্জ প্রযোজ্য হবে কি না এবং প্রাসঙ্গিক শর্তাবলির সম্পূর্ণ বিবরণ অনুরোধের ভিত্তিতে অথবা ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।

10.3. কোম্পানি সুদের হার, সাধারণ ফি ও চার্জ (জরিমানামূলক চার্জ, যদি থাকে, সহ) সম্পর্কে তাদের শাখায় নোটিশ প্রদর্শনের মাধ্যমে; টেলিফোন বা হেল্পলাইনের মাধ্যমে; কোম্পানির ওয়েবসাইটে; নির্ধারিত কর্মী/হেল্পডেস্কের মাধ্যমে; অথবা পরিষেবা নির্দেশিকা/ট্যারিফ তালিকা প্রদানের মাধ্যমে তথ্য জানাবে।

10.4. কোম্পানি সহায়তা পরিষেবা প্রদানের জন্য তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা গ্রহণ করলে, কোম্পানিকে নিশ্চিত করতে হবে যে ওই তৃতীয় পক্ষ গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি তৃতীয় পক্ষের কাছে এমন কোনো তথ্য থাকে) কোম্পানি যেভাবে গোপনীয়তা ও নিরাপত্তার সঙ্গে পরিচালনা করত, একই মাত্রার গোপনীয়তা ও নিরাপত্তার সঙ্গে তা পরিচালনা করে।

10.5. কোম্পানি সময়ে সময়ে গ্রাহকদের তাঁদের গ্রহণ করা পণ্যগুলোর বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য সম্পর্কে অবহিত করবে। কোম্পানির অন্যান্য পণ্য অথবা পণ্য/পরিষেবার প্রচারমূলক অফার সম্পর্কে তথ্য গ্রাহকদের কেবল তখনই জানানো যাবে, যখন তিনি মেইলের মাধ্যমে অথবা ওয়েবসাইটে কিংবা কাস্টমার সার্ভিস নম্বরে নিবন্ধনের মাধ্যমে এই ধরনের তথ্য/পরিষেবা পাওয়ার জন্য তাঁর সম্মতি দিয়েছেন।

11. DSA/DMA-দের জন্য আচরণবিধি

11.1. কোম্পানি তাদের ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সিগুলোর (DSA) জন্য একটি আচরণবিধি নির্ধারণ করবে—যাদের সেবা পণ্য বা পরিষেবা বাজারজাতকরণের কাজে ব্যবহার করা হয়—এবং এই বিধির আওতায় অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি তাদের জন্য এটি বাধ্যতামূলক হবে যে, পণ্য বিক্রয়ের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের সাথে সরাসরি বা টেলিফোনে যোগাযোগের সময় তারা নিজেদের পরিচয় প্রকাশ করবে।

11.2. কোম্পানি DSA এবং DMA-দের জন্য নিম্নলিখিত আদর্শ আচরণবিধি গ্রহণ করবে

(1) DSA/DMA-দের জন্য আদর্শ আচরণবিধি হলো এমন একটি নীতিমালা যা কোম্পানি তাদের এজেন্ট হিসেবে কর্মরত DSA/DMA-দের ক্ষেত্রে প্রয়োগ করবে। এই আচরণবিধিটি এমন কিছু নির্দেশিকার সমষ্টি যার উদ্দেশ্য হলো এটা নিশ্চিত করা যে, কোম্পানির DSA এবং DMA-রা যেন এই বিধিতে বর্ণিত নীতি ও কার্যপদ্ধতি মেনে তাদের কার্যক্রম ও আচরণ পরিচালনা করে।

(2) প্রয়োগযোগ্যতা

i. কোম্পানি এবং DSA / DMA-এর মধ্যে চুক্তির অংশ হিসেবে এই কোড গৃহীত ও

অন্তর্ভুক্ত হওয়ার পর, কোম্পানির কোনো ঋণ বা অন্যান্য আর্থিক পণ্য বা পরিষেবার বিপণন ও বিতরণের সঙ্গে যুক্ত ব্যক্তি/আইনি সত্তার ক্ষেত্রে এই কোড প্রযোজ্য হবে।

ii. কোম্পানির পক্ষে কোনো সরাসরি বিপণন কার্যক্রম ও বিতরণ শুরু করার আগে DSA / DMA এবং/অথবা এর কর্মী/প্রতিনিধিদের এই কোড মেনে চলতে সম্মত হতে হবে।

iii. DSA / DMA-এর কোনো কর্মী/প্রতিনিধি এই কোড লঙ্ঘন করছেন বলে প্রমাণিত হলে, তাঁকে কালো তালিকাভুক্ত করা যেতে পারে এবং DSA / DMA-কে সময়ে সময়ে গৃহীত এই ধরনের ব্যবস্থা সম্পর্কে কোম্পানিকে অবহিত করতে হবে।

iv. এই শর্ত মেনে চলতে ব্যর্থ হলে কোম্পানির সঙ্গে DSA / DMA-এর ব্যবসায়িক সম্পর্ক স্থায়ীভাবে বাতিল করা হতে পারে এবং এমনকি স্থায়ীভাবে কালো তালিকাভুক্তও করা হতে পারে।

v. DSA / DMA কর্তৃক কোম্পানিকে একটি ঘোষণা-সহ অঙ্গীকারপত্র প্রদান করতে হবে এবং DSA / DMA-কে তাদের কর্মী/প্রতিনিধিদের দায়িত্ব অর্পণের আগে তাঁদের কাছ থেকেও এই ঘোষণা-সহ অঙ্গীকারপত্র গ্রহণ করতে হবে।

(3) **সম্ভাব্য গ্রাহককে টেলিফোনে যোগাযোগ করা**

(i) ভারত সরকারের DoT থেকে টেলি-মার্কেটার হিসেবে কোনো বৈধ নিবন্ধন সনদ নেই—এমন কোনো টেলি-মার্কেটারকে (DSA/DMA) কাজে নিযুক্ত করা যাবে না; কোম্পানি শুধুমাত্র সেইসব টেলি-মার্কেটারকেই তাদের সমস্ত প্রচারণামূলক বা টেলি-মার্কেটিং কার্যক্রমের জন্য নিযুক্ত করবে, যারা TRAI-এর সময় সময় জারি করা নির্দেশিকা অনুযায়ী নিবন্ধিত।

তাদের দ্বারা নিযুক্ত টেলিমার্কেটারদের (DSA/ DMA) তালিকা এবং TRAI-কে টেলিমার্কেটিং কল করার জন্য তাদের ব্যবহৃত নিবন্ধিত টেলিফোন নম্বরগুলি

সরবরাহ করুন; এবং

নিশ্চিত করুন যে, বর্তমানে তাদের হয়ে নিয়োজিত সকল এজেন্ট টেলি-মার্কেটার হিসেবে DoT-এর কাছে নিজেদের নিবন্ধন করে।

(ii) শুধুমাত্র নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতেই কোম্পানির পণ্য/সেবা অথবা কোম্পানি-সংশ্লিষ্ট পণ্য/সেবা সংগ্রহের উদ্দেশ্যে কোনো সম্ভাব্য গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করা যাবে:

(a) যখন কোনো সম্ভাব্য গ্রাহক কোম্পানির ওয়েবসাইট, ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম (মোবাইল অ্যাপ্লিকেশনসহ), কল সেন্টার, শাখা অথবা রিলেশনশিপ ম্যানেজারের মাধ্যমে কোনো ঋণ কিংবা অন্যান্য আর্থিক পণ্য বা সেবা গ্রহণের আগ্রহ প্রকাশ করেন; অথবা যখন অন্য কোনো সম্ভাব্য গ্রাহক বা বর্তমান গ্রাহক তাঁকে সুপারিশ করেন; কিংবা যখন তিনি কোম্পানির একজন বর্তমান গ্রাহক হিসেবে কোম্পানির অন্যান্য পণ্য বা সেবা সংক্রান্ত কল গ্রহণ করার বিষয়ে লিখিতভাবে বা ডিজিটাল উপায়ে সুস্পষ্ট সম্মতি প্রদান করেছেন।

(b) যখন কোনো পৃথক নথিতে লিখিতভাবে বা ডিজিটাল উপায়ে সুস্পষ্ট সম্মতি গ্রহণের মাধ্যমে ওই সম্ভাব্য গ্রাহকের নাম, টেলিফোন নম্বর বা ঠিকানা সংগ্রহ করা হয়েছে এবং তা লভ্য রয়েছে।

(iii) DSA/DMA অথবা তাদের কোনো কর্মী বা প্রতিনিধি এমন কোনো ব্যক্তিকে ফোন করবেন না, যার নাম বা নম্বর কোনো 'ডু নট ডিস্টার্ব' (Do Not Disturb) তালিকায় চিহ্নিত বা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

(4) টেলিফোনে সম্ভাব্য গ্রাহকের সাথে যোগাযোগের উপযুক্ত সময়

i. DSA বা DMA-দের অবশ্যই নিজেদের পরিচয় দিতে হবে এবং ফোন করার আগে বার্তা বা অন্য কোনো লিখিত মাধ্যমের সাহায্যে তাদের যোগাযোগের বিস্তারিত তথ্য, যেমন—নাম, যোগাযোগের নম্বর, সংশ্লিষ্ট DMA/DSA সংস্থা এবং তারা যে কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করছেন তার নাম ইত্যাদি জানাতে হবে।

ii. সাধারণত সকাল 09:30টা থেকে সন্ধ্যা 19:00টার মধ্যে টেলিফোনে যোগাযোগ

করতে হবে। তবে খেয়াল রাখতে হবে যেন সম্ভাব্য গ্রাহকের সাথে এমন সময়ে যোগাযোগ করা না হয় যা তাঁর জন্য অসুবিধার কারণ হতে পারে।

iii. নির্ধারিত সময়ের আগে বা পরে তখনই ফোন করা যাবে, যদি সম্ভাব্য গ্রাহক DSA/DMA বা তাদের কর্মী/প্রতিনিধিদের তা করার জন্য স্পষ্টভাবে (লিখিত বা মৌখিকভাবে) অনুমতি দিয়ে থাকেন।

iv. সাধারণত সকাল 09:30টা থেকে সন্ধ্যা 19:00টার মধ্যে সম্ভাব্য গ্রাহকের বাসস্থান, ব্যবসা বা অফিসের ঠিকানায় সাক্ষাৎ করতে হবে। নির্ধারিত সময়ের আগে বা পরে তখনই সাক্ষাৎ করা যাবে, যদি সম্ভাব্য গ্রাহক DSA বা তাদের কর্মী/প্রতিনিধিদের তা করার জন্য স্পষ্টভাবে (লিখিত বা মৌখিকভাবে) অনুমতি দিয়ে থাকেন।

(5) DSA/DMA বা তাদের কর্মী ও প্রতিনিধিদের উচিত সম্ভাব্য গ্রাহকের গোপনীয়তাকে সম্মান করা। সাধারণত, গ্রাহকের বিষয়াদি কেবল তাঁর সাথেই আলোচনা করা উচিত; অন্য কোনো ব্যক্তি বা পরিবারের সদস্যের, যেমন—অ্যাকাউন্ট্যান্ট, সেক্রেটারি বা জীবনসঙ্গীর সাথে আলোচনার ক্ষেত্রে গ্রাহকের কাছ থেকে পূর্বানুমতি থাকা আবশ্যক।

(6) বার্তা বা মেসেজ রাখার উদ্দেশ্যে প্রথমে সম্ভাব্য গ্রাহককে ফোন করতে হবে। যদি গ্রাহক ফোন ধরার মতো অবস্থায় না থাকেন, তবে তাঁর জন্য একটি বার্তা রাখা যেতে পারে। এই বার্তার উদ্দেশ্য হওয়া উচিত গ্রাহককে দিয়ে ফিরতি ফোন করানো অথবা পুনরায় ফোন করার জন্য সুবিধাজনক সময় জেনে নেওয়া। সাধারণত, এ ধরনের বার্তা নিচের বিষয়গুলোর মধ্যেই সীমাবদ্ধ রাখা যেতে পারে:

"অনুগ্রহ করে এই বার্তাটি রেখে দেবেন যে, কোম্পানির প্রতিনিধি হিসেবে (অফিসারের নাম) ফোন করেছিলেন এবং _____ (ফোন নম্বর)-এ ফিরতি কল করার অনুরোধ জানিয়েছেন।" সাধারণ নিয়ম অনুযায়ী, বার্তায় অবশ্যই উল্লেখ থাকতে হবে যে, এই কলের উদ্দেশ্য হলো কোম্পানির কোনো পণ্য বিক্রি বা বিতরণ সংক্রান্ত বিষয়।

(7) DSA/DMA *এবং/অথবা এর কর্মচারী/প্রতিনিধিরা করবে না:*

a. MAHOFIN-এর কোনো পরিষেবা বা পণ্য সম্পর্কে সম্ভাব্য গ্রাহককে বিভ্রান্ত করা;

b. নিজেদের ব্যবসা বা প্রতিষ্ঠানের নাম সম্পর্কে সম্ভাব্য গ্রাহককে বিভ্রান্ত করা অথবা নিজেদের মিথ্যা পরিচয় দেওয়া;

c. কোনো সুবিধা, গৃহঋণ বা পরিষেবার বিষয়ে MAHOFIN-এর পক্ষ থেকে কোনো মিথ্যা বা অননুমোদিত প্রতিশ্রুতি দেওয়া।

(8) **টেলি-মার্কেটিংয়ের শিষ্টাচার**

কলের আগে

a. সুনির্দিষ্ট অনুরোধ ছাড়া সকাল 9:30-এর আগে বা সন্ধ্যা 19:00-এর পরে কোনো কল করা যাবে না;
b. ধারাবাহিকভাবে বা ক্রমানুসারে (সিরিয়াল) ডায়াল করা যাবে না;
c. কোনো তালিকা হেড অফ দ্য অ্যাসোসিয়েট কর্তৃক অনুমোদিত না হওয়া পর্যন্ত সেই তালিকা অনুযায়ী কল করা যাবে না।

কলের সময়

a. নিজের, নিজের কোম্পানির এবং যে প্রতিষ্ঠানের হয়ে কাজ করছেন (প্রিন্সিপাল)-এর পরিচয় দিন;
b. কথা চালিয়ে যাওয়ার অনুমতি চান;
c. অনুমতি না পেলে দুঃখ প্রকাশ করুন এবং বিনয়ের সাথে সংযোগ বিচ্ছিন্ন করুন;
d. কল করার কারণ জানান;
e. মোবাইল নম্বরে কল করা হলে সবসময় ল্যান্ডলাইনে পুনরায় কল করার প্রস্তাব দিন;
f. কখনও কথার মাঝে বাধা দেবেন না বা তর্কে জড়াবেন না;
g. সম্ভব হলে সম্ভাব্য গ্রাহকের জন্য সবচেয়ে সুবিধাজনক ভাষায় কথা বলুন;
h. কথোপকথন শুধুমাত্র ব্যবসায়িক বিষয়ের মধ্যেই সীমাবদ্ধ রাখুন;
i. গ্রাহক পণ্যটি কেনার পরিকল্পনা করলে, তিনি সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ

শর্তাবলী সঠিকভাবে বুঝেছেন কি না তা নিশ্চিত করুন;

j. পরবর্তী কল বা সাক্ষাতের সময় ও বিস্তারিত বিষয় পুনরায় নিশ্চিত করুন;

k. গ্রাহক চাইলে আপনার টেলিফোন নম্বর, আপনার সুপারভাইজারের নাম অথবা MAHOFIN-এর কর্মকর্তার যোগাযোগের তথ্য প্রদান করুন; এবং

l. সময় দেওয়ার জন্য গ্রাহককে ধন্যবাদ জানান।

কলের পরে

a. যেসব গ্রাহক কোনো অফারের প্রতি অনাগ্রহ প্রকাশ করেছেন, তাদের পরবর্তী 3 মাসের মধ্যে সেই একই অফার নিয়ে আর ফোন করা উচিত নয়;

b. যেসব গ্রাহক '***ডু নট কল*** বা 'ফোন করবেন না' তালিকায় অন্তর্ভুক্ত হওয়ার ইচ্ছা প্রকাশ করেছেন, তাদের বিষয়ে কোম্পানিকে অবহিত করুন;

c. ইতিমধ্যে বিক্রি হয়ে যাওয়া পণ্য সংক্রান্ত বিষয়ে গ্রাহকদের ফোন করবেন না বা তাদের ফোন গ্রহণ করবেন না;

d. তাদেরকে কোম্পানির কাস্টমার সার্ভিস বা গ্রাহক সেবা বিভাগের কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করার পরামর্শ দিন।

a. কোম্পানি তার পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনক্রমে ডিরেক্ট সেলিং এজেন্ট (DSA) বা ডিরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট (DMA)-দের জন্য আদর্শ আচরণবিধি গ্রহণ করবে।

b. কোম্পানির কোনো প্রতিনিধি, কুরিয়ার বা DSA-এর বিরুদ্ধে কোনো গ্রাহকের কাছ থেকে অসদাচরণ বা এই আচরণবিধি লঙ্ঘনের অভিযোগ পাওয়া গেলে, সেই অভিযোগ তদন্ত ও নিষ্পত্তির জন্য এবং কোনো ক্ষতি হয়ে থাকলে তা পুষিয়ে দেওয়ার লক্ষ্যে যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করা হবে।

(9) DSA/DMA *অথবা/এবং এর কর্মী/প্রতিনিধিরা:*

a. সম্ভাব্য গ্রাহক বা অন্য কারও কাছ থেকে কোনো উপহার কিংবা অন্য কোনো ধরনের সুবিধা গ্রহণ করা যাবে না। অ্যাসোসিয়েট-এর কোনো কর্মী বা প্রতিনিধির কাছে যদি কোনো গ্রাহক ঘুষ বা অন্য কোনো ধরনের অর্থ প্রদানের প্রস্তাব করেন, তবে তাকে অবশ্যই সেই প্রস্তাবের বিষয়টি তার ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে হবে।

b. ব্যবসা সংগ্রহের উদ্দেশ্যে কোনো সম্ভাব্য গ্রাহক বা গ্রাহককে নগদ অর্থ বা অন্য কোনো উপায়ে কোনো উপহার বা সুবিধা প্রদান করা যাবে না।

(10) DSA/DMA *অথবা/এবং এর কর্মী/প্রতিনিধিদের উচিত:*

a. ব্যক্তিগত পরিসরকে সম্মান করতে হবে – সম্ভাব্য গ্রাহকের কাছ থেকে পর্যাপ্ত দূরত্ব বজায় রাখতে হবে;

b. সম্ভাব্য গ্রাহক কোনো প্রস্তাবে আগ্রহী নন বলে জানালে, তার পরবর্তী 3 মাসের মধ্যে তাঁকে দেখতে যাওয়া যাবে না;

c. সম্ভাব্য গ্রাহকের ইচ্ছার বিরুদ্ধে তাঁর বাসভবন/অফিসে প্রবেশ করা যাবে না;

d. অধিক সংখ্যক ব্যক্তি নিয়ে দেখা করতে যাওয়া যাবে না; অর্থাৎ, প্রয়োজনে অ্যাসোসিয়েটের একজন কর্মী/প্রতিনিধি এবং একজন সুপারভাইজারের বেশি উপস্থিত থাকা যাবে না;

e. সম্ভাব্য গ্রাহকের ব্যক্তিগত গোপনীয়তাকে সম্মান করতে হবে;

f. সাক্ষাতের সময় সম্ভাব্য গ্রাহক উপস্থিত না থাকলে এবং শুধুমাত্র পরিবারের সদস্য/অফিসের কর্মীরা উপস্থিত থাকলে, সম্ভাব্য গ্রাহককে কল ব্যাক করার অনুরোধ জানিয়ে সাক্ষাৎ শেষ করতে হবে;

g. গ্রাহক চাইলে নিজের টেলিফোন নম্বর, সুপারভাইজারের নাম অথবা কোম্পানির সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নাম ও যোগাযোগের বিবরণ দিতে হবে; এবং

h. সর্বদা সম্ভাব্য গ্রাহকের সঙ্গে আলোচনা শুধুমাত্র ব্যবসায়িক বিষয়ে সীমাবদ্ধ রাখতে হবে – পেশাদার দূরত্ব বজায় রাখতে হবে।

(11) DSA / DMA অথবা/এবং এর কর্মী/প্রতিনিধিদের সম্ভাব্য গ্রাহক/গ্রাহকের সঙ্গে সাক্ষাৎ করার সময় যথাযথ আনুষ্ঠানিক পোশাক পরতে হবে।

(12) সম্ভাব্য গ্রাহকের কাছে পাঠানো যেকোনো যোগাযোগ শুধুমাত্র কোম্পানি কর্তৃক অনুমোদিত পদ্ধতি ও ফরম্যাটে হতে হবে।

(13) ব্যক্তিদের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট কোনো যোগ্যতার প্রয়োজনীয়তা না থাকলেও, কর্পোরেট সত্তার ক্ষেত্রে সত্তাটির প্রকৃতির ওপর নির্ভর করে অংশীদারি চুক্তিপত্র, সংঘ-স্মারক অথবা সত্তাটির গঠন প্রমাণকারী অন্য কোনো নথিতে DSA ব্যবসার জন্য গ্রাহক সংগ্রহ বা ব্যবসা সংগ্রহ করাকে অন্যতম প্রধান উদ্দেশ্য হিসেবে উল্লেখ থাকতে হবে।

(14) কোম্পানির সঙ্গে কাজ করার/প্যানেলভুক্ত হওয়ার জন্য আবেদনকারী DSA/DMA-কে নির্ধারিত ফরম্যাটে প্যানেলভুক্তির আবেদন জমা দিতে হবে।

(15) আউটসোর্সিং চুক্তি

i. কোম্পানি এবং পরিষেবা প্রদানকারীর মধ্যে চুক্তি পরিচালনাকারী শর্তাবলি লিখিত চুক্তির মাধ্যমে সুস্পষ্টভাবে নির্ধারণ করতে হবে এবং চুক্তির আইনি প্রভাব ও প্রয়োগযোগ্যতার বিষয়ে কোম্পানির আইনজীবীর মাধ্যমে তা যথাযথভাবে পরীক্ষা করিয়ে নিতে হবে।

ii. এই ধরনের প্রতিটি চুক্তিতে ঝুঁকি এবং ঝুঁকি প্রশমনের কৌশল উল্লেখ করতে হবে। চুক্তিটি যথেষ্ট নমনীয় হতে হবে, যাতে কোম্পানি আউটসোর্সিং কার্যক্রমের ওপর উপযুক্ত মাত্রার নিয়ন্ত্রণ বজায় রাখতে পারে এবং আইনি ও নিয়ন্ত্রক বাধ্যবাধকতা পূরণের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণে হস্তক্ষেপ করার অধিকার সংরক্ষণ করতে পারে।

iii. চুক্তিতে পক্ষগুলোর মধ্যে বিদ্যমান আইনি সম্পর্কের প্রকৃতিও স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে—অর্থাৎ, সম্পর্কটি এজেন্ট, প্রিন্সিপাল নাকি অন্য কোনো ধরনের। চুক্তির কয়েকটি গুরুত্বপূর্ণ বিধান নিম্নরূপ:

a) চুক্তিতে কোন কোন কার্যক্রম আউটসোর্স করা হবে, তা যথাযথ পরিষেবা ও কার্যসম্পাদনের মানদণ্ডসহ স্পষ্টভাবে নির্ধারণ করতে হবে;

b) কোম্পানিকে নিশ্চিত করতে হবে যে, আউটসোর্স করা কার্যক্রমের সঙ্গে সম্পর্কিত পরিষেবা প্রদানকারীর কাছে থাকা সকল হিসাববহি, রেকর্ড এবং তথ্য কোম্পানির অ্যাক্সেস করার সক্ষমতা রয়েছে;

c) চুক্তিতে কোম্পানি কর্তৃক পরিষেবা প্রদানকারীর কার্যক্রমের ধারাবাহিক পর্যবেক্ষণ ও মূল্যায়নের ব্যবস্থা থাকতে হবে, যাতে প্রয়োজনীয় সংশোধনমূলক ব্যবস্থা অবিলম্বে গ্রহণ করা যায়;

d) প্রয়োজন মনে হলে, চুক্তিতে চুক্তি বাতিলের ধারা এবং চুক্তি বাতিলের বিধান কার্যকর করার জন্য ন্যূনতম সময়সীমা অন্তর্ভুক্ত করতে হবে;

e) গ্রাহকের তথ্যের গোপনীয়তা নিশ্চিত করার জন্য নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা এবং নিরাপত্তা লঙ্ঘন ও গ্রাহক-সম্পর্কিত গোপনীয় তথ্য ফাঁসের ক্ষেত্রে পরিষেবা প্রদানকারীর দায়বদ্ধতার বিধান অন্তর্ভুক্ত করতে হবে;

f) ব্যবসার ধারাবাহিকতা নিশ্চিত করার জন্য বিকল্প ব্যবস্থা থাকতে হবে;

g) চুক্তিতে আউটসোর্স করা কার্যক্রমের সম্পূর্ণ বা কোনো অংশ পরিষেবা প্রদানকারীর মাধ্যমে পুনরায় আউটসোর্স করার ওপর নিষেধাজ্ঞার বিধান থাকতে হবে;

h) চুক্তিতে কোম্পানিকে পরিষেবা প্রদানকারীর কার্যক্রমের নিরীক্ষা করার অধিকার দিতে হবে, তা কোম্পানির অভ্যন্তরীণ বা বাহ্যিক নিরীক্ষক অথবা কোম্পানির পক্ষে কাজ করার জন্য নিযুক্ত প্রতিনিধির মাধ্যমে হোক না কেন। পাশাপাশি, কোম্পানির জন্য সম্পাদিত পরিষেবার সঙ্গে সম্পর্কিত পরিষেবা প্রদানকারীর ওপর পরিচালিত যেকোনো নিরীক্ষা বা পর্যালোচনার রিপোর্ট এবং তার ফলাফলের কপি পাওয়ার অধিকারও কোম্পানির থাকতে হবে;

i) আউটসোর্সিং চুক্তিতে এমন ধারা অন্তর্ভুক্ত করতে হবে, যাতে ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক

অথবা তার দ্বারা অনুমোদিত ব্যক্তিরা যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে কোম্পানির নথিপত্র, লেনদেনের রেকর্ড এবং পরিষেবা প্রদানকারীকে দেওয়া, তার কাছে সংরক্ষিত বা তার দ্বারা প্রক্রিয়াকৃত অন্যান্য প্রয়োজনীয় তথ্য অ্যাক্সেস করতে পারেন;

j) আউটসোর্সিং চুক্তিতে এমন একটি ধারাও অন্তর্ভুক্ত করতে হবে, যাতে ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক-এর এক বা একাধিক কর্মকর্তা বা কর্মী অথবা অন্য কোনো ব্যক্তির মাধ্যমে কোম্পানির পরিষেবা প্রদানকারী এবং তার হিসাববহি ও হিসাবপত্র পরিদর্শন করানোর অধিকার স্বীকৃত হয়;

k) আউটসোর্সিং চুক্তিতে এমন বিধান থাকতে হবে যে, চুক্তির মেয়াদ শেষ হওয়ার পরেও বা চুক্তি বাতিল হয়ে গেলেও গ্রাহকের তথ্যের গোপনীয়তা বজায় রাখতে হবে;

l) আউটসোর্সিং চুক্তিতে কোম্পানির ওপর প্রযোজ্য আইনি/নিয়ন্ত্রক বাধ্যবাধকতা অনুযায়ী পরিষেবা প্রদানকারী কর্তৃক নথিপত্র ও তথ্য সংরক্ষণের বিধান থাকতে হবে।

(16) চুক্তি সমাপ্তি

i. চুক্তিতে একটি সমাপ্তি-সংক্রান্ত শর্ত এবং সমাপ্তির বিধান কার্যকর করার জন্য ন্যূনতম সময়সীমা অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে।

ii. চুক্তির মেয়াদ শেষ হওয়ার পরপরই কোম্পানি কর্তৃক নতুন কোনো চুক্তির মাধ্যমে তা নবায়ন না করা হলে, চুক্তিটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে বাতিল হয়ে যাবে।

iii. চুক্তি বাতিলের পর, নতুন কোনো চুক্তির মাধ্যমে তা নবায়ন না করা পর্যন্ত, কোনো DSA বা ডিএমএ-কে কোম্পানির পক্ষে নতুন কোনো ব্যবসায়িক কার্যক্রম পরিচালনার অনুমতি দেওয়া হবে না।

(17) যেখানে DSA / DMA কোম্পানির সঙ্গে কাজ করার/প্যানেলভুক্ত হওয়ার জন্য আবেদন করবে, সেখানে DSA / DMA অথবা/এবং এর কর্মী/প্রতিনিধিদের কোম্পানি অথবা তার গ্রুপ কোম্পানি কর্তৃক আয়োজিত দুই দিনের প্রাথমিক প্রশিক্ষণ এবং প্রতি বছর এক দিনের প্রশিক্ষণ গ্রহণ করতে হবে। কোম্পানিকে তাদের প্রদত্ত প্রশিক্ষণের রেকর্ডও সংরক্ষণ করতে হবে।

(18) DSA / DMA-এর পরিষেবা গ্রহণকারী কোম্পানিকে তাদের সঙ্গে নিযুক্ত/প্যানেলভুক্ত

DSA/DMA-গুলোর হালনাগাদ তথ্যভান্ডার সংরক্ষণ করতে হবে। DSA/DMA-এর সঙ্গে সম্পাদিত চুক্তির বিধান অনুযায়ী পরিচালিত পরিদর্শনের পরিদর্শন প্রতিবেদন এবং তার ভিত্তিতে গৃহীত পদক্ষেপের রিপোর্ট (ATR) কোম্পানিকে সংরক্ষণ করতে হবে।

(19) সাধারণ

a) আউটসোর্সিং সংক্রান্ত দায়বদ্ধতা পূরণে সেবা প্রদানকারীর সক্ষমতা যাচাই করার লক্ষ্যে কোম্পানিকে অন্তত বার্ষিক ভিত্তিতে তাদের আর্থিক ও পরিচালনগত অবস্থা পর্যালোচনা করতে হবে। সেবা প্রদানকারী বিষয়ক উপলব্ধ তথ্যের ওপর ভিত্তি করে পরিচালিত এই ধরনের যাচাই-বাছাই বা পর্যালোচনার মাধ্যমে কর্মদক্ষতার মান, গোপনীয়তা ও নিরাপত্তা এবং ব্যবসায়িক ধারাবাহিকতা বজায় রাখার প্রস্তুতির ক্ষেত্রে কোনো অবনতি বা ব্যত্যয় পরিলক্ষিত হলে তা বিশেষভাবে চিহ্নিত করতে হবে।

b) আউটসোর্সিং কার্যক্রম তদারকি ও নিয়ন্ত্রণের জন্য কোম্পানিকে একটি ব্যবস্থাপনা কাঠামো গড়ে তুলতে হবে। কোম্পানিকে নিশ্চিত করতে হবে যেন সেবা প্রদানকারীদের সাথে সম্পাদিত আউটসোর্সিং চুক্তিতে সংশ্লিষ্ট কার্যক্রমের তদারকি ও নিয়ন্ত্রণ সংক্রান্ত বিধান অন্তর্ভুক্ত থাকে।

c) কোম্পানির অভ্যন্তরীণ বা বাহ্যিক নিরীক্ষকদের দ্বারা নিয়মিত নিরীক্ষার মাধ্যমে আউটসোর্সিং কার্যক্রম তদারকি ও ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে গৃহীত ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা পদ্ধতির পর্যাপ্ততা এবং ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা কাঠামো ও এই নির্দেশিকার শর্তাবলি অনুযায়ী কোম্পানির পরিপালন-অবস্থা যাচাই করা হবে।

d) যেকোনো কারণে চুক্তি বাতিল হলে বিষয়টি ব্যাপকভাবে প্রচার করতে হবে, যাতে গ্রাহকরা সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানকারীর সাথে আর কোনো লেনদেন না করেন।

e) কোম্পানিকে নিজস্ব ব্যবস্থাপনায় একটি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা গঠন করতে হবে এবং ইলেকট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়ার মাধ্যমে সে সম্পর্কে ব্যাপক প্রচার চালাতে হবে।

f) কোম্পানির নির্ধারিত অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নাম ও যোগাযোগের নম্বর সবার কাছে প্রকাশ ও ব্যাপকভাবে প্রচার করতে হবে।

g) নির্ধারিত কর্মকর্তাকে নিশ্চিত করতে হবে যেন গ্রাহকদের যৌক্তিক অভিযোগগুলো কোনো বিলম্ব ছাড়াই দ্রুততার সাথে নিষ্পত্তি করা হয়।

h) এটি স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা উচিত যে, কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা আউটসোর্স করা এজেন্সির মাধ্যমে প্রদত্ত পরিষেবা সংক্রান্ত বিষয়গুলোও বিবেচনা করবে।

i) সাধারণত, গ্রাহকদের অভিযোগ বা অভাব-অভিযোগ জানানোর জন্য ৩০ দিনের সময়সীমা দেওয়া যেতে পারে। কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া এবং অভিযোগের জবাব দেওয়ার জন্য নির্ধারিত সময়সীমা কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।

j) DSA বা DMA-দের কোনো অর্থ নগদ প্রদান করা যাবে না। ফি, প্রণোদনা ইত্যাদি শুধুমাত্র তাদের ব্যাংক অ্যাকাউন্টে সরাসরি জমা করার মাধ্যমে প্রদান করতে হবে।

k) কোম্পানি ডিএসএ/ডিএমএ-দের জন্য কাজের নির্দিষ্ট এলাকা নির্ধারণ করে দেবে।

l) DSA/ DMA-দের নির্ধারিত ফরম্যাটে 'লিড' (সম্ভাব্য গ্রাহকের তথ্য) প্রদান করতে হবে।

a) চুক্তি বা সমঝোতার সুবাদে, DSA/DMA অথবা তাদের কর্মী/প্রতিনিধিরা কোম্পানি এবং/অথবা কোম্পানির গ্রাহকদের ব্যক্তিগত ও ব্যবসায়িক তথ্যের নাগাল পেতে পারেন। DSA/DMA-কে তাদের হেফাজতে বা নিয়ন্ত্রণে থাকা গ্রাহকের তথ্য বা ডেটার নিরাপত্তা ও গোপনীয়তা নিশ্চিত ও সুরক্ষিত রাখতে হবে।

b) DSA/DMA-কে স্বীকার করতে হবে যে, তারা উক্ত আদর্শ আচরণবিধি পড়েছেন এবং তাতে উল্লিখিত সমস্ত শর্তাবলি ও নিয়মকানুন পুরোপুরি বুঝেছেন; পাশাপাশি তাদের ঘোষণা করতে হবে যে, তারা উক্ত আচরণবিধিটি অক্ষরে অক্ষরে ও এর মূল উদ্দেশ্য অনুযায়ী মেনে চলতে সম্মত।

c) কোনো কর্মী বা প্রতিনিধি কর্তৃক সংঘটিত জালিয়াতির বিষয়টি DSA/DMA-কে নিয়মিতভাবে কোম্পানিকে জানাতে হবে এবং কোম্পানিকে এ সংক্রান্ত সামগ্রিক তথ্য বা ডেটা NHB-এর কাছে জমা দিতে হবে। এই তথ্যের মধ্যে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির নাম, ঠিকানা, সংশ্লিষ্ট DSA-এর নাম এবং জালিয়াতির ধরন অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে। ভবিষ্যতে কোম্পানির সাথে DSA/DMA-এর ব্যবসায়িক কার্যক্রম পরিচালনার ক্ষেত্রে এ ধরনের কর্মী বা প্রতিনিধিদের স্থায়ীভাবে নিষিদ্ধ করা হবে।

(20) গ্রাহকের কাছ থেকে কোনো অভিযোগ পাওয়া গেলে যে কোম্পানির প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা DSA কোনো অনুপযুক্ত আচরণে লিপ্ত হয়েছেন বা এই কোডের কোনো বিধান লঙ্ঘন

করেছেন, সেক্ষেত্রে অভিযোগটি তদন্ত ও নিষ্পত্তি করার এবং ক্ষতিপূরণ প্রদানের জন্য যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে।

12. জামিনদারগণ

যখন কোনো ব্যক্তিকে ঋণের জামিনদার হিসেবে বিবেচনা করা হয়, তখন কোম্পানি তাকে নিম্নলিখিত তথ্যসমূহ অবহিত করবে।

a. জামিনদার হিসেবে তাঁর দায়বদ্ধতা;

b. কোম্পানির কাছে তিনি যে পরিমাণ দায়ের জন্য নিজেকে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ করছেন;

c. যেসব পরিস্থিতিতে কোম্পানি তাঁর কাছে দায় পরিশোধের দাবি জানাবে;

d. জামিনদার হিসেবে দায় পরিশোধে ব্যর্থ হলে কোম্পানির কাছে গচ্ছিত তাঁর অন্য কোনো অর্থ বা পাওনা থেকে কোম্পানি তা আদায়ের পদক্ষেপ নিতে পারবে কি না;

e. জামিনদার হিসেবে তাঁর দায়বদ্ধতা কোনো নির্দিষ্ট পরিমাণের মধ্যে সীমাবদ্ধ কি না, নাকি তা অসীম; এবং

f. যে সময় ও পরিস্থিতিতে জামিনদার হিসেবে তাঁর দায়বদ্ধতা থেকে তিনি অব্যাহতি পাবেন এবং কোম্পানি এ বিষয়ে তাঁকে কীভাবে অবহিত করবে।

g. যদি পাওনাদার বা ঋণদাতার দাবির বিপরীতে বকেয়া অর্থ পরিশোধের পর্যাপ্ত সামর্থ্য থাকা সত্ত্বেও জামিনদার তা পরিশোধ করতে অস্বীকৃতি জানান, তবে তাঁকে ইচ্ছাকৃত ঋণখেলাপি হিসেবে গণ্য করা হবে।

যে ঋণগ্রহীতার ক্ষেত্রে তিনি জামিনদার হিসেবে রয়েছেন, সেই ঋণগ্রহীতার আর্থিক অবস্থার কোনো উল্লেখযোগ্য ও প্রতিকূল পরিবর্তন হলে কোম্পানি তাঁকে সে বিষয়ে অবহিত রাখবে।

13. গোপনীয়তা ও গোপনীয়তা রক্ষা

বর্তমান ও প্রাক্তন, উভয় ধরনের গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য একান্ত ব্যক্তিগত ও গোপনীয় হিসেবে গণ্য করা হবে এবং তা নিম্নলিখিত নীতি ও নির্দেশিকা অনুযায়ী পরিচালিত হবে।

a. কোম্পানি গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত কোনো তথ্য বা উপাত্ত—তা গ্রাহকের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা অন্য কোনোভাবে সংগৃহীত—অন্য কাউকে (যার মধ্যে তাদের গ্রুপের অন্তর্ভুক্ত অন্যান্য কোম্পানি বা সত্তাও অন্তর্ভুক্ত) প্রকাশ করবে না; তবে নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রগুলোতে এর ব্যতিক্রম হতে পারে:

i. আইন অনুযায়ী তথ্য প্রদান করা আবশ্যক হলে।

ii. জনস্বার্থে তথ্য প্রকাশ করার দায়িত্ব থাকলে।

iii. কোম্পানির স্বার্থে তথ্য প্রদান করা প্রয়োজন হলে (উদাহরণস্বরূপ, জালিয়াতি প্রতিরোধের জন্য)। তবে, গ্রাহক বা গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট-সংক্রান্ত তথ্য (গ্রাহকের নাম ও ঠিকানা সহ) বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানিসহ অন্য কোনো ব্যক্তি বা সংস্থাকে তথ্য দেওয়ার কারণ হিসেবে এটি ব্যবহার করা যাবে না।

iv. গ্রাহক কোম্পানিকে তথ্য প্রকাশ করতে বললে অথবা গ্রাহকের অনুমতি থাকলে।

v. কোম্পানিকে গ্রাহকের বিষয়ে কোনো রেফারেন্স দিতে বলা হলে, রেফারেন্স দেওয়ার আগে কোম্পানিকে গ্রাহকের লিখিত অনুমতি নিতে হবে।

b. গ্রাহককে বিদ্যমান আইনি কাঠামোর অধীনে কোম্পানির কাছে সংরক্ষিত তাঁর ব্যক্তিগত রেকর্ডে প্রবেশাধিকারের ক্ষেত্রে তাঁর অধিকার কতটা, সে সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।

c. গ্রাহক বিশেষভাবে অনুমোদন না দিলে, কোম্পানিসহ কোনো ব্যক্তি বা সংস্থা বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করতে পারবে না।

14. সাধারণ

a. ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে উল্লিখিত উদ্দেশ্যসমূহ ব্যতীত অন্য কোনো কারণে কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কার্যক্রমে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (তবে ঋণগ্রহীতা কর্তৃক পূর্বে প্রকাশ করা হয়নি এমন কোনো তথ্য নজরে এলে সেক্ষেত্রে ব্যতিক্রম হতে পারে)।

b. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণ হিসাব স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ পাওয়া গেলে, কোম্পানির সম্মতি বা অসম্মতি, অর্থাৎ কোনো আপত্তি থাকলে তা অনুরোধ প্রাপ্তির

তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে জানাতে হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনসম্মত এবং স্বচ্ছ চুক্তিগত শর্তাবলি অনুযায়ী সম্পন্ন করতে হবে।

c. ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে কোম্পানি কোনো ধরনের হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যেমন— অস্বাভাবিক সময়ে বারবার ঋণগ্রহীতাকে বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য পেশিশক্তি প্রয়োগ করা ইত্যাদি। গ্রাহকদের অভিযোগের মধ্যে কোম্পানির কর্মীদের রূঢ় আচরণের বিষয়ও অন্তর্ভুক্ত থাকায়, কোম্পানিকে নিশ্চিত করতে হবে যে গ্রাহকদের সঙ্গে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়েছে।

d. কোম্পানিকে কঠোরভাবে নিশ্চিত করতে হবে যে, তারা বা তাদের এজেন্টরা ঋণ আদায়ের প্রচেষ্টায় কোনো ব্যক্তির বিরুদ্ধে মৌখিক বা শারীরিক কোনো ধরনের ভীতি প্রদর্শন বা হয়রানির আশ্রয় নেবেন না। এর মধ্যে প্রকাশ্যে অপমান করার উদ্দেশ্যে কোনো কাজ করা, ঋণগ্রহীতার পরিবারের সদস্য, রেফারি ও বন্ধুদের গোপনীয়তায় অনধিকার হস্তক্ষেপ করা, মোবাইল বা সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে অনুপযুক্ত বার্তা পাঠানো, হুমকিমূলক এবং/অথবা বেনামি কল করা, ঋণগ্রহীতাকে বারবার কল করা এবং/অথবা বকেয়া ঋণ আদায়ের জন্য সকাল 8:00টার আগে ও সন্ধ্যা 7:00টার পরে ঋণগ্রহীতাকে কল করা, মিথ্যা ও বিভ্রান্তিকর তথ্য উপস্থাপন করা ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত।

e. ঋণ দেওয়ার সময় কোম্পানি গ্রাহককে ঋণের পরিমাণ, মেয়াদ এবং কিস্তি পরিশোধের নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী ঋণ পরিশোধের প্রক্রিয়া সম্পর্কে ব্যাখ্যা করবে। তবে, গ্রাহক ঋণ পরিশোধের সময়সূচি মেনে না চললে, বকেয়া অর্থ আদায়ের জন্য দেশের প্রচলিত আইন অনুযায়ী নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করতে হবে। এই প্রক্রিয়ার মধ্যে গ্রাহককে নোটিশ পাঠিয়ে বা ব্যক্তিগতভাবে সাক্ষাৎ করে স্মরণ করিয়ে দেওয়া এবং/অথবা কোনো জামানত থাকলে তা পুনর্দখল করা অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

f. নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে কোম্পানি হাউজিং ঋণ প্রি-ক্লোজ করার ক্ষেত্রে কোনো প্রি-পেমেন্ট চার্জ বা পেনাল্টি ধার্য করবে না:

i যেখানে হাউজিং ঋণ ফ্লোটিং ইন্টারেস্ট রেটের ভিত্তিতে দেওয়া হয়েছে এবং যেকোনো উৎস থেকে প্রাপ্ত অর্থ দিয়ে ঋণটি প্রি-ক্লোজ করা হয়।

ii যেখানে হাউজিং ঋণ ফিক্সড ইন্টারেস্ট রেটের ভিত্তিতে দেওয়া হয়েছে এবং ঋণগ্রহীতা নিজস্ব উৎস থেকে অর্থ দিয়ে ঋণটি প্রি-ক্লোজ করেন।

এই উদ্দেশ্যে "নিজস্ব উৎস" বলতে ব্যাঙ্ক/HFC/NBFC এবং/অথবা কোনো আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ঋণ গ্রহণ ব্যতীত অন্য যেকোনো উৎসকে বোঝাবে।

iii সমস্ত ডুয়াল/স্পেশাল রেট (ফিক্সড ও ফ্লোটিং রেটের সমন্বয়) হাউজিং ঋণের ক্ষেত্রে, প্রি-ক্লোজারের সময় ঋণটি ফিক্সড রেট নাকি ফ্লোটিং রেটে রয়েছে, তার ভিত্তিতে ফিক্সড/ফ্লোটিং রেটের জন্য প্রযোজ্য প্রি-ক্লোজারের নিয়ম প্রযোজ্য হবে।

iv ডুয়াল/স্পেশাল রেটের হাউজিং ঋণের ক্ষেত্রে, ফিক্সড ইন্টারেস্ট রেটের মেয়াদ শেষ হওয়ার পর ঋণটি ফ্লোটিং রেটের ঋণে রূপান্তরিত হলে, ফ্লোটিং রেটের জন্য প্রযোজ্য প্রি-ক্লোজারের নিয়ম কার্যকর হবে। পরবর্তীতে প্রি-ক্লোজ করা হবে এমন সমস্ত ডুয়াল/স্পেশাল রেটের হাউজিং ঋণের ক্ষেত্রেই এটি প্রযোজ্য হবে।

v এটিও স্পষ্ট করা হচ্ছে যে, ফিক্সড রেটের ঋণ বলতে এমন ঋণকে বোঝায়, যার সুদের হার ঋণের সম্পূর্ণ মেয়াদে অপরিবর্তিত থাকে।

vi 31 ডিসেম্বর 2025 তারিখে বা তার আগে অনুমোদিত বা নবীকরণ করা বিদ্যমান ঋণের ক্ষেত্রে, সহ-দায়বদ্ধ ব্যক্তি(দের) থাকুক বা না থাকুক, ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ব্যতীত ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত কোনো ফ্লোটিং রেটের টার্ম লোনের ওপর কোম্পানি ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি ধার্য করবে না।

vii 1 জানুয়ারি 2026 তারিখে বা তার পরে অনুমোদিত বা নবীকরণ করা ঋণ ও অগ্রিমের (টার্ম লোন এবং ডিমান্ড লোন উভয়ই) ওপর প্রি-পেমেন্ট চার্জ ধার্যের ক্ষেত্রে কোম্পানিকে নিম্নলিখিত নির্দেশাবলি মেনে চলতে হবে:

কোম্পানি বর্তমানে পরিবর্তনশীল সুদের হারে ঋণ প্রদান করছে না। কোম্পানি যদি পরিবর্তনশীল সুদের হারে ঋণ প্রদানের কার্যক্রম শুরু করে, তবে সংশ্লিষ্ট নির্দেশিকাগুলো যথাযথভাবে অনুসরণ করা হবে।

a. ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ব্যতীত ব্যক্তিদের দেওয়া সকল ফ্লোটিং রেটের ঋণের ক্ষেত্রে,

সহ-দায়বদ্ধ ব্যক্তি(দের) থাকুক বা না থাকুক, কোম্পানি কোনো প্রি-পেমেন্ট চার্জ ধার্য করবে না।

b. মাইক্রো, স্মল অ্যান্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ ডেভেলপমেন্ট (MSMED) আইন, 2006-এ সংজ্ঞায়িত ব্যক্তিদের এবং মাইক্রো অ্যান্ড স্মল এন্টারপ্রাইজ (MSE)-কে ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে দেওয়া সকল ফ্লোটিং রেটের ঋণের ক্ষেত্রে, সহ-দায়বদ্ধ ব্যক্তি(দের) থাকুক বা না থাকুক:

   i. একটি NBFC-আপার লেয়ার কোনো প্রিপেমেন্ট চার্জ ধার্য করবে না।

   ii. একটি NBFC-মিডল লেয়ার ₹50 লক্ষ পর্যন্ত অনুমোদিত পরিমাণ বা সীমাযুক্ত ঋণের ক্ষেত্রে কোনো প্রিপেমেন্ট চার্জ ধার্য করবে না।

c. উপরের vii(a) এবং vii(b) অনুচ্ছেদের নির্দেশাবলি ঋণের আংশিক বা সম্পূর্ণ প্রি-পেমেন্টের জন্য ব্যবহৃত অর্থের উৎস নির্বিশেষে এবং কোনো ন্যূনতম লক-ইন সময়সীমা ছাড়াই প্রযোজ্য হবে।

d. ডুয়াল/স্পেশাল রেট (ফিক্সড ও ফ্লোটিং রেটের সমন্বয়) ঋণের ক্ষেত্রে উপরোক্ত নির্দেশাবলির প্রযোজ্যতা নির্ভর করবে প্রি-পেমেন্টের সময় ঋণটি ফ্লোটিং রেটে রয়েছে কি না তার ওপর।

viii উপরে উল্লিখিত অনুচ্ছেদ vii (a) ও vii (b)-তে বর্ণিত ক্ষেত্রগুলি ব্যতীত অন্য ক্ষেত্রে, প্রাক-পরিশোধ সংক্রান্ত মাশুল (যদি থাকে) কোম্পানির অনুমোদিত নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত হবে। তবে, মেয়াদি ঋণ বা টার্ম লোনের ক্ষেত্রে, কোম্পানি কর্তৃক প্রাক-পরিশোধ মাশুল ধার্য করা হলে তা প্রাক-পরিশোধকৃত অর্থের পরিমাণের ওপর ভিত্তি করে নির্ধারিত হবে। ক্যাশ ক্রেডিট বা ওভারড্রাফ্ট সুবিধার ক্ষেত্রে, নির্ধারিত তারিখের আগেই সুবিধাটি বন্ধ করার জন্য প্রাক-পরিশোধ মাশুল ধার্য করা হলে তা অনুমোদিত সীমার অধিক নয়—এমন অর্থের ওপর প্রযোজ্য হবে।

ix. ক্যাশ ক্রেডিট বা ওভারড্রাফ্ট সুবিধার ক্ষেত্রে, ঋণচুক্তিতে নির্ধারিত মেয়াদের আগেই

ঋণগ্রহীতা যদি উক্ত সুবিধা নবায়ন না করার বিষয়ে কোম্পানিকে অবহিত করেন এবং নির্ধারিত তারিখে সুবিধাটি বন্ধ হয়ে যায়, তবে কোনো প্রি-পেমেন্ট চার্জ প্রযোজ্য হবে না।

x. কোম্পানির উদ্যোগে প্রি-পেমেন্ট করা হলে কোম্পানি কোনো চার্জ ধার্য করবে না।

xi. প্রি-পেমেন্ট চার্জ প্রযোজ্য হবে কি না, তা অনুমোদনপত্র এবং ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। এছাড়া, যেসব ঋণ ও অগ্রিমের ক্ষেত্রে নির্ধারিত বিধান অনুযায়ী Key Facts Statement (KFS) প্রদান করতে হয়, সেক্ষেত্রে KFS-এও তা উল্লেখ করতে হবে। এখানে নির্ধারিত পদ্ধতি অনুযায়ী প্রকাশ করা হয়নি—এমন কোনো প্রি-পেমেন্ট চার্জ কোম্পানি ধার্য করতে পারবে না।

xii. কোম্পানি আগে মকুব করা কোনো চার্জ/ফি ঋণের প্রি-পেমেন্টের সময় পূর্ববর্তী সময়ের জন্য পুনরায় ধার্য করতে পারবে না।

f. আরও, কোম্পানি এবং ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতার মধ্যে সম্মত হওয়া হাউজিং ঋণের প্রধান শর্তাবলি দ্রুত ও সহজে বোঝার সুবিধার্থে, কোম্পানিকে সকল ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম্যাটে এই ধরনের ঋণের সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি (MITC) সংবলিত একটি নথি (অর্থাৎ KFS-এ অন্তর্ভুক্ত বিবরণের অতিরিক্ত) গ্রহণ করতে হবে। এই নথিটি কোম্পানি কর্তৃক সংগ্রহ করা বিদ্যমান ঋণ ও জামানত-সংক্রান্ত নথির অতিরিক্ত হবে। কোম্পানিকে উক্ত নথিটি দুই কপিতে এবং ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন ভাষায় প্রস্তুত করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে। কোম্পানি ও ঋণগ্রহীতার যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত দ্বিতীয় কপিটি প্রাপ্তিস্বীকারের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতার কাছে হস্তান্তর করতে হবে।

g. কোম্পানির কার্যক্রমে স্বচ্ছতা বৃদ্ধির জন্য পরিষেবা চার্জ, সুদের হার, জরিমানামূলক চার্জ (যদি থাকে), প্রদত্ত পরিষেবা, পণ্যের তথ্য, বিভিন্ন লেনদেনের জন্য নির্ধারিত সময়সীমা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা ইত্যাদির মতো বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ বিষয় প্রদর্শন করা আবশ্যক। কোম্পানিকে নির্ধারিত ফরম্যাট অনুযায়ী "নোটিশ বোর্ড", "বুকলেট/ব্রোশিওর", "ওয়েবসাইট", "প্রদর্শনের অন্যান্য মাধ্যম" এবং "অন্যান্য বিষয়"-সংক্রান্ত নির্দেশাবলি অনুসরণ করতে হবে।

h. কোম্পানি তাদের পণ্য ও পরিষেবা সংক্রান্ত তথ্য হিন্দি, ইংরেজি অথবা সংশ্লিষ্ট

স্থানীয় ভাষার মধ্যে যেকোনো একটি বা একাধিক ভাষায় প্রদর্শন করবে।

i. ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে কোম্পানি লিঙ্গ, জাতি বা ধর্মের ভিত্তিতে কোনো বৈষম্য করবে না। এছাড়া, পণ্য, পরিষেবা বা সুযোগ-সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে কোম্পানি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী বা শারীরিক প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতি তাদের অক্ষমতার কারণে কোনো বৈষম্য করবে না। তবে, সমাজের বিভিন্ন অংশের জন্য প্রণীত কোনো বিশেষ প্রকল্পে অংশগ্রহণ বা তা চালু করার ক্ষেত্রে এই নিয়ম কোনো বাধা সৃষ্টি করবে না।

j. এই আচরণবিধি অর্থাৎ কোড সম্পর্কে প্রচারের জন্য কোম্পানি নিম্নলিখিত পদক্ষেপগুলো গ্রহণ করবে:

   a. বিদ্যমান ও নতুন গ্রাহকদের কোড-এর একটি অনুলিপি প্রদান করুন;
   b. অনুরোধ সাপেক্ষে কাউন্টারে, অথবা ইলেকট্রনিক যোগাযোগ বা ডাকযোগে এই কোডটি উপলব্ধ করা;
   c. প্রতিটি শাখায় এবং তাদের ওয়েবসাইটে এই কোডটি উপলব্ধ করা; এবং
   d. নিশ্চিত করা যে, তাদের কর্মীরা এই কোড সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান এবং কোডটি কার্যকরভাবে প্রয়োগ করার বিষয়ে প্রশিক্ষিত।

15. ঋণ আদায়কারী প্রতিনিধি নিয়োগের নির্দেশিকা

কোম্পানি নিম্নলিখিত কার্যপদ্ধতিসমূহ গ্রহণ করবে:

1. কোম্পানি, প্রিন্সিপাল হিসেবে, তার এজেন্টদের কার্যকলাপের জন্য দায়ী। তাই কোম্পানিকে নিশ্চিত করতে হবে যে, বকেয়া অর্থ আদায়ের কাজে নিযুক্ত তাদের এজেন্টরা বকেয়া আদায়ের প্রক্রিয়ায় নিয়োজিত থাকার সময় কোম্পানির ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোডসহ এই নির্দেশিকা ও নির্দেশাবলি কঠোরভাবে মেনে চলেন। এই নির্দেশিকার উদ্দেশ্যে 'এজেন্ট' বলতে কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত এজেন্সি এবং সংশ্লিষ্ট এজেন্সির এজেন্ট/কর্মীদের অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

আশা করা হয় যে, কোম্পানি স্বাভাবিকভাবেই নিশ্চিত করবে যে ঋণ আদায়ের প্রক্রিয়ার সময় তাদের নিজস্ব কর্মীরাও এই নির্দেশিকা মেনে চলেন।

2. বকেয়া আদায়ের প্রতিনিধি নিয়োগ

   i. কোম্পানির ঋণ আদায়কারী এজেন্ট নিয়োগের জন্য একটি যথাযথ ডিউ ডিলিজেন্স প্রক্রিয়া থাকতে হবে, যা অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি ঋণ আদায়ের প্রক্রিয়ায় জড়িত ব্যক্তিদের যাচাই-বাছাই অন্তর্ভুক্ত করবে।

   ii. কোম্পানিকে এটিও নিশ্চিত করতে হবে যে, ঋণ আদায়ের প্রক্রিয়ায় নিযুক্ত এজেন্টরা তাদের কর্মীদের পূর্বপরিচয় যাচাই করেন। অতিরিক্ত সতর্কতামূলক ব্যবস্থা হিসেবে এর মধ্যে চাকরিতে নিয়োগের আগে পুলিশের মাধ্যমে যাচাই অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে। পূর্বপরিচয়ের পুনঃযাচাই কত সময় অন্তর করা হবে, তা কোম্পানি নির্ধারণ করতে পারে।

3. রিকভারি এজেন্টদের প্রশিক্ষণ

i কোম্পানির নিশ্চিত করা উচিত যে, অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি, ঋণ আদায়কারী প্রতিনিধিরা যেন তাদের দায়িত্বগুলো—বিশেষ করে ফোন করার সময়সীমা ও গ্রাহকের তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষার মতো বিষয়গুলো—সতর্কতা ও সংবেদনশীলতার সাথে পালন করার জন্য যথাযথভাবে প্রশিক্ষিত হন।

ii কোম্পানিকে নিশ্চিত করতে হবে যে, এক বছরের সময়কালের মধ্যে তাদের সকল ঋণ আদায়কারী এজেন্ট ইন্ডিয়ান ইনস্টিটিউট অফ ব্যাঙ্কিং অ্যান্ড ফাইন্যান্স (IIBF) কর্তৃক নির্ধারিত প্রশিক্ষণ গ্রহণ করেন এবং প্রতিষ্ঠানটি থেকে সার্টিফিকেট অর্জন করেন।

iii এছাড়াও, কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত পরিষেবা প্রদানকারীদের শুধুমাত্র সেইসব কর্মী নিয়োগ করতে হবে, যারা উপরোক্ত প্রশিক্ষণ গ্রহণ করেছেন এবং IIBF থেকে সার্টিফিকেট অর্জন করেছেন।

4. ঋণগ্রহীতাদের রিকভারি এজেন্ট সম্পর্কে অবহিত করা

i কোম্পানি তার সঙ্গে প্যানেলভুক্ত ঋণ আদায়কারী এজেন্সি/ফার্ম/কোম্পানি/ব্যক্তিদের তালিকা, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, তাঁদের নাম এবং প্যানেলভুক্তির মেয়াদসহ কোম্পানির ওয়েবসাইট, শাখা/কার্যালয়, মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন অথবা গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগের জন্য ব্যবহৃত অন্য কোনো প্ল্যাটফর্মে সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে।

ii যথাযথ নোটিশ প্রদান এবং উপযুক্ত অনুমোদন নিশ্চিত করার জন্য, কোম্পানি কোনো খেলাপি ঋণের মামলা ঋণ আদায়কারী এজেন্সির কাছে হস্তান্তর করার সময় ঋণগ্রহীতাকে সংশ্লিষ্ট ঋণ আদায়কারী এজেন্সি/ফার্মের বিবরণ জানাবে।

iii এছাড়াও, কিছু ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতা ঋণ আদায়কারী এজেন্সির বিবরণ নাও পেয়ে থাকতে পারেন, যেমন—বিবরণ গ্রহণে অস্বীকৃতি, বিবরণ পাওয়া না যাওয়া অথবা ইচ্ছাকৃতভাবে এড়িয়ে যাওয়ার কারণে।

iv পরিচয় নিশ্চিত করার জন্য, এজেন্টের কাছে কোম্পানি বা এজেন্সি ফার্ম/কোম্পানি কর্তৃক তাঁকে প্রদত্ত পরিচয়পত্রের পাশাপাশি কোম্পানির নোটিশের একটি কপি এবং অনুমোদনপত্রও থাকা উপযুক্ত হবে।

v ঋণ আদায়ের প্রক্রিয়া চলাকালীন কোম্পানি ঋণ আদায়কারী এজেন্সি পরিবর্তন করলে, কোম্পানিকে ঋণগ্রহীতাকে এই পরিবর্তনের বিষয়ে অবহিত করার পাশাপাশি নতুন এজেন্টের কাছেও তাঁর পরিচয়পত্রের সঙ্গে নোটিশ এবং অনুমোদনপত্র থাকা নিশ্চিত করতে হবে।

vi নোটিশ এবং অনুমোদনপত্রে অন্যান্য বিবরণের পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট ঋণ আদায়কারী এজেন্সির টেলিফোন নম্বরও উল্লেখ থাকতে হবে। MAHOFIN-কে নিশ্চিত করতে হবে যে, ঋণ আদায়কারী এজেন্টদের গ্রাহকদের করা এবং গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রাপ্ত কলগুলোর বিষয়বস্তু/কথোপকথন গ্রাহকের জ্ঞাতসারে রেকর্ড করা হয়। MAHOFIN গ্রাহককে কথোপকথন রেকর্ড করা হচ্ছে বলে জানানো ইত্যাদির মতো যুক্তিসঙ্গত সতর্কতামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারে।

5. রিকভারি এজেন্টদের জন্য প্রণোদনা

i. কঠোর লক্ষ্যমাত্রা বা উচ্চ হারে ইনসেনটিভের কারণে এজেন্টরা বকেয়া অর্থ আদায়ের জন্য ভয় দেখানো বা সন্দেহজনক পদ্ধতি অবলম্বন করতে প্ররোচিত হতে পারেন।

ii. কোম্পানিকে নিশ্চিত করতে হবে যে, ঋণ আদায়কারী এজেন্টের সঙ্গে সম্পাদিত চুক্তিতে অসভ্য, বেআইনি ও সন্দেহজনক আচরণ বা আদায়ের পদ্ধতি গ্রহণে কোনোভাবেই উৎসাহিত করা না হয়।

6. রিকভারি এজেন্টদের অনুসৃত পদ্ধতিসমূহ

MAHOFIN-এর হয়ে বকেয়া আদায় এবং/অথবা জামানত বাজেয়াপ্ত করার কাজে নিয়োজিত সকল কর্মী বা অনুমোদিত ব্যক্তিকে অবশ্যই নির্ধারিত নির্দেশিকাগুলো মেনে চলতে হবে, যেমন:

a. সাধারণত গ্রাহকের পছন্দমতো স্থানে তাঁর সাথে যোগাযোগ করা হবে; কোনো নির্দিষ্ট স্থান উল্লেখ না থাকলে তাঁর বাসস্থানে এবং সেখানে পাওয়া না গেলে তাঁর কর্মস্থল বা ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানে যোগাযোগ করা হবে।

b. শুরুতেই গ্রাহককে কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার বিষয়ে নিজের পরিচয় ও কর্তৃত্ব সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।

c. গ্রাহকের গোপনীয়তার প্রতি সম্মান প্রদর্শন করতে হবে।

d. গ্রাহকের সাথে সৌজন্যমূলক আচরণ করতে হবে।

e. বকেয়া ঋণ আদায়ের লক্ষ্যে কোম্পানির প্রতিনিধিরা সকাল 8.00টা থেকে সন্ধ্যা 7.00টার মধ্যে গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করবেন।

f. নির্দিষ্ট কোনো সময়ে বা স্থানে ফোন না করার বিষয়ে গ্রাহকের অনুরোধ যথাসম্ভব মেনে চলতে হবে।

g. ফোনের সময়, সংখ্যা এবং কথোপকথনের বিষয়বস্তু নথিবদ্ধ করে রাখতে হবে।

h. বকেয়া সংক্রান্ত কোনো বিরোধ বা মতপার্থক্য থাকলে তা পারস্পরিক গ্রহণযোগ্য ও

সুশৃঙ্খল উপায়ে সমাধানের জন্য সব ধরনের সহায়তা প্রদান করতে হবে।

i. বকেয়া আদায়ের লক্ষ্যে গ্রাহকের ঠিকানায় যাওয়ার সময় শালীনতা ও সৌজন্যবোধ বজায় রাখতে হবে।

j. শুধুমাত্র রিকভারি এজেন্সির কর্মীরাই বকেয়া আদায়ের কাজে ঋণগ্রহীতার ঠিকানায় যাবেন এবং তাঁদের সাথে অন্য কোনো ব্যক্তি থাকতে পারবেন না।

k. পরিবারে শোকের ঘটনা বা অন্য কোনো বিপর্যয়, কিংবা বিয়ে বা উৎসবের মতো বিশেষ ও সংবেদনশীল সময়ে বকেয়া আদায়ের জন্য ফোন করা বা সশরীরে দেখা করা থেকে বিরত থাকতে হবে।

l. ঋণগ্রহীতার কাছে কালেকশন এজেন্টের পাঠানো লিখিত যোগাযোগের ক্ষেত্রে কোম্পানির অনুমোদন থাকতে হবে।

m. কোম্পানি শুধুমাত্র গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা অথবা জামিনদারের (যদি প্রয়োজন হয়) সাথেই যোগাযোগ করবে এবং ঋণগ্রহীতার অন্য কোনো আত্মীয় বা পরিচিত ব্যক্তির সাথে যোগাযোগ করবে না।

7. বন্ধক রাখা সম্পত্তির দখল গ্রহণ

i কোম্পানি আদালতের হস্তক্ষেপ ছাড়াই সিকিউরিটি ইন্টারেস্ট কার্যকর করার সময় সংশ্লিষ্ট আইনের অধীনে উপলব্ধ আইনি প্রতিকারের ওপর নির্ভর করবে। এই প্রসঙ্গে উল্লেখ করা যেতে পারে যে, আর্থিক সম্পদের সিকিউরিটাইজেশন ও পুনর্গঠন এবং জামানতস্বত্ব বলবৎকরণ আইন, 2002 (SARFAESI আইন) এবং এর অধীনে প্রণীত নিরাপত্তা স্বার্থ (প্রয়োগ) বিধিমালা, 2002-এ শুধু সিকিউরিটি ইন্টারেস্ট কার্যকর করার ক্ষেত্রেই নয়, বরং সিকিউরিটি ইন্টারেস্ট কার্যকর করার পর অস্থাবর ও স্থাবর সম্পত্তি নিলাম করার ক্ষেত্রেও সুস্পষ্ট পদ্ধতি নির্ধারণ করা হয়েছে।

ii কোম্পানি যদি ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সম্পাদিত চুক্তিতে প্রি-পজেশন ক্লজ অন্তর্ভুক্ত করে এবং নিজেদের অধিকার কার্যকর করার জন্য উক্ত প্রি-পজেশন ক্লজের ওপর নির্ভর করে, তাহলে কোম্পানিকে নিশ্চিত করতে হবে যে প্রি-পজেশন ক্লজটি আইনগতভাবে

বৈধ এবং Indian Contract Act-এর বিধানসমূহের অক্ষরে অক্ষরে ও যথাযথভাবে পরিপালন করে। এছাড়াও, চুক্তি সম্পাদনের সময় এই প্রি-পজেশন ক্লজটি ঋণগ্রহীতার নজরে স্পষ্টভাবে আনা হয়েছে তা নিশ্চিত করতে হবে। চুক্তির শর্তাবলি প্রকাশিত রিকভারি পলিসির সঙ্গে কঠোরভাবে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে এবং তাতে নিম্নলিখিত বিষয়গুলির বিধান থাকতে হবে:

i. দখল গ্রহণের পূর্বে নোটিশ প্রদানের সময়সীমা;
ii. যেসব পরিস্থিতিতে নোটিশ প্রদানের সময়সীমা মওকুফ করা যেতে পারে;
iii. জামানত বা বন্ধকী সম্পত্তি দখলের প্রক্রিয়া;
iv. সম্পত্তি বিক্রি বা নিলামের আগে ঋণগ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের চূড়ান্ত সুযোগ প্রদানের বিধান;
v. ঋণগ্রহীতাকে পুনরায় দখল বুঝিয়ে দেওয়ার প্রক্রিয়া; এবং
vi. সম্পত্তি বিক্রি বা নিলামের প্রক্রিয়া।

8. লোক আদালতের মঞ্চের ব্যবহার

i. মাননীয় সুপ্রিম কোর্ট অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি এও পর্যবেক্ষণ করেছে যে, ₹10 লক্ষ-এর কম অঙ্কের ঋণ—যেমন ব্যক্তিগত ঋণ, ক্রেডিট কার্ড ঋণ এবং গৃহঋণ—লোক আদালতের কাছে পাঠানো যেতে পারে।

ii. মাননীয় সুপ্রিম কোর্টের পরামর্শ অনুযায়ী, ₹10 লক্ষ-এর কম অঙ্কের গৃহঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে কোম্পানি লোক আদালতের সহায়তা গ্রহণ করবে।

9. ঋণ পরামর্শকদের সেবা গ্রহণ

কোনো ঋণগ্রহীতার বিষয়টি সহানুভূতিশীল বিবেচনার দাবি রাখে বলে প্রতীয়মান হলে, তাঁকে উপযুক্ত পরামর্শ প্রদানের লক্ষ্যে ক্রেডিট কাউন্সেলরদের সেবা কাজে লাগানোর জন্য কোম্পানির একটি যথাযথ ব্যবস্থা থাকা উচিত।

10. কোম্পানি বা এর ঋণ আদায়কারী প্রতিনিধিদের বিরুদ্ধে অভিযোগ

i উপরোক্ত নির্দেশিকা লঙ্ঘন এবং কোম্পানির ঋণ আদায়কারী এজেন্টদের দ্বারা উপরোক্ত পদ্ধতিগুলি অনুসরণ করার বিষয়ে NHB-এর কাছে প্রাপ্ত অভিযোগগুলোকে অত্যন্ত গুরুত্বের সঙ্গে বিবেচনা করা হবে।

ii ঋণ আদায়-সংক্রান্ত নীতি, পদ্ধতি ও কার্যপ্রণালীর বিষয়ে কোনো HFC অথবা তার ডাইরেক্টর/কর্মকর্তা/প্রতিনিধি-এর বিরুদ্ধে হাই কোর্ট বা সুপ্রিম কোর্ট কঠোর মন্তব্য করলে বা কোনো শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করলে, তার ভিত্তিতে তদারকিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হতে পারে।

iii কোনো অভিযোগ/অভিযোগপত্র দায়ের করা হলে, সংশ্লিষ্ট ঋণগ্রহীতার দায়ের করা অভিযোগ/অভিযোগপত্রের চূড়ান্ত নিষ্পত্তি না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানির ঋণ আদায়কারী এজেন্সির কাছে কোনো মামলা পাঠানো উচিত নয়। তবে, উপযুক্ত প্রমাণের ভিত্তিতে কোম্পানি যদি নিশ্চিত হয় যে ঋণগ্রহীতা ধারাবাহিকভাবে ভিত্তিহীন/হয়রানিমূলক অভিযোগ করে চলেছেন, তাহলে কোম্পানির কাছে কোনো অভিযোগ/অভিযোগপত্র বিচারাধীন থাকা সত্ত্বেও রিকভারি এজেন্ট-এর মাধ্যমে ঋণ আদায়ের কার্যক্রম চালিয়ে যেতে পারে।

iv যেসব ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতার বকেয়া অর্থ-সংক্রান্ত বিষয়টি বিচারাধীন অবস্থায় থাকতে পারে, সেসব ক্ষেত্রে পরিস্থিতি অনুযায়ী উপযুক্ত সতর্কতা অবলম্বন করে HFC-গুলোর ঋণ আদায়কারী এজেন্সির কাছে বিষয়টি হস্তান্তর করা উচিত।

v ঋণ আদায় প্রক্রিয়া-সংক্রান্ত ঋণগ্রহীতার অভিযোগ কোম্পানির কাস্টমার সার্ভিস টিম নিষ্পত্তি করবে। অনুচ্ছেদ 4-এ উল্লিখিত ঋণ আদায়কারী এজেন্সির বিবরণ জানানোর সময় ঋণগ্রহীতাকে এই অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিবরণও প্রদান করতে হবে।

11. পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা, তদারকি ও নিয়ন্ত্রণ

যে কোম্পানি ঋণ আদায়কারী প্রতিনিধি বা রিকভারি এজেন্ট নিযুক্ত করবে, তারা অভিজ্ঞতা থেকে শিক্ষা গ্রহণ, কার্যপদ্ধতির উন্নয়ন এবং নির্দেশিকা সংশোধনের বিষয়ে ব্যাংকের নজরে সুপারিশ উপস্থাপনের লক্ষ্যে উক্ত ব্যবস্থার অর্ধ-বার্ষিক পর্যালোচনা করবে।

12. সাধারণ

i আউটসোর্সিংয়ের শর্তাবলী পূরণ অব্যাহত রাখার সক্ষমতা যাচাইয়ের লক্ষ্যে কোম্পানিটির উচিত অন্তত বার্ষিক ভিত্তিতে সেবা প্রদানকারীদের আর্থিক ও পরিচালনগত অবস্থার পর্যালোচনা করা। সেবা প্রদানকারী বিষয়ক লভ্য তথ্যের ওপর ভিত্তি করে পরিচালিত এই ধরনের যথাযথ যাচাই-বাছাই বা পর্যালোচনার মাধ্যমে কর্মদক্ষতার মান, গোপনীয়তা ও নিরাপত্তা এবং ব্যবসায়িক ধারাবাহিকতা বজায় রাখার প্রস্তুতিতে কোনো অবনতি বা ব্যত্যয় পরিলক্ষিত হলে তা চিহ্নিত করতে হবে।

ii আউটসোর্সিং চুক্তিতে এমন বিধান থাকতে হবে যাতে সেবা প্রদানকারী কর্তৃক আউটসোর্সকৃত কার্যক্রমের সম্পূর্ণ বা আংশিক অংশ পুনরায় আউটসোর্স করা নিষিদ্ধ থাকে।

iii কোম্পানির আউটসোর্সিং কমিটি এর আউটসোর্সিং কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ ও নিয়ন্ত্রণ করবে। কমিটি নিশ্চিত করবে যে, সেবা প্রদানকারীদের সাথে সম্পাদিত আউটসোর্সিং চুক্তিতে আউটসোর্সকৃত কার্যক্রমের পর্যবেক্ষণ ও নিয়ন্ত্রণ সংক্রান্ত বিধান অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

iv নিয়মিত নিরীক্ষার সময় কোম্পানির অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষকদের উচিত আউটসোর্সিং ব্যবস্থার তদারকি ও পরিচালনার ক্ষেত্রে গৃহীত ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা পদ্ধতির পর্যাপ্ততা, কোম্পানির ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা কাঠামোর সঙ্গে সামঞ্জস্য এবং এই নির্দেশিকাগুলির প্রয়োজনীয়তা পর্যালোচনা করা।

v যে কোনো কারণে চুক্তি বাতিল হলে, বিষয়টি ব্যাপকভাবে প্রচার করতে হবে, যাতে গ্রাহকরা ওই পরিষেবা প্রদানকারীর সঙ্গে আর লেনদেন চালিয়ে না যান।

vi কোম্পানিকে বৈদ্যুতিন এবং প্রিন্ট মিডিয়ার মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে ব্যাপকভাবে প্রচার করতে হবে।

vii কোম্পানির মনোনীত অভিযোগ প্রতিকার অফিসারের নাম ও যোগাযোগের নম্বর প্রকাশ করতে হবে।

viii মনোনীত কর্মকর্তাকে নিশ্চিত করতে হবে যে, গ্রাহকদের প্রকৃত অভিযোগগুলি কোনো বিলম্ব ছাড়াই দ্রুত নিষ্পত্তি করা হয়। স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে যে, কোম্পানির

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা আউটসোর্স করা এজেন্সি কর্তৃক প্রদত্ত পরিষেবা-সংক্রান্ত বিষয়গুলিও নিষ্পত্তি করবে।

ix সাধারণভাবে, গ্রাহকদের অভিযোগ/অভিযোগপত্র দাখিল করার জন্য এক মাসের সময়সীমা দেওয়া যেতে পারে। অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি এবং অভিযোগের উত্তর দেওয়ার জন্য নির্ধারিত সময়সীমা কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।

16. দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য ঋণ সুবিধা

কোম্পানি প্রতিবন্ধিতার কারণে শারীরিকভাবে/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধাসহ কোনো পণ্য ও সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে বৈষম্য করবে না। কোম্পানির সকল শাখাকে বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণের ক্ষেত্রে এই ধরনের ব্যক্তিদের সম্ভাব্য সব ধরনের সহায়তা প্রদান করতে হবে। কোম্পানিকে তাদের সকল স্তরের কর্মীদের জন্য পরিচালিত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে আইন ও আন্তর্জাতিক কনভেনশন দ্বারা প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য নিশ্চিত করা অধিকারসমূহের ওপর একটি উপযুক্ত মডিউল অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। এছাড়াও, কোম্পানিকে নিশ্চিত করতে হবে যে, প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগ ইতিমধ্যে প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার আওতায় নিষ্পত্তি করা হয়।

1. কোম্পানির সকল পণ্য, পরিষেবা ও সুবিধাদি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সহজলভ্য হতে হবে এবং কোম্পানির সকল শাখা বা কার্যালয়ে তা প্রদান করতে হবে।
2. অন্যান্য গ্রাহককে যেসব পণ্য, পরিষেবা ও সুবিধা প্রদান করা হয়, দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকদের জন্যও সেসব নিশ্চিত করতে হবে; এবং ঋণ মঞ্জুর বা প্রত্যাখ্যানের ক্ষেত্রে দৃষ্টিপ্রতিবন্ধিতাকে কোনো মানদণ্ড হিসেবে বিবেচনা করা যাবে না।
3. অন্য যেকোনো গ্রাহককে যেসব সুবিধা প্রদান করা হয়, দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহককেও কোম্পানিকে ঠিক সেই সুবিধাই প্রদান করতে হবে।
4. দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহককে পণ্য, পরিষেবা ও সুবিধাদি প্রদানের ক্ষেত্রে কোম্পানিকে অন্যান্য গ্রাহকের মতোই একই পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে।
5. দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকের ওপর সুদ প্রদান, জামানত বা অন্যান্য শর্তের ক্ষেত্রে কোনো

অতিরিক্ত বোঝা চাপানো যাবে না।

6. কোম্পানির ক্রেডিট পলিসি অনুযায়ী, অন্যান্য গ্রাহকদের যে কোনো ধরনের ঋণ সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে সহ-ঋণগ্রহীতা বা গ্যারান্টারের প্রয়োজন হলে, একই শর্ত দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হবে।
7. কোম্পানি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকদের নিরক্ষর গ্রাহকদের সমতুল্য হিসেবে গণ্য করবে না।
8. কোম্পানি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকদের কোনো পরিষেবা থেকে বঞ্চিত করবে না, যার মধ্যে থাম্ব ইমপ্রেশন ব্যবহারকারী দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকরাও অন্তর্ভুক্ত। প্রয়োজন হলে, কোম্পানি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকের কাছ থেকে অতিরিক্ত নথি হিসেবে টিপসই সংক্রান্ত ঘোষণা গ্রহণ করতে পারে।
9. দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহককে ফর্ম, স্লিপ ইত্যাদি পড়ে শোনানো এবং পূরণ করতে সহায়তা করার মতো অতিরিক্ত সুবিধা প্রদান করতে হবে। গ্রাহকের প্রয়োজন হলে, শাখা/কার্যালয়ের অফিসার/ম্যানেজারের উচিত একজন সাক্ষীর উপস্থিতিতে ব্যবসায়িক নিয়ম এবং অন্যান্য শর্তাবলি পড়ে শোনানো।
10. কোম্পানিকে দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহককে তাঁর পছন্দ অনুযায়ী যে কোনো ব্যক্তির সঙ্গে যৌথভাবে ঋণ গ্রহণ বা কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত অন্য কোনো সুবিধা গ্রহণের অনুমতি দিতে হবে, যার মধ্যে দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী ব্যক্তি/ব্যক্তিরাও অন্তর্ভুক্ত।
11. দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকরা যদি ইচ্ছা করেন, তবে তাঁদের অ্যাকাউন্ট পরিচালনার জন্য কোনো ব্যক্তি বা ব্যক্তিদের পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি বা ম্যান্ডেট হোল্ডার হিসেবে নিযুক্ত করার অনুমতি দেওয়া যেতে পারে।
12. শাখা বা কার্যালয়ের অফিসার/ম্যানেজারকে কোনো পণ্য প্রস্তাব করার আগে দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহক বা সম্ভাব্য গ্রাহককে তাঁর অধিকার ও দায়-দায়িত্ব সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।
13. দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় নথিপত্রের শর্তাবলী অন্য যেকোনো গ্রাহকের মতোই হতে হবে। অ্যাকাউন্টটিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে যে "অ্যাউন্ট-হোল্ডার একজন দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী ব্যক্তি"।
14. প্রয়োজন হলে, কোম্পানি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহককে সমস্ত নথিপত্রের একটি অনুলিপি

ডিজিটাল ফরম্যাটেও প্রদান করবে।

15. দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহক যদি চান, তবে কোম্পানি তাঁদেরকে কেএফএস (KFS) এবং অন্যান্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC)-র একটি অনুলিপি ব্রেইল বা সহজে পাঠযোগ্য পিডিএফ (PDF) ফরম্যাটে প্রদান করবে।

16. কোম্পানির উচিত দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহককে ইলেকট্রনিক ক্লিয়ারিং সার্ভিস (ECS)-এর সুবিধা প্রদান করা।

17. **প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সুযোগ-সুবিধা প্রদান:** প্রজ্ঞা প্রসূন ও অন্যান্যরা বনাম ইউনিয়ন অফ ইন্ডিয়া (W.P.(C) 289 of 2024) এবং Amar Jain বনাম ইউনিয়ন অফ ইন্ডিয়া ও অন্যান্যরা (W.P.(C) 49 of 2025) মামলায় 30 এপ্রিল 2025 তারিখে মহামান্য সুপ্রিম কোর্টের প্রদত্ত আদেশের পরিপালন

কোম্পানি নিশ্চিত করেছে যে, গ্রাহক গ্রহণ নীতি গ্রহণ ও তার বাস্তবায়ন যেন অতিরিক্ত কঠোর না হয় এবং এর ফলে সাধারণ জনগণ, বিশেষত আর্থিক বা সামাজিকভাবে বঞ্চিত ব্যক্তিদের, যার মধ্যে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিগণ (PwDs)-ও অন্তর্ভুক্ত, হাউজিং ফাইন্যান্স পরিষেবা প্রদান থেকে বঞ্চিত করা না হয়। যথাযথভাবে বিবেচনা না করে KYC অনবোর্ডিং বা পর্যায়ক্রমিক KYC আপডেটের কোনো আবেদন প্রত্যাখ্যান করা যাবে না। প্রত্যাখ্যানের কারণ(গুলি) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা যথাযথভাবে নথিভুক্ত করবেন।

কর্মকর্তাকে জীবিত থাকার যাচাইকরণ সম্পাদন করতে এবং গ্রাহকের অন্য কোনো জালিয়াতিমূলক কারসাজি বা সন্দেহজনক আচরণ শনাক্ত করে তার বিরুদ্ধে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করতে সক্ষম হতে হবে। জীবিত থাকার যাচাইকরণের কারণে বিশেষ চাহিদাসম্পন্ন কোনো ব্যক্তি যেন পরিষেবা থেকে বাদ না পড়েন, তা নিশ্চিত করতে হবে।

দুর্যোগ ঘোষণার ক্ষেত্রে গৃহীত পদক্ষেপসমূহ

কোম্পানি তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, দুর্যোগ ঘোষিত এলাকার গ্রাহকদের জন্য এক বছরের অনধিক সময়ের জন্য বিভিন্ন ফি ও চার্জ মওকুফ বা হ্রাস করার মতো ত্রাণমূলক

ব্যবস্থা প্রদান করতে পারে।

["দুর্যোগ"-এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত হবে জাতীয় দুর্যোগ মোকাবিলা তহবিল (NDRF) / রাজ্য দুর্যোগ মোকাবিলা তহবিল (SDRF)-এর অধীনে স্বীকৃত প্রাকৃতিক দুর্যোগ এবং কেন্দ্রীয় / রাজ্য সরকার কর্তৃক দুর্যোগ ঘোষণার পর দাঙ্গা / গোলযোগের মতো বাহ্যিক ঘটনার কারণে অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডে ক্ষতিসাধনকারী ঋণগ্রহীতাদের অন্য যেকোনো দায়।]

B ন্যায্য ঋণ প্রদান পদ্ধতি - ঋণ হিসাবে দণ্ডমূলক মাশুল

(1) ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি ঋণগ্রহীতা মেনে না চলার কারণে জরিমানা ধার্য করা হলে, তা পেনাল চার্জ বা জরিমানা হিসেবে গণ্য করতে হবে এবং অগ্রিমের ওপর ধার্য সুদের হারের সঙ্গে যুক্ত পেনাল ইন্টারেস্ট বা দণ্ডমূলক সুদ হিসেবে তা আরোপ করা যাবে না। পেনাল চার্জ বা জরিমানার কোনো ক্যাপিটালাইজেশন করা যাবে না, অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের ওপর পুনরায় কোনো সুদ গণনা করা যাবে না। তবে, এর ফলে ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদ চক্রবৃদ্ধিকরণের স্বাভাবিক প্রক্রিয়া প্রভাবিত হবে না। অতএব, কোম্পানি বকেয়া সুদের (বকেয়া EMI-এর ওপর বকেয়া সুদসহ) ক্ষেত্রে প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা গ্রহণের তারিখ পর্যন্ত চুক্তিবদ্ধ সুদের হারে সুদ ধার্য করতে পারবে, পেনাল ইন্টারেস্ট বা দণ্ডমূলক সুদের হারে নয়।

(2) কোম্পানি সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান যুক্ত করবে না এবং এই নির্দেশিকাগুলি অক্ষরে অক্ষরে ও যথাযথভাবে পরিপালন নিশ্চিত করবে।

(3) কোম্পানি সুদের হার নীতির অধীনে ঋণের ওপর পেনাল চার্জ বা জরিমানা সংক্রান্ত বোর্ড অনুমোদিত একটি নীতি প্রণয়ন করেছে।

(4) পেনাল চার্জ বা জরিমানার পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হতে হবে এবং ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি পরিপালন না করার মাত্রার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে। একই ঋণ/পণ্য শ্রেণির মধ্যে এ ক্ষেত্রে কোনো বৈষম্য করা যাবে না।

(5) 'ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ব্যতীত ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতা'-দের অনুমোদিত ঋণের ক্ষেত্রে পেনাল চার্জ বা জরিমানার পরিমাণ একই ধরনের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি পরিপালন না করার জন্য নন-ইন্ডিভিজুয়্যাল ঋণগ্রহীতাদের-এর ওপর প্রযোজ্য পেনাল চার্জ বা জরিমানার চেয়ে বেশি হতে পারবে না।

(6) পেনাল চার্জ বা জরিমানার পরিমাণ এবং তা ধার্য করার কারণ কোম্পানিকে ঋণ চুক্তি এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি / মূল তথ্যাবলি (KFS)-এ, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, গ্রাহকদের কাছে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করতে হবে। পাশাপাশি, কোম্পানির ওয়েবসাইটে সুদের হার এবং সার্ভিস চার্জ- এর অধীনেও তা প্রদর্শন করতে হবে।

(7) ঋণের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি পরিপালন না করার জন্য ঋণগ্রহীতাদের কাছে যখনই স্মরণপত্র পাঠানো হবে, তখন প্রযোজ্য পেনাল চার্জ বা জরিমানার বিষয়টিও জানাতে হবে। এছাড়াও, পেনাল চার্জ বা জরিমানার ধার্য করার প্রতিটি ঘটনা এবং তা ধার্য করার কারণও গ্রাহককে জানাতে হবে।

(8) বিদ্যমান ঋণের ক্ষেত্রে, পরবর্তী পর্যালোচনা বা নবায়নের তারিখে নতুন দণ্ডমূলক মাশুল ব্যবস্থায় পরিবর্তন নিশ্চিত করতে হবে।

C. ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবরণী (KFS)

কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত সমস্ত খুচরা এবং MSME মেয়াদি ঋণ পণ্যের ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত নির্দেশাবলি প্রযোজ্য হবে।

(1) কোম্পানিকে সকল সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে জ্ঞাতসারে সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করার জন্য নির্ধারিত স্ট্যান্ডার্ড ফরম্যাট অনুযায়ী KFS প্রদান করতে হবে। KFS এমন ভাষায় লিখতে হবে, যা সংশ্লিষ্ট ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারেন। KFS-এর বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতাকে ব্যাখ্যা করতে হবে এবং তিনি তা বুঝেছেন—এ মর্মে তাঁর প্রাপ্তিস্বীকার গ্রহণ করতে হবে।

(2) KFS-এ একটি স্বতন্ত্র প্রোপোজাল নম্বর থাকতে হবে এবং 7 দিন বা তার বেশি মেয়াদের ঋণের ক্ষেত্রে এর বৈধতার মেয়াদ কমপক্ষে 3 কার্যদিবস এবং 7 দিনের কম মেয়াদের ঋণের ক্ষেত্রে 1 কার্যদিবস হতে হবে।

(3) KFS-এ বার্ষিক শতকরা হার (APR)-এর হিসাবের একটি শিট এবং ঋণের সম্পূর্ণ মেয়াদের জন্য ঋণ পরিশোধের সময়সূচিও অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। APR-এর মধ্যে কোম্পানি কর্তৃক ধার্য করা সকল চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

(4) তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীদের পক্ষে কোম্পানি প্রকৃত খরচের ভিত্তিতে ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে যে চার্জ আদায় করে, যেমন বীমা খরচ, আইনি খরচ ইত্যাদিও APR-এর অংশ হবে এবং পৃথকভাবে প্রকাশ করতে হবে। যেসব ক্ষেত্রে কোম্পানি এই ধরনের চার্জ আদায়ের সঙ্গে যুক্ত থাকে, সেসব ক্ষেত্রে প্রতিটি অর্থপ্রদানের জন্য প্রাপ্তিস্বীকারপত্র এবং সংশ্লিষ্ট নথিপত্র যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করতে হবে।

(5) KFS-এ উল্লেখ নেই—এমন কোনো ফি, চার্জ ইত্যাদি ঋণের মেয়াদকালে কোনো পর্যায়েই কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ধার্য করতে পারবে না, যদি না ঋণগ্রহীতা তার জন্য স্পষ্ট সম্মতি প্রদান করেন।

(6) KFS-কে ঋণ চুক্তির অংশ হিসেবে প্রদর্শনের জন্য একটি সারসংক্ষেপ বক্স হিসেবেও অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

D. আচরণ-সংক্রান্ত বিষয়াবলি – স্বর্ণের জামানতের বিপরীতে ঋণ প্রদান

নির্দেশাবলি যত দ্রুত সম্ভব পরিপালন করতে হবে, তবে কোনোভাবেই 1 এপ্রিল 2026-এর পরে নয়। কোম্পানি কর্তৃক নির্দেশাবলি গ্রহণের তারিখের আগে অনুমোদিত ঋণগুলি পরিশিষ্ট-I-তে উল্লিখিত নির্দেশিকাগুলির দ্বারা পরিচালিত হতে থাকবে।

i. নীতিগত দিকসমূহ

প্রাসঙ্গিক নির্দেশিকার অধীনে প্রয়োজনীয় সোনা ও রুপার জামানতের বিপরীতে ঋণ

প্রদানের নীতি, যা পরবর্তীতে এই বিভাগে 'পলিসি' হিসেবে উল্লেখ করা হবে, অথবা উক্ত পলিসির অধীনে প্রণীত কার্যপরিচালনার আদর্শ পদ্ধতি (SOPs)-এ সোনা বা রুপার তৈরি গয়না, অলংকার বা কয়েন (এই বিভাগে "যোগ্য জামানত" হিসেবে উল্লেখিত)-এর মূল্যায়ন ও বিশুদ্ধতা যাচাইয়ের পদ্ধতি সংক্রান্ত আচরণগত বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে। এছাড়াও, সোনা ও রুপার মূল্যায়নকারী বা ভ্যালুয়ার নিয়োগের জন্য প্রয়োজনীয় মানদণ্ড/যোগ্যতা; নিলাম-সংক্রান্ত পদ্ধতি, যার মধ্যে অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি যোগ্য জামানত নিলামের প্ররোচক ঘটনা (এবং ঋণগ্রহীতার কাছে নিলামের নোটিশ প্রদানের সময়সীমা); নিলামের পদ্ধতি; নিলামের আগে ঋণ নিষ্পত্তির জন্য ঋণগ্রহীতা/আইনগত উত্তরাধিকারী(দের) প্রদেয় নোটিশের সময়সীমা; অকশনকারীদের তালিকাভুক্তি; এবং অভ্যন্তরীণ অডিট চলাকালীন বা অন্য কোনো সময়ে, যার মধ্যে জামানত ফেরত দেওয়া বা নিলামের সময়ও অন্তর্ভুক্ত, বন্ধক রাখা যোগ্য জামানত হারিয়ে গেলে বা তার পরিমাণ বা বিশুদ্ধতার কোনো অবনতি বা অসঙ্গতি দেখা দিলে অনুসরণীয় পদ্ধতি অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে। এই ধরনের ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতা/আইনগত উত্তরাধিকারী(দের) প্রদেয় ন্যায্য ক্ষতিপূরণ এবং তা প্রদানের সময়সীমার বিষয়টিও এতে উল্লেখ থাকতে হবে।

ii. **সোনা ও রুপার জামানতের মূল্যায়ন ও বিশুদ্ধতা যাচাইয়ের পদ্ধতির মানদণ্ডীকরণ**

1. যে কোম্পানি উপযুক্ত জামানতের বিপরীতে ঋণ প্রদান করে বা প্রদানের পরিকল্পনা করছে, তাদের অবশ্যই এমন একটি প্রমিত পদ্ধতি চালু করতে হবে যার মাধ্যমে জামানত হিসেবে রাখা সোনা ও রুপার বিশুদ্ধতা এবং ওজন (মোট ও নিট)—ইত্যাদি যাচাই করা যায়। এই পদ্ধতিটি কোনো ব্যত্যয় ছাড়াই কোম্পানির সকল শাখায় যাচাই-বাছাইয়ের ক্ষেত্রে একইভাবে অনুসরণ করতে হবে।
2. কোম্পানিকে তাদের ওয়েবসাইটে সেই পদ্ধতিটি প্রকাশ করতে হবে যা উপযুক্ত জামানতে থাকা সোনা ও রুপার নিট ওজন নির্ধারণের জন্য ব্যবহৃত হয়; পাশাপাশি, LTV অনুপাত নির্ণয়ের ক্ষেত্রে ওই সোনা ও রুপার মূল্যায়নে যে দর বা মূল্য ব্যবহার করা হয়, তাও সেখানে উল্লেখ করতে হবে।

3. ঋণ অনুমোদনের সময় জামানত মূল্যায়ন ও বিশুদ্ধতা যাচাই করার ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতা(দের) উপস্থিতি কোম্পানিকে নিশ্চিত করতে হবে। অ্যাসেয়িং প্রক্রিয়ার অংশ হিসেবে পাথরের ওজন, সংযুক্তি/ফাস্টেনিং ইত্যাদির জন্য যে কর্তন করা হয়, তা ঋণগ্রহীতা(দের) ব্যাখ্যা করতে হবে এবং প্রদেয় সার্টিফিকেটে তার বিস্তারিত উল্লেখ করতে হবে।

4. জামানত বন্ধক রাখার পর সোনা বা রুপার জামানত হারিয়ে যাওয়া এবং অভ্যন্তরীণ অডিট চলাকালীন বা অন্য কোনো সময়ে, যার মধ্যে জামানত ফেরত দেওয়া বা নিলামের সময়ও অন্তর্ভুক্ত, জামানতের পরিমাণ বা বিশুদ্ধতার কোনো অবনতি বা অসঙ্গতি পরিলক্ষিত হলে, তা নথিভুক্ত করতে হবে এবং দ্রুত ঋণগ্রহীতা(দের)/আইনগত উত্তরাধিকারী(দের) জানাতে হবে। পলিসিস বা SOP অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ বা অর্থ ফেরত প্রদানের প্রক্রিয়াটিও ঋণগ্রহীতা(দের)/আইনগত উত্তরাধিকারী(দের) জানাতে হবে।

iii. **নথিপত্র ও যোগাযোগের মানদণ্ডীকরণ**

5. কোম্পানির সকল শাখায় নথিপত্র বা ডকুমেন্টেশনের প্রক্রিয়াটি সুনির্দিষ্ট ও অভিন্ন হতে হবে।

6. ঋণ চুক্তিতে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে: জামানত হিসেবে গৃহীত উপযুক্ত সম্পদের বিবরণ ও তার মূল্য; নিলাম প্রক্রিয়া এবং নিলামের কারণ বা পরিস্থিতি; নিলামের আগে ঋণ পরিশোধ বা নিষ্পত্তির জন্য ঋণগ্রহীতাকে প্রদত্ত নোটিশের সময়সীমা; ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ বা নিষ্পত্তির পর বন্ধক রাখা সম্পদ ফেরত দেওয়ার সময়সীমা; নিলাম থেকে প্রাপ্ত অর্থ যদি বন্ধক রাখা সম্পদের মূল্যের চেয়ে বেশি হয় তবে সেই উদ্‌বৃত্ত অর্থ ফেরত দেওয়ার বিধান; এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় তথ্য। ঋণগ্রহীতাকে প্রদেয় সকল প্রযোজ্য ফি বা চার্জ—যেমন সম্পদ যাচাই, নিলাম ইত্যাদি সংক্রান্ত খরচ—ঋণ চুক্তি এবং KFS-এ স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।

7. কোম্পানি যোগ্য জামানত গ্রহণের সময় তাদের লেটারহেড-এ জামানতের যাচাইকরণ সংক্রান্ত একটি সার্টিফিকেট অথবা ই-সার্টিফিকেট দুই কপিতে প্রস্তুত করবে। এতে জামানতের বিশুদ্ধতা (ক্যারাট হিসেবে); বন্ধক রাখা যোগ্য জামানতের মোট ওজন; তাতে

থাকা সোনা বা রুপার মোট ওজন এবং পাথর, ল্যাক, অ্যালয়, সুতা, ফাস্টেনিং ইত্যাদির ওজনের জন্য করা কর্তন, যদি থাকে; জামানতে পরিলক্ষিত কোনো ক্ষতি, ভাঙন বা ত্রুটি, যদি থাকে; জামানতের ছবি; এবং নির্দেশিকায় নির্ধারিত স্বর্ণ ও রৌপ্য জামানত-এর মূল্যায়ন ও মান যাচাই সংক্রান্ত নির্দেশনা অনুযায়ী ঋণ অনুমোদনের সময় নির্ধারিত জামানতের মূল্য উল্লেখ করতে হবে। সার্টিফিকেট অথবা ই-সার্টিফিকেট-এর একটি কপি ঋণ-সংক্রান্ত নথির অংশ হিসেবে সংরক্ষণ করতে হবে এবং অপর কপিটি ঋণগ্রহীতার প্রাপ্তিস্বীকারের মাধ্যমে তাঁকে প্রদান করতে হবে।

8. জামানত হিসেবে গৃহীত সোনা বা রুপার প্রকৃত বিশুদ্ধতা (ক্যারেট) অনুযায়ী নির্ধারিত রেফারেন্স মূল্যের ভিত্তিতে তার মূল্য নির্ধারণ করতে হবে। এই উদ্দেশ্যে, (a) পূর্ববর্তী 30 দিনের সংশ্লিষ্ট বিশুদ্ধতার সোনা বা রুপার গড় সমাপনী মূল্য অথবা (b) পূর্ববর্তী দিনের সংশ্লিষ্ট বিশুদ্ধতার সোনা বা রুপার সমাপনী মূল্য—এই দুটির মধ্যে যেটি কম, সেটি ব্যবহার করতে হবে। এই মূল্য ইন্ডিয়া বুলিয়ন অ্যান্ড জুয়েলার্স অ্যাসোসিয়েশন লিমিটেড (IBJA) অথবা সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ বোর্ড অফ ইন্ডিয়া (SEBI) কর্তৃক নিয়ন্ত্রিত কোনো পণ্য বিনিময় কেন্দ্র প্রকাশিত মূল্য থেকে গ্রহণ করতে হবে।

9. সংশ্লিষ্ট বিশুদ্ধতার সোনা বা রুপার মূল্যের তথ্য সরাসরি পাওয়া না গেলে, ঋণদাতা নিকটতম উপলব্ধ বিশুদ্ধতার জন্য প্রকাশিত মূল্য ব্যবহার করবেন এবং প্রকৃত বিশুদ্ধতার ভিত্তিতে জামানতের ওজন আনুপাতিকভাবে সমন্বয় করে মূল্য নির্ধারণ করবেন।

10. মূল্য নির্ধারণের ক্ষেত্রে, গ্রহণযোগ্য জামানতের মধ্যে থাকা সোনা বা রুপার কেবল অন্তর্নিহিত মূল্য বিবেচনা করতে হবে এবং মূল্যবান পাথর বা রত্নের মতো অন্য কোনো উপাদানের মূল্য এর সঙ্গে যোগ করা যাবে না।

11. ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সমস্ত যোগাযোগ, বিশেষ করে ঋণের শর্তাবলি এবং ঋণগ্রহীতা বা কোম্পানির স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ের যোগাযোগ, সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার পছন্দের ভাষায় করতে হবে। নিরক্ষর ঋণগ্রহীতার ক্ষেত্রে, গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি এমন একজন সাক্ষীর উপস্থিতিতে ব্যাখ্যা করতে হবে, যিনি কোম্পানির কর্মী হবেন না।

iv. **জামানত ব্যবস্থাপনা ও সংরক্ষণ**

12. কোম্পানিকে নিশ্চিত করতে হবে যে, সোনা বা রুপার জামানতের বিপরীতে ঋণ অনুমোদন করা হয় এমন প্রতিটি শাখায় প্রয়োজনীয় অবকাঠামো ও সুযোগ-সুবিধা স্থাপন করা হয়েছে এবং যথাযথ নিরাপত্তামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে।

13. কোম্পানিকে নিশ্চিত করতে হবে যে, সোনা এবং/অথবা রুপার জামানত কেবল কোম্পানির শাখাতেই এবং শুধুমাত্র কোম্পানির কর্মীদের দ্বারা হেফাজত ও ব্যবস্থাপনা করা হয়।

14. কোম্পানিকে জামানত কেবল সেইসব শাখায় সংরক্ষণ করতে হবে, যেখানে কোম্পানির কর্মীরা কর্মরত এবং সোনা ও রুপা সংরক্ষণের উপযোগী নিরাপদ ভল্ট রয়েছে। সাধারণত, বন্ধক রাখা গ্রহণযোগ্য জামানত সংরক্ষণের জন্য উপযুক্ত নিরাপদ ব্যবস্থা নেই—এমন শাখা থেকে এই ধরনের ঋণ প্রদান করা যাবে না।

15. বন্ধক রাখা গ্রহণযোগ্য জামানত এক শাখা থেকে অন্য শাখায় কেবল নিচের অনুচ্ছেদে অনুমোদিত ক্ষেত্রে অথবা শাখা স্থানান্তর বা বন্ধ হওয়ার ক্ষেত্রে, কিংবা কোম্পানির নীতি অনুযায়ী নির্ধারিত প্রক্রিয়ার আওতায় কোনো বিশেষ পরিস্থিতিতে পরিবহন করা যাবে।

16. কোম্পানিকে পর্যায়ক্রমে যোগ্য জামানত সংরক্ষণের ব্যবস্থার পর্যাপ্ততা পর্যালোচনা করতে হবে, সংশ্লিষ্ট কর্মীদের প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করতে হবে এবং সমস্ত কার্যপদ্ধতি কঠোরভাবে মেনে চলা হচ্ছে কি না তা নিশ্চিত করতে অভ্যন্তরীণ অডিট পরিচালনা করতে হবে।

17. অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষার অংশ হিসেবে, কোম্পানিকে তার কাছে গচ্ছিত সোনা ও রুপার জামানত পর্যায়ক্রমে আকস্মিক যাচাই করতে হবে এবং তার নথিপত্র সংরক্ষণ করতে হবে। ঋণচুক্তিতে এমন একটি শর্ত অন্তর্ভুক্ত করতে হবে যার মাধ্যমে ঋণগ্রহীতা(গণ) ঋণচলাকালীন সময়ে—এমনকি তাদের অনুপস্থিতিতেও—গচ্ছিত যোগ্য জামানতের গুণমান বা বিশুদ্ধতা যাচাই সহ আকস্মিক যাচাই কার্যক্রম পরিচালনার বিষয়ে সম্মতি প্রদান করবেন। ঋণ মঞ্জুর করার সময় ঋণগ্রহীতাকে এই বিষয়টি স্পষ্টভাবে অবহিত করতে হবে।

v. ঋণ পরিশোধের পর জামানত ফেরত

18. কোম্পানিকে ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ বা নিষ্পত্তির পর জামানত হিসেবে রাখা গ্রহণযোগ্য বন্ধকী সম্পদ একই দিনে ঋণগ্রহীতা/আইনগত উত্তরাধিকারী(দের) কাছে ফেরত দিতে হবে; তবে কোনো অবস্থাতেই এই সময়সীমা সর্বোচ্চ 7 কার্যদিবসের বেশি হবে না।

19. ঋণগ্রহীতা/আইনগত উত্তরাধিকারী(দের) কাছে বন্ধক রাখা গ্রহণযোগ্য জামানত ফেরত দেওয়ার সময়, জামানতটি সার্টিফিকেটে উল্লিখিত বিবরণের সঙ্গে সঠিকভাবে মিলিয়ে যাচাই করতে হবে এবং ঋণগ্রহীতা(দের) সন্তুষ্টি নিশ্চিত করতে হবে।

20. নিলাম প্রক্রিয়া শুরু করার আগে, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, কোম্পানিকে উপলব্ধ যোগাযোগের মাধ্যম ব্যবহার করে ঋণগ্রহীতা/আইনগত উত্তরাধিকারী(দের) ঋণের বকেয়া পরিশোধ বা নিষ্পত্তির জন্য পর্যাপ্ত নোটিশ দিতে হবে। উভয় ক্ষেত্রেই নোটিশের একটি কপি এবং তার প্রাপ্তিস্বীকার রেকর্ড হিসেবে সংরক্ষণ করতে হবে। সর্বোচ্চ প্রচেষ্টা সত্ত্বেও এবং এমনকি জনসাধারণের উদ্দেশ্যে নোটিশ জারি করার পরও যদি ঋণদাতা ঋণগ্রহীতা/আইনগত উত্তরাধিকারী(দের) সন্ধান করতে না পারে, তাহলে জনসাধারণের উদ্দেশ্যে নোটিশ প্রকাশের তারিখ থেকে 1 মাস অতিবাহিত হওয়ার পর নিলাম করা যেতে পারে।

21. কোম্পানিকে একটি স্বচ্ছ নিলাম পদ্ধতি কার্যকর করতে হবে, যার মধ্যে অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি অন্তত 2টি সংবাদপত্রে বিজ্ঞাপন প্রকাশের মাধ্যমে জনসাধারণকে নিলামের বিষয়ে অবহিত করা অন্তর্ভুক্ত থাকবে—এর মধ্যে একটি আঞ্চলিক ভাষার এবং অন্যটি একটি জাতীয় দৈনিক সংবাদপত্র হতে হবে।

22. কোম্পানিকে তার নীতিমালা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় অভিজ্ঞতা এবং/অথবা প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত কর্মী অথবা কোম্পানি কর্তৃক প্যানেলভুক্ত নিলামকারীর মাধ্যমে শুধুমাত্র বন্ধক রাখা গ্রহণযোগ্য জামানত নিলাম করতে হবে। কোনো NBFC তার কর্মীদের মাধ্যমে নিলাম পরিচালনা করলে, নির্দিষ্ট সময় অন্তর আঞ্চলিক/নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তাদের আকস্মিক পরিদর্শন, অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষার আওতায় অন্তর্ভুক্তি ইত্যাদির মতো প্রয়োজনীয় সুরক্ষামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

23. কোম্পানিকে নিলামের সময় সোনা ও রুপার জামানতের জন্য একটি সংরক্ষিত মূল্য নির্ধারণ

করতে হবে, যা তার বর্তমান মূল্যের 90 শতাংশের কম হবে না। তবে, নিলাম 2 বার ব্যর্থ হলে, তার বর্তমান মূল্যের 85 শতাংশের কম নয়—এমন সংরক্ষিত মূল্য নির্ধারণ করা যেতে পারে।

24. প্রথম নিলামটি যে জেলায় ঋণ প্রদানকারী শাখাটি অবস্থিত, সেই জেলাতেই সশরীরে পরিচালনা করতে হবে। তবে, প্রথম নিলাম ব্যর্থ হলে কোম্পানি সংলগ্ন কোনো জেলায় নিলাম পরিচালনা করতে পারবে অথবা অনলাইন নিলাম করতে পারবে।

25. স্বার্থের সম্ভাব্য সংঘাত এড়ানোর জন্য কোম্পানি বা তার সংশ্লিষ্ট পক্ষ নিলামে অংশগ্রহণ করতে পারবে না।

26. নিলামের পর কোম্পানিকে নিলামে প্রাপ্ত সম্পূর্ণ মূল্য এবং ঋণগ্রহীতা/আইনগত উত্তরাধিকারী(দের) বকেয়া ঋণের সঙ্গে সমন্বয় করা অর্থের সম্পূর্ণ বিবরণ বাধ্যতামূলকভাবে প্রদান করতে হবে। সোনা বা রুপার জামানত নিলাম থেকে কোনো উদ্‌বৃত্ত অর্থ থাকলে, নিলামের সম্পূর্ণ অর্থ পাওয়ার তারিখ থেকে সর্বোচ্চ 7 কার্যদিবসের মধ্যে তা ঋণগ্রহীতা/আইনগত উত্তরাধিকারী(দের) ফেরত দিতে হবে। ঘাটতি থাকলে কোম্পানি ঋণ চুক্তির শর্তাবলি অনুযায়ী তা আদায় করতে পারবে।

vi. ক্ষতিপূরণ

27. ঋণের মেয়াদকালে কোম্পানির কারণে বন্ধক রাখা গ্রহণযোগ্য জামানতের কোনো ক্ষতি হলে, তা মেরামতের খরচ কোম্পানিকেই বহন করতে হবে।

28. বন্ধক রাখা গ্রহণযোগ্য জামানত হারিয়ে গেলে এবং/অথবা অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষার সময় বা অন্য কোনো সময়ে, যার মধ্যে জামানত ফেরত দেওয়া বা নিলামের সময়ও অন্তর্ভুক্ত, জামানতের পরিমাণ বা বিশুদ্ধতার কোনো অবনতি বা অসঙ্গতির কারণে ক্ষতি হলে, কোম্পানিকে ঋণগ্রহীতা/আইনগত উত্তরাধিকারী(দের) উপযুক্ত ক্ষতিপূরণ দিতে হবে।

29. ঋণগ্রহীতা কর্তৃক ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ বা নিষ্পত্তির পর বন্ধক রাখা জামানত

ফেরত দিতে বিলম্ব হলে এবং সেই বিলম্বের কারণ কোম্পানির ওপর বর্তালে, কোম্পানিকে পূর্ববর্তী অনুচ্ছেদে নির্ধারিত সময়সীমার পর প্রতিটি বিলম্বিত দিনের জন্য ঋণগ্রহীতা/আইনগত উত্তরাধিকারী(দের) ₹5,000 হারে ক্ষতিপূরণ দিতে হবে। বিলম্বের কারণ কোম্পানির ওপর বর্তমান না হলে, সেই বিলম্বের কারণ ঋণগ্রহীতা/আইনগত উত্তরাধিকারী(দের) জানাতে হবে। এছাড়াও, ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ বা নিষ্পত্তির পরও ঋণগ্রহীতা/আইনগত উত্তরাধিকারী(রা) যদি বন্ধক রাখা গ্রহণযোগ্য জামানত ফেরত নেওয়ার জন্য কোম্পানির সঙ্গে যোগাযোগ না করেন, তাহলে কোম্পানিকে চিঠি, ই-মেইল অথবা SMS-এর মাধ্যমে নিয়মিতভাবে ঋণগ্রহীতা/আইনগত উত্তরাধিকারী(দের) স্মরণ করিয়ে দিতে হবে, যদি তাঁদের ই-মেইল ঠিকানা ও মোবাইল নম্বর কোম্পানির কাছে নিবন্ধিত থাকে।

30. এই নির্দেশনাগুলির অধীনে প্রদেয় ক্ষতিপূরণ কোনো প্রযোজ্য আইনের অধীনে অন্য কোনো ক্ষতিপূরণ পাওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতার অধিকারকে ক্ষুণ্ন করবে না।

vii. দাবিহীন সোনা ও রুপার বন্ধকী সম্পদ

31. ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ বা নিষ্পত্তির তারিখ থেকে 2 বছর অতিক্রান্ত হওয়ার পরও কোম্পানির কাছে সংরক্ষিত বন্ধক রাখা সোনা এবং/অথবা রুপার জামানতকে দাবিহীন হিসেবে গণ্য করা হবে। এই ধরনের দাবিহীন সোনা এবং/অথবা রুপার জামানতের ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতা/আইনগত উত্তরাধিকারী(দের) সন্ধান পাওয়ার জন্য কোম্পানিকে নির্দিষ্ট সময় অন্তর বিশেষ উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।

32. দাবিহীন সোনা এবং/অথবা রুপার জামানত সংক্রান্ত একটি প্রতিবেদন অর্ধবার্ষিক ভিত্তিতে পর্যালোচনার জন্য গ্রাহক পরিষেবা কমিটি অথবা বোর্ডের কাছে,

প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, উপস্থাপন করতে হবে।

viii. **অন্যান্য নির্দেশাবলী**

33. স্বর্ণ ও/বা রৌপ্য জামানতের বিপরীতে ঋণ প্রচারের লক্ষ্যে কোম্পানি অবাস্তব দাবিযুক্ত বিভ্রান্তিকর বিজ্ঞাপন প্রকাশ করা থেকে বিরত থাকবে।

34. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, উপযুক্ত জামানতের বিপরীতে ঋণ সংগ্রহ এবং/বা আদায়ের সকল কার্যক্রম আউটসোর্সিং ও ঋণ আদায় সংক্রান্ত প্রযোজ্য নির্দেশিকা মেনে পরিচালিত হচ্ছে।

ইএমআই (EMI)-ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের (গৃহঋণসহ) পরিবর্তনশীল সুদের হার পুনর্নির্ধারণ

কোম্পানি বর্তমানে পরিবর্তনশীল সুদের হারে ঋণ প্রদান করছে না। কোম্পানি যদি পরিবর্তনশীল সুদের হারে ঋণ প্রদানের কার্যক্রম শুরু করে, তবে সংশ্লিষ্ট নির্দেশিকাগুলো যথাযথভাবে অনুসরণ করা হবে।

1. ঋণ অনুমোদনের সময় কোম্পানিকে ঋণগ্রহীতাদের স্পষ্টভাবে জানাতে হবে যে, সুদের হারে পরিবর্তনের ফলে ঋণের EMI এবং/অথবা মেয়াদে পরিবর্তন হতে পারে এবং এর সম্ভাব্য প্রভাব কী হতে পারে। পরবর্তীতে উপরোক্ত কারণে EMI/মেয়াদ অথবা উভয়ই বৃদ্ধি পেলে, উপযুক্ত মাধ্যমে তা অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাকে জানাতে হবে।

2. সুদের হার পুনর্নির্ধারণের সময় কোম্পানিকে তার Board অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী ঋণগ্রহীতাদের ফিক্সড রেটে পরিবর্তনের বিকল্প দিতে হবে। এই নীতিতে, অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি, ঋণের মেয়াদকালে একজন

ঋণগ্রহীতা কতবার এই পরিবর্তনের সুযোগ নিতে পারবেন, তাও নির্ধারণ করা যেতে পারে।

3. ঋণগ্রহীতাদের (i) EMI-এর পরিমাণ বৃদ্ধি করা অথবা ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি করা, অথবা উভয় বিকল্পের সমন্বয় করার; এবং (ii) ঋণের মেয়াদকালে যেকোনো সময় আংশিক বা সম্পূর্ণ প্রি-পেমেন্ট করার বিকল্পও দিতে হবে। ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি ধার্য করা প্রচলিত নির্দেশাবলির অধীন হবে।

নোট: কোনো নির্দিষ্ট ঋণ শ্রেণির, যেমন হোম লোনের, সমগ্র ঋণগ্রহীতা শ্রেণির ক্ষেত্রে রেফারেন্স বেঞ্চমার্ক বৃদ্ধির কারণে সুদের হার পুনর্নির্ধারণ (Reset) করা হলে, কোম্পানিকে ঋণগ্রহীতাদের নিম্নলিখিত বিকল্পগুলি প্রদান করতে হবে:

(i) EMI-এর পরিমাণ বৃদ্ধি করা অথবা EMI-এর পরিমাণ অপরিবর্তিত রেখে EMI-এর সংখ্যা/ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি করা, অথবা উভয় বিকল্পের সমন্বয়;

(ii) যেখানে ব্যাঙ্ক কর্তৃক এই ধরনের বিকল্প প্রদান করা হয়, সেখানে ঋণের অবশিষ্ট অংশের জন্য ফিক্সড ইন্টারেস্ট রেটে পরিবর্তন করা; এবং

(iii) ঋণের অবশিষ্ট মেয়াদের যেকোনো সময় আংশিক বা সম্পূর্ণ প্রি-পেমেন্ট করার সুযোগ।

4. ফ্লোটিং রেট থেকে ফিক্সড রেটে ঋণ পরিবর্তনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সকল চার্জ এবং উপরোক্ত বিকল্পগুলি কার্যকর করার সঙ্গে সম্পর্কিত অন্যান্য পরিষেবা চার্জ/প্রশাসনিক খরচ স্বচ্ছভাবে অনুমোদনপত্রে প্রকাশ করতে হবে। এছাড়াও,

কোম্পানি সময়ে সময়ে এই ধরনের চার্জ/খরচ সংশোধন করলে, সংশোধনের সময়ও তা স্বচ্ছভাবে জানাতে হবে।

5. কোম্পানিকে নিশ্চিত করতে হবে যে, ফ্লোটিং রেটের ঋণের ক্ষেত্রে মেয়াদ বৃদ্ধি পাওয়ার ফলে নেগেটিভ অ্যামর্টাইজেশন না ঘটে।

6. কোম্পানিকে যথাযথ মাধ্যমের মাধ্যমে প্রতি ত্রৈমাসিকের শেষে ঋণগ্রহীতাদের এমন একটি স্টেটমেন্ট প্রদান করতে হবে/দেখার সুযোগ দিতে হবে, যাতে অন্ততপক্ষে এখন পর্যন্ত পরিশোধিত আসল ও সুদের পরিমাণ, EMI-এর পরিমাণ, বাকি EMI-এর সংখ্যা এবং ঋণের সম্পূর্ণ মেয়াদের জন্য বার্ষিকীকৃত সুদের হার / Annual Percentage Rate (APR) উল্লেখ থাকে। কোম্পানিকে নিশ্চিত করতে হবে যে, স্টেটমেন্টগুলি সহজ এবং ঋণগ্রহীতার পক্ষে সহজবোধ্য হয়।

7. সমান মাসিক কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ঋণ ছাড়াও, এই নির্দেশাবলি বিভিন্ন সময়কালভিত্তিক সকল সমান কিস্তি ভিত্তিক ঋণের ক্ষেত্রেও, প্রয়োজনীয় পরিবর্তনসহ, প্রযোজ্য হবে; এই ঋণগুলি কোনো এক্সটার্নাল বেঞ্চমার্ক অথবা ইন্টারনাল বেঞ্চমার্ক-এর সঙ্গে সংযুক্ত হোক বা না হোক।

8. এক্সটার্নাল বেঞ্চমার্ক-এর সঙ্গে সংযুক্ত ঋণের ক্ষেত্রে, বেঞ্চমার্ক হারে পরিবর্তন ঋণের সুদের হারে যথাযথভাবে প্রতিফলিত হচ্ছে কি না তা পর্যবেক্ষণের জন্য কোম্পানিকে পর্যাপ্ত তথ্য ব্যবস্থা স্থাপন করতে হবে।

E. ব্যক্তিগত ঋণ নিষ্পত্তির পর অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত প্রদান

i. অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত প্রদান

a. কোম্পানিকে ঋণ হিসাব সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে সমস্ত মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত দিতে হবে এবং কোনো

রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জ অপসারণ করতে হবে।

b. ঋণগ্রহীতাকে তাঁর পছন্দ অনুযায়ী মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ঋণ হিসাব পরিচালিত হওয়া শাখা থেকে অথবা কোম্পানির অন্য কোনো কার্যালয় থেকে, যেখানে নথিপত্র সংরক্ষিত রয়েছে, সংগ্রহ করার বিকল্প দিতে হবে।

c. মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত দেওয়ার সময়সীমা এবং স্থান কার্যকর তারিখে বা তার পরে জারি করা ঋণ অনুমোদনপত্রে উল্লেখ করতে হবে।

d. একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতাদের মৃত্যুর মতো অনিবার্য পরিস্থিতিতে মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র আইনগত উত্তরাধিকারীদের কাছে ফেরত দেওয়ার জন্য কোম্পানির একটি সুস্পষ্টভাবে নির্ধারিত পদ্ধতি থাকতে হবে। গ্রাহকদের অবগতির জন্য অন্যান্য অনুরূপ নীতি ও পদ্ধতির পাশাপাশি এই পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।

ii. **চলমান/স্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র হস্তান্তরে বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ:**

a. ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত দিতে বিলম্ব হলে অথবা সংশ্লিষ্ট রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টির ফর্ম দাখিল করতে ব্যর্থ হলে, কোম্পানিকে বিলম্বের কারণ ঋণগ্রহীতাকে জানাতে হবে। বিলম্বের জন্য কোম্পানি দায়ী হলে, প্রতিদিনের বিলম্বের জন্য ₹5,000/- হারে ঋণগ্রহীতাকে ক্ষতিপূরণ দিতে হবে।

b. মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে হারিয়ে

গেলে/ক্ষতিগ্রস্ত হলে, কোম্পানিকে ঋণগ্রহীতাকে অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথিপত্রের ডুপ্লিকেট/সত্যায়িত কপি সংগ্রহে সহায়তা করতে হবে এবং এর সঙ্গে সম্পর্কিত খরচ বহন করতে হবে। পাশাপাশি, উপরের উপ-অনুচ্ছেদ a.-তে উল্লিখিত ক্ষতিপূরণও প্রদান করতে হবে। তবে, এই ধরনের ক্ষেত্রে এই প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার জন্য কোম্পানিকে অতিরিক্ত 30 দিন সময় দেওয়া হবে এবং বিলম্বের সময়ের জন্য জরিমানা এরপর থেকে গণনা করা হবে (অর্থাৎ, মোট 60 দিন অতিক্রান্ত হওয়ার পর)।

c. এই নির্দেশাবলির অধীনে প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ কোনো প্রযোজ্য আইনের অধীনে অন্য কোনো ক্ষতিপূরণ পাওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতার অধিকারকে কোনোভাবেই প্রভাবিত করবে না।

অনুচ্ছেদ 'E'-এর অধীন নির্দেশাবলি সেই সকল ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে যেখানে স্থাবর বা অস্থাবর সম্পত্তির মূল নথিপত্র ফেরত প্রদানের সময় ডিসেম্বর 01, 2023 বা তার পরে উপস্থিত হয়।

পরিশিষ্ট I – সোনার গহনা জামানত রেখে ঋণ প্রদান

স্বর্ণালঙ্কার জামানত রেখে কোনো ব্যক্তিকে ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে, কোম্পানিটি উপরে উল্লিখিত সাধারণ নির্দেশিকাগুলোর পাশাপাশি নিম্নলিখিত বিষয়গুলোও অনুসরণ করবে।

1) তারা স্বর্ণের বিপরীতে ঋণ প্রদানের জন্য বোর্ড-অনুমোদিত একটি নীতিমালা প্রণয়ন ও কার্যকর করবে, যার মধ্যে অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

(i) রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত KYC নির্দেশিকা যথাযথভাবে পরিপালন নিশ্চিত করার জন্য পর্যাপ্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে এবং কোনো ঋণ দেওয়ার আগে গ্রাহকের বিষয়ে যথাযথ ডিউ ডিলিজেন্স সম্পন্ন করতে হবে;

(ii) গ্রহণ করা গয়না যথাযথভাবে মূল্যায়ন/পরীক্ষা করার জন্য সঠিক অ্যাসেয়িং পদ্ধতি থাকতে হবে;

(iii) সোনার গয়নার মালিকানা নিশ্চিত করার জন্য অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থা থাকতে হবে;

(iv) গয়না নিরাপদ হেফাজতে সংরক্ষণের জন্য পর্যাপ্ত ব্যবস্থা থাকতে হবে, নিয়মিতভাবে সেই ব্যবস্থাগুলির পর্যালোচনা করতে হবে, সংশ্লিষ্ট কর্মীদের প্রশিক্ষণ দিতে হবে এবং নির্ধারিত সময় অন্তর অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষকদের মাধ্যমে পরিদর্শন করাতে হবে, যাতে পদ্ধতিগুলি কঠোরভাবে মেনে চলা হয়। সাধারণত, গয়না সংরক্ষণের উপযুক্ত ব্যবস্থা নেই এমন শাখাগুলি থেকে এই ধরনের ঋণ প্রদান করা যাবে না;

(v) জামানত হিসেবে গ্রহণ করা গয়নাগুলোর যথাযথ বিমা করতে হবে।

(vi) ঋণ পরিশোধ না করার ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাকে পর্যাপ্ত সময় আগে নোটিশ প্রদান করে একটি স্বচ্ছ নিলাম প্রক্রিয়া অনুসরণ করতে হবে। কোনো ধরনের স্বার্থের সংঘাত থাকা যাবে না এবং নিলাম প্রক্রিয়ায় সংঘটিত সমস্ত লেনদেনে, যার মধ্যে গ্রুপ কোম্পানি ও সংশ্লিষ্ট সত্তার সঙ্গে লেনদেনও অন্তর্ভুক্ত, স্বাধীন ও নিরপেক্ষ ও নিরাপদ দূরত্ব সম্পর্ক নিশ্চিত করতে হবে;

(vii) অন্তত দুটি সংবাদপত্রে বিজ্ঞাপন প্রকাশের মাধ্যমে নিলামের ঘোষণা জনসাধারণকে জানাতে হবে—এর মধ্যে একটি স্থানীয় ভাষার এবং অন্যটি জাতীয় দৈনিক সংবাদপত্র হতে হবে;

(viii) নীতি হিসেবে, কোম্পানি নিজে কোনো নিলামে অংশগ্রহণ করবে না;

(ix) বন্ধক রাখা সোনা শুধুমাত্র বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত নিলামকারীদের মাধ্যমে

নিলাম করতে হবে;

(x) প্রতারণা মোকাবিলার জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা ও পদ্ধতিও এই নীতিতে অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে, যার মধ্যে সংহতকরণ, বাস্তবায়ন এবং অনুমোদনের দায়িত্ব পৃথকীকরণ অন্তর্ভুক্ত।

2) ঋণ চুক্তিতে নিলাম প্রক্রিয়া সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্যও উল্লেখ করতে হবে।

3) অন্যান্য নির্দেশাবলি:

(i) সোনার জামানতের বিপরীতে অর্থায়নকারী কোম্পানিকে ₹5 লক্ষের বেশি সমস্ত লেনদেনের ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতার PAN কার্ডের একটি কপি অবশ্যই নিতে হবে।

(ii) সমস্ত শাখায় ডকুমেন্টেশন প্রক্রিয়া একীভূত ও মানসম্মত করতে হবে।

(iii) কোম্পানি 2-3 মিনিটের মধ্যে ঋণ পাওয়া যাবে—এ ধরনের বিভ্রান্তিকর বিজ্ঞাপন প্রকাশ করবে না।