

ন্যায্য অনুশীলন কোড

ডিএসপি ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড
(পূর্বে ডিএসপি ইনভেস্টমেন্ট ম্যানেজারস প্রাইভেট লিমিটেড নামে পরিচিত)

সংস্করণ	বিবরণ	প্রস্তুতকারক	অনুমোদিত
১.০	নীতি গঠন	প্রিয়া রঞ্জিত	পরিচালনা পর্ষদ ০৭ মার্চ, ২০২৪ তারিখে
১.১	বার্ষিক পর্যালোচনা	সাহেব পাহওয়া	পরিচালনা পর্ষদ ১৯ আগস্ট, ২০২৫ তারিখে

1. পটভূমি

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক ("RBI") ১৯ অক্টোবর, ২০২৩ তারিখের মাস্টার ডিরেকশন - রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ) ডিরেকশনস, ২০২৩ (DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24) এবং সময়ে সময়ে আপডেট করা হয়েছে ("SBR") অনুসারে, ন্যায্য অনুশীলনের উপর বিস্তৃত নির্দেশিকা নির্ধারণ করা হয়েছে যা সমস্ত নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানির ("NBFC") পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা প্রণীত এবং অনুমোদিত হবে।

ফলস্বরূপ, ডিএসপি ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড ("ডিএসপি ফাইন্যান্স বা কোম্পানি") বিস্তৃত ন্যায্য অনুশীলন কোড ("FPC") তৈরি করেছে কোম্পানির সকল অংশীদারদের, বিশেষ করে গ্রাহকদের, গ্রাহকদের আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কোম্পানির অনুসরণীয় অনুশীলনের একটি সারসংক্ষেপ প্রদানের লক্ষ্যে।

কোম্পানিটি বিদ্যমান আইনগত এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে ব্যবসা পরিচালনা করবে, দক্ষতা, গ্রাহক-ভিত্তিককরণ এবং কর্পোরেট প্রশাসনের নীতিগুলির উপর যথাযথ মনোযোগ দেবে এবং ঋণ আবেদন প্রক্রিয়া যতটা সম্ভব স্বামেলামুক্ত হবে তা নিশ্চিত করবে।

2. সুযোগ এবং প্রয়োজ্যতা

এই কোডটি কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত সমস্ত ডিজিটাল/অ-ডিজিটাল ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, তা সরাসরি উৎস থেকে হোক বা ঋণ পরিষেবা প্রদানকারী ("LSPs") এবং ডিজিটাল ঋণ অ্যাপ্লিকেশন ("DLA") এর মতো প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে হোক। এতে স্বল্পমেয়াদী এবং দীর্ঘমেয়াদী খুচরা এবং কর্পোরেট ঋণ, অনিরাপদ বা সুরক্ষিত ডিজিটাল ঋণ এবং কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত ভবিষ্যতের যেকোনো ক্রেডিট পণ্য অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। কোডটি পণ্য নকশা, বিপণন, ঋণ আবেদন, ঋণ মূল্যায়ন, ঋণ বিতরণ, পরিশোধ পর্যবেক্ষণ এবং পুনরুদ্ধার থেকে ঋণ বন্ধ পর্যন্ত ঋণ জীবনচক্রের প্রতিটি পর্যায়কে অন্তর্ভুক্ত করে।

3. নির্দেশক নীতি ও উদ্দেশ্য

এই FPC ডিজিটাল ঋণদান ব্যবস্থায় দায়িত্বশীল ঋণদান, গ্রাহক-কেন্দ্রিক অনুশীলন এবং শক্তিশালী শাসনব্যবস্থার প্রতি কোম্পানির প্রতিশ্রুতি প্রতিফলিত করে। এটি একটি বিস্তৃত কাঠামো প্রতিষ্ঠা করে যাতে ঋণগ্রহীতাদের সাথে ন্যায্য আচরণ করা হয়, স্বচ্ছভাবে অবহিত করা হয় এবং ঋণের জীবনচক্র জুড়ে সুরক্ষিত করা হয়। পরিচালনা পর্ষদ, ব্যবস্থাপনা দল এবং কোম্পানির কর্মচারী/প্রতিনিধিরা FPC বাস্তবায়নের জন্য দায়ী।

FPC-এর প্রাথমিক উদ্দেশ্যগুলি হল:

- ডিজিটাল ঋণ প্রদান কার্যক্রমে ন্যায্য ও স্বচ্ছ অনুশীলন প্রচার করা।
- গ্রাহকদের মধ্যে অন্যায্য ব্যবসায়িক আচরণ এবং বৈষম্য রোধ করা।
- সম্পূর্ণ এবং নির্ভুল তথ্য প্রকাশের মাধ্যমে তথ্যবহুল সিদ্ধান্ত গ্রহণের সংস্কৃতি গড়ে তোলা।
- তথ্য গোপনীয়তা, অভিযোগ প্রতিকার এবং নিয়ন্ত্রক সম্মতির মাধ্যমে গ্রাহক সুরক্ষা নিশ্চিত করা।
- ঋণগ্রহীতা, এলএসপি এবং আউটসোর্সড এজেন্টদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে নৈতিক মান বজায় রাখা।

4. মূল প্রতিশ্রুতি

গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে কোম্পানি দক্ষতার সাথে, ন্যায্যভাবে এবং নিষ্ঠার সাথে কাজ করবে:

- কোম্পানির পণ্য ও পরিষেবা এবং কর্মীদের দ্বারা অনুসরণ করা প্রক্রিয়া ও অনুশীলনের জন্য FPC-তে নির্দিষ্ট প্রতিশ্রুতি এবং মান পূরণ করা।
- আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবাগুলি প্রযোজ্য নিয়ম এবং বিধি অনুসারে নিশ্চিত করা।
- পেশাদার পরিষেবা এবং আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবার শর্তাবলী, খরচ, অধিকার, প্রভাব ইত্যাদির মতো সঠিক এবং সমন্বিত তথ্য প্রদান।
- কোম্পানির আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবাগুলি গ্রাহককে ইংরেজি/হিন্দি/ অথবা স্থানীয় আঞ্চলিক ভাষায় বুঝতে সাহায্য করা যা গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারেন এবং বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক সাহিত্য যাতে বিভ্রান্তিকর না হয় তা নিশ্চিত করা।
- কোম্পানি তার গ্রাহকদের লিঙ্গ, জাতি বা ধর্ম ইত্যাদির ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না।

5. ঋণের উৎপত্তি এবং উৎস

কোম্পানি তার গ্রাহকদের এমন পণ্য এবং পরিষেবা নির্বাচনের ক্ষেত্রে নির্দেশনা দেবে যা তাদের প্রয়োজনীয়তা পূরণ করে, যেমনটি নিচে উল্লেখ করা হয়েছে:

- কোম্পানি গ্রাহকদের সকল ডিজিটাল ঋণ/অ-ডিজিটাল ঋণ পণ্য এবং পরিষেবার ক্ষেত্রে তাদের অধিকার এবং দায়িত্ব সম্পর্কে সক্রিয়ভাবে শিক্ষিত করবে। এর মধ্যে রয়েছে ব্যবহারকারী-বান্ধব উপকরণ, প্রায়শই জিজ্ঞাসিত প্রশ্নাবলী এবং গ্রাহক সেবা সহায়তা প্রদান।
- ঋণগ্রহীতাদের শুরুতেই স্পষ্ট, সংক্ষিপ্ত এবং পণ্য-নির্দিষ্ট তথ্য প্রদান করা হবে, যার মধ্যে মূল বৈশিষ্ট্য, প্রযোজ্য চার্জ, পরিশোধের শর্তাবলী এবং অ্যাক্সেস চ্যানেল অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- " ("KYC") নীতিমালা এবং নিয়ন্ত্রক আদেশ মেনে চলার জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টেশন এবং ডেটা সম্পর্কে অবহিত করা হবে। এর মধ্যে ডেটা সংরক্ষণ এবং প্রক্রিয়াকরণের উদ্দেশ্য, পদ্ধতি এবং সময়কাল অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।
- সমস্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্ম, তা কোম্পানির মালিকানাধীন হোক বা LSP দ্বারা পরিচালিত হোক, ঋণের জন্য দায়ী নিয়ন্ত্রিত সত্তা (RE) হিসেবে কোম্পানির পরিচয় স্পষ্টভাবে এবং স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে।
- যেকোনো ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে একটি টেকসই বিন্যাসে মূল তথ্য বিবৃতি ("KFS") সহ মানসম্মত, ডিজিটালি স্বাক্ষরিত প্রাক-চুক্তিগত প্রকাশ পাবেন।
- বোর্ড-অনুমোদিত আউটসোর্সিং চুক্তির মাধ্যমে তাদের অন্তর্ভুক্ত করার আগে কোম্পানি তাদের LSP গুলির যথাযথ যত্ন নেবে, যার মধ্যে ডেটা সুরক্ষা, আচরণের মান, প্রযুক্তিগত ক্ষমতা এবং অভিযোগ প্রতিকারের সামঞ্জস্যতা পরীক্ষা করা অন্তর্ভুক্ত।
- RBI-এর ন্যায্য অনুশীলন কোড এবং ডিজিটাল ঋণ নির্দেশিকাগুলির সম্পূর্ণ সম্মতি নিশ্চিত করার জন্য LSP-দের দ্বারা তৈরি বা বিতরণ করা সমস্ত বিজ্ঞাপন, পণ্য প্রচার এবং সোর্সিং যোগাযোগগুলি কোম্পানির দ্বারা পূর্ব-অনুমোদিত হতে হবে।

6. আপনার গ্রাহককে জানুন (KYC) এবং গ্রাহকের যথাযথ পরিশ্রম

- কোম্পানিটি RBI-এর KYC মাস্টার নির্দেশিকা অনুসরণ করবে, যার মধ্যে ডিজিটাল অনবোর্ডিং এবং মুখোমুখি অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য নির্দিষ্ট নির্দেশিকা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।
- ই-কেওয়াইসি এবং ভিডিও কেওয়াইসি ব্যবহার করা হলে, আধার প্রবিধান এবং ইউআইডিএআই প্রমাণীকরণ প্রোটোকল মেনে চলতে হবে।

7. ঋণ প্রক্রিয়াকরণ, প্রকাশ এবং ডকুমেন্টেশন

- এই FPC কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত সমস্ত বর্তমান এবং ভবিষ্যতের ঋণ পণ্যের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে, ডেলিভারি চ্যানেল নির্বিশেষে—কোম্পানির ওয়েবসাইট, মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন, ভৌত অফিস, অথবা LSP/DLA এর মাধ্যমেই হোক না কেন।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ঋণের আবেদনপত্র এবং শর্তাবলীর পরিবর্তন সম্পর্কিত সমস্ত গুরুত্বপূর্ণ যোগাযোগ, ইংরেজি, হিন্দি, অথবা ঋণগ্রহীতার স্থানীয় মাতৃভাষায় পাওয়া যায় যাতে সম্পূর্ণ বোধগম্যতা নিশ্চিত করা যায়।
- ঋণ আবেদনপত্রে প্রযোজ্য শর্তাবলী, পরিশোধের কাঠামো, সুদের হার, ফি, প্রিপেমেন্ট বিকল্প এবং ঋণগ্রহীতার বাধ্যবাধকতা সম্পর্কে বিস্তৃত তথ্য থাকতে হবে, যা অন্যান্য এনবিএফসি-র অফারগুলির সাথে অর্থপূর্ণ তুলনা করতে সক্ষম করবে। গ্রাহকদের অবহিত ঋণ সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষমতা দেওয়া হবে।
- প্রতিটি ঋণ আবেদনের জন্য একটি স্বীকৃতি জারি করা হবে এবং কোম্পানি একটি যুক্তিসঙ্গত এবং নির্ধারিত টার্মঅ্যারাউন্ড সময়ের মধ্যে সমস্ত আবেদন প্রক্রিয়া করার চেষ্টা করবে।
- আবেদনপত্রে ঋণ প্রক্রিয়াকরণ এবং KYC সম্মতির জন্য প্রয়োজনীয় নথিপত্র স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। প্রয়োজনীয় যেকোনো অতিরিক্ত তথ্য বা নথিপত্র আবেদনকারীকে তাৎক্ষণিকভাবে জানাতে হবে।
- অনুমোদনের পর, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে একটি ডিজিটাল স্বাক্ষরিত অনুমোদন পত্র, ঋণ চুক্তি এবং KFS একটি টেকসই ইলেকট্রনিক বিন্যাসে প্রদান করবে। এই নথিগুলিতে সমস্ত আর্থিক শর্তাবলী এবং ঋণগ্রহীতার বাধ্যবাধকতা স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে।
- বার্ষিক শতাংশ হার ("এপিআর") - যা বার্ষিক ভিত্তিতে ঋণের মোট খরচ প্রতিফলিত করে, তা সমস্ত প্রযোজ্য চার্জ, ফি এবং সুদের উপাদান সহ কেএফএস-এ স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে।
- তিন (৩) ক্যালেন্ডার দিনের একটি শীতলকরণ সময়কাল প্রদান করা হবে, যে সময়কালে ঋণগ্রহীতা কোনও চার্জ ছাড়াই ঋণ বাতিল করতে পারবেন, যদি তহবিল এখনও বিতরণ করা না হয়। এটি সংশোধিত আরবিআই ডিজিটাল ঋণ নির্দেশিকা, ২০২৫ এর সাথে সঙ্গতিপূর্ণ।
- সমস্ত ঋণ চুক্তি ঋণগ্রহীতার স্পষ্টভাবে বোধগম্য ভাষায় লেখা হবে এবং কোনও লুকানো ধারা, অস্পষ্ট বিধান বা প্রতারণামূলক উপস্থাপনা থেকে মুক্ত থাকবে।

8. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

- কোম্পানি প্রতিটি ঋণ আবেদনের একটি পুঙ্খানুপুঙ্খ ক্রেডিট মূল্যায়ন করবে, উদ্দেশ্যমূলক এবং বৈষম্যহীন পরামিতিগুলির উপর ভিত্তি করে।
- ঋণ অনুমোদন বা প্রত্যাখ্যানের পর, ঋণগ্রহীতাকে ডিজিটাল স্বাক্ষরিত বা অন্য কোনও যোগাযোগের মাধ্যমে তাৎক্ষণিকভাবে অবহিত করা হবে। অনুমোদিত হলে, অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, প্রযোজ্য সুদের হার (বার্ষিক), পরিশোধের সময়সূচী, প্রক্রিয়াজাতকরণ এবং অন্যান্য চার্জ, জরিমানা চার্জ, মেয়াদ, সুদ গণনার পদ্ধতি এবং প্রযোজ্য প্রিপেমেন্ট বা ফোরক্লোজার শর্তাবলী উল্লেখ করে একটি বিস্তারিত অনুমোদন পত্র জারি করা হবে।
- ঋণগ্রহীতার অনুমোদনের শর্তাবলীর স্বীকৃতি একটি নিরাপদ ডিজিটাল স্বাক্ষর বা আরবিআই-সম্মত ইলেকট্রনিক প্রমাণীকরণের অন্যান্য ফর্মের মাধ্যমে প্রাপ্ত হবে। নবায়ন বা পুনর্গঠনের সময় সহ শর্তাবলীতে যেকোনো পরিবর্তন, ঋণগ্রহীতা কর্তৃক একইভাবে নথিভুক্ত এবং স্বীকৃতিপ্রাপ্ত হবে।
- ঋণ চুক্তির একটি সম্পূর্ণ কপি, ঋণ বিতরণের আগে বা সময়, ঋণগ্রহীতাকে সমস্ত সংযুক্তি, সময়সূচী, সম্মতি, ঘোষণা এবং পণ্য-সম্পর্কিত নথিপত্র সহ কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করবে। এই নথিগুলি মেশিন-পঠনযোগ্য টেকসই ফর্ম্যাটে (পিডিএফ) ভাগ করা হবে।
- ঋণ সম্পর্কিত সকল ডকুমেন্টেশন এবং গ্রাহক যোগাযোগ সহজ এবং স্বচ্ছ ভাষায় তৈরি করতে হবে। যেখানে আইনি বা প্রযুক্তিগত শব্দের ব্যবহার অনিবার্য, সেখানে স্পষ্ট ব্যাখ্যা প্রদান করতে হবে। সমস্ত ডকুমেন্ট ঋণগ্রহীতার পছন্দের ভাষায় (ইংরেজি, হিন্দি, অথবা স্থানীয় আঞ্চলিক ভাষায়) প্রদান করতে হবে।
- সুরক্ষিত ঋণের জন্য, কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে একটি আইনত বলবৎযোগ্য পুনঃপ্রতিষ্ঠার ধারা অন্তর্ভুক্ত করবে, যেখানে ঋণগ্রহীতা এবং কোম্পানির ঋণ খেলাপি হওয়ার ক্ষেত্রে তাদের নিজ নিজ অধিকার এবং দায়িত্বগুলি বর্ণনা করা থাকবে।
- যেখানে পুনঃদখলের অধিকার প্রযোজ্য হবে, ঋণ চুক্তিতে নিম্নলিখিত বিষয়ে বিস্তারিত বিধান থাকবে:
 - ঋণগ্রহীতাকে আদায় শুরু করার আগে ন্যূনতম নোটিশ সময়কাল
 - যেসব শর্তে নোটিশ মওকুফ করা যেতে পারে (যেমন, জালিয়াতি বা ইচ্ছাকৃত খেলাপি)
 - সুরক্ষিত সম্পদ পুনরুদ্ধারের সাথে জড়িত পদক্ষেপ এবং ডকুমেন্টেশন
 - ঋণগ্রহীতার জন্য ঋণ নিয়মিত করার জন্য একটি চূড়ান্ত নোটিশের সুযোগ প্রয়োগের আগে
 - পুনরুদ্ধারকৃত সম্পদ বা সম্পর্কিত নথিপত্রের হেফাজত, ফেরত বা হস্তান্তর
 - পুনরুদ্ধারকৃত সম্পদের বিক্রয় বা নিলাম এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অর্থ প্রয়োগের জন্য স্বচ্ছ প্রক্রিয়া।
- রিজার্ভ ব্যাংকের শাস্তিমূলক চার্জ সম্পর্কিত সার্কুলার (ফেব্রুয়ারী ২০২৪) অনুসারে, কোনও শাস্তিমূলক সুদ নেওয়া হবে না। পরিবর্তে, কোম্পানি অতিরিক্ত পরিশোধের মতো গুরুত্বপূর্ণ অমান্যের জন্য নির্দিষ্ট আর্থিক পরিমাণে শাস্তিমূলক চার্জ আরোপ করতে পারে। এই চার্জগুলি হবে:
 - ঋণ চুক্তি এবং KFS-এ আগে থেকেই প্রকাশ করতে হবে
 - মোট অক্ষরে স্পষ্টভাবে হাইলাইট করুন
 - মূলধনীকৃত নয় অথবা আরও সুদের বিষয় নয়
 - যুক্তিসঙ্গত, আনুপাতিক এবং একই ধরনের ঋণগ্রহীতা শ্রেণীর মধ্যে সমানভাবে প্রয়োগ করুন।

9. শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

- ঋণ চুক্তির সম্পূর্ণ বাস্তবায়ন এবং সমস্ত প্রাক-বিতরণ আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন করার পরেই ঋণ বিতরণ করা হবে, যার মধ্যে রয়েছে কিন্তু সীমাবদ্ধ নয় KYC সম্মতি, অনুমোদন পত্র গ্রহণ, ডকুমেন্টেশন সম্পাদন এবং একটি বৈধ ডিজিটাল ব্যবস্থার মাধ্যমে ঋণগ্রহীতার প্রমাণীকরণ।
- আরবিআই ডিজিটাল ঋণদান নির্দেশিকা অনুসারে ঋণ বিতরণ সরাসরি ঋণগ্রহীতার ব্যাংক অ্যাকাউন্টে করা হবে। কোনও অবস্থাতেই ঋণ বিতরণ তৃতীয় পক্ষের অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে করা হবে না, যার মধ্যে ঋণদান পরিষেবা প্রদানকারী (এলএসপি) অ্যাকাউন্টও অন্তর্ভুক্ত।
- ঋণ চুক্তি, KFS, অনুমোদন পত্র এবং পরিশোধের সময়সূচীর একটি ডিজিটাল স্বাক্ষরিত কপি ঋণগ্রহীতাকে ঋণ বিতরণের সময় বা তার আগে, মেশিন-পঠনযোগ্য এবং টেকসই ফর্ম্যাটে (যেমন, PDF) সরবরাহ করতে হবে।
- কোম্পানি ঋণ বিতরণের তারিখ এবং পরিশোধের শুরুর সময়সূচী স্পষ্টভাবে প্রকাশ করবে। প্রত্যাশিত ঋণ বিতরণের তারিখের পরে বিলম্বিত ঋণ বিতরণের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতাকে কারণ এবং একটি সংশোধিত সময়সূচী সহ অবহিত করা হবে।
- ঋণের শর্তাবলীতে যেকোনো পরিবর্তন (সুদের হার পুনর্নির্ধারণ, চার্জ, পরিশোধের ফ্রিকোয়েন্সি, মেয়াদ, বা পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া সহ কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়) হতে হবে:

- একটি ডিজিটাল টেকসই মাধ্যমের (ইমেল, এসএমএস, ড্যাশবোর্ড) মাধ্যমে ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ করা হয়েছে।
- ঋণগ্রহীতা কর্তৃক ডিজিটালভাবে স্বীকৃত একটি সংযোজন বা সংশোধিত অনুমোদন পত্র/চুক্তিতে প্রতিফলিত
- কেবলমাত্র সম্ভাব্য ভিত্তিতে বাস্তবায়িত, যদি না প্রবিধান দ্বারা অন্যথায় বাধ্যতামূলক করা হয়
- শর্তাবলীর পরিবর্তন গ্রহণ করতে অস্বীকৃতি জানানোর জন্য ঋণগ্রহীতাকে কোনও ফি বা জরিমানা করা হবে না, যদি না নিয়ন্ত্রক বা আইনি প্রয়োজনীয়তার কারণে এই ধরনের পরিবর্তন ঘটে।
- যদি ঋণগ্রহীতা শর্তাবলীতে গুরুত্বপূর্ণ পরিবর্তনের সাথে একমত না হন, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে সুবিধা থেকে বেরিয়ে আসার একটি বিকল্প প্রদান করা হবে, সাথে প্রযোজ্য যেকোনো বকেয়া দায় বা প্রিপেমেন্ট বাধ্যবাধকতার বিবরণও প্রদান করা হবে।
- সমস্ত পরিবর্তন অভ্যন্তরীণ প্রতিনিধিত্ব এবং অনুমোদন প্রোটোকল মেনে চলতে হবে এবং কোম্পানির সিস্টেমে স্পষ্টভাবে নথিভুক্ত করতে হবে, অডিট ট্রেইল বজায় রাখতে হবে।

10. বিতরণের পরে

- ঋণ পরিশোধের সময়সূচী, সম্মত শর্তাবলী মেনে চলা এবং আর্থিক ও অ-আর্থিক চুক্তি (যেখানে প্রযোজ্য) পূরণ নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি ক্রমাগত ঋণ অ্যাকাউন্ট পর্যবেক্ষণ করবে। ডিজিটাল ঋণ পণ্যের জন্য, ঋণ পরিশোধের আচরণ ট্র্যাক করার জন্য স্বয়ংক্রিয় সিস্টেম স্থাপন করা হবে এবং কোনও বিলম্ব বা বিচ্যুতির ক্ষেত্রে সক্রিয় সতর্কতা জারি করা হবে।
- ঋণগ্রহীতার আসন্ন EMI পরিশোধের তারিখ, মিস পেমেন্ট, অথবা পরিশোধ পরিকল্পনার যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে SMS, ইমেল, অ্যাপ-মধ্যস্থ বার্তা, অথবা অন্যান্য সম্মত ডিজিটাল চ্যানেলের মাধ্যমে সময়মত বিজ্ঞপ্তি পাবেন। এই ধরনের যোগাযোগ RBI-এর নির্দেশিকা অনুসারে করা হবে।
- বিলম্বিত পরিশোধ বা খেলাপির ক্ষেত্রে, কোম্পানি ডিজিটাল পেমেন্ট রিমাইন্ডার জারি করবে যাতে স্পষ্টভাবে বকেয়া পরিমাণ, নির্ধারিত তারিখ এবং প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জ (যদি ইতিমধ্যেই KFS এবং ঋণ চুক্তিতে প্রকাশ করা থাকে) উল্লেখ করা থাকে। আদায় বা আদায়ের পদক্ষেপগুলি পেশাদার, শ্রদ্ধাশীল এবং ন্যায্য আচরণের জন্য RBI-এর নির্দেশিত মানগুলির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ থাকবে।
- ঋণ আদায়ের জন্য কোম্পানি কোনও ধরনের বলপ্রয়োগ বা হয়রানির অনুমতি দেবে না বা জড়িত হবে না। এর মধ্যে রয়েছে বিজোড় সময়ে বারবার ফোন করা, আপত্তিজনক বা হুমকিমূলক ভাষার ব্যবহার, অথবা অননুমোদিত তৃতীয় পক্ষের সাথে জড়িত থাকা। কোম্পানির সমস্ত প্রতিনিধি এবং আউটসোর্সড আদায় এজেন্টদের দায়িত্বশীল আচরণের প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে এবং সম্মতির জন্য পর্যায়ক্রমে তাদের পর্যবেক্ষণ করা হবে।
- যেকোনো বকেয়া ঋণ প্রত্যাহার, ত্বরান্বিত করা বা পরিশোধ কার্যকর করার সিদ্ধান্ত সম্পাদিত ঋণ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে কঠোরভাবে নেওয়া হবে। এই ধরনের পদক্ষেপগুলি নথিভুক্ত যুক্তি দ্বারা সমর্থিত হবে এবং অভ্যন্তরীণ ঋণ ঝুঁকি পরিচালনা কাঠামো অনুসারে অনুমোদিত হবে।
- মূল ঋণের পরিমাণ এবং সংশ্লিষ্ট সমস্ত পাওনা সম্পূর্ণরূপে পরিশোধের পরে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে ডিজিটাল আকারে ঋণ বন্ধের নিশ্চয়তা প্রদান করবে। এই যোগাযোগের মধ্যে একটি নো ডিউ সার্টিফিকেট (এনডিসি), করা অর্থপ্রদানের সারসংক্ষেপ এবং অ্যাকাউন্টটি বন্ধ থাকার স্পষ্ট নিশ্চিতকরণ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- সুরক্ষিত ঋণের ক্ষেত্রে, কোম্পানিকে সমস্ত মূল স্থাবর বা অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র এবং লিয়েন অপসারণের আনুষ্ঠানিকতা (যেমন, CERSAI বা প্রাসঙ্গিক কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে) RBI কর্তৃক নির্ধারিত সমস্ত বকেয়া পরিশোধ এবং ঋণ অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার তারিখ থেকে 30 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে প্রকাশ করতে হবে। যেসব ক্ষেত্রে কোম্পানির অন্যান্য বৈধ দাবির বিরুদ্ধে ঋণ পরিশোধের অধিকার রয়েছে, সেসব ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাকে কোনও নিরাপত্তা ধরে রাখার আগে সম্পূর্ণ বিবরণ এবং আইনি ন্যায্যতা সহ লিখিতভাবে অবহিত করতে হবে।
- একমাত্র বা যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর ক্ষেত্রে, কোম্পানি আইনগত উত্তরাধিকারী বা মনোনীতদের সাথে নিষ্পত্তির জন্য প্রাসঙ্গিক SOP অনুসারে নথি প্রকাশ বা অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার প্রক্রিয়া করবে।
- কোম্পানি সকল বিতরণকৃত ঋণ, ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগ, পরিশোধের লেনদেন, অভিযোগ, আদায় এবং বন্ধের ডিজিটাল রেকর্ড সংরক্ষণ করবে। কোম্পানি প্রাসঙ্গিক নির্দেশিকা অনুসারে গ্রাহকদের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত তথ্য/যোগাযোগের ডিজিটাল রেকর্ড সংরক্ষণ করবে।

11. সুদ এবং চার্জ

- সকল ঋণ পণ্যের সুদের হার এবং সংশ্লিষ্ট চার্জ নির্ধারণের জন্য কোম্পানি একটি স্বচ্ছ, ন্যায্য এবং বোর্ড-অনুমোদিত কাঠামো অনুসরণ করবে। এই কাঠামো নিশ্চিত করে যে মূল্য নির্ধারণ অত্যধিক, বৈষম্যমূলক বা স্বৈচ্ছাচারী নয় এবং

ঝুঁকি এবং বাজারের গতিশীলতার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণভাবে প্রয়োগ করা হবে। সমস্ত প্রযোজ্য সুদের হার এবং চার্জ বিতরণের আগে, নিষেধাজ্ঞা পত্র, ঋণ চুক্তি এবং মূল তথ্য বিবৃতি ("KFS") এ স্পষ্টভাবে জানানো হবে এবং প্রকাশ করা হবে।

- কোম্পানি একটি ঝুঁকি-ভিত্তিক মূল্য নির্ধারণ মডেল গ্রহণ করে যা বিষয়গুলির সংমিশ্রণ বিবেচনা করে। এর বিস্তারিত তথ্য ইন্টারনাল বেঞ্চমার্ক লেন্ডিং রেট পলিসি ("IBLR") তে সুদের হার নীতির সাথে পঠিত হয়েছে।
- সুদের হার, যেখানেই প্রযোজ্য হোক না কেন, RBI-এর ডিজিটাল ঋণ সংক্রান্ত নির্দেশিকা, 2025 অনুসারে বার্ষিক শতাংশ হার ("এপিআর") হিসাবে জানানো হবে। এপিআর ঋণের সামগ্রিক খরচ, যার মধ্যে ভিত্তি হার এবং সমস্ত ফি এবং চার্জ (জরিমানা চার্জ ব্যতীত) অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যার ফলে স্বচ্ছ তুলনা এবং তথ্যবহুল সিদ্ধান্ত গ্রহণ সম্ভব হবে।
- ঋণ স্থির অথবা ভাসমান সুদের হারে দেওয়া যেতে পারে। ভাসমান-হারের ঋণের ক্ষেত্রে, সুবিধা পত্র বা ঋণ চুক্তিতে বেঞ্চমার্ক রেট (IBLR), স্প্রেড এবং রিসেট ফ্রিকোয়েন্সি স্পষ্টভাবে সংজ্ঞায়িত করতে হবে। সুদের রিসেট পূর্ব-সম্মত ফ্রিকোয়েন্সি অনুসারে ঘটবে এবং ঋণগ্রহীতাকে একটি টেকসই ডিজিটাল মাধ্যমের (যেমন, ইমেল, ড্যাশবোর্ড, অ্যাপ বিজ্ঞপ্তি) মাধ্যমে আগে থেকেই জানানো হবে।
- প্রি-পেমেন্ট চার্জ সংক্রান্ত সার্কুলার (জুন ২০২৫) অনুসারে, ১ জানুয়ারী, ২০২৬-এর পরে উৎপন্ন সমস্ত ঋণের জন্য ভাসমান-হারের ব্যক্তিগত ঋণের উপর কোনও প্রি-পেমেন্ট বা ফোরক্লোজার চার্জ আরোপ করা হবে না। স্থির-হারের ঋণ বা কর্পোরেট ঋণের ক্ষেত্রে, ঋণ সম্পাদনের সময় পারস্পরিক চুক্তির ভিত্তিতে প্রি-পেমেন্ট চার্জ আরোপ করা যেতে পারে এবং অনুমোদন পত্র এবং ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে।
- শাস্তিমূলক চার্জ সম্পর্কিত সার্কুলার (ফেব্রুয়ারী ২০২৪) অনুসারে শাস্তিমূলক চার্জ আরোপ করতে পারে। এই ধরনের চার্জ:
 - স্থির, যুক্তিসঙ্গত এবং আনুপাতিক হতে হবে
 - মূলধন করা হবে না বা সুদের উপর সুদ ধার্য করা হবে না
 - ঋণ চুক্তি এবং KFS-এ স্পষ্ট এবং স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে
 - একই ধরনের ঋণখেলাপির ক্ষেত্রে একই ধরনের ঋণগ্রহীতা প্রোফাইল জুড়ে সমানভাবে প্রয়োগ করা হবে
- একই পণ্যের সুদের হার ঋণগ্রহীতাদের মধ্যে ক্রেডিট প্রোফাইল, ঝুঁকি প্রিমিয়াম, মেয়াদ, বা নিরাপত্তা ব্যবস্থার কারণে ভিন্ন হতে পারে। পর্যায়ক্রমে বিতরণ বা ঋণগ্রহীতাদের ঋণের অঙ্ক কমানোর ক্ষেত্রে, প্রতিটি ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হার প্রতিটি ঋণ প্রদানের সময় বিদ্যমান মূল্যের উপর ভিত্তি করে নির্ধারণ করা যেতে পারে।
- কোম্পানির মূল্য নির্ধারণ পদ্ধতি, যার মধ্যে সুদের হারের প্রেডেশন, ঝুঁকি-ভিত্তিক পার্থক্য, প্রি-পেমেন্ট ধারা এবং শাস্তিমূলক চার্জ কাঠামো অন্তর্ভুক্ত রয়েছে, তার ওয়েবসাইটে সর্বজনীনভাবে প্রকাশ করা হবে। কোনও গুরুত্বপূর্ণ সংশোধনের ক্ষেত্রে সাইটটি তাৎক্ষণিকভাবে আপডেট করা হবে। বিদ্যমান ঋণগ্রহীতাদের উপর প্রভাব ফেলতে পারে এমন শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তন আগে থেকেই একটি টেকসই এবং অ্যাক্সেসযোগ্য বিন্যাসে জানানো হবে।
- ধারাবাহিকতা এবং ন্যায্যতা নিশ্চিত করার জন্য, পরিচালনা পর্ষদ বার্ষিক সুদের হার নীতি পর্যালোচনা এবং অনুমোদন করবে। এর মধ্যে মূল্য নির্ধারণের পদ্ধতি, সুদ পুনর্নির্ধারণ প্রক্রিয়া এবং বিভিন্ন ঋণগ্রহীতা বিভাগের জন্য প্রযোজ্য সকল শ্রেণীর চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

12. দায়িত্বশীল ঋণদান আচরণ - ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ

- ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে কোম্পানি সমস্ত মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করবে এবং যেকোনো রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জ অপসারণ করবে।
- গ্রাহক তার পছন্দ অনুযায়ী মুদ্রাই/দিল্লিতে অবস্থিত কোম্পানির কর্পোরেট অফিস অথবা কোম্পানির অন্য যেকোনো অফিস থেকে যেখানে নথিপত্র পাওয়া যায়, আসল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি সংগ্রহ করতে পারবেন।
- ঋণ অনুমোদন পত্রে মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি ফেরতের সময়সীমা এবং স্থান উল্লেখ করতে হবে।
- একমাত্র গ্রাহক বা যৌথ গ্রাহকের মৃত্যুর ক্ষেত্রে, কোম্পানি একটি SOP নির্ধারণ করেছে যা মৃত ব্যক্তির আত্মীয়স্বজন বা আইনি উত্তরাধিকারীদের ঋণ বন্ধ করার এবং খুচরা ঋণগ্রহীতার দ্বারা কোম্পানির অনুকূলে বন্ধক রাখা সিকিউরিটিজ মুক্তির প্রক্রিয়া নির্ধারণ করে।
- স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশের সময়সীমা আরবিআই কর্তৃক নির্ধারিত হবে।
- স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশে বিলম্ব বা ক্ষতি ইত্যাদির জন্য ক্ষতিপূরণ কোম্পানি কর্তৃক ঋণগ্রহীতাকে এই বিষয়ে নির্ধারিত আরবিআই-এর বিধান অনুসারে প্রদান করা হবে।

13. ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম থেকে ঋণ নেওয়া হয়েছে

- সোর্সিং এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মগুলির নাম (এখন থেকে এজেন্ট হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
- এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলিকে গ্রাহকের কাছে কোম্পানির নাম আগে থেকেই প্রকাশ করার নির্দেশ দেওয়া হবে এবং যে এজেন্টের পক্ষে তারা তার সাথে যোগাযোগ করছেন তার নামও প্রকাশ করবে।
- অনুমোদনের পরপরই কিন্তু ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে, কোম্পানির লেটার হেডে গ্রাহককে অনুমোদন পত্র জারি করা হবে।
- ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় সকল গ্রাহককে ঋণ চুক্তির একটি কপি এবং ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংযোজনের একটি কপি প্রদান করতে হবে।
- কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্রদানের প্ল্যাটফর্মগুলির উপর কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা তৈরির জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা চালানো হবে।
- কোম্পানিটি সময়ে সময়ে সংশোধিত আরবিআই কর্তৃক জারি করা ডিজিটাল ঋণ সংক্রান্ত নির্দেশিকা মেনে চলবে।

14. সাধারণ

- ঋণ চুক্তিতে উল্লেখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত, কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না, যদি না ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে প্রকাশ না করা নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে।
- প্রয়োজনে, কোম্পানি কেবল এই ধরনের প্রয়োগকারী পদক্ষেপের বকেয়া, খরচ এবং ব্যয় পুনরুদ্ধারের লক্ষ্যে, অপরাধী ঋণগ্রহীতার উপর নিরাপত্তা চার্জ আরোপের ব্যবস্থা করতে পারে।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার নিরাপত্তা, মূল্যায়ন এবং আদায়ের সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াটি ন্যায্য এবং স্বচ্ছ হবে।
- খুচরা ঋণের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতাকে হয় রিয়েল টাইম ভিত্তিতে প্রত্যাখ্যান করা হয় অথবা অনুমোদিত করা হয় এবং অনবোর্ডিং প্রক্রিয়ার সময় প্রত্যাখ্যানের কারণ জানানো হয়।
- ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে/ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে কোম্পানি অযথা হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যেমন ঋণগ্রহীতাদের নির্দিষ্ট সময়ে (সকাল ৮:০০ টার আগে এবং সন্ধ্যা ৭:০০ টার পরে) ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য পেশীশক্তির ব্যবহার ইত্যাদি।
- কোম্পানির উচিত নিশ্চিত করা যে তার কর্মীরা অথবা কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত যেকোনো ব্যক্তি গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত। কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত ঋণের আদায় বা/এবং নিরাপত্তা পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে কর্মীদের সকল সদস্য অথবা কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত যেকোনো ব্যক্তি ("প্রতিনিধি") কঠোরভাবে নীচে বর্ণিত ন্যায্য অনুশীলনগুলি অনুসরণ করবেন:
- প্রতিনিধিরা সাধারণত গ্রাহকের সাথে তাদের পছন্দের স্থানে এবং নির্দিষ্ট স্থানের অনুপস্থিতিতে তাদের বসবাসের স্থানে এবং তাদের বাসস্থানে অনুপস্থিত থাকলে, ব্যবসা/পেশার স্থানে যোগাযোগ করবেন।
- প্রতিনিধিরা গ্রাহকের সাথে ভদ্রভাবে যোগাযোগ করবেন। যোগাযোগের সময় ভাষার ব্যবহারে সর্বোচ্চ সতর্কতা অবলম্বন করা হবে, যাতে কোনও সময় গ্রাহকের সাথে অভদ্র আচরণ না হয়।
- নির্দিষ্ট সময়ে বা নির্দিষ্ট স্থানে কল এড়িয়ে চলার জন্য গ্রাহকদের অনুরোধ যতদূর সম্ভব সম্মান করা হবে।
- কলের সময় এবং সংখ্যা এবং কথোপকথনের বিষয়বস্তু নথিভুক্ত করতে হবে।
- পারস্পরিকভাবে গ্রহণযোগ্য এবং সুশৃঙ্খলভাবে পাওনা সংক্রান্ত বিরোধ বা মতপার্থক্য সমাধানের জন্য প্রয়োজনীয় সকল সহায়তা প্রদান করা হবে।
- গ্রাহকের পাওনা আদায়ের জন্য পরিদর্শনের সময়, প্রতিনিধিরা শালীনতা এবং ভদ্রতা বজায় রাখবেন।
- যদি কোম্পানির জানা যায় যে, পারিবারিক শোক বা এই ধরনের অন্যান্য দুর্যোগপূর্ণ ঘটনার মতো অনুপযুক্ত ঘটনাগুলি ঘটে, তাহলে আইনগত সম্মতি পূরণের জন্য যদি তা প্রয়োজন না হয়, তাহলে পাওনা আদায়ের জন্য ফোন/সাক্ষাৎ করা এড়িয়ে চলতে হবে।
- গ্রাহক সুরক্ষার একটি ব্যবস্থা হিসেবে এবং ঋণগ্রহীতাদের বিভিন্ন ঋণের প্রি-পেমেন্টের ক্ষেত্রে একতা আনার জন্য, কোম্পানি ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনও উদ্দেশ্যে অনুমোদিত কোনও ফ্লোটিং রেট টার্ম লেনের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা আরোপ করবে না, সহ-দায়বদ্ধ (দের) সহ বা ছাড়াই।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে কোম্পানির পণ্য ও পরিষেবা সম্পর্কিত সমস্ত প্রচারমূলক বিজ্ঞাপন এবং অন্যান্য বিজ্ঞাপন সামগ্রী স্পষ্ট এবং বিভ্রান্তিকর নয়। বিজ্ঞাপনটি উপযুক্ত মাধ্যমের মাধ্যমে জনসাধারণের উদ্দেশ্যে সম্বোধন করা হবে। যে কোনও পণ্য বা পরিষেবার শর্তাবলী বিজ্ঞাপনে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে।
- কোম্পানিটি ব্যবসা শুরু করার সময় সমতুল্য মাসিক কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণ এবং সমস্ত EMI ঋণের উপর ভাসমান সুদের হার পুনরায় নির্ধারণের ক্ষেত্রে RBI দ্বারা নির্ধারিত বিধানগুলির সাথে সম্মতি নিশ্চিত করবে।

15. গোপনীয়তা

- গ্রাহক কর্তৃক অনুমোদিত না হলে কোম্পানি সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করবে; এমনকি গ্রাহকের কাছ থেকে কোম্পানির সমস্ত বকেয়া অর্থ পরিশোধের পরেও এটি প্রযোজ্য হবে।
- নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রে ব্যতীত, কোম্পানি গ্রুপের মধ্যে থাকা অন্য যেকোনো সত্তার কাছে লেনদেনের বিবরণ প্রকাশ করতে পারে:
 - যদি প্রযোজ্য আইনের অধীনে তথ্য সংবিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষকে সরবরাহ করার প্রয়োজন হয়।
 - যদি কোম্পানিটি আর্থিক পরিষেবার আউটসোর্সিংয়ে ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা এবং আচরণবিধি সম্পর্কিত আরবিআই নির্দেশাবলী অনুসারে একটি আউটসোর্সিং ব্যবস্থায় প্রবেশ করে এবং উল্লিখিত বিধান অনুসারে 'জ্ঞানার প্রয়োজন' ভিত্তিতে পরিষেবা প্রদানকারীকে তথ্য সরবরাহ করে।
 - যদি জনসাধারণের প্রতি এই তথ্য প্রকাশ করার কোন কর্তব্য থাকে।
 - যদি কোম্পানির স্বার্থ রক্ষার জন্য তথ্য সরবরাহ করা প্রয়োজন হয় (যেমন জালিয়াতি প্রতিরোধ)। তবে, কোম্পানি এই কারণটি ব্যবহার করে বিপণনের উদ্দেশ্যে অন্য কাউকে (গ্রুপ কোম্পানি সহ) গ্রাহকদের তথ্য দেবে না।
 - গ্রাহকদের অন্যান্য পণ্য বা পরিষেবা প্রদানের জন্য কোম্পানির গোষ্ঠী/সহযোগী সংস্থাগুলিকে যদি কোনও গ্রাহক তথ্য সরবরাহ করা হয়, তবে তা কেবলমাত্র গ্রাহকের পূর্বনুমতিক্রমেই করা হবে।
 - যেখানে গ্রাহক কোম্পানিকে আমাদের গ্রুপ/সহযোগী/সত্তা বা কোম্পানিগুলিকে অন্যান্য পরিষেবা বা পণ্য সরবরাহের জন্য এই তথ্য প্রকাশ করতে বলেন।
 - কোম্পানি গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্য বিপণনের উদ্দেশ্যে ব্যবহার করবে না যদি না গ্রাহক কোম্পানিকে তা করার জন্য বিশেষভাবে অনুমোদন দেন।
 - গ্রাহকদের জানানোর পর কোম্পানি গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের পরিচালনা সম্পর্কে তথ্য ক্রেডিট তথ্য সংস্থাগুলিকে দিতে পারে।
- গ্রাহকদের অ্যাকাউন্টের কার্যক্রম সম্পর্কে অবহিত করার পর কোম্পানি ক্রেডিট তথ্য কোম্পানিকে তথ্য দিতে পারে।
- কোম্পানি গ্রাহকের ব্যক্তিগত ঋণ সম্পর্কে ক্রেডিট তথ্য কোম্পানিকে তথ্য দিতে পারে যদি:
 - গ্রাহক তার পেমেন্ট পিছিয়ে পড়েছেন।
 - পাওনা পরিমাণ বিতর্কিত নয়; এবং
 - গ্রাহক তার ঋণ পরিশোধের জন্য কোম্পানির আনুষ্ঠানিক দাবি অনুসরণ করে এমন কোনও প্রস্তাব দেননি যার প্রতি কোম্পানি সন্তুষ্ট।
- এই ক্ষেত্রে, কোম্পানি গ্রাহককে লিখিতভাবে জানাবে যে তারা গ্রাহকের ঋণ সম্পর্কে তথ্য ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিকে দেওয়ার পরিকল্পনা করছে। একই সাথে, কোম্পানি গ্রাহককে ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানির ভূমিকা এবং গ্রাহকদের ঋণ পাওয়ার ক্ষমতার উপর তাদের প্রদত্ত তথ্যের প্রভাব সম্পর্কে ব্যাখ্যা করবে।
- গ্রাহক যদি অনুমতি দিয়ে থাকেন, তাহলে কোম্পানি গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কে ক্রেডিট তথ্য কোম্পানিকে অন্যান্য তথ্য দিতে পারে। গ্রাহকের অনুরোধে, ক্রেডিট তথ্য কোম্পানিকে প্রদত্ত তথ্যের একটি কপি কোম্পানি কর্তৃক গ্রাহককে সরবরাহ করা হবে।

16. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব

পরিচালনা পর্ষদ ("বোর্ড") প্রতিষ্ঠানের মধ্যে উপযুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা স্থাপন করেছে। এই ব্যবস্থা নিশ্চিত করবে যে কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হবে।

কোম্পানি নিয়মিত বিরতিতে ন্যায্য অনুশীলন কোডের সম্মতি এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে এবং এই ধরনের পর্যালোচনার প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে বোর্ডে জমা দিতে হবে।

17. গ্রাহকের অভিযোগ এবং পদ্ধতি

প্রধান সম্মতি কর্মকর্তা ("CCO") কে প্রধান অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা ("CGRO") হিসেবে মনোনীত করা হবে যিনি পর্যায়ক্রমে গ্রাহকদের সমস্ত অভিযোগ খতিয়ে দেখবেন এবং গ্রাহকদের সন্তুষ্টির জন্য তাদের অভিযোগের সমাধান প্রদান করবেন।

গ্রাহক অভিযোগ/অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কোম্পানির নীতি এবং পদ্ধতি আলাদাভাবে কোম্পানির "গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার নীতি" তে উল্লেখ করা হয়েছে যা কোম্পানির ওয়েবসাইটে অ্যাক্সেস করা যেতে পারে।

18. সমন্বিত ন্যায়পাল প্রকল্প, ২০২১

রিজার্ভ ব্যাংক - ইন্টিগ্রেটেড ন্যায়পাল স্কিম, ২০২১ এর অধীনে, বোর্ড কর্তৃক নিযুক্ত প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে।

19. পর্যালোচনা

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত এই FPC বার্ষিকভাবে অথবা যখনই কোনও নিয়ন্ত্রক সংশোধন করা হবে তখন পর্যালোচনা করা হবে।