



ন্যায্য আচরণ সংহিতা (FAIR PRACTICES CODE – FPC)



সূচিপত্র

1. প্রস্তাবনা.....	3
2. উদ্দেশ্য.....	3
3. সংহিতার লক্ষ্য.....	3
4. সংজ্ঞা.....	4
5. প্রধান প্রতিশ্রুতিসমূহ.....	4
6. ন্যায্য আচরণ সংহিতা (FAIR PRACTICE CODE)-এর প্রযোজ্যতা.....	4
7. ঋণের জন্য আবেদন এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ.....	5
8. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী.....	5
9. ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলীতে পরিবর্তন.....	5
10. বিতরণ-পরবর্তী তত্ত্বাবধান.....	6
11. ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পর অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত, যেখানে প্রযোজ্য.....	6
12. ঋণ অ্যাকাউন্টে দণ্ডমূলক চার্জ (PENAL CHARGES).....	6
13. অন্যান্য সাধারণ বিধান:.....	7
14. অতিরিক্ত সুদ আদায়ের নিয়ন্ত্রণ.....	7
15. কোম্পানি কর্তৃক অর্থাযিত দায়বদ্ধ (HYPOTHECATED) সম্পদের পুনর্দখল (REPOSSESSION).....	8
16. শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য ঋণ সুবিধা.....	8
17. ঋণে অগ্রিম পরিশোধ (PRE-PAYMENT) চার্জ.....	8
18. কর্মী এবং আদায় এজেন্ট (RECOVERY AGENTS)-দের প্রশিক্ষণ.....	8
19. প্রক্রিয়াকরণ / নথিভুক্তি এবং অন্যান্য চার্জ.....	9
20. গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততা (CONFIDENTIALITY).....	10
21. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM).....	10
22. অনিবার্য পরিস্থিতি (FORCE MAJEURE).....	10
23. পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা.....	11
24. নিয়ন্ত্রক সম্মতি এবং অগ্রাধিকার.....	11
25. নীতি পর্যালোচনা.....	11



ন্যায্য আচরণ সংহিতা (FAIR PRACTICES CODE)

1. প্রস্তাবনা

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (Reserve Bank of India – “RBI”) ন্যায্য আচরণ (fair practices) সম্পর্কে বিস্তৃত নির্দেশিকা নির্ধারণ করেছে, যা সমস্ত নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি (Non-Banking Financial Companies – “NBFCs”)-র পরিচালকমণ্ডলী (Board of Directors) কর্তৃক প্রণয়ন ও অনুমোদন করা আবশ্যিক এবং বিভিন্ন অংশীদার (stakeholders)-দের অবগতির জন্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশিত ও প্রচারিত হবে।

এই ন্যায্য আচরণ সংহিতার লক্ষ্য হল সমস্ত অংশীদার, বিশেষত গ্রাহকদের, কোম্পানি তার গ্রাহকদের যে আর্থিক সুবিধা ও পরিষেবা প্রদান করে সেই বিষয়ে কোম্পানি কর্তৃক অনুসৃত আচরণের একটি কার্যকর সার্বিক ধারণা প্রদান করা।

Mufin Green Finance Limited. (“কোম্পানি”) এতদ্বারা RBI কর্তৃক জারি করা নির্দেশিকার ভিত্তিতে ন্যায্য আচরণ সংহিতা (“FPC”) প্রদান করেছে। RBI কর্তৃক নির্ধারিত হতে পারে এমন মানদণ্ডের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ (conform) থাকার জন্য কোম্পানি সময়ে সময়ে FPC-তে যথাযথ পরিবর্তনও করবে। নিম্নে গৃহীত ন্যায্য আচরণ সংহিতা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (Reserve Bank of India) কর্তৃক NBFCs-এর জন্য নির্ধারিত ন্যায্য আচরণ সংহিতা সংক্রান্ত নির্দেশিকা (Guidelines on Fair Practices Code for NBFCs)-র সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ।

কোম্পানির ব্যবসা প্রচলিত বিধিবদ্ধ (statutory) ও নিয়ন্ত্রক (regulatory) প্রয়োজনীয়তা অনুসারে, দক্ষতা, গ্রাহকমুখিতা এবং কর্পোরেট গভর্ন্যান্স (corporate governance) নীতির উপর যথাযথ গুরুত্ব দিয়ে পরিচালিত হবে।

2. উদ্দেশ্য

গ্রাহক, কর্মচারী, বিক্রেতা (vendors) ইত্যাদি অংশীদারদের সঙ্গে লেনদেনের সময় সর্বোত্তম আচরণের সমন্বয় (synchronization) অর্জনের প্রচেষ্টায় কোম্পানি এই FPC প্রবর্তন করেছে। কোম্পানির ন্যায্য ঋণদান আচরণ (Fair lending practices) বিপণন, ঋণ সূচনা (loan origination), প্রক্রিয়াকরণ, পরিষেবা প্রদান এবং আদায় কার্যক্রম সহ এর কার্যকলাপের সমস্ত দিকে প্রযোজ্য হবে। FPC-র প্রতি কোম্পানির প্রতিশ্রুতি কর্মচারীদের জবাবদিহিতা (accountability), পর্যবেক্ষণ ও নিরীক্ষা কর্মসূচি, প্রশিক্ষণ এবং প্রযুক্তির মাধ্যমে প্রদর্শিত হবে।

কোম্পানির কার্যক্রম যাতে ন্যায্য ঋণদান (fair lending)-এর প্রতি দৃঢ় প্রতিশ্রুতি প্রতিফলিত করে এবং সমস্ত কর্মচারী যাতে সেই প্রতিশ্রুতি সম্পর্কে অবগত থাকেন, তা নিশ্চিত করার জন্য আচরণবিধি প্রতিষ্ঠার দায়িত্ব কোম্পানির পরিচালকমণ্ডলী এবং ব্যবস্থাপনা (management)-র।

3. সংহিতার লক্ষ্য

- গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনে ন্যূনতম মানদণ্ড নির্ধারণ করে ন্যায্য ও স্বচ্ছ (fair & transparent) আচরণকে উৎসাহিত করা;
- গ্রাহকের আস্থা গড়ে তোলা;
- গ্রাহক সংযোগ (customer interface) সংক্রান্ত নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার সম্মতি নিশ্চিত করা;
- গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থাকে শক্তিশালী করা।



4. সংজ্ঞা

- (a) “বোর্ড” (“Board”) বলতে কোম্পানির পরিচালকমণ্ডলী (Board of Directors) বোঝাবে।
- (b) “কোম্পানি” (“Company”) বলতে Mufin Green Finance Limited (MGFL) বোঝাবে।
- (c) “পরিচালক” (“Directors”) বলতে কোম্পানির বোর্ডে থাকা ব্যক্তিগত পরিচালক বা পরিচালকবৃন্দ বোঝাবে।
- (d) “FPC” বলতে ন্যায্য আচরণ সংহিতা (Fair Practice Code) বোঝাবে।

5. প্রধান প্রতিশ্রুতিসমূহ

FPC-র মূল সারমর্ম নিম্নলিখিত দিকগুলিতে নিহিত, যা কোম্পানি অক্ষরে অক্ষরে এবং মর্মগতভাবে অনুসরণ করার চেষ্টা করবে:

- (a) নিম্নলিখিত বিষয়গুলি নিশ্চিত করে ঋণগ্রহীতা (borrowers)-দের সঙ্গে সমস্ত লেনদেনে ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করা:
 - a) কোম্পানির পরিষেবা, পদ্ধতি এবং আচরণ FPC-তে উল্লিখিত বিস্তৃত প্রয়োজনীয়তা ও মানদণ্ড পূরণ করবে;
 - b) কোম্পানির পরিষেবা বর্তমানে বলবৎ (for the time being in force) প্রযোজ্য সংশ্লিষ্ট আইন ও প্রবিধান অনুসারে হবে;
 - c) ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে কোম্পানির লেনদেন সততা, নিষ্ঠা (integrity) এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর প্রতিষ্ঠিত হবে।
- (b) কোম্পানি তার গ্রাহকদের তার আর্থিক পণ্য ও পরিষেবার প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি কী এবং সেগুলি গ্রহণে কী সুবিধা ও ঝুঁকি (risks) জড়িত, তা বুঝতে নিম্নলিখিত উপায়ে সহায়তা করবে:
 - a) পরিষেবা সম্পর্কে সহজভাবে তথ্য প্রদান করে;
 - b) পরিষেবা ব্যবহারের আর্থিক প্রভাব (financial implications) ব্যাখ্যা করে।
- (c) কোম্পানির সঙ্গে লেনদেনে তার গ্রাহকদের যাতে কোনো অসুবিধা না হয়, তা নিশ্চিত করতে কোম্পানি সর্বতোভাবে চেষ্টা করবে। তবে, কোনো কৃত ত্রুটি (error of commission) এবং/অথবা বিচ্যুতি (omissions) ঘটলে, কোম্পানি:
 - a) ত্রুটিগুলি দ্রুত ও কার্যকরভাবে সমাধান করবে;
 - b) অভিযোগ নিষ্পত্তি দ্রুত, দক্ষতার সঙ্গে এবং গ্রাহকদের সন্তুষ্টি অনুযায়ী পরিচালনা করবে;
 - c) অভিযোগ (Complaints) দ্রুত নিষ্পত্তি করবে;
 - d) ঋণগ্রহীতা তাঁর অভিযোগ(গুলি)-র নিষ্পত্তিতে অসন্তুষ্ট হলে উচ্চতর স্তরে পাঠানোর প্রক্রিয়া (Escalation process) রাখবে;

6. ন্যায্য আচরণ সংহিতা (FAIR PRACTICE CODE)-এর প্রযোজ্যতা

FPC নিম্নলিখিত বিস্তৃত ক্ষেত্রগুলিতে প্রযোজ্য হবে:

- a) ঋণের আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ
- b) ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী
- c) শর্তাবলীতে কোনো পরিবর্তন থাকলে তা সহ ঋণ বিতরণ
- d) বিতরণ-পরবর্তী তত্ত্বাবধান/পর্যবেক্ষণ
- e) অন্যান্য সাধারণ বিধান



7. ঋণের জন্য আবেদন এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ

- কোম্পানির অভ্যন্তরে বা তৃতীয় পক্ষ (third parties)-এর সঙ্গে সমস্ত যোগাযোগের জন্য সরকারি ভাষা হবে ইংরেজি।
- ঋণগ্রহীতাকে করা সমস্ত যোগাযোগ ইংরেজিতে বা আঞ্চলিক ভাষা / ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় হবে।
- কোম্পানি সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা (prospective borrower)-র কাছ থেকে এই মর্মে নিশ্চিতকরণ (confirmation) নেবে যে তাঁর জানা ও বোধগম্য ভাষায় তাঁকে করা সমস্ত যোগাযোগ তিনি বুঝেছেন।
- কোম্পানির ঋণ আবেদন ফর্মে ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যাতে অন্যান্য NBFCs কর্তৃক প্রদত্ত শর্তাবলীর সঙ্গে অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা অবগত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। ঋণ আবেদন ফর্মে ঋণ আবেদন ফর্মের সঙ্গে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথির উল্লেখ থাকবে।
- কোম্পানি সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে ঋণ আবেদন প্রাপ্তির প্রাপ্তিস্বীকার (acknowledgement) প্রদান করবে। সব দিক থেকে সম্পূর্ণ ঋণ আবেদন কোন সময়সীমার মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে, তা প্রাপ্তিস্বীকারে উল্লেখ থাকবে। কোম্পানি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণ আবেদনগুলি যাচাই (verify) করবে এবং অতিরিক্ত বিবরণ / নথি প্রয়োজন হলে অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাদের জানাবে।

8. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

- কোম্পানি তার গৃহীত ঝুঁকিভিত্তিক মূল্যায়ন পদ্ধতি (risk-based assessment procedures) বিবেচনায় রেখে সমস্ত ঋণ আবেদন বিবেচনা করবে এবং
- ঋণ মঞ্জুর (sanction) করার আগে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের ঋণ পরিশোধের সক্ষমতা মূল্যায়ন করবে এবং সেই অনুযায়ী যোগ্যতার ভিত্তিতে (merit basis) তা অনুমোদন করবে।
- ঋণ মঞ্জুরির বিষয়টি ঋণগ্রহীতাদের ইংরেজি এবং/অথবা আঞ্চলিক ভাষা/ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় মঞ্জুরিপত্র (Sanction Letter) বা অন্য কোনো মাধ্যমে লিখিতভাবে জানানো হবে, যেখানে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণের সঙ্গে বার্ষিক সুদের হার (annualized rate of interest) এবং তা প্রয়োগের পদ্ধতি সহ শর্তাবলী উল্লেখ থাকবে।
- ঋণ পরিচালনাকারী শর্তাবলী গ্রহণের প্রমাণস্বরূপ ঋণগ্রহীতারা লিখিত প্রাপ্তিস্বীকার প্রদান করবেন।
- ঋণ চুক্তি (loan agreement) ও তার সংযুক্তি (annexures) সহ ঋণ নথির একটি প্রতিলিপি ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।

9. ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলীতে পরিবর্তন

- ঋণ নথি সম্পাদন (execution) সহ সমস্ত আনুষ্ঠানিকতা সম্পূর্ণ হওয়া সাপেক্ষে, মঞ্জুরকৃত ঋণের অর্থ বিতরণ ঋণগ্রহীতাদের চাহিদা অনুযায়ী প্রদান করা যেতে পারে।
- বিতরণ সূচি (disbursement schedule), সুদের হার, পরিশেবা চার্জ, অগ্রিম পরিশোধ চার্জ (prepayment charges) ইত্যাদি সহ শর্তাবলীতে যে কোনো পরিবর্তন সম্পর্কে কোম্পানি তার সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে ইংরেজি এবং/অথবা আঞ্চলিক ভাষা/ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় নোটিশ (notice) দেবে।
- সুদের হার ও চার্জের পরিবর্তন কেবলমাত্র ভবিষ্যৎ প্রভাবসহ (prospectively) কার্যকর হবে, কোম্পানি এটিও নিশ্চিত করবে। এ বিষয়ে একটি উপযুক্ত বিধান ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।



10. বিতরণ-পরবর্তী তত্ত্বাবধান

- ঋণের পরিশোধ বা সম্পাদন প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত (recall/accelerate) করার বিষয়ে কোম্পানির কোনো সিদ্ধান্ত থাকলে, তা ঋণ চুক্তি (Loan Agreement)-র শর্তাবলী অনুসারে হবে।
- ঋণ চুক্তি ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট নথিতে উল্লিখিত শর্তাবলী সাপেক্ষে, ঋণ প্রত্যাহার করার বা পরিশোধ বা সম্পাদন ত্বরান্বিত করতে বলার আগে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের যুক্তিসঙ্গত সময় দেবে।
- ঋণগ্রহীতাদের বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনো দাবির জন্য থাকা কোনো বৈধ অধিকার বা পূর্বস্বত্ব (lien) সাপেক্ষে, সম্পূর্ণ বকেয়া পরিশোধ হলে বা সুদসহ ঋণের বকেয়া অর্থ আদায় হলে কোম্পানি সমস্ত জামানত (securities) মুক্ত করবে। যদি এই ধরনের সমন্বয়ের অধিকার (right of set off) প্রয়োগ করতে হয়, তবে অবশিষ্ট দাবিগুলির সম্পূর্ণ বিবরণ এবং সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি কোন শর্তে জামানত রাখার অধিকারী, সে সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ দেওয়া হবে।

11. ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পর অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত, যেখানে প্রযোজ্য

- ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 (ত্রিশ) দিনের মধ্যে কোম্পানি সমস্ত মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেবে এবং যে কোনো রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জ (charges) অপসারণ করবে।
- ঋণগ্রহীতার পছন্দ অনুযায়ী, যে আউটলেট/শাখা থেকে ঋণ অ্যাকাউন্ট পরিচালিত হত সেখান থেকে অথবা নথি উপলব্ধ রয়েছে এমন MGFL-এর অন্য যে কোনো কার্যালয় থেকে মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি সংগ্রহ করার বিকল্প ঋণগ্রহীতাকে দেওয়া হবে।
- মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরতের সময়সীমা ও স্থান MGFL কর্তৃক ঋণগ্রহীতাকে প্রদত্ত মঞ্জুরিপত্রে উল্লেখ করা হবে।
- একক ঋণগ্রহীতা (sole borrower) বা যৌথ ঋণগ্রহীতা (joint borrowers)-র মৃত্যুর মতো আকস্মিক ঘটনার ক্ষেত্রে, MGFL কর্তৃক পৃথকভাবে নির্ধারিত ব্যবস্থা বা প্রক্রিয়া অনুসারে কোম্পানি মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি ঋণগ্রহীতা(দের) আইনি উত্তরাধিকারী (legal heirs)-দের ফেরত দেবে। গ্রাহকদের অবগতির জন্য কোম্পানি অন্যান্য অনুরূপ নীতি ও পদ্ধতির সঙ্গে উক্ত পদ্ধতি তার ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করবে।
- ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 (ত্রিশ) দিনের পরেও মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দিতে বিলম্ব হলে বা সংশ্লিষ্ট রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম (charge satisfaction form) দাখিল না করা হলে, MGFL ঋণগ্রহীতাকে বিলম্বের কারণ জানাবে। যেসব ক্ষেত্রে বিলম্বের জন্য কোম্পানি দায়ী, সেখানে কোম্পানি প্রতিদিনের বিলম্বের জন্য \$5,000 হারে ঋণগ্রহীতাকে ক্ষতিপূরণ দেবে।
- মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে হারিয়ে গেলে/ক্ষতিগ্রস্ত হলে, কোম্পানি অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথির প্রতিলিপি/প্রত্যয়িত প্রতিলিপি সংগ্রহে ঋণগ্রহীতাকে সহায়তা করবে এবং সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে, উপরের ধারা (e)-তে উল্লিখিত ক্ষতিপূরণ প্রদানের অতিরিক্ত হিসাবে। তবে, এই ধরনের ক্ষেত্রে এই প্রক্রিয়া সম্পূর্ণ করার জন্য কোম্পানি অতিরিক্ত 30 (ত্রিশ) দিন সময় পাবে এবং বিলম্বকালীন জরিমানা তার পরে (অর্থাৎ, মোট 60 (ষাট) দিন পরে) গণনা করা হবে।

12. ঋণ অ্যাকাউন্টে দণ্ডমূলক চার্জ (PENAL CHARGES)

- ঋণগ্রহীতা কর্তৃক ঋণ চুক্তির মূল (material) শর্তাবলী পালন না করার জন্য আরোপিত জরিমানা ‘দণ্ডমূলক চার্জ (penal charges)’ হিসাবে আদায় করা হবে এবং অগ্রিম (advances)-এর উপর ধার্য সুদের হারের সঙ্গে যুক্ত দণ্ডমূলক সুদ (penal interest) রূপে আরোপ করা হবে না। ঋণগ্রহীতাদের থেকে আদায়কৃত দণ্ডমূলক চার্জ মূলধনীকরণ (capitalise) করা হবে না, অর্থাৎ এই ধরনের দণ্ডমূলক চার্জের উপর আর কোনো সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের চক্রবৃদ্ধি (compounding)-র স্বাভাবিক পদ্ধতিকে প্রভাবিত করবে না।



- (b) দণ্ডমূলক চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং ঋণ চুক্তির মূল শর্তাবলী পালন না করার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ (commensurate) হবে এবং কোনো নির্দিষ্ট ঋণ / পণ্য শ্রেণির মধ্যে বৈষম্যমূলক হবে না।
- (c) ‘ব্যবসা ছাড়া অন্য উদ্দেশ্যে, ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতা (individual borrowers)’-দের মঞ্জুরকৃত ঋণের ক্ষেত্রে দণ্ডমূলক চার্জ, মূল শর্তাবলীর অনুরূপ লণ্ডনের জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতা (non-individual borrowers)-দের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য দণ্ডমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- (d) দণ্ডমূলক চার্জের পরিমাণ ও কারণ MGFL গ্রাহকদের কাছে ঋণ চুক্তি এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মূল তথ্য বিবরণী (Key Fact Statement – KFS)-তে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করবে, এছাড়াও কোম্পানির ওয়েবসাইটে সুদের হার নীতি (Interest Rate Policy)-র অধীনে প্রদর্শিত হবে।
- (e) যখনই ঋণের মূল শর্তাবলী পালন না করার জন্য ঋণগ্রহীতাদের অনুস্মারক (reminders) পাঠানো হবে, তখন প্রযোজ্য দণ্ডমূলক চার্জ জানানো হবে। এছাড়াও, দণ্ডমূলক চার্জ আরোপের প্রতিটি ঘটনা ও তার কারণও জানানো হবে।
- (f) MGFL সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান (component) যুক্ত করবে না।
- (g) MGFL-এর পরিচালকমণ্ডলী কর্তৃক অনুমোদিত সুদের হার নীতি (Interest Rate Policy) রয়েছে। MGFL কর্তৃক দণ্ডমূলক চার্জ আরোপের ক্ষেত্রে MGFL উক্ত নীতি দ্বারা পরিচালিত হবে।

13. অন্যান্য সাধারণ বিধান:

- (a) ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে উল্লিখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না গ্রাহক কর্তৃক পূর্বে প্রকাশ না করা কোনো নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে)।
- (b) কোম্পানি লিঙ্গ, জাতি ও ধর্মের ভিত্তিতে ঋণ আবেদনে বৈষম্য করবে না।
- (c) ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ পাওয়া গেলে, কোম্পানির সম্মতি বা অন্যথা – অর্থাৎ কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে – অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 (একুশ) দিনের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে জানাতে হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তিগত শর্তাবলী অনুসারে হবে।
- (d) ঋণ আদায় (recovery)-এর ক্ষেত্রে, আমাদের কোম্পানির কর্মীরা গ্রাহকদের সঙ্গে আচরণের জন্য পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত এবং তাঁরা কোনো প্রকার হয়রানি – যেমন অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের বারবার বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য পেশিশক্তি (muscle power) প্রয়োগ করা ইত্যাদি – অবলম্বন করবেন না। RBI নির্দেশিকা (RBI Directions) অনুসারে আদায় এজেন্ট (Collection Agents) সংক্রান্ত একটি আচরণবিধি (Code of Conduct) প্রবর্তন করা হয়েছে।
- (e) সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ ফি (processing fees) এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণে কোম্পানি যথাযথ অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি নির্ধারণ করেছে। ঋণ ও অগ্রিমের জন্য বার্ষিক ভিত্তিতে (annualised basis) ধার্য সুদের হার নির্ধারণের জন্য কোম্পানি তহবিলের খরচ (cost of funds), মার্জিন (margin), ঝুঁকি প্রিমিয়াম (risk premium) ইত্যাদি প্রাসঙ্গিক বিষয় বিবেচনা করে একটি সুদের হার নীতি (Interest rate policy) গ্রহণ করেছে এবং তা ঋণ আবেদন ফর্ম ও মঞ্জুরিপত্রে ঋণগ্রহীতার কাছে প্রকাশ করা হয় এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটেও প্রদান করা হয়।

14. অতিরিক্ত সুদ আদায়ের নিয়ন্ত্রণ

- (a) ঋণ ও অগ্রিমের জন্য ধার্য সুদের হার নির্ধারণের জন্য কোম্পানি তহবিলের খরচ (cost of funds), মার্জিন (margin) ও ঝুঁকি প্রিমিয়াম (risk premium)-এর মতো প্রাসঙ্গিক বিষয় বিবেচনা করে একটি সুদের হার মডেল (interest rate model) গ্রহণ করেছে। সুদের হার, ঝুঁকির শ্রেণিবিভাগ (gradations of risk)-এর পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণির ঋণগ্রহীতাদের থেকে ভিন্ন ভিন্ন সুদের হার আদায়ের যৌক্তিকতা (rationale) ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে আবেদন ফর্মে প্রকাশ করা হবে এবং মঞ্জুরিপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।



- (b) সুদের হার ও ঝুঁকির শ্রেণিবিভাগের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও প্রদর্শিত হবে এবং/অথবা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রে প্রকাশিত হবে। সুদের হারে পরিবর্তন হলেই ওয়েবসাইটে বা অন্যভাবে প্রকাশিত তথ্য হালনাগাদ (update) করা হবে।
- (c) সুদের হার হবে বার্ষিক হার (annualised rate), যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে ধার্য হবে এমন সঠিক হার সম্পর্কে অবগত থাকেন।

15. কোম্পানি কর্তৃক অর্থায়িত দায়বদ্ধ (HYPOTHECATED) সম্পদের পুনর্দখল (REPOSSESSION)

ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে ঋণ চুক্তিতে কোম্পানির একটি অন্তর্নিহিত পুনর্দখল ধারা (re-possession clause) রয়েছে যা আইনত প্রয়োগযোগ্য (legally enforceable)। আরও স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে, ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে নিম্নলিখিত বিষয়ে বিধান রয়েছে:

- a) দখল নেওয়ার আগে নোটিশের সময়কাল (notice period);
- b) যে পরিস্থিতিতে নোটিশের সময়কাল মকুব (waive) করা যেতে পারে;
- c) জামানত (security)-এর দখল নেওয়ার পদ্ধতি;
- d) জামানত বিক্রয়/নিলামের আগে ঋণ পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতাকে শেষ সুযোগ দেওয়া সংক্রান্ত বিধান;
- e) ঋণগ্রহীতাকে পুনর্দখল (repossession) ফিরিয়ে দেওয়ার পদ্ধতি; এবং
- f) সম্পত্তি বিক্রয় / নিলামের পদ্ধতি।

16. শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য ঋণ সুবিধা

শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী (physically/visually challenged) আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধা সহ পণ্য ও সুবিধা প্রদানে কোম্পানি প্রতিবন্ধকতা (disability)-র ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না। MGFL-এর সমস্ত শাখা এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণে সম্ভাব্য সমস্ত সহায়তা প্রদান করবে। MGFL তার সমস্ত স্তরের কর্মচারীদের জন্য পরিচালিত সমস্ত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে আইন ও আন্তর্জাতিক কনভেনশন (international conventions) দ্বারা প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের (persons with disabilities) প্রদত্ত অধিকার সম্বলিত একটি উপযুক্ত মডিউল (module) অন্তর্ভুক্ত করবে। এছাড়াও, কোম্পানি ইতিমধ্যে প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার অধীনে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের নিষ্পত্তি নিশ্চিত করবে।

17. ঋণে অগ্রিম পরিশোধ (PRE-PAYMENT) চার্জ

- (a) MGFL-এর উদ্যোগে (at the instance of) অগ্রিম পরিশোধ (pre-payment) করা হলে কোম্পানি কোনো চার্জ আরোপ করবে না।
- (b) অগ্রিম পরিশোধ চার্জ প্রযোজ্য কিনা, তা মঞ্জুরিপত্র ও ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। এছাড়াও, যে সব ঋণ ও অগ্রিমের ক্ষেত্রে মূল তথ্য বিবরণী (Key Facts Statement – KFS) প্রদান করতে হয়, সেখানে তা KFS-এও উল্লেখ করা হবে। এখানে নির্দিষ্ট পদ্ধতিতে প্রকাশ করা হয়নি এমন কোনো অগ্রিম পরিশোধ চার্জ MGFL আদায় করবে না।
- (c) ঋণের অগ্রিম পরিশোধের সময়, MGFL কর্তৃক পূর্বে মকুব (waived off) করা কোনো চার্জ / ফি কোম্পানি ভূতাপেক্ষভাবে (retrospectively) আরোপ করবে না।

18. কর্মী এবং আদায় এজেন্ট (RECOVERY AGENTS)-দের প্রশিক্ষণ

- (a) কোম্পানির কর্মচারীদের আচরণ এবং তাঁদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ ও পর্যবেক্ষণ ব্যবস্থা পরিচালকমণ্ডলী কর্তৃক সময়ে সময়ে অনুমোদিত নীতি অনুসারে হবে। এই নীতি, অন্যান্য বিষয়ের সঙ্গে (inter alia), কর্মীদের জন্য



ন্যূনতম যোগ্যতা নির্ধারণ করবে এবং গ্রাহকদের সঙ্গে আচরণের জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ উপকরণ (training tools) প্রদান করবে। কর্মচারীদের প্রশিক্ষণে গ্রাহকদের প্রতি যথাযথ আচরণ শেখানোর কর্মসূচি অন্তর্ভুক্ত থাকবে। গ্রাহকদের প্রতি কর্মচারীদের আচরণ তাঁদের পারিশ্রমিক কাঠামো (compensation matrix)-তেও যথাযথভাবে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

- (b) ঋণগ্রহীতা ও কোম্পানি কর্তৃক পারস্পরিকভাবে স্থির করা নির্ধারিত/ কেন্দ্রীয় নির্ধারিত স্থানে MGFL আদায় করবে। তবে, ঋণগ্রহীতা যদি পরপর দুই বা ততোধিকবার নির্ধারিত / কেন্দ্রীয় নির্ধারিত স্থানে উপস্থিত না হন, তবে মাঠকর্মী (field staff)-দের ঋণগ্রহীতার বাসস্থান বা কর্মস্থলে আদায় করার অনুমতি দেওয়া হবে।
- (c) MGFL বা তার এজেন্ট আদায়ের জন্য কোনো কঠোর পদ্ধতি (harsh methods) অবলম্বন করবে না। উপরোক্ত বিষয়ের সাধারণ প্রয়োগকে সীমিত না করে, নিম্নলিখিত আচরণগুলিকে কঠোর বলে গণ্য করা হবে:
 - a. হুমকিমূলক বা অপমানজনক ভাষার ব্যবহার
 - b. ঋণগ্রহীতাকে বারবার ফোন করা এবং/ বা সকাল 9:00 a.m.-এর আগে ও সন্ধ্যা 6:00 p.m.-এর পরে ঋণগ্রহীতাকে ফোন করা
 - c. ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু বা সহকর্মীদের হয়রানি করা
 - d. ঋণগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করা
 - e. ঋণগ্রহীতা বা ঋণগ্রহীতার পরিবার/ সম্পত্তি/ সুনামের ক্ষতি করার জন্য হিংসা বা অনুরূপ অন্য উপায়ের ব্যবহার বা ব্যবহারের হুমকি
 - f. ঋণের পরিমাণ বা পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা।
- (d) আদায় এজেন্ট নিয়োগের জন্য কোম্পানি একটি যথাযথ যাচাই প্রক্রিয়া (due diligence process) বজায় রাখবে, যা অন্যান্য বিষয়ের সঙ্গে (inter alia) আদায় প্রক্রিয়ায় জড়িত ব্যক্তিদের অন্তর্ভুক্ত করবে। কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত আদায় এজেন্টরা তাদের কর্মচারীদের পূর্ব ইতিহাস (antecedents)-এর যাচাই, পুলিশ যাচাই সহ, সম্পন্ন করেছে কিনা তা কোম্পানি নিশ্চিত করবে। পূর্ব ইতিহাসের পুনর্যাচাই কত সময় অন্তর (periodicity) করা হবে, তাও কোম্পানি নির্ধারণ করবে।
- (e) আদায় প্রক্রিয়া শুরু করার সময় কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে আদায় এজেন্টদের বিবরণ প্রদান করবে। এজেন্ট MGFL বা এজেন্সি কর্তৃক তাঁকে প্রদত্ত পরিচয়পত্রের সঙ্গে MGFL-এর নোটিশ ও অনুমোদনপত্র (authorisation letter)-এর একটি প্রতিলিপিও সঙ্গে রাখবেন।
- (f) আদায় প্রক্রিয়া চলাকালীন MGFL আদায় এজেন্সি পরিবর্তন করলে, MGFL কর্তৃক ঋণগ্রহীতাকে পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত করার পাশাপাশি, নতুন এজেন্ট তাঁর পরিচয়পত্রের সঙ্গে নোটিশ ও অনুমোদনপত্র সঙ্গে রাখবেন।
- (g) নোটিশ ও অনুমোদনপত্রে অন্যান্য বিবরণের সঙ্গে আদায় এজেন্সি ও MGFL-এর যোগাযোগের বিবরণও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- (h) MGFL কর্তৃক নিযুক্ত আদায় এজেন্সিগুলির হালনাগাদ (up-to-date) বিবরণ MGFL-এর ওয়েবসাইটেও রাখা হবে।

19. প্রক্রিয়াকরণ / নথিভুক্তি এবং অন্যান্য চার্জ

- (a) আদায়কৃত সমস্ত প্রক্রিয়াকরণ / নথিভুক্তি ও অন্যান্য চার্জ ঋণ নথিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা আছে। এগুলি ঋণ পণ্য, ভৌগোলিক অবস্থান, গ্রাহক শ্রেণি অনুসারে ভিন্ন হয় এবং সাধারণত গ্রাহকদের পরিষেবা প্রদানে ব্যয়িত খরচের প্রতিনিধিত্ব করে।
- (b) প্রক্রিয়াকরণ চার্জ প্রতিটি ক্ষেত্রে অনুযায়ী (case to case basis) ধার্য করা হবে।
- (c) পরিষেবা কর (Service Tax) ও অন্যান্য প্রযোজ্য কর সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারি করা নির্দেশিকা অনুসারে ধার্য করা হবে।



20. গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততা (CONFIDENTIALITY)

ঋণগ্রহীতাদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য (Personal Information) ব্যক্তিগত ও গোপনীয় (Private and Confidential) হিসাবে বিবেচিত হবে এবং নিম্নলিখিত নীতি ও বিধি দ্বারা পরিচালিত হবে। ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত তথ্য বা ডেটা, গ্রাহক কর্তৃক প্রদত্ত হোক বা অন্যভাবে প্রাপ্ত হোক, নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রগুলি ছাড়া আমরা আমাদের সহযোগী সংস্থা (affiliates) সহ কারও কাছে প্রকাশ করব না:

- যদি কোম্পানিকে কোনো বিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক সংস্থা বা সংস্থাসমূহকে তথ্য প্রদান করতে হয় বা অন্য কোনো আইনের অধীনে প্রয়োজন হয়;
- যদি ঋণগ্রহীতা কোম্পানিকে তার গোষ্ঠী / সহযোগী/ সন্তা বা কোম্পানি অথবা নির্দিষ্টভাবে সম্মত এমন কোনো ব্যক্তি/ সন্তাকে এই ধরনের তথ্য প্রদানের জন্য অনুমোদন (authorised) দিয়ে থাকেন;
- আমাদের কাছে ঋণগ্রহীতা সম্পর্কে থাকা ব্যক্তিগত রেকর্ড দেখার (accessing) জন্য বিদ্যমান আইনি কার্যামের অধীনে তাঁর অধিকারের পরিধি সম্পর্কে তাঁকে জানানো হবে।

21. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM)

কোম্পানি ঋণগ্রহীতার অভিযোগের দ্রুত নিষ্পত্তিতে বিশ্বাস করে এবং অভিযোগ দায়ের করতে ইচ্ছুক ঋণগ্রহীতাদের পথনির্দেশ দেয়, এবং ঋণগ্রহীতা ফলাফলে অসন্তুষ্ট হলে কী করণীয় সে বিষয়েও পথনির্দেশ প্রদান করে।

বিষয়টি পরীক্ষা করার পর, কোম্পানি যত দ্রুত সম্ভব উত্তর পাঠায়;

তার গ্রাহকদের অভিযোগের দ্রুত নিষ্পত্তি/ প্রতিকারের জন্য কোম্পানি অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা/ অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি (Grievance Redressal Mechanism/ Grievance Redressal Policy) নির্ধারণ করেছে।

যদি কোনো গ্রাহক কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তবে গ্রাহক কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থায় উল্লিখিত বিবরণ অনুসারে অভিযোগটি কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক (grievance redressal officer) ও প্রধান নোডাল আধিকারিক (principal nodal officer)-এর কাছে উচ্চতর স্তরে (escalate) পাঠাতে পারেন।

ডিজিটাল ঋণদান (digital lending) সংক্রান্ত গ্রাহক অভিযোগের ক্ষেত্রে, MGFL কর্তৃক নিযুক্ত ঋণদান পরিষেবা প্রদানকারী (Lending Service Providers – LSP)-দের কাছে ঋণগ্রহীতাদের উত্থাপিত ডিজিটাল ঋণদান সংক্রান্ত অভিযোগ/সমস্যা নিষ্পত্তির জন্য উপযুক্ত নোডাল অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক থাকবেন, কোম্পানি তা নিশ্চিত করবে। এই ধরনের অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক তাঁদের নিজ নিজ ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপ (Digital Lending Apps – DLA)-এর বিরুদ্ধে অভিযোগও নিষ্পত্তি করবেন। অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকদের যোগাযোগের বিবরণ কোম্পানি, তার LSPs-এর ওয়েবসাইট ও DLAs-এ এবং ঋণগ্রহীতাকে প্রদত্ত মূল তথ্য বিবরণী (Key Fact Statement – KFS)-তেও বিশিষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে। এছাড়াও, অভিযোগ দায়ের করার সুবিধাও DLA-তে এবং উপরে উল্লিখিত ওয়েবসাইটে প্রদান করা হবে। পুনরায় উল্লেখ করা হচ্ছে যে অভিযোগ নিষ্পত্তির দায়িত্ব কোম্পানির উপরেই বহাল থাকবে।

22. অনিবার্য পরিস্থিতি (FORCE MAJEURE)

কোম্পানি কর্তৃক বর্ণিত ও প্রদত্ত বিভিন্ন প্রতিশ্রুতি স্বাভাবিক কার্যপরিবেশ (normal operating environment)-এ প্রযোজ্য হবে। কোনো অনিবার্য পরিস্থিতি (Force Majeure) দেখা দিলে, কোম্পানি FPC-র অধীনে লক্ষ্যগুলি ঋণগ্রহীতা, অংশীদার এবং সাধারণ জনগণের সম্পূর্ণ সন্তুষ্টি অনুযায়ী পূরণ করতে অসমর্থ হতে পারে।



23. পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা

কোম্পানির পরিচালকমণ্ডলী পর্যায়ক্রমে (বছরে অন্তত একবার) সংহিতার সম্মতি এবং GRC-র কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন (consolidated report) পরিচালকমণ্ডলী কর্তৃক নির্ধারিত নিয়মিত ব্যবধানে পরিচালকমণ্ডলীর কাছে জমা দেওয়া হবে।

দ্রষ্টব্য: ‘ন্যায্য আচরণ সংহিতা (Fair Practices Code)’ সংক্রান্ত নির্দেশিকা মেনে, MGFL সংহিতাটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ ও প্রচার করবে এবং তা তার সমস্ত শাখাতেও উপলব্ধ থাকবে।

24. নিয়ন্ত্রক সম্মতি এবং অগ্রাধিকার

এই নীতির বিধান এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (Reserve Bank of India – RBI) বা অন্য কোনো উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক জারি করা প্রযোজ্য আইন, বিধি, প্রবিধান, বিজ্ঞপ্তি, সার্কুলার বা নির্দেশের মধ্যে কোনো বিরোধ বা অসঙ্গতি দেখা দিলে, প্রযোজ্য আইন বা নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার বিধানই প্রাধান্য পাবে (prevail)।

25. নীতি পর্যালোচনা

এই নীতি পর্যায়ক্রমে পর্যালোচনা করা হবে, অন্তত প্রতি বছর একবার, অথবা প্রযোজ্য আইন, প্রবিধান, RBI নির্দেশিকা (RBI Directions) বা কোম্পানির ব্যবসায়িক প্রয়োজনে পরিবর্তনের কারণে প্রয়োজন হলে তার আগেই। নীতির যে কোনো সংশোধনী পর্যালোচনা ও অনুমোদনের জন্য উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ (appropriate authority)-এর সামনে উপস্থাপন করা হবে।
