

পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড

(পূর্বে পরিচিত ছিল পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে)

ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড
অক্টোবর 2025

পলিসি ওনার:	কমপ্লায়েন্স ফাংশন (কোম্পানি-ব্যাপী)
পলিসির অবস্থান:	মুম্বাই, ভারত
ভার্সন:	V 1.1
অনুমোদনের তারিখ:	17ই অক্টোবর, 2025
অনুমোদন করেছেন:	বোর্ড অব ডিরেক্টরস
প্রতিস্থাপিত করেছেন:	V 1.0 – (পলিসি রিভিউ) – PFL (একটি NBFC – ICC হিসেবে)

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

I. উদ্দেশ্য ও বিষয়বস্তু

এই কোডটি পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড (আগে যার নাম ছিল পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড) (“কোম্পানি / PFL”) দ্বারা প্রণীত হয়েছে, যা রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়া (“RBI”) কর্তৃক জারি করা মাস্টার ডাইরেকশন – নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি (স্কেল বেসড রেগুলেশন) ডাইরেকশনস, 2023-এর অধ্যায় VII “ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC)” অনুযায়ী প্রযোজ্য, যা RBI/ DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.NO 45/03.10.119/2023-24 তারিখ অক্টোবর 19, 2023 অনুযায়ী জারি হয়েছে এবং সময়ে সময়ে আপডেট করা হয়।

PFL, রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়ার সঙ্গে নিবন্ধিত একটি নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্স কোম্পানি হওয়ায়, RBI কর্তৃক সময়ে সময়ে নির্ধারিত সব সেবা প্র্যাকটিস গ্রহণ করবে এবং প্রয়োজনে এই কোডে উপযুক্ত পরিবর্তন আনবে, যাতে নির্ধারিত মানদণ্ডের সঙ্গে সামঞ্জস্য থাকে। কোম্পানির নীতি হলো, সব গ্রাহকের সঙ্গে ধারাবাহিক ও ন্যায্য আচরণ করা। কোম্পানির কর্মীরা ন্যায্য, সমতাভিত্তিক ও ধারাবাহিক পদ্ধতিতে সহায়তা, উৎসাহ এবং পরিষেবা প্রদান করবেন।

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে FPC বাস্তবায়নের দায়িত্ব পুরো সংস্থার। কোম্পানির ফেয়ার লেন্ডিং প্র্যাকটিস তার সব প্রোডাক্ট ও পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে, সেগুলো PFL, তার সাবসিডিয়ারি অথবা ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের (নিজস্ব এবং/অথবা আউটসোর্সিং ব্যবস্থার আওতায়) মাধ্যমে কাউন্টারে, ফোনে, ডাকের মাধ্যমে, ইন্টার্যাকটিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইস ব্যবহার করে, ইন্টারনেটে বা অন্য যেকোনো উপায়ে প্রদান করা হোক না কেন, এবং এর কার্যক্রমের সব দিকেই মার্কেটিং, লোন অরিজিনেশন, প্রসেসিং, সার্ভিসিং ও কালেকশন কার্যক্রমসহ প্রযোজ্য হবে।

II. উদ্দেশ্যসমূহ

এই কোডটি তৈরি করা হয়েছে নিচের উদ্দেশ্যগুলো সামনে রেখে:

- যুক্তিসংগত মানদণ্ড নির্ধারণের মাধ্যমে ভালো, ন্যায্য ও স্বচ্ছ ব্যবসায়িক প্র্যাকটিস অনুসরণ করা;
- ন্যায্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজারের শক্তিকে উৎসাহিত করা, যাতে আরও উন্নত অপারেশনাল মান অর্জন করা যায়;
- গ্রাহকের সঙ্গে এমনভাবে সম্পর্ক রাখা, যাতে ন্যায্য ও সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক গড়ে ওঠে;
- এমন মানদণ্ড ও প্র্যাকটিস নির্ধারণ করা, যাতে গ্রাহকের কোম্পানির ওপর আস্থা তৈরি হয়;
- প্রয়োজনে রিকভারি ও এনফোর্সমেন্ট আইন অনুযায়ী নির্ধারিত প্রক্রিয়া মেনে পরিচালিত করা হয়;
- গ্রাহক ও কোম্পানির মধ্যে ন্যায্য ও সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ককে উৎসাহিত করা।

III. ঋণের আবেদন ও তার প্রক্রিয়াকরণ

- ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সব ধরনের যোগাযোগ তার মাতৃভাষায় বা তিনি যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় করা হবে।
- কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্বচ্ছভাবে জানাবে ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রযোজ্য সব ফি/চার্জ, ঋণের পরিমাণ অনুমোদিত/ডিসবার্স না হলে ফেরতযোগ্য ফি, প্রি-পেমেন্টের বিকল্প ও প্রযোজ্য চার্জ (যদি থাকে), দেরিতে পরিশোধের জন্য পেনাল চার্জ/জরিমানা (যদি থাকে), ফিক্সড রেট থেকে ফ্লোটিং রেটে বা উল্টোভাবে ঋণ রূপান্তরের জন্য কনভার্সন চার্জ, কোনো ইন্টারেস্ট রিসেট ক্লজের অস্তিত্ব এবং ঋণগ্রহীতার স্বার্থে প্রভাব ফেলে এমন অন্যান্য বিষয়। কোম্পানি প্রক্রিয়াকরণ/ঋণ অনুমোদনের সব চার্জসহ ‘অল ইন কন্স্ট’ স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করবে। এছাড়াও নিশ্চিত করা হবে যে, এসব চার্জ/ফি কোনো ধরনের বৈষম্যমূলক নয়।
- ঋণ আবেদন ফর্মে এমন সব প্রয়োজনীয় তথ্য থাকা উচিত যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থে প্রভাব ফেলে, যাতে অন্যান্য আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রস্তাবিত শর্তের সঙ্গে অর্থবহ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে পারে। ঋণ আবেদন ফর্মে সেই সকল ডকুমেন্টের তালিকাও উল্লেখ থাকবে যা আবেদন ফর্মের সঙ্গে জমা দিতে হবে।
- কোম্পানি সম্পূর্ণ আবেদনপত্র পাওয়ার জন্য একটি স্বীকৃতি প্রদান করবে। কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে সব প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার পর যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে তার সিদ্ধান্ত জানাবে।

IV. ঋণ মূল্যায়ন, শর্তাবলী এবং ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবরণী

- সাধারণভাবে, ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সব তথ্য কোম্পানি আবেদন করার সময় সংগ্রহ করবে। যদি অতিরিক্ত কোনো তথ্যের প্রয়োজন হয়, তাহলে গ্রাহককে সঙ্গে সঙ্গেই জানানো হবে যে তাকে পুনরায় যোগাযোগ করা হবে।
- কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্বল্পভাষায় বা তিনি যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় লিখিতভাবে স্যানশন লেটার বা অন্য কোনো মাধ্যমে ঋণের অনুমোদিত পরিমাণ, সব শর্তাবলী সহ বার্ষিক সুদের হার এবং তার প্রয়োগের পদ্ধতি জানাবে এবং ঋণগ্রহীতার সেই শর্তাবলী মেনে নেওয়ার স্বীকৃতি তার রেকর্ডে রাখবে।
- কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে দেয়তে পরিশোধের জন্য প্রযোজ্য পেনাল চার্জ স্পষ্টভাবে উল্লেখ করবে।
- কোম্পানি ঋণ অনুমোদন/ডিসবার্সমেন্টের সময় প্রতিটি ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তির একটি কপি এবং চুক্তিতে উল্লেখিত প্রতিটি সংযুক্তির একটি কপি স্বীকৃতির বিপরীতে প্রদান করবে।
- কোম্পানি 'ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবরণী (KFS)' সম্পর্কিত 15ই এপ্রিল, 2024-এর সার্কুলারের নির্দেশাবলী মেনে চলবে, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হতে পারে (সার্কুলারে প্রদত্ত KFS-এর ফরম্যাট মাস্টার ডাইরেকশন-রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি – স্কল বেসড রেগুলেশন) ডাইরেকশনস, 2023-এর আনেক্স XXVII-এ অন্তর্ভুক্ত)।

V. ঋণের প্রদায়ন সহ শর্তাবলীর পরিবর্তন

- ঋণ প্রদায়ন হবে ঋণ চুক্তি/স্যানশন লেটারে প্রদত্ত প্রদায়ন সময়সূচীর অনুযায়ী।
- কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্বল্পভাষায় বা তিনি যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় জানাবে শর্তাবলীতে কোনো পরিবর্তন হলে, যার মধ্যে রয়েছে প্রদায়ন সময়সূচী, সুদের হার, পেনাল চার্জ (যদি থাকে), সার্ভিস চার্জ, প্রি-পেমেন্ট চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য ফি/চার্জ ইত্যাদি। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জে পরিবর্তন কেবল ভবিষ্যতের জন্য প্রযোজ্য হবে। এই সংক্রান্ত একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- চুক্তির অধীনে অর্থ ফেরত নেওয়া / প্রদায়ন ত্বরান্বিত করা বা অতিরিক্ত সিকিউরিটি চাওয়ার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- কোম্পানি সমস্ত সিকিউরিটি ঋণের সকল বকেয়া পরিশোধের পর বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পর মুক্ত করবে, তবে গ্রাহকের বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনো বৈধ দাবি বা লিয়েন থাকলে তা প্রযোজ্য থাকবে। যদি সেট-অফের অধিকার প্রয়োগ করতে হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে সেই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে, যেখানে বাকি দাবির বিস্তারিত এবং কোম্পানি কী শর্তে সিকিউরিটি ধরে রাখতে পারে তা উল্লেখ থাকবে যতক্ষণ না সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ হয়।

VI. দায়িত্বশীল ঋণ প্রদানের আচরণ – ব্যক্তিগত ঋণের পরিশোধ/সমাধানের পরে চলমান/অচল সম্পত্তির দলিল মুক্তি

- এটি সমস্ত ক্ষেত্রে প্রযোজ্য যেখানে মূল চলমান/অচল সম্পত্তির দলিল মুক্তি 01 ডিসেম্বর, 2023 বা তার পর হতে হবে।
- কোম্পানি ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/সমাধানের 30 দিনের মধ্যে সমস্ত মূল চলমান/অচল সম্পত্তির দলিল মুক্তি দেবে এবং যে কোনো রেজিস্ট্রিতে রেজিস্টার করা চার্জ অপসারণ করবে।
- ঋণগ্রহীতা চাইলে মূল চলমান/অচল সম্পত্তির দলিল সংগ্রহ করতে পারবেন সেই ব্যাংকিং আউটলেট/শাখা থেকে যেখানে ঋণ অ্যাকাউন্ট পরিচালিত হয়েছে বা কোম্পানির অন্য কোনো অফিস থেকে যেখানে দলিলগুলি উপলব্ধ, তার পছন্দ অনুযায়ী।
- মূল চলমান/অচল সম্পত্তির দলিল ফেরতের সময়সীমা এবং স্থান ঋণ অনুমোদন পত্রে উল্লেখ থাকবে, যা কার্যকর তারিখের পর জারি করা হবে।
- চলমান/অচল সম্পত্তির দলিল মুক্তিতে দেবির ক্ষতিপূরণ –
 - যদি মূল চলমান/অচল সম্পত্তির দলিল মুক্তিতে দেবি হয় বা ঋণ পরিশোধ/সমাধানের 30 দিনের পর প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে চার্জ স্যাটিসফ্যাকশন ফর্ম দাখিল না করা হয়, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে দেবির কারণ জানাবে। কোম্পানির কারণে দেবি হলে, প্রতিদিনের জন্য ঋণগ্রহীতা ₹5,000 হারে ক্ষতিপূরণ পাবেন।
 - যদি মূল চলমান/অচল সম্পত্তির দলিল হারিয়ে যায় বা ক্ষতিগ্রস্ত হয়, সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে ডুপ্লিকেট/সার্টিফাইড কপি পাওয়ার ক্ষেত্রে সহায়তা করবে এবং সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে, উপরে উল্লেখিত ধারা (i)-এর মতো ক্ষতিপূরণ প্রদানের পাশাপাশি। তবে, এই ধরনের ক্ষেত্রে কোম্পানিকে এই প্রক্রিয়া

সম্পন্ন করতে অতিরিক্ত 30 দিনের সময় দেওয়া হবে এবং দেবির জন্য জরিমানা তখন গণনা করা হবে (অর্থাৎ মোট 60 দিনের পর)।

iii. এই নির্দেশের আওতায় প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ ঋণগ্রহীতার অন্য কোনো প্রযোজ্য আইনের অধীনে প্রাপ্য ক্ষতিপূরণের অধিকারকে হরণ করবে না।

VII. ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ঋণ সংগ্রহ

PFL যে কোনো কার্যক্রম আউটসোর্স করলেও তার দায়িত্ব কমবে না, কারণ নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলী মেনে চলার পুরো দায়বদ্ধতা শুধুমাত্র কোম্পানির ওপর থাকবে। যেখানে PFL ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মকে তাদের এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত করে ঋণগ্রহীতা সংগ্রহ এবং/অথবা বকেয়া আদায়ের জন্য, সেখানে কোম্পানি নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী মেনে চলবে:

- এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলির নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
- এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মকে গ্রাহকের সঙ্গে আগেভাগে জানাতে বলা হবে যে, তারা সেই কোম্পানির নামে যোগাযোগ করছে যার পক্ষে তারা যোগাযোগ করছে।
- ঋণ অনুমোদনের সঙ্গে সঙ্গে কিন্তু ঋণ চুক্তি কার্যকর হওয়ার আগে, ঋণগ্রহীতাকে কোম্পানির লেটারহেডে স্যানশন লেটার জারি করা হবে।
- ঋণ অনুমোদন/প্রদায়নের সময়, ঋণ চুক্তির একটি কপি এবং চুক্তিতে উল্লেখিত প্রতিটি সংযুক্তির কপি সব ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলির কার্যক্রমে কার্যকর নজরদারি ও পর্যবেক্ষণ রয়েছে।
- গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া সম্পর্কে সচেতনতা সৃষ্টি করতে যথাযথ প্রচেষ্টা করা হবে।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, একটি উপযুক্ত নোডাল গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার নিযুক্ত রয়েছে এবং কোম্পানি নিযুক্ত LSP-গণ, যারা গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ রাখে, ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা উত্থাপিত ফিনটেক/ডিজিটাল লেন্ডিং সম্পর্কিত অভিযোগ/সমস্যা মোকাবেলা করবে। গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের যোগাযোগের বিস্তারিত কোম্পানি, তার LSP এবং ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের ওয়েবসাইটে এবং ঋণগ্রহীতাকে প্রদত্ত KFS-এ স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করা হবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, অভিযোগ দাখিলের সুবিধা ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ।
- গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তির দায়বদ্ধতা কোম্পানির ওপরই থাকবে।

VIII. কোম্পানির দ্বারা ধার্য সুদের হার নির্ধারণের নীতি

গ্রাহকদের অতিরিক্ত সুদ বা ঋণ ও অগ্রিমের উপর অতিরিক্ত চার্জ নেওয়া না হয় তা নিশ্চিত করার জন্য, কোম্পানি সুদের হার নির্ধারণ এবং প্রসেসিং ও অন্যান্য চার্জ (যেমন, পেনাল চার্জ, যদি থাকে) নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও প্রক্রিয়া গ্রহণ করেছে। এ ক্ষেত্রে, ঋণের শর্তাবলী সম্পর্কিত স্বচ্ছতার জন্য ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোডে প্রদত্ত নির্দেশাবলী অবশ্যই মেনে চলা হবে। আরও, কোম্পানির বোর্ড বা বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত যথাযথ কর্তৃপক্ষ এই সুদের হার, প্রসেসিং ও অন্যান্য চার্জ নির্ধারণ নীতি নিয়মিত সময় অন্তর পর্যালোচনা করবে। কোম্পানি একটি অভ্যন্তরীণ প্রক্রিয়াও স্থাপন করবে, যাতে ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে যোগাযোগে যথাযথ স্বচ্ছতা বজায় রয়েছে তা নিশ্চিত করার জন্য প্রক্রিয়া ও কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করা যায়।

IX. NBFC-গুলোর দ্বারা অতিরিক্ত সুদ ধার্য করার নিয়ন্ত্রণ

- a) কোম্পানির বোর্ড একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে, যা প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলো যেমন তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম বিবেচনায় নেবে এবং ঋণ ও অগ্রিমের জন্য ধার্য সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির স্তরায়নের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য বিভিন্ন সুদের হার ধার্য করার যৌক্তিকতা ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে আবেদন ফর্মে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদন পত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।
- b) সুদের হার এবং ঝুঁকির স্তরায়নের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে বা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রে প্রকাশ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যভাবে প্রকাশিত তথ্য প্রতিবার সুদের হারে পরিবর্তন হলে হালনাগাদ করা হবে।
- c) সুদের হার অবশ্যই বার্ষিককৃত (অ্যানুয়ালাইজড) হার হতে হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা স্পষ্টভাবে জানেন যে অ্যাকাউন্টে ঠিক কোন হারে সুদ ধার্য করা হবে।

X. NBFC-গুলোর দ্বারা অর্থাযিত যানবাহনের পুনঃঅধিগ্রহণ –

- a) কোম্পানির ঋণগ্রহীতার সঙ্গে চুক্তি/ঋণ চুক্তিতে একটি অন্তর্নির্মিত পুনঃঅধিগ্রহণ ধারা থাকতে হবে যা আইনত প্রযোজ্য এবং বাস্তবায়নযোগ্য হতে হবে। স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, চুক্তি/ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতেও নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে:
- (i) দখল নেওয়ার আগে নোটিশ দেওয়ার সময়কাল;
- (ii) কোন পরিস্থিতিতে নোটিশ সময়কাল বাতিল করা যেতে পারে;
- (iii) সিকিউরিটি দখল নেওয়ার প্রক্রিয়া;
- (iv) সম্পত্তি বিক্রি/নিলামের আগে ঋণ পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতাকে চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার ধারা;
- (v) ঋণগ্রহীতাকে পুনঃঅধিগ্রহণ দেওয়ার প্রক্রিয়া; এবং
- (vi) সম্পত্তি বিক্রি/নিলামের প্রক্রিয়া।
- b) এই শর্তাবলীর একটি কপি ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করতে হবে। কোম্পানি অবশ্যই ঋণ অনুমোদন/প্রদায়নের সময় ঋণ চুক্তির একটি কপি এবং চুক্তিতে উল্লিখিত প্রতিটি সংযুক্তির কপি সব ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করবে, যা এই ধরনের চুক্তি/ঋণ চুক্তির একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ হিসেবে গণ্য হবে।

XI. ঋণ অ্যাকাউন্টে দণ্ডমূলক চার্জ

- কোম্পানি একটি পৃথক বোর্ড-অনুমোদিত নীতি গ্রহণ করেছে যা দণ্ডমূলক চার্জের কাঠামো নির্ধারণ করে এবং এতে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো:
- i. দণ্ডমূলক চার্জের উপর কোনো পুঁজিবৃদ্ধি হবে না, অর্থাৎ এই চার্জের উপর অতিরিক্ত সুদ ধার্য হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সাধারণ সুদ সংযোজন প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত করবে না। সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান যোগ করা হবে না।
- ii. দণ্ডমূলক চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হবে এবং ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী না মানার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে, তবে এটি নির্দিষ্ট ঋণ/প্রোডাক্টের শ্রেণীর মধ্যে বৈষম্যপূর্ণ হবে না।
- iii. ‘ব্যবসার উদ্দেশ্য নয় এমন ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত ঋণে’ দণ্ডমূলক চার্জের পরিমাণ, অনুরূপ শর্তাবলী না মানার ক্ষেত্রে অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের প্রযোজ্য চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- iv. দণ্ডমূলক চার্জের পরিমাণ এবং তার কারণ ঋণ সংক্রান্ত নথি, সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে কি ফ্যাক্ট স্টেটমেন্টে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। দণ্ডমূলক এবং অন্যান্য চার্জ কোম্পানির ওয়েবসাইটেও প্রদর্শিত হবে।
- v. দণ্ডমূলক চার্জের তথ্য ঋণগ্রহীতাদের শর্তাবলী না মানার জন্য প্রেরিত রিমাইন্ডারের সময় জানানো হবে। এছাড়াও, কোনো দণ্ডমূলক চার্জ ধার্য করার ঘটনাটি এবং তার কারণও ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।

XII. সমান মাসিক কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণ (হাউজিং ঋণসহ) এর ফ্লোটিং সুদের হার পুনঃসেট

কোম্পানি একটি পৃথক বোর্ড-অনুমোদিত নীতি গ্রহণ করেছে, যা ফ্লোটিং সুদের হার পুনঃসেটের কাঠামো নির্ধারণ করে এবং এতে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো:

ঋণের মেয়াদকালের মধ্যে, বেঞ্চমার্ক সুদের হারে পরিবর্তনের কারণে EMI/মেয়াদ/অথবা উভয়ের কোনো পরবর্তীতে বৃদ্ধি হলে তা ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে অবিলম্বে জানানো হবে।

যখন বেঞ্চমার্ক সুদের হারের বৃদ্ধির কারণে সুদের হার পুনঃসেট করা হয়, ঋণগ্রহীতাদের কাছে নিম্নলিখিত বিকল্পগুলো থাকবে:

- i. ঋণের অবশিষ্ট অংশের জন্য ফ্লোটিং থেকে নির্ধারিত (ফিক্সড) সুদের হারে পরিবর্তন, যদি প্রোডাক্ট ক্যাটাগরি ফিক্সড রেট অফার করে;
- ii. EMI-এর পরিমাণ বৃদ্ধি; অথবা
- iii. মেয়াদ বাড়ানো (মেয়াদ বাড়ালে ঋণের নেতিবাচক অ্যামর্টাইজেশন হবে না; প্রোডাক্ট নীতি অনুযায়ী সর্বাধিক অনুমোদিত মেয়াদ অতিক্রম করা যাবে না);
- iv. (ii) এবং (iii)-এর সংমিশ্রণ; অথবা
- v. ঋণকে সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রি-পেমেন্ট করা ঋণের অবশিষ্ট মেয়াদকালে যেকোনো সময়।

PFL ঋণগ্রহীতাদের ঋণ অনুমোদনপত্রে ‘ফ্লোটিং থেকে ফিক্সড রেটে বা বিপরীত রেটে সুইচ করার’ বিকল্প এবং এই বিকল্পগুলো প্রয়োগের সাথে সংশ্লিষ্ট অন্যান্য সার্ভিস/প্রশাসনিক খরচের প্রযোজ্য চার্জ জানাবে।

XIII. ঋণদাতাদের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড – সুদ ধার্য করা হয়েছে 29শে এপ্রিল, 2024 সালে

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, পূর্বোক্ত সুদ ধার্য সংক্রান্ত সার্কুলারের সঙ্গে সম্পূর্ণরূপে অনুবর্তীতা থাকবে। PFL এমন কোনো অনিয়মমূলক প্র্যাকটিসে নিযুক্ত হবে না যা সুদের হার ধার্য করার ক্ষেত্রে ন্যায্যতা এবং স্বচ্ছতার নীতির সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ নয়।

XIV. গোপনীয়তা এবং তথ্যের গোপনীয়তা

i. গ্রাহকদের সব ব্যক্তিগত তথ্য, বর্তমান ও পূর্ববর্তী উভয়, গোপন এবং ব্যক্তিগত হিসেবে বিবেচিত হবে এবং নিম্নলিখিত নীতি ও নির্দেশিকাগুলোর দ্বারা পরিচালিত হবে।

ii. কোম্পানি গ্রাহক অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত কোনো তথ্য বা ডেটা, যা গ্রাহক সরবরাহ করেছেন বা অন্যভাবে প্রাপ্ত হয়েছে, অন্য কাউকে জানাবে না, এমনকি গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানি/এন্টিটি-কে, শুধুমাত্র নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রে ছাড়া:

a. যদি আইন অনুযায়ী তথ্য প্রদান করতে হয়।

b. যদি জনসাধারণের প্রতি কোনো কর্তব্য থাকায় তথ্য প্রকাশ করা আবশ্যিক হয়।

c. যদি কোম্পানির স্বার্থে তথ্য প্রদান করা প্রয়োজন (যেমন, প্রতারণা প্রতিরোধের জন্য)। তবে, এটি গ্রাহক বা গ্রাহক অ্যাকাউন্টের তথ্য (যেমন গ্রাহকের নাম ও ঠিকানা) অন্য কাউকে, এমনকি গ্রুপের অন্য কোম্পানিকে মার্কেটিংয়ের উদ্দেশ্যে তথ্য দেওয়ার কারণ হিসেবে ব্যবহার করা যাবে না।

d. যদি গ্রাহক কোম্পানিকে তথ্য প্রকাশ করতে বলেন বা গ্রাহকের অনুমতিতে।

e. যদি কোম্পানিকে গ্রাহকের সম্পর্কে কোনো রেফারেন্স দেওয়ার জন্য অনুরোধ করা হয়, তবে কোম্পানি তা প্রদানের আগে অবশ্যই গ্রাহকের লিখিত অনুমতি গ্রহণ করবে।

ii. গ্রাহককে জানানো হবে যে, তিনি কোম্পানির কাছে থাকা তার ব্যক্তিগত রেকর্ড অ্যাক্সেস করার ক্ষেত্রে বিদ্যমান আইনানুগ কাঠামোর অধীনে কী পরিমাণ অধিকার রাখেন।

iii. কোম্পানি গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্যকে কোনো মার্কেটিং উদ্দেশ্যে ব্যবহার করবে না, এমনকি কোম্পানিও, যতক্ষণ না গ্রাহক স্পষ্টভাবে তাদের তা করার অনুমতি দেন।

XV. সাধারণ তথ্য

- i. কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ থেকে বিরত থাকবে, শুধুমাত্র ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে উল্লেখিত উদ্দেশ্যের জন্য (যদি গ্রাহক পূর্বে প্রকাশ না করা কোনো তথ্য লক্ষ্য করা হয়)।
- ii. যদি ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণগ্রহণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ পাওয়া যায়, তবে কোম্পানির সম্মতি বা কোনো আপত্তি থাকলে তা অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর স্বচ্ছ চুক্তিগত শর্তাবলীর অধীনে এবং আইনানুগ নিয়ম অনুযায়ী করা হবে।
- iii. যখনই ঋণ দেওয়া হয়, কোম্পানি গ্রাহককে অর্থ প্রদানের প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করবে, যার মধ্যে থাকবে পরিমাণ, মেয়াদ এবং পরিশোধের সময়সীমা। তবে, যদি গ্রাহক পরিশোধের সময়সূচী মেনে চলে না, তবে দেশের আইন অনুযায়ী সংজ্ঞায়িত প্রক্রিয়া অনুসরণ করে ঋণের বকেয়া আদায় করা হবে। এই প্রক্রিয়ায় গ্রাহককে নোটিশ পাঠানো, ব্যক্তিগতভাবে সাক্ষাৎ করা এবং/অথবা নিরাপত্তা বাজেয়াপ্ত করা (যদি থাকে) অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- iv. ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে কোম্পানি কোনো ধরনের হয়রানি করবে না, যেমন: গ্রাহকদের অস্বাভাবিক সময়ে বারবার বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য বল প্রয়োগ ইত্যাদি। যেহেতু গ্রাহক অভিযোগের মধ্যে কোম্পানির কর্মীদের রুচ আচরণের বিষয়ও অন্তর্ভুক্ত, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, কর্মীরা গ্রাহকদের সঙ্গে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।
- v. কোম্পানি কোনো ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনে, যা ব্যবসায়ের উদ্দেশ্য ছাড়া ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত, কো-অব্লিগেন্টের সঙ্গে বা ছাড়া, কোনো ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি ধার্য করবে না।
- vi. 1লা জানুয়ারি 2026 বা তার পরে অনুমোদিত বা নবায়িত সমস্ত ঋণ এবং অগ্রিমে/ফ্লোটিং রেট ঋণ গ্রহীতাদের জন্য কোম্পানি ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি ধার্য করবে না, তা হোক ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতা বা ক্ষুদ্র ও মাঝারি উদ্যোগ (MSE) ঋণগ্রহীতা, কো-অব্লিগেন্ট সহ বা ছাড়া এবং ঋণের উদ্দেশ্য হোক ব্যবসায়িক বা ব্যবসায়িক ছাড়া। এই বিধান প্রযোজ্য হবে ঋণের আংশিক বা সম্পূর্ণ প্রি-পেমেন্টের জন্য ব্যবহৃত তহবিলের উৎস নির্বিশেষে এবং কোনো ন্যূনতম লক-ইন পিরিয়ড ছাড়াই কার্যকর হবে।
- vii. কোম্পানি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক – ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, 2021 এর নির্দেশাবলী মেনে চলবে। PFL-এর প্রধান নোডাল অফিসার এবং নোডাল অফিসারদের বিস্তারিত তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ রয়েছে ([Grievance Redressal - Piramal Finance](#))।
- viii. কোম্পানি শারীরিক/দৃষ্টিহীন প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণসহ অন্যান্য প্রোডাক্ট ও সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে বৈষম্য করবে না। সমস্ত NBFC শাখা এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণে সব ধরনের সম্ভব সহায়তা প্রদান করবে।
- ix. ন্যায্য অনুশীলন কোড স্থানীয় ভাষায় কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে যাতে বিভিন্ন স্টেকহোল্ডাররা তথ্যের জন্য এটি দেখতে পারেন।
- x. PFL-এ গ্রাহক সেবা এবং সন্তুষ্টি আমাদের প্রধান ফোকাস। PFL একটি কাঠামোবদ্ধ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া স্থাপন করেছে এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে এটি প্রকাশ করেছে, যাতে বিভিন্ন স্টেকহোল্ডাররা তথ্যের জন্য এটি দেখতে পারেন ([Grievance Redressal - Piramal Finance](#))।

XVI. একক/যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যু ঘটলে সিকিউরিটি/সম্পত্তি নথি প্রত্যর্পণের প্রক্রিয়া

যদি একক বা যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যু ঘটে, কোম্পানি মূল সম্পত্তি নথি মনোনি/আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে ফেরত দেবে।

মৃত গ্রাহকের মূল নথি প্রাপ্তির ক্ষেত্রে কোম্পানি মনোনি/আইনি উত্তরাধিকারীদের নিম্নলিখিত নথি যাচাই করবে:

- i. গ্রাহকের মৃত্যু সনদপত্র
- ii. বিদ্যমান KYC নীতিমালা অনুযায়ী সম্পর্ক স্থাপনের নথি
- iii. আইনি উত্তরাধিকারী সনদপত্র/উত্তরাধিকার সনদপত্র/প্রশাসনিক চিঠি
- iv. মনোনি/আইনি উত্তরাধিকারীর ফটো পরিচয়পত্র
- v. মনোনি/আইনি উত্তরাধিকারীর ফটো এবং স্বাক্ষরযুক্ত পরিচয়পত্র
- vi. যদি নথি সংগ্রহের সময় সকল আইনানুগ উত্তরাধিকারী উপস্থিত না থাকেন: কোম্পানির চাওয়া ফরম্যাটে প্রত্যেকের পক্ষ থেকে পাওয়ার অব অ্যাটর্নি (POA) সংগ্রহ করতে হবে।

XVII. মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণগ্রহীতাদের প্রতি আচরণের নির্দেশিকা

এছাড়াও, কোম্পানি RBI-এর মাস্টার ডাইরেকশন – রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (মাইক্রোফাইন্যান্স লোনের নিয়ন্ত্রক কাঠামো) নির্দেশিকা, 2022 (RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038), 14ই মার্চ 2022 তারিখে

প্রকাশিত এবং সময়ে সময়ে হালনাগাদ হওয়া নির্দেশিকা অনুযায়ী পরিশিষ্ট I-এ বিস্তারিত বর্ণিত মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণগ্রহীতাদের প্রতি আচরণের বিদ্যমান নির্দেশিকাগুলিও অনুসরণ করবে।

XVIII. কোডের পুনঃসমীক্ষা

বোর্ড অফ ডিরেক্টরস বা পরিচালনা পরিষদ বার্ষিকভাবে ন্যায্য অনুশীলন কোডের অনুবর্তিতা এবং বিভিন্ন স্তরের ব্যবস্থাপনায় অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে। পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে পরিচিত) (“কোম্পানি/ PFL”) দ্বারা রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি – স্কেল বেসড রেগুলেশন) নির্দেশাবলি, 2023 অনুযায়ী অধ্যায় VII “ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC)” এর অধীনে প্রণীত ন্যায্য অনুশীলন কোডের পাশাপাশি, কোম্পানি RBI-এর মাস্টার ডাইরেকশন – রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়া (মাইক্রোফাইন্যান্স লোনের জন্য রেগুলেটরি ফ্রেমওয়ার্ক) নির্দেশাবলি, 2022 (RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038), 14ই মার্চ 2022-এ প্রকাশিত নির্দেশাবলী অনুযায়ী বিস্তারিতভাবে প্রদত্ত নিম্নলিখিত মেনে চলবে।

ঋণের আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ

কোম্পানি মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণ প্রদান করে, অর্থাৎ এমন ঋণ যা জামানতহীন এবং যে কোনো পরিবারের জন্য প্রযোজ্য যার বার্ষিক পরিবারের আয় ₹3,00,000 পর্যন্ত, এবং এটি ঋণের চূড়ান্ত ব্যবহার এবং আবেদন/প্রক্রিয়াকরণ/প্রদানের পদ্ধতির (শারীরিক বা ডিজিটাল চ্যানেলের মাধ্যমে) ওপর নির্ভর করবে না। পরিবার বলতে একটি স্বতন্ত্র পারিবারিক ইউনিটকে বোঝায়, অর্থাৎ স্বামী, স্ত্রী এবং তাদের অবিবাহিত সন্তানরা। এছাড়াও, এই ধরনের মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণ কোনো ঋণগ্রহীতার জমা অ্যাকাউন্টের উপর লিয়েনের সঙ্গে যুক্ত হবে না।

গোপনীয়তা এবং তথ্যের গোপনীয়তা

কোম্পানি অবশ্যই পরিবারের আয়ের সম্পর্কিত তথ্য ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলিতে (CICs) জমা দেবে এবং ইতিমধ্যেই রিপোর্ট করা পরিবারের আয় এবং মূল্যায়িত পরিবারের আয়ের মধ্যে কোনো বৈপরীত্য থাকলে, সেই বৈপরীত্যের কারণ ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে নির্দিষ্টভাবে যাচাই করা হবে, এর আগে যে মূল্যায়িত পরিবারের আয় CICs-এ আপডেট করা হবে।

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, CICs-কে সময়মতো এবং সঠিক তথ্য প্রদান করা হবে এবং এই তথ্য ব্যবহার করে ঋণগ্রহীতার ঋণের মাত্রার সঙ্গে সম্পর্কিত নিয়মাবলী মেনে চলা হচ্ছে কিনা তা নিশ্চিত করা হবে। এছাড়াও, কোম্পানি একই তথ্য অন্যান্য উৎস থেকেও যাচাই করবে, যেমন ঋণগ্রহীতাদের ঘোষণাপত্র, তাদের ব্যাংক অ্যাকাউন্টের বিবৃতি এবং স্থানীয় অনুসন্ধান।

সুদের হার / নীতি

কোম্পানি একটি বোর্ড-অনুমোদিত নীতি প্রণয়ন করবে যা মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণের মূল্য নির্ধারণ সম্পর্কিত এবং এতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে, বিভিন্ন দিক থেকে, সব-সম্মিলিত সুদের হার নির্ধারণের জন্য সুদের হার মডেল বা পদ্ধতি, সুদের হার উপাদানগুলির বর্ণনা যেমন তহবিলের খরচ, ঝুঁকি প্রিমিয়াম এবং মার্জিন ইত্যাদি, প্রতিটি উপাদানের বিস্তার সীমা নির্দিষ্ট শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য; এবং মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণে প্রযোজ্য সুদের হার এবং অন্যান্য সকল চার্জের সর্বোচ্চ সীমা। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণের জন্য প্রযোজ্য সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জ/ফি অত্যধিক বা শোষণমূলক হবে না।

কোম্পানি সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে একটি স্ট্যান্ডার্ডাইজড সরলীকৃত তথ্যপত্রে ঋণ মূল্য সংক্রান্ত তথ্য জানাবে, যা মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণ, কোনো অন্যান্য জামানতযুক্ত ঋণ এবং মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণগ্রহীতার উপর ধার্য ফি সম্পর্কিত গুরুত্বপূর্ণ তথ্য ধারণ করবে। মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণের ক্ষেত্রে কোনো প্রি-পেমেন্ট জরিমানা থাকবে না। কোম্পানি সমস্ত অফিসে, সম্পর্কিত ঋণ সংক্রান্ত যে কোনো প্রকাশনায় এবং তার ওয়েবসাইটে মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণের জন্য চার্জকৃত সর্বনিম্ন, সর্বাধিক এবং গড় সুদের হার স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে। কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে সুদের হার বা অন্য কোনো চার্জ পরিবর্তনের বিষয়ে যথাযথভাবে আগেই জানাবে এবং এই পরিবর্তনগুলো শুধুমাত্র ভবিষ্যতের জন্য প্রযোজ্য হবে।

ঋণের প্রদায়ন সহ শর্তাবলীর পরিবর্তন

কোম্পানি মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণের জন্য একটি স্ট্যান্ডার্ড ঋণ চুক্তির ফর্ম প্রণয়ন করবে, যা ঋণগ্রহীতা বোঝে এমন ভাষায় হবে।

কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে একটি ঋণ কার্ড প্রদান করবে, যা ঋণগ্রহীতা বোঝে এমন ভাষায় হবে এবং এতে নিম্নলিখিত তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

- ঋণগ্রহীতাকে যথাযথভাবে চিহ্নিত করার তথ্য;
- ঋণের মূল্যায়ন/চার্জ সম্পর্কিত সরলীকৃত বিবরণ;
- ঋণের সঙ্গে সম্পর্কিত সব শর্তাবলী;
- প্রাপ্ত সমস্ত কিস্তি সহ ঋণ পরিশোধের স্বীকৃতি এবং চূড়ান্ত মুক্তির স্বীকৃতি; এবং
- গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিস্তারিত, যার মধ্যে নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগ নম্বর অন্তর্ভুক্ত।

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, কোনো নন-ক্রেডিট প্রোডাক্ট ইস্যু করা হলে তা ঋণগ্রহীতার পূর্ণ সম্মতির সঙ্গে হবে এবং এই প্রোডাক্টের ফি কার্টামো ঋণগ্রহীতাকে ঋণ কার্ডে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

সাধারণ তথ্য

এটি বোঝায় যে, কোম্পানি যে কোনো কার্যক্রম আউটসোর্স করলেও তার দায়িত্ব কমবে না এবং এই নির্দেশাবলী মেনে চলার সম্পূর্ণ দায়বদ্ধতা শুধুমাত্র কোম্পানির ওপর থাকবে।

কোম্পানির কাছে কর্মচারীর আচরণ সম্পর্কিত একটি নীতি থাকবে এবং তাদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ ও মনিটরিংয়ের জন্য একটি সিস্টেম থাকবে, যা নিয়োগের ন্যূনতম যোগ্যতা এবং দৈনন্দিন কার্যক্রম সম্পাদনের জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ সরঞ্জামের নির্দেশিকা নির্ধারণ করবে। গ্রাহকের প্রতি কর্মচারীর আচরণও উপযুক্তভাবে তাদের ক্ষতিপূরণ কার্ঠামোর সঙ্গে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

অতিরিক্তভাবে, কর্মচারীদের মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণের সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের পরিবারের আয় এবং বিদ্যমান ঋণ মূল্যায়ন/অনুসন্ধান সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ প্রদান করা হবে। ঋণগ্রহীতাদের প্রদত্ত কোনো প্রশিক্ষণ বিনামূল্যে হবে।

অভিযোগ এবং গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি

কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিস্তারিত সত্ত্বর জানাবে, যার মধ্যে নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগ নম্বর অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

কোম্পানি একটি প্রক্রিয়া স্থাপন করবে, যার মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাদের চিহ্নিত করা হবে যারা প্রদায়ন সংক্রান্ত সমস্যায় রয়েছে, তাদের সঙ্গে যোগাযোগ করা হবে এবং তাদের প্রাপ্য সহায়তা বা বিকল্প সমাধান সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় দিকনির্দেশনা প্রদান করা হবে।

কোম্পানির কাছে রিকভারি সম্পর্কিত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি নিবেদিত প্রক্রিয়া থাকবে এবং ঋণ প্রদায়নের সময় ঋণগ্রহীতাকে এই প্রক্রিয়ার বিস্তারিত জানানো হবে।

কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে, অথবা তাদের ওয়েবসাইট, অফিস বা শাখা প্রাঙ্গণে প্রদর্শনের মাধ্যমে একটি ঘোষণা দেবে যে, কোম্পানির কর্মচারী বা আউটসোর্সড এজেন্সির কর্মচারীদের যেকোনো অশোভন আচরণের জন্য কোম্পানি দায়ী এবং এই ধরনের কোনো অভিযোগ তার নোটিশে এলে তা সময়মতো নিষ্পত্তি করা হবে।

ঋণ আদায়

কোম্পানি একটি প্রক্রিয়া স্থাপন করবে যার মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাদের চিহ্নিত করা হবে যারা প্রদায়ন সংক্রান্ত সমস্যায় রয়েছে, তাদের সঙ্গে যোগাযোগ করা হবে এবং তাদের প্রাপ্য সহায়তা ও বিকল্প সমাধান সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় দিকনির্দেশনা প্রদান করা হবে।

এ ধরনের ঋণের আদায় হবে এমন নির্ধারিত/কেন্দ্রীয় স্থানে, যা ঋণগ্রহীতা এবং কোম্পানির মধ্যে সম্মতভাবে ঠিক করা হবে। যদি ঋণগ্রহীতা দুটি বা ততোধিক ধারাবাহিক ক্ষেত্রে নির্ধারিত/কেন্দ্রীয় স্থানে উপস্থিত না হন, তবে ফিল্ড স্টাফকে ঋণগ্রহীতার বাসস্থান বা কর্মস্থলে ঋণ আদায় করার অনুমতি দেওয়া হবে।

কোম্পানি বা তার এজেন্ট ঋণ আদায়ে কোনো কঠোর বা জবরদস্তি পদ্ধতি অবলম্বন করবে না এবং কোম্পানির সাধারণ ঋণ আদায় নীতি অনুসরণ করবে। নিশ্চিত করা হবে যে:

- i. হুমকি বা অশোভন ভাষা ব্যবহার করা হবে না।
- ii. রিকভারি এজেন্ট বারবার ঋণগ্রহীতাকে কল করবে না এবং সকাল 9:00 পূর্বে বা সন্ধ্যা 6:00 এর পরে কল করবে না।
- iii. ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু বা সহকর্মীকে হয়রানি করা হবে না।
- iv. ঋণগ্রহীতার নাম প্রকাশ করা হবে না।
- v. ঋণগ্রহীতা বা তার পরিবার, সম্পদ বা খ্যাতি ক্ষতিগ্রস্ত করার জন্য কোনো ধরনের হিংসা বা হুমকি ব্যবহার করা হবে না।
- vi. রিকভারি এজেন্ট ঋণগ্রহীতাকে ঋণের পরিমাণ বা পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে বিভ্রান্ত করবে না।

কোম্পানি রিকভারি এজেন্ট নিয়োগের জন্য যথাযথ পরীক্ষা-নিরীক্ষা প্রক্রিয়া রাখবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, নিযুক্ত রিকভারি এজেন্টরা তাদের কর্মচারীদের পূর্ববর্তী তথ্য যাচাই করবে।

রিকভারি এজেন্টের সঙ্গে কোম্পানির নোটিশ ও অনুমোদনপত্র এবং তার আইডি কার্ড থাকবে।

কোম্পানি তাদের ওয়েবসাইটে নিয়মিত হালনাগাদ সহ নিয়োগকৃত রিকভারি এজেন্সিগুলির বিস্তারিত তালিকা প্রকাশ করবে।