

গডরেজ ফাইন্যান্স লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন বিধি

পটভূমি

গোদরেজ ফাইন্যান্স লিমিটেড ("GFL" বা "কোম্পানি"), একটি নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি হিসেবে, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি - দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশিকা, ২০২৫ এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত অন্যান্য প্রযোজ্য বিধিমালার অধীনে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া ("RBI") কর্তৃক জারি করা 'ন্যায্য অনুশীলন বিধিমালার নির্দেশিকা' মেনে চলতে বাধ্য। সেই অনুযায়ী, পর্ষদের অনুমোদনক্রমে ন্যায্য অনুশীলন বিধিমালা গ্রহণ করার প্রস্তাব করা হয়েছে।

উদ্দেশ্যসমূহ

- গ্রাহকদের সাথে লেনদেনে ন্যূনতম মান নির্ধারণের মাধ্যমে সুষ্ঠু ও ন্যায্য অনুশীলন প্রচার করা,
- স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা যাতে গ্রাহক পরিষেবা থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে কী প্রত্যাশা করতে পারেন তা আরও ভালোভাবে বুঝতে পারেন,
- গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে একটি ন্যায্য ও সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক গড়ে তোলা।

ঋণ প্রক্রিয়ায় ন্যায্য অনুশীলন বিধিমালার অনুসরণ

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় করা হয়।

ঋণ আবেদন

- ঋণ আবেদন ফর্মে ঋণগ্রহীতার স্বার্থ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে, যাতে অন্যান্য NBFC-এর প্রস্তাবিত শর্তাবলীর সাথে অর্থবহ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে পারেন,
- ঋণ আবেদন ফর্মে আবেদন ফর্মের সাথে জমা দিতে হবে এমন নথিপত্রের উল্লেখ থাকবে,
- কোম্পানির সমস্ত ঋণ আবেদনের প্রাপ্তি স্বীকারের একটি ব্যবস্থা রয়েছে,
- যতটা সম্ভব, ঋণ আবেদন নিষ্পত্তির সময়সীমাও প্রাপ্তি স্বীকারপত্রে উল্লেখ করা উচিত।

ঋণ মূল্যায়ন, শর্তাবলী

কোম্পানি নিম্নলিখিত কাজ করবে:

- মঞ্চারুরিপত্র বা অন্য কোনো মাধ্যমে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় লিখিতভাবে ঋণগ্রহীতাকে মঞ্চারুরিকৃত ঋণের পরিমাণ এবং বার্ষিক সুদের হার ও তার প্রয়োগ পদ্ধতিসহ শর্তাবলী জানাবে এবং ঋণগ্রহীতার এই শর্তাবলীর সম্মতি রেকর্ডে রাখবে,
- ঋণ চুক্তিতে বিলম্বিত পরিশোধের জন্য আরোপিত জরিমানা মোটা অঙ্কের উল্লেখ করবে,
- ঋণ বিতরণের সময় কোম্পানির গ্রাহক পোর্টালের মাধ্যমে সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত সমস্ত সংযুক্তির অনুলিপি সরবরাহ করবে, যা ঋণগ্রহীতা অ্যাক্সেস করতে পারবেন।

কোম্পানি কর্তৃক আরোপিত সুদের হার

- কোম্পানির পর্ষদ তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনায় নিয়ে ঋণ ও অগ্রিমের জন্য আরোপযোগ্য সুদের হার নির্ধারণে সহায়ক একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে,
- কোম্পানির পর্ষদ সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ ও অন্যান্য চার্জ নির্ধারণে উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি প্রণয়ন করবে। এ ক্ষেত্রে ঋণের শর্তাবলীর স্বচ্ছতা সম্পর্কিত ন্যায্য অনুশীলন বিধিমালা নির্দেশনা মাথায় রাখতে হবে,
- সুদের হার এবং ঝুঁকি শ্রেণিবিন্যাসের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণির ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে ভিন্ন সুদের হার আরোপের যৌক্তিকতা আবেদন ফর্মে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহককে প্রকাশ করতে হবে এবং মঞ্জুরিপত্রে স্পষ্টভাবে জানাতে হবে,
- সুদের হার বার্ষিক হারে হতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে আরোপিত সঠিক হার সম্পর্কে অবগত থাকেন,
- সুদের হার এবং ঝুঁকি শ্রেণিবিন্যাসের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও পাওয়া যাবে,
- সুদের হারে কোনো পরিবর্তন হলে ওয়েবসাইটে প্রকাশিত তথ্য আপডেট করতে হবে।

ঋণ অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জ

- ঋণগ্রহীতা কর্তৃক ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী পালনে ব্যর্থতার জন্য আরোপিত জরিমানাকে 'জরিমানা চার্জ' হিসেবে গণ্য করতে হবে এবং অগ্রিমের উপর আরোপিত সুদের হারে যোগ করা 'জরিমানা সুদ' হিসেবে আরোপ করা যাবে না,
- জরিমানা চার্জ মূলধনীকৃত করা যাবে না (এই চার্জের উপর আর কোনো সুদ গণনা করা যাবে না),
- সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান থাকবে না,
- পূর্ববর্তী বকেয়া জরিমানা চার্জের পরিমাণের উপর অতিরিক্ত/নতুন জরিমানা চার্জ আরোপ করা যাবে না,
- জরিমানা চার্জের পরিমাণ ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী পালনে ব্যর্থতার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ ও যুক্তিসঙ্গত হতে হবে এবং একটি নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক হওয়া যাবে না,
- 'ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ব্যতীত ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের' মঞ্জুরিকৃত ঋণের ক্ষেত্রে জরিমানা চার্জ, একই ধরনের শর্তাবলী লঙ্ঘনের জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের উপর প্রযোজ্য জরিমানা চার্জের চেয়ে বেশি হবে না,
- জরিমানা চার্জের পরিমাণ ও কারণ কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে এবং সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী/মূল তথ্য বিবৃতিতে (KFS) গ্রাহকদের কাছে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করবে, পাশাপাশি NBFC-এর ওয়েবসাইটে সুদের হার ও সেবা চার্জের অধীনে প্রদর্শন করবে,
- ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী পালনে ব্যর্থতার জন্য ঋণগ্রহীতাদের কাছে স্মারকলিপি পাঠানো হলে, চার্জ আরোপের ক্ষেত্রে কোম্পানি প্রযোজ্য জরিমানা চার্জ এবং তার কারণ ঋণগ্রহীতাদের জানাবে।

শর্তাবলীর পরিবর্তনসহ ঋণ বিতরণ

- কোম্পানি বিতরণ সময়সূচি, সুদের হার, সেবা চার্জ, অগ্রিম পরিশোধ চার্জ ইত্যাদিসহ শর্তাবলীতে যেকোনো পরিবর্তনের বিষয়ে ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত পদ্ধতিতে ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ দেবে,
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার ও চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যৎ মুখীভাবে কার্যকর হবে এবং এ বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে,
- চুক্তির অধীনে পরিশোধ বা কার্যসম্পাদন প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে,
- কোম্পানি সমস্ত বকেয়া পরিশোধ বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পর সমস্ত জামানত মুক্ত করবে, তবে ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনো দাবির জন্য বৈধ অধিকার বা দায়বদ্ধতা সাপেক্ষে,
- যদি এই সেট-অফের অধিকার প্রয়োগ করতে হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবির সম্পূর্ণ বিবরণ এবং যে শর্তে কোম্পানি সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত জামানত ধরে রাখার অধিকারী তা জানিয়ে নোটিশ দিতে হবে।

সমান মাসিক কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণে ভাসমান সুদের হার পুনর্নির্ধারণ

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে মার্জুরির সময় ঋণগ্রহীতাকে সম্ভাব্য হার পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত করা হয় এবং সুদের হার পুনর্নির্ধারণের সময় ঋণগ্রহীতাকে নিম্নলিখিত বিকল্পগুলি প্রদান করা হবে:

ক) EMI বৃদ্ধি, অথবা

খ) মেয়াদ দীর্ঘায়িত করা, অথবা

গ) উভয় বিকল্পের সমন্বয়, অথবা

ঘ) ঋণের মেয়াদের যেকোনো সময়ে আংশিক বা সম্পূর্ণ অগ্রিম পরিশোধ

তবে, কোম্পানি তার বিবেচনায় এবং বিদ্যমান নির্দেশিকা অনুযায়ী ঋণগ্রহীতাদের স্থির সুদের হারে পরিবর্তনের বিকল্প প্রদান করতে পারে।

ঋণগ্রহীতাকে কোম্পানির বিবেচনায় এবং বিদ্যমান নির্দেশিকা অনুযায়ী ঋণের মেয়াদে যেকোনো সংখ্যকবার সুদের হার পরিবর্তনের অনুমতি দেওয়া হতে পারে। রূপান্তর/পরিবর্তন/অগ্রিম পরিশোধ চার্জ চার্জের তফসিল অনুযায়ী প্রযোজ্য হবে।

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ভাসমান সুদের হারের ঋণের ক্ষেত্রে মেয়াদ দীর্ঘায়িত করার ফলে নেতিবাচক পরিশোধ (negative amortisation) না হয়।

কোম্পানি নির্দেশিকায় নির্ধারিত বিবরণ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ঋণগ্রহীতাকে জানাবে।

চলমান/স্থাবর সম্পত্তির দলিলপত্র মুক্তি

কোম্পানি ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পর ৩০ দিনের মধ্যে সমস্ত মূল চলমান/স্থাবর সম্পত্তির দলিলপত্র মুক্তি দেবে এবং রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জ অপসারণ করবে।

কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে তাঁর পছন্দ অনুযায়ী হোম ব্রাঞ্চ বা অন্য যেকোনো শাখা থেকে সম্পত্তির দলিলপত্র সংগ্রহ করার বিকল্প প্রদান করবে।

কার্যকর তারিখে বা তার পরে ইস্যু করা ঋণ মঞ্জুরি পত্রে মূল চলমান/স্বাবর সম্পত্তির দলিলপত্র ফেরতের সময়সীমা এবং স্থান উল্লেখ করা হবে।

একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতাদের মৃত্যুর আকস্মিক ঘটনা মোকাবেলার জন্য, কোম্পানির কাছে আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে মূল চলমান/স্বাবর সম্পত্তির দলিলপত্র ফেরত দেওয়ার একটি সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি রয়েছে। এই পদ্ধতিটি গ্রাহকদের তথ্যের জন্য অন্যান্য অনুরূপ নীতি ও পদ্ধতির সাথে কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হয়।

সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পর ৩০ দিনের বাইরে মূল চলমান/স্বাবর সম্পত্তির দলিলপত্র মুক্তিবে বিলম্ব বা সংশ্লিষ্ট রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম দাখিল করতে ব্যর্থ হলে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে এই বিলম্বের কারণ জানাবে। যেক্ষেত্রে বিলম্বের জন্য NBFC দায়ী, সেক্ষেত্রে বিদ্যমান বিধিমালা অনুযায়ী ঋণগ্রহীতাকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হবে।

মূল চলমান/স্বাবর সম্পত্তির দলিলপত্র আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে হারিয়ে গেলে বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে চলমান/স্বাবর সম্পত্তির দলিলপত্রের নকল/প্রত্যয়িত কপি পেতে সহায়তা করবে এবং বিদ্যমান বিধিমালা অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ প্রদানের পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে।

সাধারণ নির্দেশিকা

- ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ছাড়া ঋণগ্রহীতার বিষয়ে কোনো হস্তক্ষেপ করা হবে না, যদি না ঋণগ্রহীতা কর্তৃক পূর্বে প্রকাশ না করা নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে।
- ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, কোম্পানির সম্মতি বা আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ২১ দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই হস্তান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তিগত শর্ত অনুযায়ী হবে।
- ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে, অযৌক্তিক হয়রানি যেমন অদৃষ্ট সময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য পেশীশক্তির ব্যবহার ইত্যাদি কঠোরভাবে নিষিদ্ধ এবং কোম্পানির আচরণবিধির পরিপন্থী। গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করেন এমন সকল কর্মীদের গ্রাহকের সাথে যথাযথ আচরণের জন্য নিয়মিত প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হবে।
- কোম্পানি নির্ধারিত নির্দেশিকা অনুযায়ী ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা আরোপ করবে।
- কোম্পানি কোনো মাইক্রো-ফাইন্যান্স ঋণগ্রহীতাকে কোনো ঋণ প্রদান করে না।

০১ জানুয়ারি ২০২৬ পরবর্তী প্রি-পেমেন্ট জরিমানা

নিম্নলিখিত প্রি-পেমেন্ট নির্দেশিকাগুলি ০১ জানুয়ারি ২০২৬ থেকে প্রযোজ্য হবে:

কোম্পানি সমস্ত ভাসমান হার ঋণ ও অগ্রিমের উপর প্রি-পেমেন্ট চার্জ আরোপের বিষয়ে নিম্নলিখিত নির্দেশনা মেনে চলবে:

(i) ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ছাড়া ব্যক্তিদের প্রদত্ত সমস্ত ঋণের ক্ষেত্রে, সহ-দায়িত্বশীল ব্যক্তি থাকুক বা না থাকুক, কোম্পানি কোনো প্রি-পেমেন্ট চার্জ আরোপ করবে না।

(iii) ব্যক্তি এবং ক্ষুদ্র ও মাঝারি উদ্যোগ (MSE)-এর ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে প্রদত্ত সমস্ত ঋণের ক্ষেত্রে, সহ-দায়িত্বশীল ব্যক্তি থাকুক বা না থাকুক, ₹৫০ লক্ষ পর্যন্ত মঞ্জুরিকৃত পরিমাণ/সীমার ঋণে কোম্পানি কোনো প্রি-পেমেন্ট চার্জ আরোপ করবে না।

উপরোক্ত নির্দেশিকাগুলি ঋণের আংশিক বা সম্পূর্ণ প্রি-পেমেন্টের জন্য ব্যবহৃত তহবিলের উৎস নির্বিশেষে এবং কোনো ন্যূনতম লক-ইন পিরিয়ড ছাড়াই প্রযোজ্য হবে।

দ্বৈত/বিশেষ হার (স্থির ও ভাসমান হারের সমন্বয়) ঋণের ক্ষেত্রে উপরোক্ত নির্দেশিকার প্রযোজ্যতা নির্ভর করবে প্রি-পেমেন্টের সময় ঋণটি ভাসমান হারে আছে কিনা তার উপর।

প্রি-পেমেন্ট চার্জ প্রি-পেইড পরিমাণের উপর ভিত্তি করে নির্ধারিত হবে।

কোম্পানি যেকোনো উৎস থেকে আংশিক বা সম্পূর্ণ পরিশোধিত যেকোনো পরিমাণের উপর কোম্পানির সুদের হার ও চার্জ নীতি অনুযায়ী প্রি-পেমেন্ট জরিমানা আরোপ করতে পারে।

কোম্পানি নিজের উদ্যোগে প্রি-পেমেন্ট কার্যকর হলে কোনো চার্জ আরোপ করবে না।

প্রি-পেমেন্ট চার্জের প্রযোজ্যতা বা অপ্রযোজ্যতা মঞ্জুরি পত্র ও ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। এছাড়াও, যেসব ঋণ ও অগ্রিমের ক্ষেত্রে মূল তথ্য বিবৃতি (KFS) প্রদান করতে হবে, সেখানেও এটি উল্লেখ করা হবে। এখানে নির্দিষ্টভাবে প্রকাশ করা হয়নি এমন কোনো প্রি-পেমেন্ট চার্জ কোম্পানি আরোপ করবে না।

কোম্পানি ঋণের প্রি-পেমেন্টের সময় পূর্বে মওকুফ করা কোনো চার্জ/ফি পূর্ববর্তী প্রভাবে আরোপ করবে না।

পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব

ক) কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ অভিযোগ ও অনুযোগ নিষ্পত্তির জন্য সংগঠনের মধ্যে একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া প্রণয়ন করেছে, যা সংগঠনের অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিতে বর্ণিত হয়েছে।

খ) এই প্রক্রিয়া নিশ্চিত করে যে কোম্পানির কার্যকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শুনানি ও নিষ্পত্তি করা হয়।

গ) পরিচালনা পর্ষদ ন্যায্য অনুশীলন বিধির সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার কার্যকারিতার বার্ষিক পর্যালোচনা পরিচালনা করবে।

অভিযোগ ও অনুযোগ নিষ্পত্তি

অভিযোগ ও অনুযোগ নিষ্পত্তির নির্দেশিকা কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিতে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে, যা কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত।

ন্যায্য অনুশীলন বিধি যোগাযোগের ভাষা ও পদ্ধতি

বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য ন্যায্য অনুশীলন বিধি কোম্পানির ওয়েবসাইটের মাধ্যমে আঞ্চলিক ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় প্রচার করা হচ্ছে।

শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য কোম্পানির ঋণ সুবিধা

কোম্পানি শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতিবন্ধিতার কারণে ঋণ সুবিধাসহ পণ্য ও সেবা প্রদানে কোনো বৈষম্য করবে না। কোম্পানির সকল শাখা এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণে সর্বাত্মক সহায়তা প্রদান করবে।

কোম্পানি সকল স্তরের কর্মীদের জন্য পরিচালিত সকল প্রশিক্ষণ কার্যক্রমে আইন ও আন্তর্জাতিক সনদ দ্বারা প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের নিশ্চিত অধিকার সম্পর্কিত একটি উপযুক্ত মডিউল অন্তর্ভুক্ত করবে।

এছাড়াও, কোম্পানি ইতোমধ্যে প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার আওতায় প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগ নিষ্পত্তি নিশ্চিত করছে।

ইচ্ছাকৃত খেলাপির ক্ষেত্রে জামিনদারের দায়

যেসব ক্ষেত্রে একই গ্রুপের কোম্পানিগুলো ইচ্ছাকৃত খেলাপি ইউনিটের পক্ষে প্রদত্ত গ্যারান্টি কোম্পানি কর্তৃক আহ্বান করা হলে পূরণ করা হয় না, সেক্ষেত্রে একই গ্রুপের ওই কোম্পানিগুলোকেও ইচ্ছাকৃত খেলাপি হিসেবে গণ্য করা হবে।

জামিনদারদের বিষয়ে, ভারতীয় চুক্তি আইন, ১৮৭২-এর ধারা ১২৮ অনুযায়ী, চুক্তিতে অন্যথা উল্লেখ না থাকলে জামিনদারের দায় মূল ঋণগ্রহীতার সমতুল্য। তাই মূল ঋণগ্রহীতা পরিশোধে খেলাপি হলে, কোম্পানি মূল ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে প্রতিকার সম্পূর্ণ না করেও জামিনদার/সুরেটির বিরুদ্ধে ব্যবস্থা নিতে পারবে।

সুতরাং, যেক্ষেত্রে কোম্পানি মূল ঋণগ্রহীতার খেলাপির কারণে জামিনদারের কাছে দাবি উপস্থাপন করেছে, সেক্ষেত্রে জামিনদারের দায় তাৎক্ষণিক। যদি উক্ত জামিনদার পরিশোধের পর্যাপ্ত সামর্থ্য থাকা সত্ত্বেও কোম্পানির দাবি পূরণ করতে অস্বীকার করেন, তাহলে সেই জামিনদারকেও ইচ্ছাকৃত খেলাপি হিসেবে গণ্য করা হবে।

গোপনীয়তা ও নিরাপত্তা

বর্তমান ও প্রাক্তন সকল ঋণগ্রহীতার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত ও গোপনীয় হিসেবে বিবেচিত হবে এবং নিম্নলিখিত নীতি ও পদ্ধতি দ্বারা পরিচালিত হবে। কোম্পানি গ্রাহক প্রদত্ত বা অন্যভাবে প্রাপ্ত ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত তথ্য বা ডেটা নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্র ছাড়া সহযোগী প্রতিষ্ঠানসহ কাউকে প্রকাশ করবে না:

- কোনো সংবিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক সংস্থাকে তথ্য প্রদান করতে বা আইনের অধীনে অন্যথায় প্রয়োজন হলে,
- জনস্বার্থে তথ্য প্রকাশের দায়িত্ব থাকলে,
- কোম্পানির স্বার্থ রক্ষার জন্য তথ্য প্রদান প্রয়োজন হলে (যেমন, জালিয়াতি প্রতিরোধে)। তবে এটি বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানিসহ অন্য কাউকে ঋণগ্রহীতা বা তার অ্যাকাউন্টের তথ্য (নাম ও ঠিকানা সহ) প্রদানের কারণ হিসেবে ব্যবহার করা হবে না,
- ঋণগ্রহীতা কোম্পানিকে তার গ্রুপ/সহযোগী/সন্তা বা কোম্পানি বা বিশেষভাবে সম্মত কোনো ব্যক্তি/সন্তাকে তথ্য প্রদানের অনুমতি দিলে,
- ঋণগ্রহীতা সম্পর্কে রেফারেন্স দিতে বলা হলে, কোম্পানি তার লিখিত অনুমতি নেওয়ার পর তা প্রদান করবে,
- ঋণগ্রহীতাকে GFL-এর কাছে থাকা তার ব্যক্তিগত রেকর্ড অ্যাক্সেস করার বিষয়ে বিদ্যমান আইনি কাঠামোর অধীনে তার অধিকারের পরিধি ওয়েবসাইটে উপলব্ধ গোপনীয়তা নীতির মাধ্যমে জানানো হবে।

কোম্পানি গ্রাহকের বিশেষ অনুমতি ছাড়া কোম্পানিসহ যেকোনো পক্ষ কর্তৃক বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করবে না।

ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের (DLP) মাধ্যমে প্রদত্ত ঋণ

ঋণগ্রহীতা সংগ্রহ এবং/অথবা বকেয়া আদায়ের জন্য DLP-এর মাধ্যমে প্রদত্ত ঋণের ক্ষেত্রে কোম্পানি নিম্নলিখিত নির্দেশনা মেনে চলবে:

- এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলোর নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে,
- এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলোকে গ্রাহকের সাথে যোগাযোগের শুরুতেই কোম্পানির নাম প্রকাশ করার নির্দেশ দেওয়া হবে,
- ঋণ মঞ্জুরির পরপরই কিন্তু ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে, কোম্পানির লেটারহেডে ঋণগ্রহীতাকে মঞ্জুরি পত্র ইস্যু করা হবে,
- ঋণ মঞ্জুরি/বিতরণের সময় সকল ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তির একটি কপি এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত সকল সংযুক্তির একটি করে কপি সরবরাহ করা হবে,
- কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলোর উপর কার্যকর তদারকি ও পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে,
- কোম্পানি তার অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া হালনাগাদ করবে এবং এতে ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মকে অন্তর্ভুক্ত করবে।

ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবৃতি (KFS)

ক) কোম্পানি/কোম্পানির গ্রুপ এবং একজন ঋণগ্রহীতার মধ্যে সম্পাদিত ঋণ চুক্তির মূল তথ্য বলতে বোঝায় এমন আইনগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ ও নির্ণায়ক তথ্য যা ঋণগ্রহীতাকে একটি সচেতন আর্থিক সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তার জন্য প্রয়োজনীয় মৌলিক তথ্যের চাহিদা পূরণ করে।

মূল তথ্য বিবৃতি (KFS) হলো একটি ঋণ চুক্তির মূল তথ্যের বিবরণী, যা সহজ ও সুবোধ্য ভাষায় প্রণীত এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশিকা, ২০২৫ (২৮ নভেম্বর ২০২৫ তারিখে জারি এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত)-এ বিস্তারিতভাবে বর্ণিত প্রমাণিত ফরম্যাটে ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হয়।

খ) কোম্পানি সকল সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে মঞ্জুরি পত্রের সাথে একটি KFS প্রদান করবে, যাতে তারা ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে একটি সচেতন মতামত গঠন করতে পারেন। KFS ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় লেখা হবে। KFS-এর বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতাকে বুঝিয়ে দেওয়া হবে এবং তিনি বিষয়বস্তু বুঝেছেন মর্মে তার স্বীকৃতি গ্রহণ করা হবে।

গ) KFS-এ ঋণ নম্বর (অন্য প্রস্তাব নম্বর) থাকবে এবং এর বৈধতার মেয়াদ নিম্নরূপ হবে:

- সাত দিন বা তার বেশি মেয়াদের ঋণের ক্ষেত্রে কমপক্ষে তিনটি কার্যদিবস,
- সাত দিনের কম মেয়াদের ঋণের ক্ষেত্রে একটি কার্যদিবস।

বৈধতার মেয়াদ বলতে বোঝায় কোম্পানি কর্তৃক KFS প্রদানের পর ঋণগ্রহীতার কাছে ঋণের শর্তাবলীতে সম্মতি জানানোর জন্য উপলব্ধ সময়কাল। বৈধতার মেয়াদের মধ্যে ঋণগ্রহীতা সম্মতি জানালে কোম্পানি KFS-এ উল্লিখিত ঋণের শর্তাবলী মেনে চলতে বাধ্য থাকবে।

ঘ) বার্ষিক শতাংশ হার (APR) হলো ঋণগ্রহীতার জন্য ঋণের বার্ষিক ব্যয়, যার মধ্যে সুদের হার এবং ঋণ সুবিধার সাথে সম্পর্কিত অন্যান্য সকল চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকে এবং এটি KFS-এ ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।

ঙ) যেক্ষেত্রে কোম্পানি তৃতীয় পক্ষের সেবা প্রদানকারীদের পক্ষে ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে প্রকৃত ভিত্তিতে কোনো চার্জ আদায় করে, যেমন বিমা চার্জ, আইনি চার্জ ইত্যাদি – সেগুলোও APR-এর অংশ হবে এবং পৃথকভাবে প্রকাশ করা হবে। যেসব ক্ষেত্রে NBFC এই ধরনের চার্জ আদায়ে সম্পৃক্ত, সেখানে প্রতিটি পরিশোধের জন্য রসিদ ও সংশ্লিষ্ট দলিলপত্র যুক্তিসংগত সময়ের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে সরবরাহ করা হবে।

চ) KFS-এ উল্লেখ নেই এমন কোনো ফি, চার্জ ইত্যাদি ঋণের মেয়াদকালীন যেকোনো পর্যায়ে ঋণগ্রহীতার সুস্পষ্ট সম্মতি ছাড়া কোম্পানি আরোপ করবে না।

ছ) KFS ঋণ চুক্তির অংশ হিসেবে একটি সারসংক্ষেপ বাক্স আকারেও অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

দুর্যোগ ঘোষিত এলাকার গ্রাহকদের জন্য বিভিন্ন ফি ও চার্জ মওকুফ/হ্রাস

কোম্পানি তার নিরঙ্কুশ বিবেচনায় প্রযোজ্য DOP অনুযায়ী বিভিন্ন ফি ও চার্জ মওকুফ/হ্রাসের মতো ত্রাণ ব্যবস্থা প্রদান করতে পারে।

বিধির পর্যালোচনা

- বিধিটি পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক বার্ষিক ভিত্তিতে পর্যালোচনা করা হবে।
- পরিচালনা পর্ষদ যেকোনো সময় নীতির সম্পূর্ণ বা যেকোনো অংশ পরিবর্তন বা সংশোধন করতে পারবে।
- ন্যায্য অনুশীলন বিধির সম্মতি সংক্রান্ত প্রতিবেদন বার্ষিক ভিত্তিতে পরিচালনা পর্ষদে উপস্থাপন করা হবে।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া সংক্রান্ত অর্ধ-বার্ষিক প্রতিবেদন পরিচালনা পর্ষদে উপস্থাপন করা হবে।

----***----