

গোদরেজ হাউজিং ফাইন্যান্স
লিমিটেড

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ((সুষ্ঠু ও
স্বচ্ছ লেনদেনের নিয়মাবলী))

সূচিপত্র	
প্রেক্ষাপট.....	2
উদ্দেশ্য	2
কোডের প্রয়োগ.....	2
লোনের আবেদন ও সেগুলোর প্রক্রিয়াকরণ.....	2
লোন মূল্যায়ন, শর্তাবলি এবং লোন আবেদন প্রত্যাহ্যনের বিষয়ে অবহিতকরণ.....	2
লোন অ্যাকাউন্টে পেনাল চার্জ.....	3
শর্তাবলিতে পরিবর্তনসহ লোন প্রদান.....	3
EMI-ভিত্তিক পার্সোনাল লোনে ফ্লোটিং ইন্টারেস্ট রেট বা সুদের হার পুনর্নির্ধারণ	4
স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথিপত্র মুক্তকরণ	4
ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম (DLP)-এর মাধ্যমে নেওয়া লোন.....	5
শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী/দৃষ্টিশক্তিহীন ব্যক্তিদের জন্য কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত লোন সুবিধা	5
বোর্ড অফ ডিরেক্টরস বা পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব	5
অভিযোগ ও অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা	5
যোগাযোগের পদ্ধতি	6
কোম্পানি কর্তৃক আরোপিত সুদ.....	6
বিজ্ঞাপন, বিপণন ও বিক্রয়.....	6
গ্যারান্টর বা জামিনদার	7
গোপনীয়তা ও তথ্যের সুরক্ষা.....	7
লোন প্রি-পেমেন্ট বা আগাম পরিশোধ/প্রি-ক্লোজার বা আগাম বন্ধ করার নির্দেশিকা.....	8
লোন ও অগ্রিমের জন্য কী ফ্যাক্টস স্টেটমেন্ট - KFS.....	9
সাধারণ নিয়মাবলী.....	10
এই নিয়মাবলীর পর্যালোচনা বা রিভিউ.....	10

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ((সুষ্ঠু ও স্বচ্ছ লেনদেনের নিয়মাবলী))

প্রেক্ষাপট

গোদরেজ হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড (“GHF” বা “কোম্পানি”), একটি হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি হিসেবে, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (“RBI”) কর্তৃক জারি করা ‘গাইডলাইনস অন ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড’ মেনে চলতে বাধ্য। এই নির্দেশিকাগুলি RBI-এর ‘হাউজিং ফিন্যান্স কোম্পানিজ ডিরেকশনস, 2025 (Reserve Bank of India (Housing Finance Companies) Directions, 2025) এবং এর সাথে নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানিজ - রেসপন্সিবল বিজনেস কন্ডাক্ট ডিরেকশনস, 2025 (Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies - Responsible Business Conduct) Directions, 2025) -এর পাশাপাশি সময়ে সময়ে সংশোধিত অন্যান্য প্রযোজ্য বিধি-বিধানের অধীনে জারি করা হয়েছে।

এই অনুযায়ী, কোম্পানি বোর্ড অফ ডিরেক্টরস বা পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদন সাপেক্ষে ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড গ্রহণ করেছে।

উদ্দেশ্য

- গ্রাহকদের সাথে লেনদেন করার ক্ষেত্রে একটি ন্যূনতম মানদণ্ড নির্ধারণের মাধ্যমে সুষ্ঠু ও স্বচ্ছ ব্যবসায়িক সংস্কৃতি গড়ে তোলা;
- গ্রাহক যাতে কোম্পানির পরিষেবা থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে কী আশা করতে পারেন তা আরও ভালোভাবে বুঝতে পারেন সেই জন্য স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা;
- গ্রাহক ও কোম্পানির মধ্যে ন্যায্যসঙ্গত ও সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক গড়ে তোলা।

কোড বা নীতির প্রয়োগ

এই কোডটি GHFL, তার সহযোগী সংস্থা বা ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম (নিজস্ব এবং/অথবা আউটসোর্সিং ব্যবস্থার আওতায় পরিচালিত) -এর মাধ্যমে প্রদত্ত সমস্ত প্রোডাক্ট বা পণ্য এবং সার্ভিসেস বা পরিষেবার ক্ষেত্রে এই নিয়মাবলী প্রযোজ্য হবে। এই পরিষেবাগুলি কাউন্টারের মাধ্যমে, ফোনে, ডাকযোগে, ইন্টার্যাকটিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ইন্টারনেটে বা অন্য যেকোনো উপায়ে প্রদান করা হোক না কেন, এই কোড সবক্ষেত্রেই কার্যকর থাকবে।

লেনের আবেদন ও তার প্রক্রিয়াকরণ

- ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সব ধরনের যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন, সেই ভাষায় করা হবে।
- কোম্পানি লোন আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রযোজ্য সব ফি ও চার্জ, লোন অনুমোদিত হলে বা প্রদান করা না হলে ফেরতযোগ্য ফি-এর পরিমাণ, প্রি-পেমেন্ট বা আগাম পরিশোধের বিকল্প ও চার্জ (যদি থাকে), বিলম্বে কিস্তি পরিশোধের ক্ষেত্রে পেনাল চার্জ/জরিমানা (যদি থাকে), ফিল্ড থেকে ফ্লোটিং রেটে বা বিপরীতভাবে পরিবর্তনের ক্ষেত্রে কনভার্সন চার্জ, ইন্টারেস্ট রিসেট সংক্রান্ত কোনো ক্লজ থাকলে তার বিবরণ এবং ঋণগ্রহীতার স্বার্থে প্রভাব ফেলতে পারে এমন অন্যান্য সব তথ্য স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করবে। লোন আবেদন প্রক্রিয়াকরণ ও অনুমোদনের সঙ্গে যুক্ত সব খরচ মিলিয়ে মোট খরচ কোম্পানি স্পষ্ট ও স্বচ্ছভাবে জানাবে।
- ঋণগ্রহীতার উপর আরোপিত এই সমস্ত চার্জ ও ফি হবে অ-বৈষম্যমূলক।
- লোন আবেদনপত্রে এমন সব প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকে, যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এবং অন্য ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলোর অফার করা শর্তাবলির সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা

করতে সাহায্য করে, ফলে ঋণগ্রহীতা সচেতনভাবে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।

- e) লোন আবেদনপত্রের সাথে কোন কোন নথিপত্র জমা দিতে হবে, তা স্পষ্টভাবে আবেদনপত্রেই উল্লেখ করা থাকবে।
- f) কোম্পানির কাছে সব লোন আবেদনপত্র গ্রহণের পর তার প্রাপ্তিস্বীকার দেওয়ার একটি ব্যবস্থা রয়েছে।
- g) সম্ভব হলে, লোন আবেদনপত্রের নিষ্পত্তি করতে যে সময়সীমা লাগতে পারে, সেটিও প্রাপ্তিস্বীকারে উল্লেখ করা হয়।

লোন যাচায়করণ, শর্তাবলি এবং লোন আবেদনপত্র প্রত্যাখ্যানের বিষয়ে যোগাযোগ

- a) কোম্পানি লোন আবেদনপত্র প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সব তথ্য আবেদনপত্র জমা দেওয়ার সময়ই সংগ্রহ করার চেষ্টা করে। তবে যদি কোনো অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয়, সেক্ষেত্রে কোম্পানি যত দ্রুত সম্ভব গ্রাহককে জানানোর চেষ্টা করবে যে তাঁর সঙ্গে আবার যোগাযোগ করা হবে।

- b) কোম্পানি ঋণগ্রহীতার স্থানীয় ভাষায় বা তিনি যে ভাষা বোঝেন, সেই ভাষায় স্যানকশন লেটার বা অন্য কোনো মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে তাঁর অনুমোদিত লেনের পরিমাণ, এবং সংশ্লিষ্ট সব শর্তাবলি, যার মধ্যে থাকবে বার্ষিক সুদের হার, প্রয়োগের পদ্ধতি, EMI কাঠামো, প্রি-পেমেন্ট বা আগাম পরিশোধের চার্জ, পেনাল চার্জ (যদি থাকে) ইত্যাদি লিখিতভাবে জানাবে এবং এই শর্তাবলির বিষয়ে ঋণগ্রহীতার লিখিত সম্মতি কোম্পানি তার রেকর্ডে সংরক্ষণ করবে।
- c) কিস্তি পরিশোধে বিলম্বের জন্য যে পেনাল চার্জ প্রযোজ্য হবে, তা কোম্পানী লোন এগ্রিমেন্টে মোটা অক্ষরে উল্লেখ করবে।
- d) লোন প্রদান করার সময় কোম্পানি প্রতিটি ঋণগ্রহীতাকে লোন এগ্রিমেন্টের একটি কপি এবং তাতে উল্লেখিত সব সংযুক্ত নথির কপি প্রদান করবে। এই নথিগুলো কোম্পানির কাস্টমার পোর্টাল-এর মাধ্যমে পাওয়া যাবে, যেখানে ঋণগ্রহীতা প্রবেশ করতে পারবেন।
- e) কোম্পানি যদি গ্রাহককে লোন প্রদান করতে অক্ষম হয়, তাহলে লোন আবেদনপত্র প্রত্যখ্যানের কারণ(সমূহ) লিখিতভাবে গ্রাহককে জানাবে।

লোন অ্যাকাউন্টে পেনাল চার্জ

- ঋণগ্রহীতা লোন চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি মেনে না চললে যে জরিমানা বা পেনাল্টি আরোপ করা হয়, তা 'পেনাল চার্জ' হিসেবে গণ্য হবে এবং অগ্রিমের উপর ধার্য সুদের হারের সঙ্গে যুক্ত 'পেনাল ইন্টারেস্ট' হিসেবে আরোপ করা হবে না।
- পেনাল চার্জের উপর আর কোনো অতিরিক্ত সুদ গণনা করা হবে না (অর্থাৎ, পেনাল চার্জ ক্যাপিটালাইজ করা হবে না)।
- পেনাল চার্জ ঘটনাভিত্তিক ও পরিস্থিতি নির্ভর হওয়ায় এগুলো বার্ষিকীকরণ করা যাবে না।
- পূর্বে বকেয়া থাকা পেনাল চার্জের উপর নতুন বা অতিরিক্ত কোনো পেনাল চার্জ আরোপ করা যাবে না।
- সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান যোগ করা হবে না।
- পেনাল চার্জ সুদের হার এবং চার্জ সংক্রান্ত নীতি (Interest Rate & Charges Policy) -এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের (ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ছাড়া) ক্ষেত্রে প্রযোজ্য পেনাল চার্জ, একই ধরনের শর্তভঙ্গের জন্য অ-ব্যক্তিগত (প্রাতিষ্ঠানিক) ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য পেনাল চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- পেনাল চার্জের পরিমাণ ও কারণ কোম্পানি লোন এগ্রিমেন্টে, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোস্ট ইম্পর্ট্যান্ট টার্মস অ্যান্ড কন্ডিশনস (Most Important Terms & Conditions / কি ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (Key Fact Statement, KFS) -এ, এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে ইন্টারেস্ট রেট অ্যান্ড সার্ভিস চার্জেস (Interest Rates and Service Charges) শিরোনামের অধীনে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করবে।
- লোনের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি না মানার কারণে ঋণগ্রহীতাদের যখনই কোনো রিমাইন্ডার পাঠানো হবে, তখন প্রযোজ্য পেনাল চার্জ সম্পর্কেও তাদের জানানো হবে।
- কোম্পানি পেনাল চার্জ আরোপ করলে, সেই চার্জের পরিমাণ এবং তার কারণ ঋণগ্রহীতাকে স্পষ্টভাবে জানাবে।

শর্তাবলিতে পরিবর্তনসহ লোন প্রদান

- a) লোন প্রদান করার সংশ্লিষ্ট নথিতে উল্লেখিত লোনের অর্থ প্রদান করার সময়সূচী/লোনের অর্থ প্রদান করার শর্ত অনুযায়ীই করা হবে।
- b) শর্তাবলিতে কোনো পরিবর্তন হলে যেমন লোনের অর্থ প্রদানের সময়সূচী, সুদের হার, পেনাল চার্জ

(যদি থাকে), সার্ভিস চার্জ, প্রি-পেমেন্ট বা আগাম পরিশোধের চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য ফি/চার্জ ইত্যাদি, কোম্পানি MITC বা লোন এগ্রিমেন্টে উল্লেখিত পদ্ধতি অনুযায়ী, ঋণগ্রহীতার স্থানীয় ভাষায় বা তিনি যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় আগাম নোটিস দেবে।

- c) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, সুদের হার ও চার্জ যেকোনো পরিবর্তন যেন শুধুমাত্র ভবিষ্যতের জন্যই প্রযোজ্য হয়।
- d) যদি এমন কোনো পরিবর্তন গ্রাহকের জন্য ক্ষতিকর হয়, তাহলে তিনি 60 দিনের মধ্যে কোনো পূর্ব নোটিস ছাড়াই এবং কোনো অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ না দিয়ে নিজের অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে বা অন্য বিকল্পে স্থানান্তর করতে পারবেন।
- e) চুক্তির অধীনে অর্থ ফেরত চাওয়া, কিস্তি পরিশোধ ত্বরান্বিত করা বা অতিরিক্ত জামানত চাওয়ার সিদ্ধান্ত লোন এগ্রিমেন্টের শর্ত অনুযায়ীই নেওয়া হবে।

EMI-ভিত্তিক পার্সোনাল লোনে ফ্লোটিং ইন্টারেস্ট রেট বা সুদের হার পুনর্নির্ধারণ

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, লোন অনুমোদনের সময়ই ঋণগ্রহীতাকে সুদের হার পরিবর্তনের সম্ভাবনা সম্পর্কে জানানো হয়। সুদের হার রিসেট করার সময় ঋণগ্রহীতাকে নিচের বিকল্পগুলো দেওয়া হবে

- EMI বৃদ্ধি, অথবা
- লোনের মেয়াদ বৃদ্ধি, অথবা
- উপরের দু'টি বিকল্পের সমন্বয়, অথবা
- লোনের মেয়াদের যেকোনো সময় আংশিক বা সম্পূর্ণ প্রি-পেমেন্ট বা আগাম পরিশোধ করার সুযোগ থাকবে।

তবে, ঋণগ্রহীতাকে ফিল্ড সুদের হারে সুইচ করার বিকল্প কোম্পানি তার নিজস্ব বিবেচনায় এবং প্রযোজ্য নির্দেশিকা মেনে প্রদান করতে পারে।

কোম্পানির বিবেচনায় এবং প্রযোজ্য নির্দেশিকা অনুযায়ী, ঋণগ্রহীতাকে লোনের মেয়াদকালে একাধিকবার সুদের হার পরিবর্তন/সুইচ করার অনুমতি দেওয়া যেতে পারে। কনভার্সন/সুইচ/প্রি-পেমেন্ট চার্জ Schedule of Charges অনুযায়ী প্রযোজ্য হবে।

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, ফ্লোটিং রেট লোনের ক্ষেত্রে মেয়াদ বৃদ্ধি যেন কোনোভাবেই নেগেটিভ অ্যামর্টাইজেশন সৃষ্টি না করে।

কোম্পানি নির্দেশিকায় নির্ধারিত বিবরণ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ঋণগ্রহীতাকে জানাবে।

স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথিপত্র মুক্তকরণ

লোনের সব বকেয়া পরিশোধ হয়ে গেলে বা বকেয়া লোনের অর্থ আদায় হয়ে গেলে, কোম্পানি সব ধরনের সিকিউরিটি বা জামানত মুক্ত করবে। তবে, ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনো দাবির ক্ষেত্রে বৈধ অধিকার বা লিয়েন (lien) থাকলে, তা প্রযোজ্য থাকবে। যদি সেট-অফের অধিকার অর্থাৎ বকেয়া আদায়ের জন্য সিকিউরিটি ব্যবহারের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে সে বিষয়ে নোটিস দেওয়া হবে। নোটিসে বাকি থাকা দাবিসমূহের সম্পূর্ণ বিবরণ এবং কোন শর্তে কোম্পানি সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত সিকিউরিটি ধরে রাখার অধিকারী, তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে।

লোন অ্যাকাউন্ট সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পর ৩০ দিনের মধ্যে কোম্পানি সব মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথিপত্র মুক্ত করবে এবং সংশ্লিষ্ট রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জ অপসারণ করবে।

ঋণগ্রহীতার পছন্দ অনুযায়ী, হোম ব্রাঞ্চ বা অন্য কোনো শাখা থেকে সম্পত্তির নথিপত্র সংগ্রহ করার বিকল্প কোম্পানি প্রদান করবে।

একক ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যু হলে, আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত দেওয়ার পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা আছে।

লোন সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পর 30 দিনের বেশি সময় পার হয়ে গেলে যদি মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র মুক্ত করতে দেরি হয় অথবা সংশ্লিষ্ট রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টির ফর্ম দাখিল করতে ব্যর্থ হয়, তাহলে সেই বিলম্বের কারণ কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে জানাবে।

যদি বিলম্বের জন্য কোম্পানি দায়ী থাকে, তাহলে প্রযোজ্য নির্দেশিকা অনুযায়ী কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথিপত্র আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে হারিয়ে গেলে বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে, কোম্পানি ডুপ্লিকেট/সার্টিফায়েড কপি সংগ্রহে ঋণগ্রহীতাকে সহায়তা করবে এবং প্রযোজ্য নির্দেশিকা অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম (DLP)-এর মাধ্যমে নেওয়া লোন

যেসব ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতা সংগ্রহ বা বকেয়া আদায়ের উদ্দেশ্যে ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম (DLP)-এর মাধ্যমে লোন প্রদান করা হয়, সে সব ক্ষেত্রে কোম্পানি নিচের নির্দেশনাগুলো মেনে চলবে

- এজেন্ট হিসেবে যুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলোর নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
- এজেন্ট হিসেবে যুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলোকে নির্দেশ দেওয়া হবে যে, তারা গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ করার সময় শুরুতেই স্পষ্টভাবে জানাবে যে তারা কোন কোম্পানির পক্ষ থেকে তার সঙ্গে যোগাযোগ করছে।
- লোন অনুমোদনের পরপরই, তবে লোন অ্যাগ্রিমেন্ট কার্যকর হওয়ার আগে, কোম্পানির নিজস্ব লেটারহেডে ঋণগ্রহীতাকে একটি স্যানকশন লেটার প্রদান করা হবে।
- লোন অনুমোদন/প্রদানের সময়, লোন এগ্রিমেন্টের একটি কপি এবং তাতে উল্লেখিত সব সংযুক্ত নথির প্রত্যেকটির একটি করে কপি সকল ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।
- কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলোর উপর কার্যকর তদারকি ও পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।
- কোম্পানি তার অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাকে আপডেট করবে এবং এর আওতায় ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মকেও অন্তর্ভুক্ত করবে।

শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী/দৃষ্টিশক্তিহীন ব্যক্তিদের জন্য কোম্পানি দ্বারা প্রদত্ত লোন সুবিধা

শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী/দৃষ্টিশক্তিহীন আবেদনকারীদের ক্ষেত্রে অক্ষমতার কারণে কোম্পানি কোনো ধরনের বৈষম্য করবে না, লোনসহ অন্যান্য পণ্য ও পরিষেবা প্রদানেও নয়। কোম্পানির সব শাখা এমন ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণের ক্ষেত্রে সম্ভাব্য সব ধরনের সহায়তা প্রদান করবে।

কোম্পানি তার সকল স্তরের কর্মীদের জন্য পরিচালিত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে আইন ও আন্তর্জাতিক কনভেনশন অনুযায়ী প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের যে অধিকারগুলো নিশ্চিত করা হয়েছে, সেগুলো নিয়ে একটি উপযুক্ত মডিউল অন্তর্ভুক্ত করবে।

এছাড়াও, কোম্পানি ইতিমধ্যেই গড়ে তোলা অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার মাধ্যমে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের নিষ্পত্তি নিশ্চিত করছে।

বোর্ড অফ ডিরেক্টরস বা পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব

- a) কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস বা পরিচালনা পর্ষদ প্রতিষ্ঠানটির ভেতরে অভিযোগ ও অসন্তোষ নিষ্পত্তির জন্য একটি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' (Grievance Redressal mechanism) নির্ধারণ করেছেন, যা প্রতিষ্ঠানের 'গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল পলিসি' বা অভিযোগ প্রতিকার নীতিতে বিস্তারিতভাবে বর্ণিত আছে।
- b) এই ব্যবস্থাটি নিশ্চিত করে যে, কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সব বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শোনা হবে এবং নিষ্পত্তি করা হবে।
- c) বোর্ড অফ ডিরেক্টরস বা পরিচালনা পর্ষদ প্রতিবছর ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড (Fair Practice Code)-এর যথাযথ পরিপালন এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে।

অভিযোগ ও অভিযোগ নিষ্পত্তি

অভিযোগ ও অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত নির্দেশিকাগুলো কোম্পানির গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল পলিসি (Grievance Redressal Policy)-তে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

যোগাযোগের পদ্ধতি

বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারের তথ্যের জন্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড (Fair Practice Code) বিভিন্ন স্থানীয় ভাষায় প্রকাশ করা হয়েছে।

কোম্পানি কর্তৃক আরোপিত সুদ

- কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস বা পরিচালনা পর্ষদ একটি ইন্টারেস্ট রেট মডেল (Interest Rate Model) গ্রহণ করেছে, যেখানে তহবিলের খরচ (Cost of funds), মার্জিন এবং রিস্ক প্রিমিয়াম (Risk premium) -এর মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলো বিবেচনায় নেওয়া হয়। এই মডেল লোন ও অগ্রিমের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হার নির্ধারণে সহায়তা করে।
- সুদের হার, ঝুঁকির তারতম্য নির্ধারণের পদ্ধতি, সেই ঝুঁকির ভিত্তিতে বিভিন্ন শ্রেণির ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে ভিন্ন ভিন্ন সুদের হার ধার্য করার যৌক্তিকতা, এই সব তথ্য লোন আবেদনপত্রেই ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হয় এবং স্যানকশন লেটারে স্পষ্টভাবে জানানো হয়।
- GHFL-এর বোর্ড বা পরিচালনা পর্ষদ সুদের হার ও চার্জ সংক্রান্ত নীতি বা পলিসি (Interest Rate and Charges Policy)-এর আওতায় পেনাল চার্জ সংক্রান্ত নীতিমালা নির্ধারণ করেছে। প্রযোজ্য সুদের হার এবং পেনাল চার্জ (যদি থাকে) বার্ষিকীকৃত হার হিসেবে উল্লেখ করা হয়, যাতে ঋণগ্রহীতা তার অ্যাকাউন্টে ঠিক কোন হারে চার্জ ধার্য হবে, তা স্পষ্টভাবে বুঝতে পারেন।
- সুদের হার, ঝুঁকির তারতম্য নির্ধারণের পদ্ধতি এবং পেনাল চার্জ (যদি থাকে) সংক্রান্ত তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইটেও প্রকাশ করা হবে। সুদের হারে কোনো পরিবর্তন হলে, ওয়েবসাইটে প্রকাশিত তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে আপডেট করা হবে।
- ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে শেয়ার করা রিপেমেন্ট শিডিউল (Repayment Schedule)-এ পরিশোধের সূচিতে মূলধন ও সুদের অংশ আলাদাভাবে স্পষ্টভাবে দেখানো থাকে।
- কোম্পানি তার সুদের হার ও চার্জ সংক্রান্ত নীতি বা পলিসি (Interest Rate & Charges Policy)-তে নির্ধারিত নীতিমালা অনুযায়ী সুদের হার ও চার্জ নির্ধারণ করে।
- গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল কমিটি (Grievance Redressal Committee), অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি, ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে যোগাযোগে পর্যাপ্ত স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে প্রক্রিয়া ও কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করে।

বিজ্ঞাপন, বিপণন ও বিক্রয়; কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে:

- সব ধরনের বিজ্ঞাপন ও প্রচারমূলক উপকরণ স্পষ্ট, পরিষ্কার এবং তথ্যভিত্তিক হয়।
- যে কোনো মাধ্যমে প্রকাশিত বিজ্ঞাপন বা প্রচারমূলক উপকরণে যদি কোনো পরিষেবা বা পণ্যের সঙ্গে সুদের হারের উল্লেখ থাকে, তাহলে কোম্পানি স্পষ্টভাবে জানাবে যে এর সঙ্গে অন্য কোনো ফি বা চার্জ প্রযোজ্য কি না। পাশাপাশি, সংশ্লিষ্ট শর্তাবলির পূর্ণ বিবরণ অনুরোধ করলে বা কোম্পানির ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে এ কথাও উল্লেখ করা হবে।
- কোম্পানি সুদের হার, সাধারণ ফি ও চার্জ (পেনাল চার্জসহ, যদি থাকে) সংক্রান্ত তথ্য নিম্নলিখিত উপায়ে প্রদান করবে শাখায় নোটিস টাউন্স; টেলিফোন বা হেল্পলাইনের মাধ্যমে; কোম্পানির ওয়েবসাইটে; নির্ধারিত কর্মী/হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে; অথবা সার্ভিস গাইড/টারিফ শিডিউল ইত্যাদি প্রদান করে।
- যদি কোম্পানি কোনো সহায়ক পরিষেবা প্রদানের জন্য তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা গ্রহণ করে, তাহলে কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ওই তৃতীয় পক্ষ গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি তাদের কাছে থাকে)

কোম্পানির মতোই সমান মাত্রার গোপনীয়তা ও নিরাপত্তা বজায় রেখে পরিচালনা করবে।

- e) কোম্পানি সময়ে সময়ে গ্রাহকদের কাছে তাঁদের দ্বারা গ্রহণ করা পণ্যগুলোর বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য সম্পর্কে তথ্য জানাতে পারে। কোম্পানির অন্যান্য পণ্য বা পণ্য/পরিষেবার প্রচারমূলক অফার সম্পর্কে তথ্য গ্রাহককে কেবল তখনই জানানো হবে, যখন তিনি/তিনি ডাকযোগে বা ওয়েবসাইটে নিবন্ধন করে কিংবা কাস্টমার সার্ভিস নম্বরের মাধ্যমে এমন তথ্য পাওয়ার জন্য সম্মতি দিয়েছেন।
- f) কোম্পানি পণ্য/পরিষেবা বিপণনের জন্য যেসব ডিরেক্ট সেলিং এজেন্সি (Direct Selling Agencies, DSAs)-এর পরিষেবা গ্রহণ করে, তাদের জন্য একটি আচরণবিধি নির্ধারণ করেছে। এই আচরণবিধি অনুযায়ী, গ্রাহকের কাছে সরাসরি বা ফোনের মাধ্যমে পণ্য বিক্রির উদ্দেশ্যে যোগাযোগ করার সময় DSAs-দের নিজেদের পরিচয় স্পষ্টভাবে জানানো বাধ্যতামূলক।

- g) RBI-এর নির্দেশিকা অনুযায়ী এবং বোর্ড অফ ডিরেক্টরস অর্থাৎ কোম্পানি পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদন সাপেক্ষে আউটসোর্সিং নীতির অংশ হিসেবে Direct Selling Agents (DSAs)/Direct Marketing Agents (DMAs)-দের জন্য আদর্শ আচরণবিধি বা Model Code of Conduct গ্রহণ করেছে।
- h) কোম্পানির কোনো প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা DSA যদি অনুচিত আচরণ করে বা এই কোড লঙ্ঘন করে এমন অভিযোগ গ্রাহকের কাছ থেকে এলে কোম্পানি অভিযোগটি তদন্ত করার জন্য যথাযথ পদক্ষেপ নেবে, অভিযোগ নিষ্পত্তি করবে এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

গ্যারান্টর বা জামিনদার

যখন কোনো ব্যক্তি কোনো লোনের জন্য গ্যারান্টর বা জামিনদার হওয়ার কথা বিবেচনা করেন, তখন তাঁকে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো সম্পর্কে অবহিত করা হবে:

- a) গ্যারান্টর বা জামিনদার হিসেবে তাঁর দায়বদ্ধতা;
- b) কোম্পানির কাছে তিনি যে পরিমাণ দায় গ্রহণ করছেন;
- c) কোন কোন পরিস্থিতিতে কোম্পানি তাঁর কাছ থেকে দায় পরিশোধের দাবি জানাতে পারে;
- d) গ্যারান্টর বা জামিনদার হিসেবে দায় পরিশোধে ব্যর্থ হলে, কোম্পানির কাছে থাকা তাঁর অন্য কোনো অর্থের উপর কোম্পানির অধিকার থাকবে কি না;
- e) গ্যারান্টর বা জামিনদার হিসেবে তাঁর দায়বদ্ধতা কোনো নির্দিষ্ট পরিমাণে সীমাবদ্ধ নাকি অসীমিত; এবং
- f) কোন সময়ে ও কোন পরিস্থিতিতে গ্যারান্টর বা জামিনদার হিসেবে তাঁর দায়বদ্ধতা শেষ হবে, এবং সে বিষয়ে কোম্পানি কীভাবে তাঁকে অবহিত করবে।
- g) যদি গ্যারান্টর বা জামিনদার বকেয়া পরিশোধের জন্য পর্যাপ্ত সামর্থ্য থাকা সত্ত্বেও ঋণদাতা/লেন্ডার কর্তৃক করা দাবি মানতে অস্বীকার করেন, তাহলে সেই গ্যারান্টর বা জামিনদারকেও ইচ্ছাকৃত খেলাপি (wilful defaulter) হিসেবে গণ্য করা হবে।

কোম্পানি যাঁর জন্য তিনি গ্যারান্টর বা জামিনদার, সেই ঋণগ্রহীতার আর্থিক অবস্থায় কোনো গুরুত্বপূর্ণ নেতিবাচক পরিবর্তন ঘটলে, সে বিষয়ে গ্যারান্টর বা জামিনদারকে অবহিত করবে।

গোপনীয়তা ও তথ্যের সুরক্ষা

- a) বর্তমান ও পূর্বতন, সব গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য গোপনীয় ও ব্যক্তিগত হিসেবে বিবেচিত হবে এবং নিচে উল্লিখিত নীতিমালা ও নীতির আলোকে পরিচালিত হবে।
- b) কোম্পানি গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট-সংক্রান্ত কোনো তথ্য বা ডেটা, যা গ্রাহক কর্তৃক প্রদত্ত বা অন্য কোনোভাবে প্রাপ্ত, কোম্পানির সহযোগী প্রতিষ্ঠান (affiliates) সহ কারও কাছেই প্রকাশ করবে না, নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী পরিস্থিতি ছাড়া
- আইন অনুযায়ী তথ্য প্রদান করা বাধ্যতামূলক হলে;
 - জনস্বার্থে তথ্য প্রকাশ করার প্রয়োজন হলে;
 - কোম্পানির স্বার্থে তথ্য প্রকাশ করা জরুরি হলে (যেমন, প্রতারণা প্রতিরোধের উদ্দেশ্যে)। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, উপরোক্ত কোনো কারণই গ্রাহক বা গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট-সংক্রান্ত তথ্য (গ্রাহকের নাম ও ঠিকানা সহ) বিপণন উদ্দেশ্যে অন্য কারও কাছে, এমনকি গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানির কাছেও, প্রদান করার অজুহাত হিসেবে ব্যবহার করা হবে না।
 - গ্রাহক নিজে অনুরোধ করলে, অথবা গ্রাহকের অনুমতি থাকলে, কোম্পানি তথ্য প্রকাশ করতে পারে।
 - কোম্পানিকে যদি গ্রাহক সম্পর্কে কোনো রেফারেন্স দিতে বলা হয়, তাহলে তা দেওয়ার

আগে গ্রাহকের লিখিত সম্মতি গ্রহণ করা হবে।

- c) কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ Privacy Policy-এর মাধ্যমে গ্রাহককে বিদ্যমান আইনি কাঠামোর অধীনে, তাঁর সম্পর্কে GHFL-এর কাছে সংরক্ষিত ব্যক্তিগত তথ্য দেখার অধিকার কতটুকু সে বিষয়ে অবহিত করা হয়।
- d) গ্রাহক স্পষ্টভাবে অনুমোদন না দিলে, কোম্পানি তাঁর ব্যক্তিগত তথ্য কোনোভাবেই বিপণন উদ্দেশ্যে ব্যবহার করবে না।

লোন প্রি-পেমেন্ট বা আগাম পরিশোধ/প্রি-ক্লোজার বা আগাম বন্ধ করার নির্দেশিকা

- a) নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে কোম্পানি হাউজিং লোন প্রি-ক্লোজার বা আগাম বন্ধ করার ক্ষেত্রে কোনো প্রি-পেমেন্ট লেভি বা পেনাল্টি আরোপ করবে না
 - a. হাউজিং লোন যদি ফ্লোটিং সুদের হারে হয় এবং যে কোনো উৎস থেকে লোন প্রি-ক্লোজার বা আগাম বন্ধ করা হয়।
 - b. হাউজিং লোন যদি ফিক্সড সুদের হারে হয় এবং ঋণগ্রহীতা নিজস্ব উৎস থেকে লোন প্রি-ক্লোজার বা আগাম বন্ধ করেন।
- b) এখানে “নিজস্ব উৎস” বলতে বোঝায় ব্যাংক/হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (HFC)/নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (NBFC) অথবা কোনো আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ধার নেওয়া অর্থ ছাড়া অন্য যেকোনো উৎস।
- c) ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ছাড়া ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত যেকোনো ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনের ক্ষেত্রে সহ-দায়িত্বশীল (co-obligant) ব্যক্তি থাকুক বা না থাকুক, কোম্পানি কোনো ফোরক্লোজার চার্জ বা প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি আরোপ করবে না।
- d) ডুয়াল/স্পেশাল রেট হাউজিং লোন (যেখানে ফিক্সড ও ফ্লোটিং, দুটোই প্রযোজ্য)-এর ক্ষেত্রে, প্রি-ক্লোজারের সময় লোনটি যদি ফিক্সড বা ফ্লোটিং যেটি থাকে, সেই অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট প্রি-ক্লোজার নিয়ম প্রযোজ্য হবে। ডুয়াল/স্পেশাল রেট হাউজিং লোনে, ফিক্সড সুদের সময়কাল শেষ হয়ে লোনটি ফ্লোটিং রেটে রূপান্তরিত হলে, এরপর থেকে ফ্লোটিং রেটের জন্য প্রযোজ্য প্রি-ক্লোজার নিয়ম কার্যকর হবে। এই নিয়ম ভবিষ্যতে আগাম বন্ধ করা সব ডুয়াল/স্পেশাল রেট হাউজিং লোনের ক্ষেত্রেই প্রযোজ্য হবে। এখানে আরও স্পষ্ট করা হচ্ছে যে, ফিক্সড রেট লোন বলতে এমন লোনকে বোঝায়, যার সুদের হার লোনের পুরো মেয়াদকাল জুড়েই অপরিবর্তিত থাকে।
- e) নন-হাউজিং লোনের ক্ষেত্রে, কোম্পানি নির্ধারিত নির্দেশিকা অনুযায়ী ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি আরোপ করবে।

লোন প্রি-পেমেন্ট বা আগাম পরিশোধ সংক্রান্ত নিচের নির্দেশিকাগুলো 1 জানুয়ারি 2026 থেকে কার্যকর হবে:

কোম্পানি সব ফ্লোটিং রেট লোন ও অগ্রিমের ক্ষেত্রে প্রি-পেমেন্ট চার্জ আরোপ সংক্রান্ত নিম্নলিখিত নির্দেশনা মেনে চলবে

- (i) ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ছাড়া ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত সব লোনে সহ-দায়িত্বশীল (co-obligant) থাকুক বা না থাকুক, কোম্পানি কোনো প্রি-পেমেন্ট চার্জ আরোপ করবে না।
- (ii) ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতা ও MSEs-কে দেওয়া লোনের ক্ষেত্রে সহ-দায়িত্বশীল থাকুক বা না থাকুক, যেসব লোনের অনুমোদিত পরিমাণ/লিমিট ₹50 লক্ষ পর্যন্ত, সেগুলোর উপর কোম্পানি কোনো প্রি-পেমেন্ট চার্জ আরোপ করবে না।

উপরের নির্দেশিকাগুলো লোন আংশিক বা সম্পূর্ণ প্রি-পেমেন্ট বা আগাম পরিশোধের ক্ষেত্রে ব্যবহৃত অর্থের উৎস যাই হোক না কেন, এবং কোনো ন্যূনতম লক-ইন পিরিয়ড ছাড়াই প্রযোজ্য হবে।

ডুয়াল/স্পেশাল রেট লোন (ফিক্সড ও ফ্লোটিং রেটের সমন্বয়)-এর ক্ষেত্রে, প্রি-পেমেন্টের সময় লোনটি যদি ফ্লোটিং রেটে থাকে, তাহলে উপরোক্ত নির্দেশিকাগুলো প্রযোজ্য হবে।

প্রি-পেমেন্ট চার্জ (যদি প্রযোজ্য হয়) যে পরিমাণ অর্থ প্রি-পেমেন্ট বা আগাম পরিশোধ করা হচ্ছে, তার ভিত্তিতে নির্ধারিত হবে।

কোম্পানি তার Interest Rate & Charges Policy অনুযায়ী, যেকোনো উৎস থেকে আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে পরিশোধিত অর্থের উপর প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি আরোপ করতে পারে।

- f) প্রি-পেমেন্ট চার্জ প্রযোজ্য হবে কি না তা স্যানকশন লেটার ও লোন এগ্রিমেন্টে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে। এছাড়াও, যেসব লোন ও অগ্রিমের ক্ষেত্রে কি ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (Key Facts Statement, KFS) প্রদান করা বাধ্যতামূলক, সেখানে এই বিষয়টি KFS-এও উল্লেখ করা হবে। এখানে যেভাবে নির্দিষ্ট করে প্রকাশ করা হয়েছে, তার বাইরে যে কোনো প্রি-পেমেন্ট চার্জ কোম্পানি আরোপ করবে না।

লোন আগাম পরিশোধের সময়, পূর্বে কোম্পানি যে চার্জ/ফি মুকুব করেছিল, সেগুলো পূর্বপ্রযোজ্যভাবে আরোপ করা হবে না।

কোম্পানির নিজস্ব উদ্যোগে যদি প্রি-পেমেন্ট করা হয়, সেক্ষেত্রে কোম্পানি কোনো চার্জ আরোপ করবে না।

লোন ও অগ্রিমের জন্য কী ফ্যাক্টস স্টেটমেন্ট - KFS

- a) কোম্পানি/কোম্পানির গ্রুপ ও ঋণগ্রহীতার মধ্যে হওয়া কোনো লোন চুক্তির কি ফ্যাক্ট (Key Facts) বলতে সেই আইনগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ ও নির্ধারক তথ্যগুলোকে বোঝায়, যা ঋণগ্রহীতাকে সচেতন আর্থিক সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করার জন্য প্রয়োজনীয় মৌলিক তথ্য প্রদান করে।

কি ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (Key Facts Statement, KFS) হলো লোন চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ তথ্যগুলোর একটি বিবরণ, যা সহজ ও বোধগম্য ভাষায়, একটি নির্ধারিত ফরম্যাটে ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হয়। এই ফরম্যাটটি Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies - Responsible Business Conduct) Directions, 2025, এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত নির্দেশিকা অনুযায়ী নির্ধারিত।

- b) কোম্পানি সব সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে লোন চুক্তি সম্পাদনের আগে সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করার জন্য, স্যানকশন লেটারের সঙ্গে KFS প্রদান করবে। KFS ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো ভাষায় লেখা হবে। KFS-এর বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতাকে ব্যাখ্যা করে বোঝানো হবে এবং তিনি তা বুঝেছেন, এমন একটি স্বীকৃতি (acknowledgement) গ্রহণ করা হবে।

- c) KFS-এ লোন নম্বর (ইউনিক প্রপোজাল নম্বর) উল্লেখ থাকবে এবং 7 দিন বা তার বেশি মেয়াদের লোনের ক্ষেত্রে, KFS-এর বৈধতা কমপক্ষে 3টি কর্মদিবস হবে; 7 দিনের কম মেয়াদের লোনের ক্ষেত্রে, KFS-এর বৈধতা 1টি কর্মদিবস হবে।

বৈধতার মেয়াদ বা Validity period বলতে বোঝায়, কোম্পানি কর্তৃক KFS প্রদান করার পর, ঋণগ্রহীতার কাছে লোনের শর্তাবলিতে সম্মত হওয়ার জন্য যে সময়সীমা উপলব্ধ থাকে। ঋণগ্রহীতা যদি বৈধতার মেয়াদ (validity period) -এর মধ্যে KFS-এ উল্লিখিত লোনের শর্তাবলিতে সম্মতি প্রদান করেন, তাহলে কোম্পানি সেই শর্তাবলির দ্বারা আবদ্ধ থাকবে।

- d) অ্যানুয়াল পারসেন্টেজ রেট (Annual Percentage Rate, APR) হলো ঋণগ্রহীতার জন্য ক্রেডিটের বার্ষিক মোট খরচ, যার মধ্যে সুদের হার এবং ক্রেডিট সুবিধার সঙ্গে যুক্ত অন্যান্য সব চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকে। এই তথ্য KFS-এ ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।

- e) যদি কোম্পানি তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীদের পক্ষে বাস্তব খরচের ভিত্তিতে কোনো চার্জ, যেমন ইন্সুরেন্স চার্জ, লিগাল চার্জ ইত্যাদি ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে আদায় করে, তাহলে সেগুলোও APR-এর অংশ হিসেবে গণ্য হবে এবং আলাদাভাবে প্রকাশ করা হবে। যেসব ক্ষেত্রে

এ ধরনের চার্জ আদায়ে NBFC জড়িত থাকে, সেসব ক্ষেত্রে প্রতিটি পেমেন্টের জন্য সংশ্লিষ্ট রসিদ ও নথিপত্র যৌক্তিক সময়ের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।

- f) KFS-এ উল্লেখ নেই এমন কোনো ফি, চার্জ বা অন্যান্য খরচ ঋণগ্রহীতার স্পষ্ট সম্মতি ছাড়া, লোনের মেয়াদকালে কোনো পর্যায়েই কোম্পানি আদায় করবে না।
- g) KFS-কে লোন এগ্রিমেন্টের অংশ হিসেবে একটি সামারি বক্স (summary box) -এর আকারে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

সাধারণ নিয়মাবলী

- a) কোম্পানি কোনো মাইক্রো-ফাইন্যান্স ঋণগ্রহীতাকে কোনো লোন প্রদান করে না।
- b) লোন এগ্রিমেন্টের শর্তাবলিতে যে উদ্দেশ্যগুলো উল্লেখ রয়েছে, সেগুলো ছাড়া কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করে না যদি না ঋণগ্রহীতা পূর্বে প্রকাশ না করা কোনো তথ্য পরে জানা যায়।
- c) ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য কোনো অনুরোধ এলে, সেই অনুরোধ পাওয়ার তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে কোম্পানি তার সম্মতি আছে কি না অথবা কোনো আপত্তি থাকলে তা ঋণগ্রহীতাকে জানাবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ ও স্বচ্ছ চুক্তিগত শর্তাবলি অনুযায়ী করা হবে।
- d) লোন প্রদান করার সময়, কোম্পানি রিপেমেন্ট শিডিউল (Repayment Schedule) -এর মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে পরিশোধের প্রক্রিয়া যেমন পরিশোধযোগ্য অর্থের পরিমাণ, মেয়াদ এবং পরিশোধের সময়কাল/পর্যায় স্পষ্টভাবে বুঝিয়ে দেবে।
- e) কোম্পানি একটি কালেকশন পলিসি (Collection Policy) প্রণয়ন করেছে, যেখানে পরিশোধ প্রক্রিয়া এবং রিকভারি এজেন্ট নিয়োগ সংক্রান্ত নির্দেশিকা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।
- f) কোম্পানি ও ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতার মধ্যে সম্মত হাউজিং লোনের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি দ্রুত ও সহজে বোঝার সুবিধার্থে, RBI নির্দেশিকায় নির্ধারিত ফরম্যাট অনুযায়ী প্রতিটি ক্ষেত্রে লোনের মোস্ট ইম্পর্টেন্ট টার্মস অ্যান্ড কন্ডিশন্স (Most Important Terms and Conditions, MITC)-সম্বলিত একটি নথি গ্রহণ করবে। এই নথিটি কোম্পানির বিদ্যমান লোন ও সিকিউরিটি বা জামানত-সংক্রান্ত নথির অতিরিক্ত হিসেবে থাকবে।
- g) কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো ভাষায় MITC প্রস্তুত করেছে এবং কোম্পানি ও ঋণগ্রহীতার মধ্যে যথাযথভাবে সম্পাদিত কপিটি কাস্টমার পোর্টাল (Customer Portal) -এ আপলোড করা হয়েছে।
- h) কোম্পানির কার্যক্রমে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য সার্ভিস চার্জ, সুদের হার, পেনাল চার্জ (যদি থাকে), প্রদত্ত পরিশেবা, পণ্যের তথ্য, বিভিন্ন লেনদেনের সময়সীমা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা ইত্যাদির মতো গুরুত্বপূর্ণ বিষয়গুলোর প্রদর্শন করা প্রয়োজন। নির্ধারিত নির্দেশিকা অনুযায়ী কোম্পানি “নোটিস বোর্ড (Notice Board)”, “বুকলেট/ব্রোচার (Booklets/Brochures)”, “ওয়েবসাইট (Website)”, “অন্যান্য প্রদর্শনের মাধ্যম (Other Modes of Display)” এবং “অন্যান্য বিষয় (Other Issues)” সংক্রান্ত নির্দেশনা অনুসরণ করবে।
- i) কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে পণ্য ও পরিষেবাসংক্রান্ত তথ্য ইংরেজি ভাষায় প্রদর্শন করবে। লোন প্রদানের ক্ষেত্রে কোম্পানি লিঙ্গ, জাতি বা ধর্মের ভিত্তিতে কোনো বৈষম্য করে না। এছাড়াও, পণ্য, পরিষেবা বা অন্যান্য সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে দৃষ্টিশক্তিহীন বা শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতিও কোম্পানি অক্ষমতার কারণে কোনো বৈষম্য করবে না। তবে, সমাজের বিভিন্ন শ্রেণির জন্য প্রণীত বিশেষ কোনো স্কিম চালু করা বা তাতে অংশগ্রহণ করার ক্ষেত্রে কোম্পানির অধিকার এতে খর্ব হয় না।
- j) কোড বা নিয়মাবলী প্রচারের জন্য কোম্পানি নিম্নলিখিত ব্যবস্থা নেবে:
 - a. বিদ্যমান ও নতুন সব গ্রাহককে এই কোড বা নিয়মাবলীর একটি কপি প্রদান করবে;
 - b. অনুরোধ করলে কাউন্টারে, ইলেকট্রনিক মাধ্যমে বা ডাকযোগে এই কোড বা নিয়মাবলী সরবরাহ করবে;
 - c. কোম্পানির প্রতিটি শাখা ও ওয়েবসাইটে এই কোড বা নিয়মাবলী উপলব্ধ রাখবে; এবং
 - d. কর্মীদের প্রশিক্ষণ দেবে, যাতে তারা কোড বা নিয়মাবলী সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য দিতে পারে এবং বাস্তবে কোডটি কার্যকরভাবে প্রয়োগ করতে পারে।

এই নিয়মাবলীর পর্যালোচনা বা রিভিউ

- a) এই কোডটি বোর্ড অফ ডিরেক্টরস বা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক প্রতি বছর পর্যালোচনা করা হবে।
- b) বোর্ড অফ ডিরেক্টরস বা পরিচালনা পর্ষদ যে কোনো সময় এই নীতির সম্পূর্ণ বা আংশিক অংশ সংশোধন বা পরিবর্তন করার অধিকার সংরক্ষণ করে।
- c) 'ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড' বা স্বচ্ছ লেনদেনের নিয়মাবলী পরিপালন সংক্রান্ত একটি প্রতিবেদন বা রিপোর্ট (Compliance Report) বার্ষিক ভিত্তিতে বোর্ড অফ ডিরেক্টরস বা পরিচালনা পর্ষদের কাছে উপস্থাপন করা হবে।
- d) অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা বা গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল মেকানিজম (Grievance Redressal Mechanism) -এর উপর অর্ধ-বার্ষিক প্রতিবেদন বা রিপোর্ট বোর্ড অফ ডিরেক্টরস বা পরিচালনা পর্ষদের কাছে উপস্থাপন করা হবে।