

## ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

### ১. ভূমিকা

রিজার্ভ ব্যাংক ২৮ সেপ্টেম্বর, ২০০৬ তারিখে সমস্ত এনবিএফসিগুলির জন্য ঋণ প্রদান ব্যবসার সময় গৃহীত হওয়া ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (এফপিসি) সম্পর্কিত নির্দেশিকা প্রকাশ করেছে। নির্দেশিকাগুলি ঋণের শর্তাবলী সম্পর্কিত যথাযথ প্রকাশনার সাধারণ নীতিগুলি অন্তর্ভুক্ত করে এবং একটি অ-জবরদস্তি পুনরুদ্ধার পদ্ধতি গ্রহণের বিষয়েও আলোচনা করে। এই নির্দেশিকাগুলি সম্প্রতি এনবিএফসি খাতের নতুন ক্যাটাগরি, যেমন এনবিএফসি-এমএফআই এবং স্বর্ণালঙ্কার বিপণনে এনবিএফসির দ্রুত বৃদ্ধির কারণে সংশোধন করা হয়েছে। সংশোধিত সার্কুলার ২৬ মার্চ, ২০১২ তারিখে জারি করা হয়।

### ২. এনবিএফসির জন্য ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের নির্দেশিকা

#### (i) ঋণের জন্য আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ

(a) ঋণগ্রহীতার প্রতি সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা যে ভাষাটি ঋণগ্রহীতার কাছে বোঝা যায় সেই ভাষায় হবে।

(b) ঋণ আবেদন ফরমে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য এনবিএফসির দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে অর্থবহ তুলনা করা যেতে পারে এবং ঋণগ্রহীতা একটি সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে পারে। ঋণ আবেদন ফরমে আবেদনের সাথে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথিগুলির উল্লেখ থাকতে পারে।

(c) কোম্পানি সমস্ত ঋণ আবেদনের জন্য গ্রহণের প্রমাণ সরবরাহ করবে। গ্রহণপত্রে উল্লেখ থাকবে ঋণ আবেদনের নিষ্পত্তির সময়সীমা।

#### (ii) ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে স্থানীয় ভাষায় বা যে ভাষায় ঋণগ্রহীতা বোঝে সেই ভাষায় ঋণ অনুমোদনের পত্র বা অন্যভাবে, অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এবং শর্তাবলী সহ বার্ষিককৃত সুদের হার এবং তার প্রয়োগের পদ্ধতি জানাবে এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলী গ্রহণের প্রমাণ রাখবে। ঋণ চুক্তিতে দেরিতে পুনরোধন করার জন্য চার্জ করা শাস্তিমূলক সুদের উল্লেখ থাকবে।

কোম্পানি ঋণ অনুমোদনের সময় ঋণ চুক্তির একটি কপি এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লেখিত সমস্ত সংযুক্তির একটি কপি ঋণগ্রহীতাদের প্রদান করবে।

#### (iii) ঋণের বিতরণ এবং শর্তাবলীর পরিবর্তন

(a) কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় বা যে ভাষায় ঋণগ্রহীতা বোঝে সেই ভাষায় শর্তাবলীর পরিবর্তনের বিষয়ে নোটিশ দেবে, যার মধ্যে বিতরণ সময়সূচি, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, পূর্ব-পরিশোধ চার্জ ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন কেবল ভবিষ্যতের জন্য কার্যকর হবে এবং ঋণ চুক্তিতে এ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় বিধান থাকতে হবে।

(b) চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা পারফরম্যান্স পুনরায় আহ্বান করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির শর্তাবলীর সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।

(c) কোম্পানি সমস্ত পাওনা পরিশোধ বা ঋণের বাকি পরিমাণের বাস্তবায়ন করা হলে সমস্ত সিকিউরিটি মুক্ত করবে, তবে কোম্পানির বিরুদ্ধে ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে অন্য কোনও দাবি করার জন্য বৈধ অধিকার বা লিয়েনের অধিকার থাকবে। যদি এই ধরনের সেট অফের অধিকার প্রয়োগ করতে হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে সেই সম্পর্কে পুরো বিবরণ সহ নোটিশ দেওয়া হবে এবং শর্তাবলীর অধীনে কোম্পানি সিকিউরিটি রাখতে পারবে যতক্ষণ না সংশ্লিষ্ট দাবি সমাধান/পরিশোধ হয়।

#### (iv) সাধারণ

(a) কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়গুলিতে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে, শুধুমাত্র ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে উল্লেখিত উদ্দেশ্যগুলির জন্য (যদি না ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে প্রকাশিত তথ্য আমাদের নজরে আসে)।

(b) ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য ঋণগ্রহীতার থেকে আবেদন পাওয়ার ক্ষেত্রে কোম্পানির সম্মতি বা অন্যান্য, অর্থাৎ, কোম্পানির আপত্তি যদি থাকে তবে ২১ দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই স্থানান্তর স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে যা আইনের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ।

(c) ঋণের পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে কোম্পানি অযাচিত হয়রানি, যেমন: ঋণগ্রহীতাদের অযথা বিরক্ত করা, শক্তি প্রয়োগ করে ঋণ পুনরুদ্ধার করা ইত্যাদি থেকে বিরত থাকবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে যোগাযোগ করতে সক্ষম।

(d) গ্রাহক সুরক্ষার একটি ব্যবস্থারূপে এবং ব্যাংকগুলির বিভিন্ন ঋণের পূর্ব-পরিশোধ সম্পর্কিত ঋণগ্রহীতাদের জন্য সমতা আনতে, কোম্পানি সকল ফ্লোটিং রেটের সময়সীমা ঋণগুলির জন্য পূর্ব-পরিশোধ চার্জ/ পূর্ব-পরিশোধ জরিমানা নেবে না, তাৎক্ষণিকভাবে।

#### (v) পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব

I. কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ সংস্থার মধ্যে উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া স্থাপন করবে। এই প্রক্রিয়াটি নিশ্চিত করবে যে ঋণদান প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রমের সিদ্ধান্তের কারণে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়। পরিচালনা পর্ষদ ফেয়ার

প্র্যাকটিস কোড এবং বিভিন্ন স্তরের ব্যবস্থাপনার মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়ার কার্যকারিতা নিয়মিত পর্যালোচনা করার জন্যও ব্যবস্থা করবে। পরিচালনা পর্ষদ নিয়মিত সময়ের মধ্যে এই পর্যালোচনাগুলির একটি সংকলিত প্রতিবেদন চাইতে পারে।

#### (vi) অভিযোগ নিষ্পত্তির অফিসার

অপারেশনাল স্তরে, কোম্পানি গ্রাহকদের সুবিধার জন্য তাদের ওয়েবসাইট / শাখা / ব্যবসা পরিচালনার স্থানে নিম্নলিখিত তথ্য স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করেছে:

• কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য গ্রাহকরা যে কর্মকর্তার কাছে আবেদন করতে পারবেন, সেই কর্মকর্তার নাম এবং যোগাযোগের বিস্তারিত (টেলিফোন / মোবাইল নম্বর এবং ইমেইল ঠিকানা)।

• যদি অভিযোগ / বিরোধ এক মাসের মধ্যে নিষ্পত্তি না হয়, তবে গ্রাহক নিবন্ধিত অফিসের অধীনে অঞ্চলের অফিসের অফিসার-ইন-চার্জের কাছে আপিল করতে পারেন (সম্পূর্ণ যোগাযোগের বিস্তারিত), যার অধীনে কোম্পানির নিবন্ধিত অফিস অবস্থিত। অফিসার-ইন-চার্জের পূর্ণ যোগাযোগের বিস্তারিত শাখার premises এ পাওয়া যাবে।

(a) কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তির অফিসার হিসাবে মি. কারিয়াপ্পা কুঞ্জিরা মাদাপ্পা দায়িত্ব পালন করছেন, যিনি সাধারণ জনগণের জন্য কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য যোগাযোগের ঠিকানা নিচে উল্লেখ করা হল:

Grievance Redressal Officer  
DAVINTA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED  
নিবন্ধিত অফিস:  
এসও এপি ও ৯৩পি, ইলেকট্রনিক সিটি পশ্চিম,  
শিল্প এলাকা, বেগুর হাবলি, বেঙ্গালুরু  
বেঙ্গালুরু কেএ ৫৬০১০০  
ই-মেইল: gro@davintafinserv.com  
ফোন: ০৮০-৪৯১৮-৫৩৮১

#### (vii) ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের ভাষা ও যোগাযোগের পদ্ধতি

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (যা স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো ভাষায় থাকতে হবে) কোম্পানি দ্বারা বোর্ডের অনুমোদনের ভিত্তিতে প্রণীত হবে। কোম্পানির ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের খসড়া করার স্বাধীনতা থাকবে, নির্দেশিকার পরিধি বাড়ানোর জন্য, তবে উপরোক্ত নির্দেশিকাগুলির আধ্যাত্মিকতা ক্ষুণ্ণ না করে। এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য প্রকাশ করা হবে।

**(viii) এনবিএফসির দ্বারা চার্জ করা সুদের হার**

(a) কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে যা তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়ামসহ প্রাসঙ্গিক উপাদানগুলি বিবেচনায় নিয়ে ঋণ এবং অগ্রাধিকারগুলি নির্ধারণ করে। অভ্যন্তরীণ ঝুঁকি গ্রেডিংয়ের ভিত্তিতে নির্ধারিত সুদের হার ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।

(b) সুদের হার বার্ষিকীকৃত হবে যাতে ঋণগ্রহীতা নিশ্চিতভাবে জানে যে তার অ্যাকাউন্টে ঠিক কী হার চার্জ করা হবে।

(c) কোম্পানি সুদের হার সম্পর্কিত ন্যায্যবিচার এবং স্বচ্ছতার বিষয়ে রিজার্ভ ব্যাংকের দ্বারা সময়ে সময়ে প্রকাশিত সমস্ত ডিজিটাল ঋণ নির্দেশিকাগুলির প্রতি সম্মান জানাবে।