

আভান্স ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড
ফেয়ার কার্যপ্রণালী বিধিমালা

“এই নীতিমালা ও রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই) কর্তৃক জারি করা কোনও বিধি, নিয়ম, নির্দেশিকা, বিজ্ঞপ্তি, ব্যাখ্যা, সার্কুলার, মাস্টার সার্কুলার/নির্দেশনার মধ্যে যদি কোনও পর্যায়ে ব্যাখ্যা বা তথ্যের দ্বন্দ্ব দেখা দেয়, তাহলে আরবিআই কর্তৃক জারি করা ওইসকল বিধি, নিয়ম, নির্দেশিকা, বিজ্ঞপ্তি, ব্যাখ্যা, সার্কুলার ও মাস্টার নির্দেশনার ব্যাখ্যাই প্রাধান্য পাবে”

সূচিপত্র

ক্রমিক সংখ্যা.	বিষয়সমূহ	পৃষ্ঠা সংখ্যা
1	ভূমিকা	3
2	কোডের উদ্দেশ্য	3
3	কোডের প্রয়োগ	4
4	কোম্পানির মূল প্রতিশ্রুতি	4
5	ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রসেসিং	4
6	ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী	5
7	ঋণ অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জ	5
8	ঋণ বিতরণ, শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ	6
9	বিতরণ পরবর্তী পদ্ধতি	6
10	দায়িত্বশীল ঋণদান আচরণ - স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির মুক্তি ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ/সেটেলমেন্ট সংক্রান্ত নথিপত্র	7
11	সমান মাসিক কিস্তি (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের উপর ভাসমান সুদের হার পুনর্নির্ধারণ	7
12	বকেয়া আদায়	8
13	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা	9
14	সাধারণ	11
15	সুদের হার, প্রসেসিং এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের নীতি	12
16	শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য ঋণ সুবিধা	12
	পরিশিষ্ট A – ঋণের বকেয়া আদায়ের জন্য আচরণবিধি	13
	পরিশিষ্ট B – ডিজিটাল ঋণ প্রদান প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে উৎসরিত ঋণের জন্য বিচক্ষণ পদক্ষেপসমূহ	15

1. ভূমিকা:

আভান্স ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড ("কোম্পানি" বা "আভান্স") একটি নন-ডিপোজিট টেকিং, সিস্টেমটিক্যালি ইম্পর্ট্যান্ট এনবিএফসি, যারা ভারতে ও ভারতের বাইরে উচ্চশিক্ষা, পেশাগত এবং ডিজিটাল শিক্ষায় ইচ্ছুক শিক্ষার্থীদের জন্য ঋণ প্রদান করে। এছাড়া, শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান (কলেজ, স্কুল ইত্যাদি)-এর শিক্ষা পরিকাঠামো উন্নয়নের জন্যও ঋণ প্রদান করে থাকে। কোম্পানি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই)-এর নীতিমালা মেনে গ্রাহকদের সঙ্গে যোগাযোগ রক্ষার মাধ্যমে ফেয়ার ব্যবসায়িক পদ্ধতি বজায় রাখার চেষ্টা করে। সেই অনুযায়ী, এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ("এফপিসি" বা "কোড") 2023 সালের আরবিআই মাস্টার ডিরেকশন- নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি- স্কেল বেসড রেগুলেশন ডিরেকশনস অনুযায়ী সংশোধন করা হয়েছে। এছাড়া আরবিআই নিচের বিজ্ঞপ্তিগুলোর মাধ্যমে নির্দেশনা জারি করেছে: 24 জুন 2020: আরবিআই/2019-20/258 DOR (NBFC) (PD) CC. No.112/03.10.001/2019-20 12 আগস্ট 2022: DOR.ORG.REC.65/21.04.158/2022-23 2 সেপ্টেম্বর 2022: DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23 এগুলোর আওতায় ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ঋণ প্রদানের নিয়মাবলী, আউটসোর্সিং করা আর্থিক পরিষেবা ও রিকভারি এজেন্টদের দায়িত্ব, এবং ডিজিটাল লেন্ডিং সম্পর্কিত গাইডলাইন সংক্রান্ত দিকনির্দেশনা দেওয়া হয়েছে। কোম্পানি ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাসোসিয়েশন অফ ইন্ডিয়া-এর সদস্য, তাই ওই অ্যাসোসিয়েশনের কোড অফ কন্ডাক্ট-ও মানতে বাধ্য।

এই সব নিয়মকানুন মেনে এই কোড গঠন, অনুমোদন এবং কোম্পানির বোর্ড দ্বারা নির্দিষ্ট সময় অন্তর পর্যালোচনা করা হয়েছে। কোম্পানি সবসময়েই উন্নত ব্যবসায়িক ও গ্রাহক পরিষেবা পদ্ধতি গ্রহণ করবে এবং প্রয়োজনে এই কোড সংশোধন করবে।

কোম্পানির ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করবে যে এই এফপিসি বাস্তবায়নের দায়িত্ব পুরো সংস্থা এবং কর্মীদের ওপর বর্তাবে। এই ফেয়ার ঋণ প্রদানের নীতিমালা কোম্পানির বিপণন, ঋণ অনুমোদন, প্রসেসিং, পরিষেবা এবং সংগ্রহ কার্যক্রম—সব ক্ষেত্রেই প্রযোজ্য হবে। কর্মীদের দায়িত্ববোধ, প্রশিক্ষণ, মনিটরিং, অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ, প্রযুক্তির যথাযথ ব্যবহার এবং গ্রাহকের প্রয়োজন বোঝার মাধ্যমে কোম্পানি এফপিসি-এর প্রতিশ্রুতি রক্ষা করবে। পাশাপাশি, আমরা গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা বজায় রাখার দিকেও সচেতন থাকব।

দ্রষ্টব্য: 'পার্সোনাল লোন'-এর অর্থ 4 জানুয়ারি 2018 তারিখের এক্সবিআরএল- হারমোনিজেশন অফ ব্যাঙ্কিং স্ট্যান্ডার্ডস সার্কুলারের সংযুক্তিতে যে অর্থে বলা হয়েছে, সেটিই এখানে প্রযোজ্য।

2. কোডের উদ্দেশ্য:

- গ্রাহকের সঙ্গে আচরণ করার সময় পরিষেবার ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ভাল এবং ফেয়ার পদ্ধতি প্রচার;
- স্বচ্ছতা বৃদ্ধি, যাতে গ্রাহক সহজে বুঝতে পারেন যে তিনি এই পরিষেবা থেকে কী আশা করতে পারেন;
- প্রতিযোগিতার মাধ্যমে আরও উন্নত পরিষেবা মান অর্জনে বাজারশক্তিকে উৎসাহিত করা;
- গ্রাহকের সঙ্গে ফেয়ার ও সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক উন্নয়ন করা।

3. কোডের প্রয়োগ:

- কোম্পানি যে সব পণ্য ও পরিষেবা সরবরাহ করে — কাউন্টার-এ, ফোনে, পোস্টে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসে, ইন্টারনেটে অথবা অন্য যেকোনও মাধ্যমে — এই কোড সেগুলোর ওপর প্রযোজ্য। কোম্পানি যদি আউটসোর্সড ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ঋণ দেয় (দেখুন **পরিশিষ্ট B**), সেক্ষেত্রেও এই কোড প্রযোজ্য হবে।
- এই কোড আমাদের সকল গ্রাহকের জন্য প্রযোজ্য হবে (প্রাসঙ্গিক ক্ষেত্রে এতে সম্ভাব্য গ্রাহক, যারা আমাদের কাছে ঋণের জন্য আবেদন করেছেন কিন্তু ঋণ অনুমোদিত/প্রদান হয়নি, পাশাপাশি যারা ইতিমধ্যে কোম্পানির কাছ থেকে ঋণের অর্থ পেয়েছেন—এদের সকলকে অন্তর্ভুক্ত করবে)

4. কোম্পানির প্রধান প্রতিশ্রুতি:

- (a) কোম্পানি সবসময় ফেয়ার ও যুক্তিসঙ্গতভাবে গ্রাহকের সঙ্গে আচরণ করবে এবং সবসময় সততা ও স্বচ্ছতার নীতিতে অটল থাকবে।
- (b) কোম্পানি আইনি ও নিয়ন্ত্রক সকল শর্ত পূরণ করবে এবং এই কোডে উল্লেখিত মান বজায় রেখে পণ্য ও পরিষেবা প্রদান করবে।
- (c) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার সকল বিজ্ঞাপন ও প্রচারমূলক উপকরণ স্বচ্ছ এবং সেগুলি বিভ্রান্তিকর নয়।
- (d) কোম্পানি ঋণ সংক্রান্ত নথি বা তার ওয়েবসাইটে সুদহার, ফি এবং অন্যান্য চার্জ সম্পর্কিত তথ্য স্বচ্ছভাবে প্রদান করবে।
- (e) কোম্পানি, গ্রাহকের লিখিত সম্মতি নিয়ে, মাঝে মাঝে গ্রাহকদের নেওয়া পণ্য/পরিষেবার বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য, তৃতীয় পক্ষের পণ্য/পরিষেবা বা প্রচারমূলক অফারের তথ্য জানাতে পারে।
- (f) কোম্পানি তার ডিরেক্ট সেলিং এজেন্সি (ডিএসএ) / ডিরেক্ট সেলিং টিম (ডিএসটি) / টেলিকলার্স-দের জন্য এই কোড অনুযায়ী স্বচ্ছ আচরণবিধি প্রয়োগ করবে।
- (g) কোম্পানি গ্রাহকের দেওয়া ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা সর্বদা বজায় রাখবে।

5. ঋণের জন্য আবেদন ও তার প্রসেস:

- (a) ঋণ নেওয়ার সময়, আভাস গ্রাহককে নিম্নলিখিত তথ্য দেবে: ঋণ পণ্যের জন্য বার্ষিক সুদের আনুমানিক পরিসীমা, সুদের হার নির্ধারণের পদ্ধতি (যেমন: ক্রেডিট ও ঝুঁকির মূল্যায়নের প্রভাবক), আগাম পরিশোধের বিকল্প, ফি, আর্থিক চার্জ ও অন্যান্য প্রযোজ্য চার্জ, এমন যেকোনও তথ্য, যা গ্রাহকের স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে গ্রাহক সহজে অন্যান্য ঋণদাতার সঙ্গে তুলনা করতে পারে এবং যথাযথ সিদ্ধান্ত নিতে পারে।
- (b) ঋণ আবেদনপত্রে আবেদনপত্রের সঙ্গে জমা দিতে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টসের তালিকা থাকবে।
- (c) সম্পূর্ণরূপে পূর্ণাঙ্গ করা প্রতিটি ঋণ আবেদন আমাদের শাখা অফিস এবং অনুমোদিত কর্মকর্তাদের মাধ্যমে যথাযথভাবে গ্রহণযোগ্যতা স্বীকারপত্র প্রদান করা হবে। গ্রাহকের কাছ থেকে প্রয়োজনীয় সর্বশেষ তথ্য/উপাত্ত পাওয়ার তারিখ থেকে ঋণ আবেদন প্রসেসিং/মূল্যায়নের জন্য নির্ধারিত সময়সীমা হবে 30 দিন। ঋণ আবেদন সেটেলমেন্টের এই সময়সীমা গ্রাহককে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।
- (d) গ্রাহকের সঙ্গে সব ধরনের যোগাযোগ ইংরেজি বা গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় করা হবে।
- (e) ব্যবসার উদ্দেশ্য ছাড়া ব্যক্তি ঋণ গ্রহীতার জন্য অনুমোদিত ফ্লোটিং রেট টার্ম লোন-এ আগাম পরিশোধ বা বন্ধ করার ফি নেওয়া হবে না।

6. ঋণ মূল্যায়ন, শর্তাবলি এবং কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (ঋণ ও আগামির জন্য)

- a) একটি মান্য প্রসেস হিসেবে, ঋণ আবেদন প্রসেসিং-এর জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য ঋণ আবেদন করার সময়ই সংগ্রহ করা হবে। ক্রেডিট এবং ঝুঁকি মূল্যায়নের জন্য অতিরিক্ত তথ্য প্রয়োজন হলে, গ্রাহকের সঙ্গে অবিলম্বে পুনরায় যোগাযোগ করা হবে।
- b) কোম্পানি গ্রাহকের ঋণযোগ্যতার ওপর যথাযথ যাচাই-বাহাই পরিচালনা করবে, যা আবেদন বিবেচনার ক্ষেত্রে একটি গুরুত্বপূর্ণ মানদণ্ড হবে। এই মূল্যায়ন কোম্পানির ক্রেডিট নীতিমালা, নিয়ম এবং প্রসেসের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণভাবে সম্পন্ন হবে।

- c) সুদের হার (আরওআই), ঝুঁকির বিভিন্ন স্তর নির্ধারণের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন গ্রাহক শ্রেণীর জন্য ভিন্ন ভিন্ন সুদের হার আরোপের মানদণ্ড — এগুলো ঋণ আবেদন ও অনুমোদনের সময় এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে গ্রাহককে জানানো হবে।
- d) কোম্পানি গ্রাহককে ইংরেজিতে বা গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় লিখিতভাবে অনুমোদিত ঋণ এবং এর শর্তাবলি জানাবে, যার মধ্যে থাকবে বার্ষিক সুদের হার, সুদের প্রয়োগ পদ্ধতি, ইএমআই কাঠামো এবং অন্য কোনো প্রযোজ্য চার্জ।
- e) কোম্পানি গ্রাহকের লিখিত সম্মতির নথিপত্র সংরক্ষণ করবে। দণ্ডমূলক/বিলম্ব চার্জ, কিস্তি দেয়তে পরিশোধের ক্ষেত্রে আরোপিত জরিমানা বা পেনাল্টি স্পষ্টভাবে (বোল্ড করে) উল্লেখ করা হবে, যাতে গ্রাহক সময়মতো কিস্তি না পরিশোধ করলে এবং/অথবা ঋণচুক্তি ও অনুমোদনপত্রের কোনো শর্ত ভঙ্গ করলে তার পরিণতি সম্পর্কে সচেতন থাকে।
- f) কোম্পানি ঋণ বিতরণের পর গ্রাহক কর্তৃক সম্পাদিত সব ঋণ চুক্তিপত্র এবং তার সকল সংযুক্তির অনুলিপি গ্রাহককে প্রদান করবে।
- g) কোম্পানি 15 এপ্রিল 2024 তারিখে আরবিআই কর্তৃক জারিকৃত এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত ঋণ ও অগ্রিমের জন্য কী ফ্যাক্টস স্টেটমেন্ট (কেএফএস) সংক্রান্ত নির্দেশিকা যথাযথভাবে অনুসরণ করবে।

7. ঋণ হিসাবের শাস্তিমূলক চার্জ

- (1) ঋণচুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতার ওপর আরোপিত দণ্ড (যদি আরোপ করা হয়) ‘দণ্ডমূল্য’ হিসেবে গণ্য হবে এবং এটি ‘দণ্ডমূলক সুদ’ হিসেবে আরোপ করা হবে না, অর্থাৎ ঋণের উপর ধার্যকৃত সুদের হারের সঙ্গে এটি যোগ করা হবে না। দণ্ডমূল্যের মূলধনীকরণ করা যাবে না — অর্থাৎ এই চার্জের ওপর অতিরিক্ত সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি ঋণ হিসাবের স্বাভাবিক সুদচক্র প্রসেসর ওপর কোনো প্রভাব ফেলবে না।
- (2) কোম্পানি সুদের হারে কোনও অতিরিক্ত উপাদান যোগ করবে না এবং এই নির্দেশনার আক্ষরিক ও আত্মিকভাবে যথাযথ বাস্তবায়ন নিশ্চিত করবে।
- (3) কোম্পানি তার বোর্ড অনুমোদিত সুদের হার নীতিমালায় শাস্তিমূলক চার্জ বা অনুরূপ চার্জ সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় আপডেট আনবে।
- (4) শাস্তিমূলক শুল্কের পরিমাণ যৌক্তিক হবে এবং ঋণচুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি লঙ্ঘনের মাত্রার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে, একই পণ্য/ঋণ শ্রেণির মধ্যে ভেদাভেদহীন হবে।
- (5) ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত গ্রাহকদের ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জ অব্যক্তিগত গ্রাহকদের তুলনায় বেশি হবে না, যদি একই ধরনের শর্তভঙ্গ ঘটে।
- (6) দণ্ডমূল্যের পরিমাণ এবং আরোপের কারণ কোম্পানি গ্রাহককে স্পষ্টভাবে জানাবে — ঋণচুক্তিতে এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি / কী ফ্যাক্টস স্টেটমেন্ট (কেএফএস)-এ তা উল্লেখ থাকবে। এছাড়াও, কোম্পানির ওয়েবসাইটের সুদের হার ও পরিষেবা চার্জ বিভাগের অধীনেও তা প্রদর্শিত হবে।
- (7) ঋণচুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে গ্রাহককে স্মারক পাঠালে, প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জও জানানো হবে। এছাড়া, যখনই কোনও শাস্তিমূলক চার্জ আরোপ করা হবে, তখন তার কারণও গ্রাহককে জানানো হবে।
- (8) অনুচ্ছেদ 7(1) থেকে 7(8) এর বিধানসমূহ 1 এপ্রিল 2024 তারিখ থেকে গৃহীত সকল নতুন ঋণের ক্ষেত্রে কার্যকর হবে। কোম্পানি নীতিমালায় যথোপযুক্ত সংশোধন আনবে এবং উক্ত তারিখ থেকে গৃহীত/নবীকৃত সব নতুন ঋণের ক্ষেত্রে এই নির্দেশনাগুলোর বাস্তবায়ন নিশ্চিত করবে। বিদ্যমান ঋণের ক্ষেত্রে, নতুন দণ্ডমূল্য আরোপ ব্যবস্থায় রূপান্তর পরবর্তী পর্যালোচনা বা নবীকরণ তারিখ (যেটি 1 এপ্রিল 2024 বা তার পরবর্তী সময়ে পড়বে) থেকে কার্যকর হবে, তবে অবশ্যই 30 জুন 2024 তারিখের মধ্যে সম্পন্ন করতে হবে।

8. ঋণ বিতরণ ও শর্তাবলিতে পরিবর্তন

- ঋণ বিতরণ ঋণচুক্তি/অনুমোদনপত্র অনুযায়ী গ্রাহকের সঙ্গে সম্মত বিতরণ সময়সূচী ও শর্তাবলি অনুযায়ী করা হবে।
- কোম্পানি ঋণ বিতরণ সময়সূচি, সুদের হার (আরওআই), পরিষেবা চার্জ, আগাম পরিশোধ চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য ফি/চার্জ ইত্যাদি সহ যেকোনো শর্তাবলির পরিবর্তনের বিষয়ে গ্রাহককে ইংরেজিতে বা গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় পূর্বনোটিশ প্রদান করবে। কোম্পানি এছাড়াও নিশ্চিত করবে যে, সুদের হার এবং চার্জের যেকোনো পরিবর্তন কেবল ভবিষ্যতের জন্য প্রযোজ্য হবে এবং গ্রাহককে আগেভাগে জানিয়ে তবেই কার্যকর করা হবে। এই বিষয়ে উপযুক্ত শর্ত ঋণচুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- কোম্পানি শুধুমাত্র আসল অর্থ বিতরণের তারিখ থেকে সুদ ধার্য করবে।
- মাসের মধ্যে ঋণ বিতরণ বা পরিশোধ হলে, শুধুমাত্র ঋণ যতদিন বকেয়া ছিল, সেই সময়ের জন্যই সুদ ধার্য করা হবে।
- কোম্পানি যদি এক বা একাধিক কিস্তি আগাম সংগ্রহ করে, তবে পুরো ঋণের পরিমাণ ধরে সুদ গণনা করবে না।

9. ঋণ বিতরণের পরবর্তী প্রসেস

- ঋণচুক্তি অনুযায়ী ঋণ তলব/পূর্বতন অর্থপ্রদান ত্বরান্বিত করা বা অতিরিক্ত সিকিউরিটি (জামানত) চাওয়ার সিদ্ধান্ত গ্রাহককে নোটিশ দিয়ে এবং ঋণচুক্তির সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে নেওয়া হবে।
- গ্রাহক সমস্ত দেনা পরিশোধ করলে অথবা ঋণের বকেয়া সম্পূর্ণ শোধ হলে কোম্পানি সমস্ত জামানত/সিকিউরিটি মুক্ত করবে, তবে যদি কোম্পানির অন্য কোনও বৈধ দাবি থাকে, তখন কোম্পানি সেট অফ এর অধিকার প্রয়োগ করতে পারবে। এমন ক্ষেত্রে গ্রাহককে বিস্তারিত জানিয়ে নোটিশ দেওয়া হবে এবং বলা হবে যে কোন পরিস্থিতিতে কোম্পানি সিকিউরিটি রাখবে যতক্ষণ না সেই দাবি সেটেলমেন্ট হয়।

10. দায়িত্বশীল ঋণ প্রদানের নীতি — ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধের পর চলমান/অচল সম্পত্তির দলিল ফেরত

কোম্পানি ঋণ পরিশোধ ও ঋণ অ্যাকাউন্ট বন্ধ হলে গ্রাহকের দলিল ফেরতের ক্ষেত্রে সেরা চর্চা অনুসরণ করবে যাতে ভবিষ্যতে কোনও অসন্তোষ বা বিতর্ক না হয়। নিচের নির্দেশিকাগুলো থাকবে:

A. চলমান/অচল সম্পত্তির দলিল ফেরত:

- কোম্পানি ঋণ হিসাবের সম্পূর্ণ পরিশোধ/সেটেলমেন্টের তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে সব আসল চলমান/অচল সম্পত্তির নথিপত্র মুক্ত করবে এবং যেকোনো রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জ অপসারণ করবে।
- ঋণগ্রহীতা তাঁর পছন্দ অনুযায়ী, ঋণ হিসাব যেখানে পরিচালিত হয়েছে সেই ব্যাঙ্ক শাখা/আউটলেট থেকে অথবা কোম্পানির অন্য কোনো অফিস থেকে আসল চলমান/অচল সম্পত্তির নথিপত্র সংগ্রহ করার বিকল্প পাবেন।
- মূল চলমান/অচল সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত দেওয়ার সময়সীমা ও স্থান, কার্যকর তারিখের পর জারিকৃত ঋণ অনুমোদনপত্রে উল্লেখ থাকবে।
- একক ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতাদের মৃত্যুর অনাকাঙ্ক্ষিত ঘটনার ক্ষেত্রে, এনবিএফসিগুলো আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে মূল চলমান/অচল সম্পত্তির নথিপত্র ফেরতের জন্য একটি সুস্পষ্ট পদ্ধতি প্রণয়ন করবে। এ ধরনের পদ্ধতি গ্রাহকসেবার স্বার্থে এনবিএফসির ওয়েবসাইটে অন্যান্য নীতিমালা ও পদ্ধতির সঙ্গে প্রদর্শিত হবে।

B. চলনযোগ্য/অচল সম্পত্তির দলিল হস্তান্তরে দেয়ার জন্য ক্ষতিপূরণ:

- কোনো ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ/সেটেলমেন্টের তারিখ থেকে 30 দিনের বেশি সময়ের মধ্যে যদি মূল চলনযোগ্য বা অচল সম্পত্তির দলিল হস্তান্তর করতে বিলম্ব ঘটে বা সংশ্লিষ্ট রেজিস্ট্রিতে চার্জ সেটেলমেন্টের ফর্ম দাখিল না করা হয়, সেক্ষেত্রে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে এমন বিলম্বের কারণ জানাবে। যদি এই বিলম্ব কোম্পানির কারণে ঘটে, তাহলে প্রতিদিনের জন্য ঋণগ্রহীতাকে ₹5000 করে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

- (ii) যদি মূল চলনযোগ্য/অচল সম্পত্তির দলিল আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে হারিয়ে যায় বা ক্ষতিগ্রস্ত হয়, তাহলে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে ওই দলিলের ডুপ্লিকেট/প্রত্যয়িত অনুলিপি পেতে সহায়তা করবে এবং সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে, উপরন্তু আগের অনুচ্ছেদে (ii) বর্ণিত ক্ষতিপূরণও প্রদান করবে। তবে, এই ধরনের ক্ষেত্রে এনবিএফসিগুলোর জন্য অতিরিক্ত 30 দিনের সময় দেওয়া হবে এই প্রসেস সম্পন্ন করতে, এবং তার পর থেকে বিলম্বের জরিমানা গণনা করা হবে (অর্থাৎ মোট 60 দিনের পর থেকে গণনা শুরু হবে)।
- (iii) এই নির্দেশনার আওতায় প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ ঋণগ্রহীতার আইনত অধিকার অনুযায়ী অন্য যেকোনো ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকারকে প্রভাবিত করবে না।

C. প্রযোজ্যতা:

উপরে B অনুচ্ছেদের নির্দেশনা 1 ডিসেম্বর 2023 থেকে কার্যকর হবে, যেসব ক্ষেত্রে দলিল ফেরত দেওয়ার সময় হবে।

11. ইএমআই ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণে ফ্লোটিং সুদের হার পুনঃনির্ধারণ

- (1) কোম্পানি ইএমআই-ভিত্তিক ভাসমান সুদের হারে শিক্ষাঋণ অনুমোদনের সময় ঋণগ্রহীতার পুনঃপরিশোধ সক্ষমতা বিবেচনা করবে, যাতে ঋণ মেয়াদকাল বৃদ্ধি এবং/অথবা ইএমআই বৃদ্ধির সম্ভাব্য পরিস্থিতিতে যথেষ্ট মার্জিন/সুবিধাজনক জায়গা বজায় থাকে।
- এই উদ্দেশ্যে কোম্পানি একটি যথোপযুক্ত নীতিমালা গ্রহণ করেছে, যার মাধ্যমে নিম্নোক্ত বিষয়গুলো বাস্তবায়ন ও মান্য করা হবে:
- (i) ঋণ অনুমোদনের সময়, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে সুদের হারে পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব — যার ফলে ইএমআই এবং/অথবা মেয়াদ পরিবর্তন হতে পারে — সে বিষয়ে পরিষ্কারভাবে জানানো হবে। পরবর্তীতে, উপরোক্ত কারণে ইএমআই/মেয়াদ অথবা উভয় ক্ষেত্রেই যদি বৃদ্ধি ঘটে, তবে তা অবিলম্বে উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।
 - (ii) সুদের হার পুনঃনির্ধারণের সময়, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে পরিচালনা পর্ষদ অনুমোদিত নীতিমালার আওতায় নির্ধারিত সুদের হারে রূপান্তরের বিকল্প প্রদান করবে। এই নীতিমালায় ঋণগ্রহীতাকে ঋণ মেয়াদকালে কতবার রূপান্তরের সুযোগ দেওয়া হবে তাও উল্লেখ থাকবে।
 - (iii) ঋণগ্রহীতাকে নিম্নলিখিত বিকল্পগুলো বেছে নেওয়ার সুযোগও দেওয়া হবে—(a) ইএমআই বৃদ্ধি অথবা মেয়াদ বৃদ্ধির বিকল্প বা উভয়ের সংমিশ্রণ; এবং (b) ঋণ মেয়াদকালের যেকোনো সময় আংশিক বা সম্পূর্ণ আগাম পরিশোধ। ফোরক্লোজার চার্জ (আগাম পরিশোধ চার্জ)/প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি আরোপ বর্তমান নির্দেশনার অধীন থাকবে।
 - (iv) ভাসমান সুদ থেকে নির্ধারিত সুদে রূপান্তর এবং উপরোক্ত বিকল্প ব্যবহারের সঙ্গে সম্পর্কিত সকল প্রযোজ্য চার্জ/পরিষেবা ফি/প্রশাসনিক খরচ স্বচ্ছভাবে অনুমোদনপত্র উল্লেখ থাকবে এবং কোম্পানি সময়ে সময়ে এসব চার্জ/খরচ সংশোধনের সময়ও তা জানাবে।
 - (v) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, ভাসমান সুদের ঋণের ক্ষেত্রে মেয়াদ বৃদ্ধির ফলে ঋণের নেগেটিভ অ্যামর্টাইজেশন হবে না।
 - (vi) কোম্পানি উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে প্রতি প্রান্তিকে ঋণগ্রহীতার কাছে একটি বিবরণী প্রদান করবে/উপলব্ধ করবে, যেখানে ন্যূনতমভাবে নিম্নোক্ত তথ্য থাকবে— এখন পর্যন্ত পরিশোধিত মূলধন ও সুদের পরিমাণ, ইএমআই-এর অঙ্ক, বাকি ইএমআই-এর সংখ্যা এবং পুরো ঋণমেয়াদের বার্ষিক সুদের হার / বার্ষিক শতাংশ হার। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে এই বিবরণীগুলো সহজবোধ্য ও ঋণগ্রহীতার বোধগম্য হবে।
- (2) সমান মাসিক কিস্তির ঋণ ছাড়াও, এই নির্দেশনাগুলো সব সমান কিস্তি-ভিত্তিক বিভিন্ন পর্যায়ক্রমিক ঋণের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হবে।
- (3) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে উপরের নির্দেশনাগুলো বিদ্যমান এবং নতুন উভয় ঋণে যথাযথভাবে 31 ডিসেম্বর 2023 এর মধ্যে প্রয়োগ করা হবে। সব বিদ্যমান ঋণগ্রহীতার কাছে উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে তাদের উপলব্ধ বিকল্পসমূহ জানিয়ে যোগাযোগ করা হবে।

12. ঋণ আদায়

- a) ঋণ দেওয়ার সময় আভ্যন্তরীণ গ্রাহককে পরিশোধ প্রসেস পরিষ্কারভাবে বুঝিয়ে দেবে—যেমন কিস্তির পরিমাণ, মেয়াদ, বাউন্স চার্জ, শাস্তিমূলক সুদ/চার্জ এবং পরিশোধের ধরন। যদি গ্রাহক নির্ধারিত সময়মত পরিশোধ না করে, তখন আইনসম্মত পদ্ধতি অনুসরণ করে ঋণ আদায় করা হবে—যেমন নোটিশ পাঠানো, ব্যক্তিগত সাক্ষাৎ, অথবা জামানত পুনরুদ্ধার (যদি থাকে)।

- b) জামানত গ্রহণ/পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত শর্তাবলি স্বাক্ষর/জামানত সম্পর্কিত ডকুমেন্টে পরিষ্কারভাবে উল্লেখ থাকবে। এই শর্তগুলোর মধ্যে থাকবে—(a) সম্পত্তি দখলের আগে নোটিশের সময়সীমা; (b) কখন নোটিশের সময়সীমা প্রত্যাহার করা যাবে; (c) জামানত দখলের পদ্ধতি; (d) সম্পত্তি বিক্রির আগে গ্রাহককে চূড়ান্ত পরিশোধের সুযোগের নিয়ম; (e) জামানত গ্রাহককে ফেরতের পদ্ধতি; (f) সম্পত্তি বিক্রি/নিলামের পদ্ধতি।
- c) ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে কোম্পানি বা তার এজেন্টরা শুধুমাত্র আইনি ও বৈধ উপায় অবলম্বন করবে এবং কখনোই হুমকি, হয়রানি (মৌখিক বা শারীরিক) করবে না। এছাড়া—জনসম্মুখে অপমান, গ্রাহকের পরিবারের সদস্য/বন্ধুদের গোপনীয়তায় অনধিকার প্রবেশ, অনুপযুক্ত মেসেজ পাঠানো (মোবাইল/সোশ্যাল মিডিয়া), ভয় দেখানো/অজ্ঞাত কল, বারবার ফোন করা বা সকাল ৪টার আগে ও রাত ৭টার পর কল করা, মিথ্যা/ভুল তথ্য উপস্থাপন, বলপ্রয়োগ—এসব কিছুই হবে না। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার কর্মীরা গ্রাহকদের সঙ্গে উপযুক্ত আচরণ করার জন্য প্রশিক্ষিত থাকবে।
- d) উপরোক্ত নির্দেশনার আলোকে, ঋণ আদায়ের সময় কোম্পানির অনুমোদিত কর্মীদের অনুসরণযোগ্য আচরণবিধি **পরিশিষ্ট A**-তে প্রদান করা হয়েছে।

13. অভিযোগ সেটেলমেন্ট ব্যবস্থা

কোম্পানি প্রতিষ্ঠানের ভেতরে একটি যথাযথ অভিযোগ সেটেলমেন্ট ব্যবস্থা গড়ে তুলেছে, যাতে গ্রাহকের সঙ্গে সম্পর্কিত সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সকল বিরোধ পরবর্তী উচ্চ পর্যায়ে শুনানি ও সেটেলমেন্ট পায়।

বোর্ড অব ডিরেক্টরস সময়ে সময়ে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড-এর অনুবর্তিতা এবং বিভিন্ন স্তরের ব্যবস্থাপনায় অভিযোগ সেটেলমেন্টের কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে। এই পর্যালোচনার একটি সংক্ষিপ্ত প্রতিবেদন নির্দিষ্ট সময় অন্তর বোর্ডে উপস্থাপিত করা হবে।

ভাল পরিষেবা সংস্থাকে গ্রাহক অর্জন, ধরে রাখা ও পরিষেবা দক্ষতা বাড়াতে সহায়তা করে। এই দর্শনের আলোকে, কোম্পানি চার (৪) স্তরবিশিষ্ট অভিযোগ সেটেলমেন্ট পদ্ধতি অনুসরণ করে, যা নিচে উল্লেখ করা হলো:

1. স্তর 1 :

- (a) যদি কোনও পরিষেবা সংক্রান্ত অনুরোধ/অভিযোগ থাকে, গ্রাহক নিম্নোক্ত যোগাযোগ পয়েন্টগুলোতে গ্রাহক সাপোর্ট টিমের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন—

- ইমেইল: wecare@avanse.com
- ভারত থেকে টোল ফ্রি নম্বর: 1800-266-0200
- বিদেশ থেকে যোগাযোগ নম্বর: (+91) 22-6680 6464
- লিখিত অনুরোধ পাঠানোর ঠিকানা:

আভান্স ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড

ই উইং, ৪র্থ তলা,

টাইমস স্কয়ার, আন্ধেরি কুরলা রোড,

গামদেবী, মেরোল,

আন্ধেরি (পূর্ব),

মুম্বই – 400 059, মহারাষ্ট্র।

- (b) গ্রাহকের অনুরোধ/অভিযোগ পাওয়ার পর 2 কর্মদিবসের মধ্যে কোম্পানি ইমেইল/ডাক/এসএমএস/অন্যান্য আইনি বৈধ ইলেকট্রনিক মাধ্যম (যেমন ওয়াটসঅ্যাপ)-এর মাধ্যমে প্রাপ্তিস্বীকার পাঠাবে। এই স্তরে, যদি কোম্পানি যথাযথভাবে বিষয়টি তদন্ত ও বিশ্লেষণ করতে পারে, তাহলে 14 দিনের মধ্যে উত্তর প্রদানের চেষ্টা করা হবে।
- (c) তবে, যদি অভিযোগের ব্যাপক তদন্ত প্রয়োজন হয় এবং/অথবা অপরাধী চিহ্নিত করতে গ্রাহকের সহায়তা দরকার হয়, অথবা মামলা-মোকদ্দমা (স্থানীয় পুলিশের কাছে পেন্ডিংসহ) চলমান থাকে, তাহলে এই ধরনের অভিযোগ সেটেলমেন্টের সময়সীমা 14 দিনের বেশিও হতে পারে।
- (d) যদি গ্রাহক উপরে উল্লেখিত গ্রাহক সাপোর্ট টিমের উত্তর/সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি লেভেল 2-তে অভিযোগ উত্থাপন করতে পারবেন।

2. স্তর 2:

- (a) উল্লেখ্য, গ্রাহক প্রথমে লেভেল 1-এ গ্রাহক সাপোর্ট টিমের কাছে অভিযোগ জানাবেন। যদি তাদের অভিযোগ 14 দিনের মধ্যে সেটেলমেন্ট না হয় অথবা সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তারা কোম্পানির গ্রিভেন্স রিড্রেসাল সেল-এর সঙ্গে যোগাযোগ করবেন:

যোগাযোগের ঠিকানা: **সিনিয়র গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল ম্যানেজার**

আভান্স ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড

ই উইং, 4র্থ তলা,

টাইমস স্কয়ার, আন্ধেরি কুরলা রোড,

গামদেবী, মেরোল, আন্ধেরি (পূর্ব),

মুম্বই – 400 059, মহারাষ্ট্র।

ইমেইল: grievanceredressalcell@avanse.com

টেলিফোন: 1800-266-0200

3. স্তর 3:

যদি গ্রাহক **গ্রিভেন্স রিড্রেসাল সেল**-এর সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি কোম্পানির **গ্রিভেন্স রিড্রেসাল অফিসার (জিআরও)**-এর কাছে অভিযোগ জানাতে পারবেন:

যোগাযোগের ঠিকানা: **শ্রী জি.ডি. পাতিল**

অভিযোগ সেটেলমেন্ট কর্মকর্তা (জিআরও)

আভান্স ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড

ই উইং, 4র্থ তলা,

টাইমস স্কয়ার, আন্ধেরি কুরলা রোড,

গামদেবী, মেরোল,

আন্ধেরি (পূর্ব),

মুম্বই - 400 059, মহারাষ্ট্র।

যোগাযোগ: gro@avanse.com

যোগাযোগ: 022-6859 9999

আমরা এই স্তরে গ্রাহকের অভিযোগের গুরুত্ব অনুযায়ী যথাসাধ্য দ্রুত সমাধান করার চেষ্টা করব।

4. স্তর 4

A. যদি অভিযোগ 30 দিনের মধ্যে সেটেলমেন্ট না হয় অথবা গ্রাহক Level 3-এর সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি অম্বুডসম্যান-এর কাছে সিএমএস পোর্টাল বা ইলেকট্রনিক/শারীরিক মাধ্যমে অভিযোগ জানাতে পারবেন, নীচের টেবিলের 3.1 নম্বর পয়েন্টে (এনবিএফসি ওম্বুডসম্যান স্কিম -এর মূল বৈশিষ্ট্য) উল্লিখিত পদ্ধতি অনুসরণ করে।

#	বিষয়সমূহ	লিঙ্কসমূহ
3.1	এনবিএফসি ওম্বুডসম্যান প্রকল্পের প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ	https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme
3.2	ওম্বুডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়েরের ফরম্যাট	https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme
3.3	আভাস এর নোডাল অফিসারদের যোগাযোগের বিবরণ	https://www.avanse.com/ombudsman-scheme/nodal-officers-details

B. যদি গ্রাহক ওম্বুডসম্যানের রায় বা ওম্বুডসম্যান অফিস কর্তৃক অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের কারণে অসন্তুষ্ট হন, তাহলে তিনি রায় গ্রহণ বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে নিম্নোক্ত ঠিকানায় আপিল দায়ের করতে পারবেন:

এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর

কনজুমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্ট

ভারতের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক

14. সাধারণ:

- কোম্পানি ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে লিঙ্গ, জাতি বা ধর্মের ভিত্তিতে কোনও বৈষম্য করবে না।
- কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে শুধু ঋণচুক্তির শর্তাবলীতে উল্লেখিত উদ্দেশ্যে হস্তক্ষেপ করবে (যদি না ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে পূর্বে গোপন কোনও নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে)।
- কোম্পানি স্বাভাবিক নিয়মে গ্রাহক অথবা কোনও ব্যক্তি/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের কাছ থেকে ঋণ হিসাব হস্তান্তরের অনুরোধ প্রসেস করবে। এ ধরনের সব অনুরোধ 21 কর্মদিবসের মধ্যে প্রসেস করা হবে এবং গ্রাহককে তা জানিয়ে দেওয়া হবে, প্রয়োজনে আপত্তি/অতিরিক্ত প্রয়োজনীয়তার বিষয়সহ।
- কোম্পানি কোনও ভাসমান সুদের হার সংবলিত টার্ম লোন (যা ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে ছাড়া ব্যক্তি ঋণগ্রহীতাদের প্রদান করা হয়েছে, সহ-দায়বদ্ধ ব্যক্তি থাকুক বা না থাকুক) — এসব ঋণের ওপর ফোরক্লোজার চার্জ (আগাম পরিশোধ চার্জ)/প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি আরোপ করবে না, যা নিয়ন্ত্রক নির্দেশনার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ।
- গ্রাহকের সকল ব্যক্তিগত তথ্য এবং কোম্পানির সঙ্গে লেনদেন-সংক্রান্ত তথ্য গোপন রাখা হবে এবং কারো সঙ্গে প্রকাশ করা হবে না, গ্রাহকের লিখিত সম্মতি ছাড়া এবং/অথবা আইনি ও নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনে ছাড়া।
- কোম্পানি নিম্নরূপ এই কোডটি প্রচার করবে:
 - বিদ্যমান এবং নতুন গ্রাহকদের অনুরোধের ভিত্তিতে এই কোডের একটি অনুলিপি প্রদান করবে;

- কোম্পানির ওয়েবসাইটে এই কোড প্রকাশ করবে; এবং
- গ্রাহকসেবায় যুক্ত কর্মীদের এই কোডে উল্লিখিত ফেয়ার ব্যবসায়িক অনুশীলনসমূহের বিষয়ে নিয়মিত প্রশিক্ষণ দেবে।

(g) কোম্পানি ব্যবসায়িক এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনের ভিত্তিতে এই কোডটি পর্যায়ক্রমে পর্যালোচনা করবে।

(h) গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত পর্যায়ক্রমিক প্রতিবেদন (অভিযোগের সংখ্যা ও প্রকৃতি, অভিযোগ সেটেলমেন্টের সময়কাল, নির্ধারিত সময়সীমা মানার বিষয়, যেখানে সেবা ঘাটতি পাওয়া গেছে সেই অভিযোগের মূল কারণ ইত্যাদি) নিয়মিতভাবে পরিচালনা পর্ষদ/অডিট কমিটির কাছে উপস্থাপন করা হবে।

15. সুদের হার, প্রসেসিং এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণ নীতিমালা:

গ্রাহকদের ওপর অতিরিক্ত সুদ ও চার্জ আরোপ না হয় তা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে, কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ "সুদের হার নির্ধারণ, প্রসেসিং এবং অন্যান্য চার্জ সংক্রান্ত নীতিমালা" গ্রহণ করেছে। পরিচালনা পর্ষদ এই নীতিমালার পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা করবে।

16. শারীরিক/দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য ঋণ সুবিধা:

কোম্পানি শারীরিক/দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতি কোনও ধরনের বৈষম্য করবে না এবং তাদের পণ্য ও ঋণ সুবিধা প্রদানে সহায়তা করবে। কোম্পানির সব শাখা এ ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণে সর্বোচ্চ সহায়তা দেবে। এছাড়া, কোম্পানি কর্মীদের সব স্তরে পরিচালিত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের আইনগত ও আন্তর্জাতিক চুক্তি দ্বারা প্রদত্ত অধিকারসমূহ অন্তর্ভুক্ত করবে। পাশাপাশি, প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগ সেটেলমেন্টের বিষয়টি কোম্পানি গ্রিভ্যান্স রেড্রেসাল মেকানিজমের আওতায় নিশ্চিত করবে।

পরিশিষ্ট A

নিম্নলিখিত আচরণবিধি কোম্পানির সমস্ত অনুমোদিত কর্মীদের দ্বারা পালনযোগ্য, যখন তারা ঋণ আদায়ের জন্য গ্রাহকের সঙ্গে যেকোনভাবে যুক্ত হবেন:

1. ঋণ আদায়ের আচরণবিধি কোম্পানির সংগ্রহ দল ও তাদের অনুমোদিত এজেন্টদের প্রত্যেকে যথাযথভাবে অনুসরণ করবেন।
2. গ্রাহকের আস্থা বজায় রাখা, দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক গড়ে তোলা এবং সর্বদা গ্রাহকের মর্যাদা ও সম্মান বজায় রাখা হবে।
3. আদায়ের ক্ষেত্রে ভদ্রতা, ফেয়ার আচরণ ও সদয় অনুরোধ ভিত্তি হবে। অযথা বলপ্রয়োগ বা জোরাজুরি করা যাবে না।
4. জামানত পুনরুদ্ধার, মূল্যায়ন ও নগদীকরণের ক্ষেত্রে ফেয়ার প্রসেস ও স্বচ্ছতা বজায় থাকবে।
5. সাধারণত গ্রাহকের পছন্দসই স্থানে যোগাযোগ করা হবে। নির্দিষ্ট স্থান উল্লেখ না থাকলে, প্রথমে বাসস্থানে এবং সেখানে না থাকলে কর্মস্থলে যোগাযোগ করা হবে। গ্রাহকের স্থানে আদায়ের সময় ভদ্রতা ও শালীনতা বজায় থাকবে।
6. প্রথম সাক্ষাতেই গ্রাহককে কোম্পানির প্রতিনিধি পরিচয় ও কর্তৃত্ব জানানো হবে।
7. গ্রাহকের ব্যক্তিগত বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা যাবে না। তাদের সঙ্গে ভদ্র ও শান্তিপূর্ণ আচরণ করা হবে, বলপ্রয়োগ করা যাবে না।
8. অনুমোদিত প্রতিনিধি সাধারণত সকাল ৪টা থেকে সন্ধ্যা ৭টার মধ্যে গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ করবেন, যদি গ্রাহকের ব্যবসা/পেশার বিশেষ পরিস্থিতি অন্য কিছু দাবি না করে।
9. গ্রাহক যদি নির্দিষ্ট সময় বা স্থানে ফোন/যোগাযোগ এড়াতে অনুরোধ করেন, তা যথাসম্ভব সম্মান জানানো হবে।
10. গ্রাহককে সবধরনের বাকি পরিশোধের তথ্য ও প্রয়োজনীয় নোটিশ প্রদান করা হবে যাতে তিনি দেনা পরিশোধ করতে পারেন।
11. জামানত পুনরুদ্ধারের আগে যুক্তিসঙ্গত নোটিশ প্রদান করা হবে।
12. যতটা সম্ভব, পারস্পরিক সম্মতিতে ও শান্তিপূর্ণভাবে দেনা সংক্রান্ত বিরোধ সেটেলমেন্টের চেষ্টা করা হবে।
13. পারিবারিক শোক বা অন্যান্য দুর্যোগপূর্ণ সময়ে ফোন/সাক্ষাৎ এড়ানো হবে।
14. গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য সর্বদা গোপনীয় রাখা হবে।
15. অপরাধমূলক ভয় দেখানো, হয়রানি (মৌখিক বা শারীরিক), জনসমক্ষে অপমান বা গ্রাহক/পরিবার/বন্ধু/রেফারেন্সের গোপনীয়তায় হস্তক্ষেপ—এসব কঠোরভাবে নিষিদ্ধ।
16. মোবাইল বা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে অনুপযুক্ত বার্তা পাঠানো যাবে না।
17. গ্রাহকের কাছে কোনও ভুল বা বিভ্রান্তিকর তথ্য উপস্থাপন করা যাবে না।
18. ঋণ আদায়/পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত সব ধরনের যোগাযোগ শুধুমাত্র গ্রাহক প্রদত্ত যোগাযোগের ঠিকানায়/বিবরণে করা হবে।
19. এটি নিশ্চিত করতে হবে যে অপরাধবয়স্কদের (১৮ বছরের কম বয়সী) সঙ্গে আর্থিক লেনদেন সংক্রান্ত কোনও যোগাযোগ করা হবে না। বিশেষ করে ঋণ আদায়/পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত যোগাযোগ শুধুমাত্র প্রাপ্তবয়স্ক গ্রাহক/ঋণ আবেদনকারীর সঙ্গেই করা হবে।

20. ঋণ আদায়ের সময় সংগ্রহ দল বা তাদের অনুমোদিত এজেন্টরা শুধুমাত্র আইনি ও বৈধ উপায় অবলম্বন করবে এবং কোনও ধরনের ভয় দেখানো বা হয়রানি (মৌখিক বা শারীরিক) করবে না। জনসম্মুখে অপমান, গ্রাহকের পরিবার/রেফারেন্স/বন্ধুদের গোপনীয়তায় অনধিকার প্রবেশ, মোবাইল বা সামাজিক মাধ্যমে অনুপযুক্ত বার্তা পাঠানো, ভয় দেখানো বা নামবিহীন কল করা, বারবার ফোন করা, সকাল ৪টার আগে বা রাত ৭টার পরে ফোন করা, মিথ্যা বা বিভ্রান্তিকর তথ্য দেওয়া, ঋণ আদায়ের জন্য বলপ্রয়োগ — এসব কিছুই করা যাবে না।

পরিশিষ্ট B

ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ঋণের জন্য সতর্কতামূলক ব্যবস্থা

- কোম্পানি যেসব ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মকে এজেন্ট হিসেবে নিয়োগ করেছে, তাদের নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
- কোম্পানি প্রতিটি ডিজিটাল লেন্ডিং পণ্যের জন্য চুক্তি সম্পাদনের আগে গ্রাহককে একটি কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (কেএফএস) দেবে, যা একটি নির্ধারিত ফরম্যাটে হবে।
- কেএফএস-এ অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ তথ্য ছাড়াও থাকবে: এপিআর (অ্যানুয়াল পারসেন্টেজ রেট), আদায় পদ্ধতি, ডিজিটাল লেন্ডিং/ফিনটেক সম্পর্কিত অভিযোগ সেটেলমেন্টের দায়িত্বপ্রাপ্ত অফিসারের বিবরণ, কুলিং অফ/ লুক আপ পিরিয়ডসম্পর্কিত তথ্য
- ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম স্পষ্ট জানাবে যে তারা কোম্পানির পক্ষ থেকে গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ করছে। তাই, গ্রাহকের সঙ্গে সকল যোগাযোগ (যেমন: অনুমোদনপত্র, বিতরণ নিশ্চিতকরণ, ঋণ চুক্তি, স্বাগতপত্র/ইমেইল)-এ কোম্পানিকেই ঋণদাতা হিসেবে চিহ্নিত করা হবে, যাতে পর্যাপ্ত স্বচ্ছতা বজায় থাকে।
- ঋণ চুক্তিতে প্রবেশের আগে, গ্রাহককে কোম্পানির লেটারহেডে অনুমোদনপত্র প্রদান করা হবে।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তাদের ডিএলএ (ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপ) বা এলএসপি (লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডার)-এর অনবোর্ডিং/সাইন-আপ পর্যায়ে পণ্যের বৈশিষ্ট্য, ঋণসীমা ও খরচ ইত্যাদি সংক্রান্ত তথ্য স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করা হবে, যাতে গ্রাহক এসব বিষয়ে সচেতন থাকেন।
- গ্রাহককে কুলিং অফ/লুক-আপ পিরিয়ড-এর মধ্যে কোনও জরিমানা ছাড়াই মূলধন ও প্রাপ্য এপিআর অংশ পরিশোধ করে ঋণ বাতিল করার পরিস্কার বিকল্প দেওয়া হবে। এই কুলিং অফ সময়সীমা কোম্পানি নির্ধারণ করবে, তবে তা হবে— কমপক্ষে 3 দিন (যদি ঋণের মেয়াদ 7 দিন বা তার বেশি হয়) কমপক্ষে 1 দিন (যদি ঋণের মেয়াদ 7 দিনের কম হয়) লুক-আপ পিরিয়ড শেষ হওয়ার পরও গ্রাহক ঋণ চালিয়ে গেলে, আরবিআই নির্দেশিকা অনুসারে আগাম পরিশোধ করার সুযোগ থাকবে।
- ঋণ বিতরণের পরে, গ্রাহককে ঋণচুক্তির স্বাক্ষরিত/গৃহীত কপিটি স্বাগতপত্র/ইমেইলের সঙ্গে সংযুক্ত করে পাঠানো হবে।
- কোম্পানির নামে কোনও প্রতারণা/সন্দেহজনক কার্যকলাপ ধরা পড়লে, গ্রাহককে তাৎক্ষণিকভাবে জিআরও-কে জানাতে হবে এবং সেই প্ল্যাটফর্ম/অ্যাপগুলিকে আরবিআই-র **স্যাশে পোর্টাল (<https://sachet.rbi.org.in>)-এ রিপোর্ট করতে হবে।
- গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ এবং অভিযোগ সেটেলমেন্ট ব্যবস্থা এফপিসি অনুযায়ী হবে। দ্রষ্টব্য: অভিযোগ সেটেলমেন্টের প্রথম ধাপ হবে সংশ্লিষ্ট ডিজিটাল লেন্ডিং পোর্টাল।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তারা ও তাদের লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডার (এলএসপি)—উভয়ই ফিনটেক/ডিজিটাল লেন্ডিং সম্পর্কিত অভিযোগ সেটেলমেন্টের জন্য যথাযথ নোডাল গ্রিভ্যান্স রেড্রেসাল অফিসার নিযুক্ত রাখবে এবং নিজেদের ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপ (ডিএলএ) সংক্রান্ত অভিযোগও সেটেলমেন্ট করবে। এছাড়া, গ্রিভ্যান্স রেড্রেসাল অফিসারদের যোগাযোগের তথ্য কোম্পানি, এলএসপি এবং ডিএলএ-এর ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে।
- কোম্পানি ঋণ অনুমোদনের সময় এবং যখন ঋণ আদায়ের দায়িত্ব কোনও এলএসপি (লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডার)-কে হস্তান্তর করা হবে অথবা আদায়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত এলএসপি পরিবর্তন করা হবে, তখন ঋণগ্রহীতাকে স্পষ্টভাবে জানাবে কোন এলএসপি আদায় এজেন্ট হিসেবে দায়িত্বপ্রাপ্ত, যিনি ঋণ আদায়ের জন্য গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তাদের সব ডিএলএ (ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপ) ও এলএসপি (লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডার) নিম্নোক্ত নির্দেশিকাগুলোর সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে কাজ করবে— 2 সেপ্টেম্বর 2022 তারিখের সার্কুলার অনুযায়ী ডিজিটাল লেন্ডিং গাইডলাইন 8 জুন 2023 তারিখের সার্কুলার অনুযায়ী সেটেলমেন্ট ও টেকনিক্যাল রাইট-অফ ফ্রেমওয়ার্ক