পুনাওয়ালা ফিনকর্প লিমিটেড

ন্যায্য আচরণবিধি

কার্যকর হওয়ার তারিখ: 05.05.2026

অনুমোদনের তারিখ: 05.05.2026

সংস্করণ নং: 13.0

অনুমোদনকারী: পরিচালনা পর্ষদ

নীতির মালিক: ব্যবসা বিভাগ, সম্মতি কার্যাবলি বিভাগ এবং গ্রাহক পরিষেবা বিভাগ

সকল স্টেকহোল্ডার, বিশেষ করে গ্রাহক ও ঋণগ্রহীতাদের পুনাওয়ালা ফিনকর্প লিমিটেডের অনুসৃত কার্যপদ্ধতি সম্পর্কে একটি কার্যকর, স্পষ্ট ও সম্যক ধারণা প্রদান করা। পিএফএল ("পিএফএল/কোম্পানি")-এর পক্ষ থেকে গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রদত্ত আর্থিক সুবিধা ও পরিষেবাসমূহের ক্ষেত্রে

সূচিপত্র

1. ভূমিকা 3
2. উদ্দেশ্য 3
3. ঋণের জন্য আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ 3
4. ঋণ মূল্যায়ন, শর্তাবলি এবং নিয়মাবলি, এবং ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবৃতি 4
5. ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলি ও নিয়মাবলির পরিবর্তন 4
6. ঋণ প্রত্যাহার 5
7. জামানত অবমুক্তকরণ 5
8. দায়িত্বশীল ঋণদান আচরণ – ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পর অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত প্রদান 5
9. সমান মাসিক কিস্তি (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণে পরিবর্তনশীল সুদের হার পুনর্নির্ধারণ 6
10. সাধারণ বিধান 6
11. জামানত পুনর্দখল 7
12. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব 8
13. অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং গ্রাহক সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা 9
14. ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক – সমন্বিত লোকপাল প্রকল্প, 2021 10
15. কোম্পিানি কর্তৃক অর্থায়নকৃত যানবাহন পুনর্দখল 11
16. শারীরিকভাবে/দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য ঋণ সুবিধা 11
17. সুদের হার এবং ঝুঁকির শ্রেণিবিন্যাস 11
19. বিবিধ 12
20. পর্যালোচনা 12
21. পরিবর্তন নিয়ন্ত্রণ .... **Error! Bookmark not defined.**

1. ভূমিকা

এই ন্যায্য আচরণবিধি (পরবর্তীতে 'আচরণবিধি' হিসেবে উল্লেখিত)-এর উদ্দেশ্য হলো পুনাওয়ালা ফিনকর্প লিমিটেড (পরবর্তীতে 'কোম্পানি/পিএফএল' হিসেবে উল্লেখিত)-এর পক্ষ থেকে গ্রাহকদের জন্য প্রদত্ত আর্থিক সুবিধা ও পরিষেবার ক্ষেত্রে অনুসৃত কার্যপ্রণালীর একটি কার্যকর ধারণা সকল অংশীজন, বিশেষত গ্রাহকদের কাছে উপস্থাপন করা।

2. উদ্দেশ্য

এই আচরণবিধি নিম্নলিখিত উদ্দেশ্যে প্রণয়ন করা হয়েছে:

- গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের ক্ষেত্রে মানদণ্ড নির্ধারণের মাধ্যমে উত্তম, ন্যায্য এবং বিশ্বাসযোগ্য কার্যপ্রণালি উৎসাহিত করা।
- গ্রাহকদের সঙ্গে কোম্পানির লেনদেনে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা।
- ঋণ আদায়-সংক্রান্ত বিষয়ে আইনগত বিধি-বিধানের প্রতিপালন নিশ্চিত করা।
- কোম্পানির প্রদত্ত পরিষেবা সম্পর্কে গ্রাহকরা যুক্তিসঙ্গতভাবে কী প্রত্যাশা করতে পারেন, সে বিষয়ে তাঁদের আরও সুস্পষ্ট ধারণা প্রদান করা।
- বাজারের প্রতিযোগিতামূলক শক্তির সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে উচ্চতর পরিচালনাগত মান অর্জনের জন্য নিরন্তর প্রচেষ্টা চালানো।
- গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা আরও শক্তিশালী করা।

3. ঋণের জন্য আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ

i. সমস্ত ঋণ আবেদনপত্রে ঋণের শর্তাবলি এবং নিয়মাবলি, সেইসঙ্গে আমাদের মূল্যবান গ্রাহকদের স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন অন্যান্য প্রাসঙ্গিক তথ্যের বিস্তারিত উল্লেখ থাকবে। এই ফর্মগুলিতে আবেদনপত্রের সঙ্গে দাখিলযোগ্য মানক নথিপত্রের বিস্তারিত বিবরণও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। তবে, কোম্পানি ঋণ মূল্যায়নের প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে প্রয়োজন মনে করলে গ্রাহকের কাছ থেকে অতিরিক্ত নথিপত্রও চেয়ে নিতে পারে।

ii. কোম্পানি গ্রাহকের আঞ্চলিক ভাষায় অথবা গ্রাহকের বোধগম্য অন্য কোনও ভাষায় বিভিন্ন ঋণ-সংক্রান্ত নথির বিষয়বস্তু ব্যাখ্যা করবে এবং নিশ্চিত করবে যে গ্রাহক ঋণের শর্তাবলি ও নিয়মাবলি সম্পূর্ণরূপে বুঝেছেন।

iii. ঋণ আবেদনপত্রে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য এনবিএফসি-এর প্রদত্ত শর্তাবলির সঙ্গে অর্থবহ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা সচেতন সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারেন।

iv. কোম্পানি সকল ঋণ আবেদন গ্রহণের পর তার প্রাপ্তিস্বীকার পাঠাবে। কোম্পানি জমা দেওয়া সমস্ত নথি ও প্রদত্ত তথ্য বিবেচনা করবে, গ্রাহকের ঋণযোগ্যতা যাচাই করবে এবং নিজস্ব বিবেচনায় ঋণের প্রস্তাব মূল্যায়ন করবে। প্রয়োজনীয় সকল নথিসহ সম্পূর্ণ ঋণ আবেদন কত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে, সেই প্রত্যাশিত সময়সীমা আবেদন গ্রহণের প্রাপ্তিস্বীকারে উল্লেখ থাকবে। গ্রাহক তাঁর ঋণ আবেদনের বর্তমান অবস্থা জানার জন্য গ্রাহক পরিষেবা দলের সঙ্গেও যোগাযোগ করতে পারবেন।

v. সম্পূর্ণভাবে পূরণ করা ঋণ আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন তথ্য, প্রযোজ্য বার্ষিকীকৃত সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ ফি (যদি থাকে), আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় নথিপত্র ইত্যাদি উল্লেখ থাকবে।

4. ঋণ মূল্যায়ন, শর্তাবলি এবং নিয়মাবলি, এবং ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবৃতি

i. কোম্পানি অনুমোদনপত্র অথবা অন্য কোনও লিখিত মাধ্যমে, ঋণগ্রহীতার আঞ্চলিক ভাষায় বা তাঁর বোধগম্য অন্য কোনও ভাষায়, নিম্নলিখিত বিবরণ ঋণগ্রহীতাকে জানাবে:

- জামানত হিসেবে গৃহীত সম্পদ/সম্পত্তির বিবরণ, যদি থাকে;
- অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ;
- আরোপযোগ্য বার্ষিকীকৃত সুদের হার;
- দণ্ডমূলক চার্জ;
- চেক প্রত্যাখ্যানজনিত জরিমানা;
- ঋণের মেয়াদ;
- কিস্তির পরিমাণ এবং পরিশোধের ব্যবধান;
- ইএমআই শুরুর তারিখ;
- আগাম পরিশোধের জন্য জরিমানা, যদি থাকে;
- অথবা ঋণ সুবিধার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য অন্যান্য ব্যয় ও চার্জ।

ii. কোম্পানি অনুমোদনপত্রে উল্লিখিত উপযুক্ত শর্তাবলি ও নিয়মাবলির বিষয়ে গ্রাহকের সম্মতি গ্রহণ করবে এবং তা নথিভুক্ত করে সংরক্ষণ করবে।

iii. কোম্পানি সকল ঋণগ্রহীতাকে ঋণচুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণচুক্তিতে উল্লেখিত প্রতিটি সংযুক্তির একটি করে অনুলিপি প্রদান করবে।

iv. বিলম্বিত ঋণ পরিশোধের ক্ষেত্রে আরোপিত দণ্ডমূলক চার্জ ঋণচুক্তিতে গাঢ় অক্ষরে উল্লেখ করা হবে।

কোম্পানি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (অ-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশিকা, 2025-এ নির্ধারিত বিন্যাস অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস)-সংক্রান্ত নির্দেশাবলি অনুসরণ করবে।

ঋণ অ্যাকাউন্ট-এর দণ্ডমূলক চার্জ:
ঋণগ্রহীতা ঋণচুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি ও নিয়মাবলি পালন না করলে, আরোপিত জরিমানাকে 'দণ্ডমূলক চার্জ' হিসেবে গণ্য করা হবে এবং তা 'দণ্ডমূলক সুদ' হিসেবে আরোপ করা হবে না, অর্থাৎ ঋণের ওপর প্রযোজ্য সুদের হারের সঙ্গে অতিরিক্ত সুদ হিসেবে যোগ করা হবে না। দণ্ডমূলক চার্জের ওপর কোনও মূলধনীকরণ করা হবে না; অর্থাৎ, এই চার্জের ওপর অতিরিক্ত কোনও সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এর ফলে ঋণ হিসাবের সুদের স্বাভাবিক চক্রবৃদ্ধি গণনার পদ্ধতিতে কোনও প্রভাব পড়বে না। ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (অ-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশিকা, 2025-এ উল্লিখিত অন্যান্য নিয়ন্ত্রক বিধানও অনুসরণ করা হবে। .

5. ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলি ও নিয়মাবলির পরিবর্তন

স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, ঋণের শর্তাবলি ও নিয়মাবলি, পরিশোধের সময়সূচি, সুদের হার, জামানত এবং কোম্পানির সঙ্গে গ্রাহকের সম্পর্ককে প্রভাবিত করে এমন অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ পরিবর্তন সম্পর্কে কোম্পানি গ্রাহককে তাঁর আঞ্চলিক ভাষায় অথবা তাঁর বোধগম্য অন্য কোনও ভাষায় অবহিত করবে।

সুদের হার এবং চার্জের যেকোনও পরিবর্তন কেবল ভবিষ্যতের জন্য কার্যকর হবে। এই সংক্রান্ত একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণচুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

6. ঋণ প্রত্যাহার

ঋণ প্রত্যাহার, ঋণ পরিশোধের সময় ত্বরান্বিত করা, অতিরিক্ত জামানত চাওয়া অথবা ঋণচুক্তি অনুযায়ী অন্য কোনও বাধ্যবাধকতা পালনের বিষয়ে যেকোনও সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট ঋণচুক্তি এবং পরবর্তীকালে তাতে করা সংশোধনের প্রাসঙ্গিক বিধান অনুযায়ী কঠোরভাবে গ্রহণ করা হবে।

7. জামানত অবমুক্তকরণ

i. ঋণের সমস্ত বকেয়া পরিশোধ বা ঋণের সম্পূর্ণ বকেয়া আদায়ের পর কোম্পানি সমস্ত জামানত অবমুক্ত করবে। তবে, ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনও দাবির ক্ষেত্রে আইনসঙ্গত অধিকার বা লিয়েন থাকলে তা প্রযোজ্য হবে। যদি এই সমন্বয়ের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে এ বিষয়ে লিখিতভাবে অবহিত করা হবে এবং অবশিষ্ট দাবির সম্পূর্ণ বিবরণ ও কোন শর্তে সংশ্লিষ্ট দাবি বা মোট বকেয়া সম্পূর্ণ পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি জামানত সংরক্ষণ এবং/অথবা পুনর্দখল করে রাখার অধিকারী হবে, তা জানানো হবে।

ii. ঋণগ্রহীতা প্রদত্ত জামানতের ওপর কোম্পানির চার্জ নিম্নলিখিত যে কোনও ঘটনার পর প্রত্যাহার করা হবে, তবে ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে অন্য কোনও দাবির ক্ষেত্রে কোম্পানির আইনসঙ্গত অধিকার বা লিয়েন বহাল থাকবে:

- ঋণগ্রহীতার দ্বারা সমস্ত বকেয়া পরিশোধ করা হলে;
- অ্যাকাউন্ট স্থানান্তর এবং তার ফলে সমস্ত বকেয়া নিষ্পত্তি হলে;
- ঋণ অ্যাকাউন্ট নিষ্পত্তির পর নিয়মিত প্রক্রিয়ায় ঋণ অ্যাকাউন্ট বন্ধ হলে; এবং/অথবা
- অন্য কোনও অধিকার বা লিয়েন বিদ্যমান থাকলে, তার সম্পূর্ণ বিবরণসহ ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করা হবে।

8. দায়িত্বশীল ঋণদান আচরণ – ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পর অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত প্রদান

<u>অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি অবমুক্তকরণ</u>

ঋণ হিসাব সম্পূর্ণ পরিশোধ বা নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে কোম্পানি সমস্ত মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেবে এবং সংশ্লিষ্ট নিবন্ধন কর্তৃপক্ষের কাছে নিবন্ধিত চার্জ অপসারণ করবে। ঋণগ্রহীতা তাঁর সুবিধা অনুযায়ী মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি সংগ্রহের স্থান বা পদ্ধতি নির্বাচন করার সুযোগ পাবেন। মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরতের সময়সীমা এবং স্থান ঋণগ্রহীতাকে প্রদত্ত ঋণ অনুমোদনপত্রে উল্লেখ থাকবে।

একক ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতাদের মৃত্যুজনিত পরিস্থিতি মোকাবিলার জন্য কোম্পানির মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি আইনগত উত্তরাধিকারীদের নিকট ফেরত প্রদানের একটি সুস্পষ্ট পদ্ধতি রয়েছে, যা কোম্পানির ওয়েবসাইটে <procedure-for-return-of-original-property-documents>-এ প্রদর্শিত আছে।

ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের পরও যদি মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দিতে বিলম্ব হয় অথবা সংশ্লিষ্ট নিবন্ধন কর্তৃপক্ষের কাছে চার্জ অপসারণের ফর্ম দাখিল করতে ব্যর্থ হয়, তবে কোম্পানি সেই বিলম্বের কারণ ঋণগ্রহীতাকে জানাবে। যদি বিলম্বের জন্য কোম্পানি দায়ী হয়, তবে বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য ঋণগ্রহীতাকে 5,000 টাকা ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে। ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (অ-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশিকা, 2025-এ উল্লেখিত অন্যান্য সকল বিধানও অনুসরণ করা হবে।

9. সমান মাসিক কিস্তি (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণে পরিবর্তনশীল সুদের হার পুনর্নির্ধারণ

ঋণ অনুমোদনের সময় কোম্পানি পরিবর্তনশীল মানদণ্ডভিত্তিক সুদের হারের পরিবর্তনের ফলে ইএমআই এবং/অথবা ঋণের মেয়াদ অথবা উভয়ের ওপর সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে স্পষ্টভাবে জানাবে। পরবর্তীতে, উপরোক্ত কারণে ইএমআই, ঋণের মেয়াদ অথবা উভয় ক্ষেত্রেই কোনও বৃদ্ধি ঘটলে, উপযুক্ত মাধ্যমে তা অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে। ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (অ-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশিকা, 2025-এ উল্লিখিত অন্যান্য সকল বিকল্পও ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।

10. সাধারণ বিধান

হস্তক্ষেপ না করা

i. ঋণচুক্তিতে বর্ণিত পরিস্থিতি ব্যতীত কোম্পানি বা কোম্পানির কোনও কর্মচারী ঋণগ্রহীতার কার্যকলাপে হস্তক্ষেপ করবেন না।
ii. তবে, ঋণগ্রহীতার পূর্বে প্রকাশ না করা কোনও নতুন তথ্য বা তথ্যপ্রমাণ কোম্পানির নজরে এলে, উপরোক্ত বিধিনিষেধ প্রযোজ্য হবে না।

অ্যাকাউন্ট স্থানান্তর

ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ পাওয়া গেলে, কোম্পানি অনুরোধ প্রাপ্তির 21 (একুশ) দিনের মধ্যে তার জবাব প্রদান করবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনসম্মত এবং স্বচ্ছ চুক্তিগত শর্তাবলি অনুযায়ী সম্পন্ন হবে।

ঋণ আদায় প্রক্রিয়া

যদি ঋণ আদায়ের জন্য কোনও কার্যক্রম গ্রহণের প্রয়োজন হয়, তবে তা ঋণচুক্তিতে প্রদত্ত অধিকার এবং আইনস্বীকৃত বিধি-বিধান অনুসারে পরিচালিত হবে। ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে যথাযথ ও শালীনভাবে আচরণ করার উদ্দেশ্যে কোম্পানি তার কর্মচারীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা হবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, ঋণ আদায়কারী প্রতিনিধিরা ঋণ আদায়ের প্রচেষ্টায় কোনও ব্যক্তির প্রতি মৌখিক বা শারীরিক ভয়ভীতি প্রদর্শন বা হয়রানির আশ্রয় নেবেন না। এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে—সর্বসমক্ষে অপমান করার উদ্দেশ্যে কোনও আচরণ, ঋণগ্রহীতার পরিবারের সদস্য, রেফারি বা বন্ধুদের ব্যক্তিগত গোপনীয়তায় হস্তক্ষেপ, মোবাইল ফোন বা সামাজিক যোগাযোগমাধ্যমের মাধ্যমে অনুপযুক্ত বার্তা পাঠানো, ভয়ভীতি প্রদর্শনমূলক এবং/অথবা পরিচয় গোপন রেখে ফোন করা, বারবার ঋণগ্রহীতাকে ফোন করা, বকেয়া ঋণ আদায়ের উদ্দেশ্যে সকাল 8:00-এর আগে বা সন্ধ্যা 7:00-এর পরে ফোন করা, মিথ্যা বা বিভ্রান্তিকর তথ্য উপস্থাপন করা ইত্যাদি।

কোম্পানি নিম্নলিখিত বিষয়গুলো নিশ্চিত করবে:

(1) ভারত সরকারের দূরসংযোগ বিভাগ (ডিওটি)-এর বৈধ নিবন্ধন সনদবিহীন কোনও টেলিমার্কেটার (ডিএসএ/ডিএমএ)-কে নিয়োগ করবে না। এনবিএফসি কেবলমাত্র ট্রাই বা টিআরএআই কর্তৃক সময়ে সময়ে জারি করা নির্দেশিকা অনুসারে নিবন্ধিত টেলিমার্কেটারদেরই তাদের সকল প্রচারমূলক ও টেলিমার্কেটিং কার্যক্রমে নিয়োগ করবে।

(2) নিযুক্ত টেলিমার্কেটারদের (ডিএসএ/ডিএমএ) তালিকা এবং তারা টেলিমার্কেটিং কলের জন্য যে নিবন্ধিত টেলিফোন নম্বর ব্যবহার করছে, তার বিবরণ ট্রাই-কে প্রদান করবে।

(3) বর্তমানে নিযুক্ত সকল প্রতিনিধিকে ডিওটি-এর নিকট টেলিমার্কেটার হিসেবে নিবন্ধিত হওয়া নিশ্চিত করবে।

পরিবর্তনশীল সুদের হারযুক্ত মেয়াদি ঋণে আগাম নিষ্পত্তি/আগাম পরিশোধের চার্জ

গ্রাহক সুরক্ষার স্বার্থে এবং ঋণের আগাম পরিশোধের ক্ষেত্রে একপ্রকার সুনিশ্চিত করার লক্ষ্যে, কোম্পানি নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে কোনও পরিবর্তনশীল সুদের হারযুক্ত মেয়াদি ঋণের জন্য আগাম নিষ্পত্তি চার্জ বা আগাম পরিশোধ চার্জ আরোপ করবে না—ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে অনুমোদিত পরিবর্তনশীল সুদের হারযুক্ত মেয়াদি ঋণের ক্ষেত্রে; অথবা ব্যক্তি এবং অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র উদ্যোগ (এমএসই)-কে, অতি ক্ষুদ্র, ক্ষুদ্র ও মাঝারি উদ্যোগ উন্নয়ন আইন, 2006 (এমএসএমইডি আইন, 2006)-এ সংজ্ঞায়িত অনুযায়ী, ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে প্রদত্ত পরিবর্তনশীল সুদের হারযুক্ত ঋণের ক্ষেত্রে, সহ-দায়বদ্ধ ব্যক্তি থাকুক বা না থাকুক, যেখানে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ 50 লাখ টাকা পর্যন্ত। উপরোক্ত বিধান ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (অ-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশিকা, 2025 অনুযায়ী 01 জানুয়ারি, 2026 অথবা তার পর অনুমোদিত বা নবায়নকৃত সকল ঋণ ও অগ্রিমের (মেয়াদি ঋণ এবং চাহিদাভিত্তিক ঋণ উভয়ই) ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

11. জামানত পুনর্দখল

iii. ঋণ নথির শর্তাবলি অনুযায়ী বকেয়া পরিশোধ অথবা জামানতস্বরূপ সম্পদের দখল হস্তান্তরের জন্য কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে 7 (সাত) দিনের নোটিশ প্রদান করে সম্পদের দখল গ্রহণের অধিকার সংরক্ষণ করে। তবে, ঋণচুক্তির শর্তাবলি সাপেক্ষে নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে এই ধরনের নোটিশ দেওয়ার প্রয়োজন হবে না—

a. ঋণগ্রহীতা নোটিশের প্রয়োজনীয়তা মওকুফ করতে সম্মত হলে;
b. ঋণগ্রহীতা স্বেচ্ছায় সম্পদের দখল সমর্পণের ইচ্ছা প্রকাশ করলে;
c. কোম্পানি এবং/অথবা তার কর্মকর্তা বা প্রতিনিধিদের যুক্তিসঙ্গতভাবে আশঙ্কা হলে যে, নোটিশ প্রদান করলে ঋণগ্রহীতা বা জামিনদারের অসদাচরণ এবং/অথবা বলপ্রয়োগের কারণে সম্পদের দখল গ্রহণ ব্যাহত হতে পারে;
d. ঋণগ্রহীতা কোনও কারণে সম্পদ পরিত্যাগ করলে;
e. ঋণগ্রহীতার অস্তিত্ব বিলুপ্ত হলে;
f. যখন ঋণগ্রহীতা তার কাছ থেকে বকেয়া মোট পাওনা অর্থ আদায় এড়ানোর উদ্দেশ্যে পলাতক হন
g. কোম্পানির শান্তিপূর্ণভাবে সম্পদের দখল গ্রহণ সহজতর করার জন্য অন্য যে কোনও অনুরূপ কারণে; এবং/অথবা
h. কোম্পানি ও ঋণগ্রহীতার মধ্যে সম্পাদিত ঋণচুক্তিতে উল্লিখিত অন্য যেকোনও শর্ত অনুযায়ী।

iv. সম্পদের দখল গ্রহণের পদ্ধতি

a. সম্পদের দখল গ্রহণের প্রক্রিয়ার মধ্যে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত থাকবে—উপরোক্ত নোটিশে

উল্লিখিত দাবির পরও ঋণগ্রহীতা তা পালন করতে ব্যর্থ হলে, সেক্ষেত্রে কোম্পানি কমিশনার বা রিসিভারের মাধ্যমে অথবা অন্য উপযুক্ত উপায়ে সম্পদের দখল গ্রহণের অনুমতি চেয়ে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ বা আদালতের নিকট আবেদন করতে পারে।

b. কোম্পানির সুবিধাজনক কোনও স্থানে ঋণগ্রহীতাকে ব্যক্তিগতভাবে সম্পদ সমর্পণ করতে বলা যেতে পারে; এবং/অথবা

c. সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে সম্পদের দখল হস্তান্তরে বাধ্য করা যেতে পারে, যাতে তিনি সম্পদ ব্যবহার করতে না পারেন।

d. ঋণগ্রহীতা কোম্পানি-নিযুক্ত সংস্থার নিকট সম্পদ হস্তান্তর করবেন এবং সেই সংস্থা নির্ধারিত আইনসম্মত প্রক্রিয়া অনুসরণ করে শান্তিপূর্ণভাবে সম্পদের দখল গ্রহণ করবে।

v. উপরোক্ত (iii) এবং (iv) ধারার বিধান সেই সকল ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে না, যেখানে ঋণগ্রহীতা স্বেচ্ছায় সম্পদ সমর্পণ করেন।

vi. সম্পত্তি বিক্রয়/নিলাম করার আগে বকেয়া পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতাকে চূড়ান্ত সুযোগ প্রদানের বিধান

- উপরোক্ত যেকোনও উপায়ে অথবা অন্য কোনও বৈধ উপায়ে ঋণখেলাপির কারণে যে সকল সম্পত্তি কোম্পানি দখল করে গ্রহণ করেছে, সেই সম্পদ কোম্পানি তার সুবিধামতো বিক্রয়, ভাড়া প্রদান, নিজস্ব ব্যবহারে রূপান্তর অথবা অন্য যে কোনও উপায়ে হস্তান্তর করার অধিকারী হবে এবং সেই হস্তান্তর প্রক্রিয়ার মাধ্যমে প্রাপ্ত অর্থ ঋণগ্রহীতার বকেয়া ঋণ পরিশোধে সমন্বয় করতে পারবে। তবে, এই ধারার অধীনে সম্পদ হস্তান্তর এড়ানোর জন্য চূড়ান্ত সুযোগ হিসেবে কোম্পানির সুবিধামতো যেকোনও বৈধ উপায়ে নোটিশ প্রদান করার পরও যদি ঋণগ্রহীতা এবং জামিনদার 7 (সাত) দিনের মধ্যে বকেয়া পরিশোধ না করেন, তবেই কোম্পানি এই অধিকার প্রয়োগ করবে। তবে, সম্পদ হস্তান্তরের এই অধিকার কোম্পানির একক বিবেচনায় উপযুক্ত ক্ষেত্রে সম্পদের দখল ঋণগ্রহীতার নিকট পুনরায় ফিরিয়ে দেওয়ার ক্ষমতাকে সীমাবদ্ধ করবে না।

vii. যদি সম্পদ বিক্রয় থেকে প্রাপ্ত অর্থ সম্পূর্ণ বকেয়া পরিশোধের জন্য যথেষ্ট না হয়, তাহলে কোম্পানি অবশিষ্ট অর্থ আদায়ের জন্য ঋণগ্রহীতা এবং/অথবা জামিনদারের বিরুদ্ধে পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। অন্যদিকে, বিক্রয়লব্ধ অর্থ বকেয়ার পরিমাণের বেশি হলে, ঋণগ্রহীতা দাবি করলে উদ্‌বৃত্ত অর্থ তাঁকে পরিশোধ করা হবে। তবে, উপরোক্ত অধিকার কোম্পানিকে জামানত বা সম্পদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ না করেই সরাসরি ঋণগ্রহীতা এবং/অথবা জামিনদারের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণে কোনওভাবেই বাধা দেবে না।

viii. ঋণচুক্তির সঙ্গে সম্পর্কিত সম্পদের অবস্থান নির্ণয়, দখল গ্রহণ, গ্যারেজে সংরক্ষণ, বীমা, পরিবহণ, বিক্রয় এবং অন্যান্য আইনগত পদক্ষেপ গ্রহণের জন্য কোম্পানি বা কোম্পানির পক্ষে যে সকল ব্যয় সম্পূর্ণ ক্ষতিপূরণযোগ্য ভিত্তিতে বহন করা হয়েছে, তার সবই কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে আদায় করার অধিকারী হবে।

12. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ অথবা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক গঠিত কোনও কমিটি কোম্পানির অভ্যন্তরে একটি উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রণয়ন করবে। এই ব্যবস্থার মাধ্যমে নিশ্চিত করতে হবে যে, কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্‌ভূত সকল বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চতর কর্তৃপক্ষের স্তরে শুনানি ও নিষ্পত্তি করা হবে। পরিচালনা পর্ষদ, অথবা তার গঠিত কোনও কমিটির মাধ্যমে, ন্যায্য আচরণবিধি অনুসরণের অবস্থা এবং বিভিন্ন ব্যবস্থাপনা স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা নিয়মিত পর্যালোচনার ব্যবস্থাও করবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন প্রয়োজন অনুযায়ী নিয়মিত বিরতিতে পরিচালনা পর্ষদের নিকট উপস্থাপন করা যেতে পারে।

13. অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং গ্রাহক সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা

গ্রাহকসেবা কোম্পানির অন্যতম প্রধান অগ্রাধিকার। গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কোম্পানি সততা, সুশাসন, পেশাদারিত্ব, স্বচ্ছতা এবং গ্রাহক সন্তুষ্টির নীতিতে বিশ্বাস করে।

ঋণগ্রহীতা নিম্নলিখিত যেকোনও মাধ্যমে তাঁর অভিযোগ নিবন্ধন করতে পারেন।

- শাখা গ্রাহকরা পিএফএল-এর বিদ্যমান যেকোনও শাখায় অথবা ভবিষ্যতে সময়ে সময়ে চালু হওয়া অতিরিক্ত যেকোনও শাখায় সরাসরি গিয়ে অভিযোগ জানাতে পারবেন।
- ✓ **সোমবার থেকে শুক্রবার — 10:00 am থেকে 6:00 pm**
- ✓ **মাসের কার্যদিবসের শনিবার — 10:00 am থেকে 6:00 pm**
- ওয়েবসাইট
  https://poonawallafincorp.com/contact-us.php গ্রাহকরা ওয়েবসাইটে উপলব্ধ নির্ধারিত ফর্ম ব্যবহার করে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন।
- ই-মেল
  গ্রাহক নিম্নলিখিত ই-মেল ঠিকানাগুলিতে ই-মেল পাঠিয়ে অভিযোগ জানাতে পারেন—customercare@poonawallafincorp.com, grievance@poonawallafincorp.com, pno@poonawallafincorp.com
- ফোন কল গ্রাহকরা পিএফএল-এর টোল-ফ্রি নম্বরে যোগাযোগ করতে পারেন: **1800-266-3201**।
- চিঠি/ডাকযোগে গ্রাহক নিম্নলিখিত ঠিকানায় চিঠি পাঠাতে পারেন:
  পুনাওয়ালা ফিনকর্প লিমিটেড
  201 এবং 202, দ্বিতীয় তলা, এপি81, কোরেগাঁও পার্ক অ্যানেক্স, মুণ্ডওয়া, পুনে - 411 036

কোম্পানির গ্রাহক সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা (সিআরএম) নির্দেশিকা-তে গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে পরিষেবা প্রদানের নির্ধারিত সময়সীমা (এসএলএ/টিএটি) নির্ধারিত রয়েছে। কোম্পানির গ্রাহক অভিযোগ পর্যবেক্ষণ এবং প্রয়োজনে ঘাটতি চিহ্নিত করে তা দূর করার জন্য একটি কার্যকর ব্যবস্থা রয়েছে। মনোনীত কর্মকর্তা যদি কোনও অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে ব্যর্থ হন, তবে ঋণগ্রহীতাকে জানানো এসকেলেশন ম্যাট্রিক্স অনুযায়ী অভিযোগটি উচ্চতর পর্যায়ে প্রেরণ করা হবে, যাতে ঋণগ্রহীতার অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করা যায়। কোম্পানি তার সকল শাখা/ব্যবসায়িক কার্যালয় এবং ওয়েবসাইটে নিম্নলিখিত তথ্য প্রকাশ করবে—

a. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর ও ই-মেল ঠিকানা), যাঁর সঙ্গে কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য সাধারণ জনগণ যোগাযোগ করতে পারবেন।
b. অভিযোগ নিষ্পত্তি-সংক্রান্ত এসকেলেশন স্তর এবং প্রধান দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের (নোডাল অফিসার/প্রধান নোডাল অফিসার) বিস্তারিত তথ্যের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি অনুসরণ করতে হবে।
c. অভিযোগ বা বিরোধ এক মাসের মধ্যে নিষ্পত্তি না হলে, গ্রাহক ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-এর অ-ব্যাঙ্কিং তত্ত্বাবধান বিভাগ (ডিএনবিএস)-এর সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট আপিল করতে পারবেন, যার অধিক্ষেত্রের মধ্যে কোম্পানির নিবন্ধিত কার্যালয় অবস্থিত।

ঋণ-সংক্রান্ত তথ্যের বিরোধগুলি 30 দিনের মধ্যে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-এর নির্দেশিকা অনুযায়ী নিষ্পত্তি করা হবে। এই সময়সীমার বেশি বিলম্ব হলে, গ্রাহককে প্রতিদিন 100 টাকা হারে ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হবে। অভিযোগের নিষ্পত্তির বিষয়ে গ্রাহককে অবহিত করা হবে এবং প্রয়োজনে তিনি ক্রেডিট ইনফরমেশন

কোম্পানি (সিআইসি) অথবা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-এর অভিযোগ নিষ্পত্তি ফোরামে বিষয়টি উত্থাপন করতে পারবেন, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (অ-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানি – ঋণ-তথ্য প্রতিবেদন) নির্দেশিকা, 2025 অনুযায়ী।

14. ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক – সমন্বিত লোকপাল প্রকল্প, 2021

i. নোডাল অফিসার/প্রধান নোডাল অফিসার নিয়োগ লোকপাল প্রকল্পের অধীনে কোম্পানি নোডাল অফিসার (এনও) নিয়োগ করেছে, যাঁরা কোম্পানির বিরুদ্ধে দায়েরকৃত অভিযোগের ক্ষেত্রে কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করবেন এবং ওম্বাডসম্যানকে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করবেন। প্রধান নোডাল অফিসার (পিএনও) এই প্রকল্পের অধীনে লোকপাল এবং আপিল কর্তৃপক্ষের নিকট কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত থাকবেন। প্রধান নোডাল অফিসার ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-এর কেন্দ্রীয় কার্যালয়ের গ্রাহক শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগ (সিইপিডি)-এর সঙ্গে সমন্বয় ও যোগাযোগ রক্ষার দায়িত্বও পালন করবেন।

ii. গ্রাহকদের সুবিধার্থে, কোম্পানির সকল শাখা ও ব্যবসায়িক কার্যালয়ে পিএনও/এনও/অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার (জিআরও) নাম, যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ই-মেল ঠিকানা) এবং সংশ্লিষ্ট লোকপালের নাম ও যোগাযোগের বিবরণ সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শিত থাকবে, যাতে গ্রাহক সহজে যোগাযোগ করতে পারেন। এই প্রকল্পের প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ (ইংরেজি, হিন্দি এবং স্থানীয় ভাষায়) কোম্পানির সকল কার্যালয় ও শাখায় এমনভাবে সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শন করা হবে, যাতে আগত ব্যক্তিরা সহজেই তথ্য দেখতে পারেন।

iii. লোকপাল প্রকল্পের বিবরণ, নোডাল অফিসার(দের) নাম এবং কোম্পানির প্রধান নোডাল অফিসার/অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটেও সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শিত থাকবে।

<u>ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (অ-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানি – অভ্যন্তরীণ লোকপাল) নির্দেশিকা, 2026</u>

কোম্পানি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-এর নির্দেশিকায় বর্ণিত পূর্বশর্ত পূরণের পর অভ্যন্তরীণ লোকপাল এবং উপ-অভ্যন্তরীণ লোকপাল নিয়োগ করবে।

অভ্যন্তরীণ লোকপাল অভিযোগকারী বা সাধারণ জনগণের কাছ থেকে সরাসরি প্রাপ্ত অভিযোগ গ্রহণ করবেন না। তিনি কেবল সেইসব অভিযোগ নিষ্পত্তি করবেন, যেগুলো কোম্পানির অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থায় ইতোমধ্যে পর্যালোচনা করা হয়েছে, কিন্তু সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যাত হয়েছে।

অভ্যন্তরীণ লোকপাল তাঁর কার্যক্রম সম্পর্কিত নিয়মিত প্রতিবেদন (অভিযোগের বিশ্লেষণসহ) গ্রাহকসেবা ও গ্রাহক সুরক্ষা-সংক্রান্ত পরিচালনা পর্ষদের কমিটির নিকট উপস্থাপন করবেন। এই প্রতিবেদন অগ্রাধিকারভিত্তিতে প্রতি ত্রৈমাসিকে, তবে কোনও অবস্থাতেই অর্ধবার্ষিকের কম ব্যবধানে নয়।

কোম্পানির কাছে গ্রাহকসেবা ও গ্রাহক সুরক্ষা-সংক্রান্ত পরিচালনা পর্ষদের কমিটি কর্তৃক অনুমোদিত একটি মানক পরিচালন পদ্ধতি (এসওপি) রয়েছে এবং একটি সম্পূর্ণ স্বয়ংক্রিয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সফটওয়্যার স্থাপন করা হয়েছে, যেখানে কোম্পানির অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থায় সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যাত সকল অভিযোগ প্রাপ্তির 20 দিনের মধ্যে চূড়ান্ত সিদ্ধান্তের জন্য স্বয়ংক্রিয়ভাবে অভ্যন্তরীণ লোকপালের নিকট প্রেরিত হয়।

অভ্যন্তরীণ লোকপাল এবং কোম্পানি নিশ্চিত করবেন যে, অভিযোগ কোম্পানির নিকট প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারীকে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত জানিয়ে দেওয়া হবে।

কোম্পানি তার অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সফটওয়্যারে শুধুমাত্র-পঠনযোগ্য প্রবেশাধিকার অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যানকে প্রদান করবে, যাতে তিনি সকল অভিযোগ দেখতে পারেন এবং বিলম্বে প্রেরিত অভিযোগের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট বিভাগের সঙ্গে অনুসরণমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারেন। এছাড়া, কোম্পানি অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সফটওয়্যারে অভ্যন্তরীণ ওম্বাডসম্যানকে তাঁর সিদ্ধান্ত সংযোজনের জন্যও প্রবেশাধিকার প্রদান করবে।

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (অ-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানি – অভ্যন্তরীণ লোকপাল) নির্দেশিকা, 2026-এ উল্লেখিত অন্যান্য সকল বিধানও অনুসরণ করা হবে।

15. কোম্পািনি কর্তৃক অর্থায়নকৃত যানবাহন পুনর্দখল

কোম্পানির ঋণচুক্তিতে যানবাহন পুনর্দখল-সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় ধারাসমূহ অন্তর্ভুক্ত থাকবে। এর মধ্যে থাকবে—সম্পদের দখল গ্রহণের পূর্বে নোটিশের সময়সীমা; কোন পরিস্থিতিতে নোটিশের সময়সীমা মওকুফ করা যেতে পারে; জামানতের দখল গ্রহণের পদ্ধতি; সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পূর্বে ঋণগ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের জন্য চূড়ান্ত সুযোগ প্রদানের বিধান; ঋণগ্রহীতার নিকট পুনরায় সম্পদের দখল হস্তান্তরের পদ্ধতি; এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক সময়ে সময়ে নির্ধারিত সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি।

16. শারীরিকভাবে/দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য ঋণ সুবিধা

কোম্পানি শারীরিক বা দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতিবন্ধিতার ভিত্তিতে ঋণ সুবিধাসহ কোনও পণ্য বা পরিষেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বৈষম্য করবে না। কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থায় প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের দাখিলকৃত অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থাও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

17. সুদের হার এবং ঝুঁকির শ্রেণিবিন্যাস

এই অনুশীলনসমূহ গ্রহণের উদ্দেশ্য হলো ঋণগ্রহীতাকে বার্ষিকীকৃত সুদের হার, ঝুঁকির শ্রেণিবিন্যাসের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণির ঋণগ্রহীতার ক্ষেত্রে ভিন্ন ভিন্ন সুদের হার নির্ধারণের যৌক্তিকতা সম্পর্কে অবহিত করা, যাতে গ্রাহকদের সঙ্গে স্বচ্ছ লেনদেন নিশ্চিত করা যায় এবং একই সঙ্গে প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুসরণ করা যায়।

সুদের হার

সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ ফি এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের ক্ষেত্রে কোম্পানির সময়ে সময়ে অনুমোদিত নীতিমালার সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। প্রযোজ্য সুদের হার তহবিল সংগ্রহের ওজনভিত্তিক গড় ব্যয়, প্রশাসনিক ব্যয়, ঝুঁকি প্রিমিয়াম এবং মুনাফার মার্জিন বিবেচনায় নির্ধারণ করা হবে।

ঝুঁকির স্তরবিন্যাস

ঋণ প্রদান করা হবে কি না এবং প্রতিটি ঋণ হিসাবের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হার কত হবে, তা প্রতিটি ক্ষেত্রে পৃথকভাবে মূল্যায়ন করা হবে। এই মূল্যায়নের ক্ষেত্রে অর্থায়ন করা সম্পদের ধরন, ঋণগ্রহীতার

প্রোফাইল ও ঋণ পরিশোধের সক্ষমতা, ঋণগ্রহীতার অন্যান্য আর্থিক দায়বদ্ধতা, পূর্ববর্তী ঋণ পরিশোধের রেকর্ড (যদি থাকে), ঋণের জামানত হিসেবে থাকা অন্তর্নিহিত সম্পদের মূল্য, ঋণ-অনুপাত, অর্থপ্রদানের পদ্ধতি, ঋণের মেয়াদ, ঋণগ্রহীতার ভৌগোলিক অবস্থান, সম্পদের ব্যবহারিক উদ্দেশ্য ইত্যাদি একাধিক বিষয় বিবেচনা করা হবে।

পরিস্থিতির প্রয়োজন অনুযায়ী সুদের হার পরিবর্তন করা যেতে পারে এবং প্রতিটি ক্ষেত্রে কোম্পানির বিবেচনার ভিত্তিতে তা নির্ধারিত হবে। ঋণগ্রহীতাকে যে সুদের হার জানানো হবে, তা বার্ষিক হারের হিসেবে প্রকাশ করা হবে, যাতে তিনি তাঁর ঋণ হিসাবে প্রযোজ্য প্রকৃত সুদের হার সম্পর্কে সম্পূর্ণভাবে অবগত থাকেন। কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে সুদের হার এবং ঝুঁকির স্তরবিন্যাস সংক্রান্ত তথ্য প্রকাশ করবে।

18. স্বর্ণালঙ্কার বন্ধক রেখে ঋণ প্রদান

ব্যক্তিগত গ্রাহকদের স্বর্ণালঙ্কার বন্ধক রেখে ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে, কোম্পানি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (অ-ব্যাঙ্কিং আর্থিক কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশিকা, 2025-এ উল্লিখিত সাধারণ নির্দেশাবলি অনুসরণ করবে।

19. বিবিধ

শাখা/কার্যালয় বন্ধ করার পূর্বে জনসাধারণের উদ্দেশ্যে বিজ্ঞপ্তি
কোম্পানি তার কোনও শাখা বা কার্যালয় বন্ধ করার আগে, বন্ধের নির্ধারিত তারিখের কমপক্ষে তিন মাস পূর্বে অন্তত একটি শীর্ষস্থানীয় জাতীয় সংবাদপত্র এবং সংশ্লিষ্ট শাখা/কার্যালয়ের অবস্থানভুক্ত এলাকার অন্তত একটি শীর্ষস্থানীয় স্থানীয় ভাষার সংবাদপত্রে জনসাধারণের উদ্দেশ্যে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করবে। ওই বিজ্ঞপ্তিতে শাখা/কার্যালয় বন্ধ করার উদ্দেশ্য এবং গ্রাহকদের পরিষেবা অব্যাহত রাখার জন্য গৃহীত ব্যবস্থা ইত্যাদি উল্লেখ থাকবে।

20. পর্যালোচনা

এই নীতিটি প্রতি বছর পর্যালোচনা করা হবে অথবা কোম্পানির ঊর্ধ্বতন ব্যবস্থাপনা/পরিচালনা পর্ষদ প্রয়োজন মনে করলে যে কোনও সময় পর্যালোচনা করা যেতে পারে। নিরীক্ষা কমিটি এই আচরণবিধির বাস্তবায়ন তদারকি করবে এবং নির্দিষ্ট সময় অন্তর এর কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে। নিরীক্ষা কমিটি কর্তৃক প্রস্তাবিত যে কোনও পরিবর্তন অনুমোদনের জন্য পরিচালনা পর্ষদের নিকট উপস্থাপন করা হবে।

****