

ক্রমিক নং	বিবরণ	পৃষ্ঠা নং
১.	ভূমিকা	১
২.	মূল প্রতিশ্রুতি সমূহ	১
৩.	তথ্য	১
৪.	ঋণের আবেদন এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ	২
৫.	ঋণের মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী	২
৬.	ঋণ অ্যাকাউন্টে শাস্তিমূলক চার্জ (Penal Charges)	২
৭.	ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলীর পরিবর্তন	৩
৮.	সাধারণ নির্দেশিকা	৩
৯.	অভিযোগ প্রতিকার (Grievance Redressal)	৪
১০.	অ-ব্যাক্লিং আর্থিক সংস্থাগুলির জন্য ওম্বডসম্যান স্কিম, ২০১৮ - নোডাল অফিসার নিয়োগ	৫
১১.	ওয়েবসাইটে প্রকাশ	৫
১২.	অতিরিক্ত সুদ নিয়ন্ত্রণের নিয়মাবলী	৫
১৩.	পুনঃদখল (Repossession)	৬
১৪.	স্বর্ণালঙ্কার বন্ধক রেখে ঋণ প্রদান	৬
১৫.	স্বচ্ছ ব্যবসায়িক আচরণবিধির পর্যালোচনা	৭

১. ভূমিকা (Introduction)

আইসিএল ফিনকর্প লিমিটেড (“কোম্পানি”) একটি NBFC, যা রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়া (“RBI”)-এর সঙ্গে নিবন্ধিত। কোম্পানির সারা ভারত জুড়ে কার্যক্রম রয়েছে। বর্তমানে কোম্পানি তার গ্রাহকদের বিভিন্ন ধরনের ঋণ প্রদান করে, যার মধ্যে স্বর্ণ ঋণ, ব্যবসায়িক ঋণ এবং ব্যক্তিগত ঋণ অন্তর্ভুক্ত।

RBI-এর নির্দেশিকা অনুযায়ী আইসিএল ফিনকর্প লিমিটেড ন্যায্য কার্যপ্রণালী বিধি (Fair Practice Code – FPC) প্রণয়ন করেছে এবং তা পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক যথাযথভাবে অনুমোদিত হয়েছে। এই ন্যায্য কার্যপ্রণালী বিধি গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের সময় ন্যায্যতা ও মানদণ্ড নির্ধারণ করে।

কোম্পানি এই ন্যায্য কার্যপ্রণালী বিধি (“বিধি”) গ্রহণ করেছে এবং তা কার্যকর করেছে। এই বিধি কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত সকল পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য (বর্তমানে প্রদত্ত এবং ভবিষ্যতে চালু হতে পারে এমন সকল পরিষেবা সহ)।

২. মূল প্রতিশ্রুতি (Key Commitments)

গ্রাহকদের প্রতি কোম্পানির প্রধান প্রতিশ্রুতিসমূহ হলো—

- i. সকল গ্রাহকের সঙ্গে ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গত আচরণ করা, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত—
 - a. এই বিধিতে নির্ধারিত প্রতিশ্রুতি ও মানদণ্ড অনুসরণ করা, কোম্পানির প্রদত্ত পণ্য ও পরিষেবা এবং কর্মীদের অনুসৃত প্রক্রিয়া ও চর্চার ক্ষেত্রে;
 - b. কোম্পানির পণ্য ও পরিষেবাগুলি প্রযোজ্য আইন ও বিধিবিধানের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণতা নিশ্চিত করা;
 - c. গ্রাহকদের সঙ্গে কোম্পানির লেনদেন সততা ও স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর ভিত্তি করে করা।
- ii. গ্রাহকদের কোম্পানির পণ্য কীভাবে কাজ করে তা বুঝতে সহায়তা করা, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত—
 - a. আর্থিক প্রভাবসমূহ ব্যাখ্যা করা।
- iii. কোনো সমস্যা দেখা দিলে দ্রুত ও সহানুভূতির সঙ্গে তা সমাধান করা, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত—
 - a. ভুল সংশোধন করা;
 - b. গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তি করা;
 - c. গ্রাহক সন্তুষ্ট না হলে কীভাবে অভিযোগ পরবর্তী পর্যায়ে এগিয়ে নিতে হবে তা জানানো;
 - d. এই বিধি প্রকাশ করা, কোম্পানির ওয়েবসাইটে আপলোড করা এবং অনুরোধের ভিত্তিতে গ্রাহকদের জন্য কপি উপলব্ধ রাখা।

৩. তথ্য (Information)

- a) গ্রাহকদের এমন পণ্য ও পরিষেবা বেছে নিতে সহায়তা করা, যা তাদের প্রয়োজন পূরণ করে এবং তারা যে পরিষেবা বা পণ্যে আগ্রহী তার প্রধান বৈশিষ্ট্য সম্পর্কে স্পষ্ট তথ্য প্রদান করা।
- b) গ্রাহকদের জানানো যে, তাদের প্রকৃত পরিচয় ও ঠিকানা প্রতিষ্ঠার জন্য এবং আইনগত ও নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা পূরণের জন্য কোম্পানির কোন কোন নথি ও তথ্য প্রয়োজন।

৪. ঋণের জন্য আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ (Applications for loans and their processing)

ক) ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সমস্ত যোগাযোগ আঞ্চলিক ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো ভাষায় করা হবে।

খ) কোম্পানির ঋণ আবেদনপত্রে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে ঋণগ্রহীতা অন্যান্য NBFC-এর প্রদত্ত শর্তাবলীর সঙ্গে অর্থবহ তুলনা করতে পারে এবং সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে পারে। ঋণ আবেদনপত্রে আবেদনপত্রের সঙ্গে জমা দিতে হবে এমন নথিপত্রের বিবরণ উল্লেখ থাকবে।

গ) কোম্পানির কাছে ঋণ আবেদন প্রাপ্তির জন্য একটি স্বীকৃতি প্রদানের ব্যবস্থা থাকবে। সেই স্বীকৃতিতে ঋণ আবেদন নিষ্পত্তির সম্ভাব্য সময়সীমা উল্লেখ করা হবে।

৫. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী (Loan appraisal and terms/conditions)

কোম্পানি লিখিতভাবে (স্যানকশন লেটার বা অন্য কোনো মাধ্যমে) ঋণগ্রহীতাকে আঞ্চলিক ভাষায় বা তার বোঝার মতো ভাষায় জানাবে—

ঋণের অনুমোদিত পরিমাণ, শর্তাবলী, বার্ষিকীকৃত সুদের হার এবং সুদ প্রয়োগের পদ্ধতি।

এই শর্তাবলীর প্রতি ঋণগ্রহীতার সম্মতি কোম্পানি তার নথিতে সংরক্ষণ করবে।

দেরিতে পরিশোধ বা অন্য কোনো ডিফল্টের ক্ষেত্রে যে জরিমানা চার্জ প্রযোজ্য হবে, তা ঋণ চুক্তিতে বোল্ড অক্ষরে উল্লেখ করা হবে।

কোম্পানি ঋণ অনুমোদন / বিতরণের সময় সকল ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তির একটি কপি (সম্ভব হলে আঞ্চলিক ভাষায়) এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লেখিত সকল সংযুক্ত নথির কপি প্রদান করবে।

ঋণ পরিশোধের নির্দিষ্ট তারিখ, পরিশোধের ফ্রিকোয়েন্সি, মূলধন ও সুদের বিভাজন, SMA/NPA শ্রেণিবিভাগের তারিখের উদাহরণ ইত্যাদি ঋণ অনুমোদনের সময় এবং পরবর্তীতে শর্তাবলীতে কোনো পরিবর্তন হলে তাও সম্পূর্ণ পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত ঋণগ্রহীতা কে জানানো হবে।

যেসব ঋণে মূলধন এবং/অথবা সুদের উপর মোরাতোরিয়াম সুবিধা রয়েছে, সেক্ষেত্রে পরিশোধ শুরু হওয়ার সঠিক তারিখ ও ঋণ গ্রহীতাকে জানানো হবে।

৬. ঋণ হিসাবে জরিমানা চার্জ (Penal Charges in Loan Accounts)

ক) ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী লঙ্ঘনের জন্য যদি কোনো জরিমানা ধার্য করা হয়, তবে তা “জরিমানা চার্জ (penal charges)” হিসেবে গণ্য হবে এবং সুদের হারের সঙ্গে “penal interest” হিসেবে যোগ করা হবে না।

জরিমানা চার্জের উপর অতিরিক্ত সুদ আরোপ করা হবে না (অর্থাৎ জরিমানার উপর আর সুদ গণনা করা হবে না)। তবে এতে ঋণ হিসাবে স্বাভাবিক সুদ চক্রবৃদ্ধি প্রক্রিয়া প্রভাবিত হবে না।

খ) কোম্পানি সুদের হারের সঙ্গে কোনো অতিরিক্ত উপাদান যুক্ত করবে না এবং এই নির্দেশিকাগুলি অক্ষরে ও ভাবার্থে উভয়ভাবেই মেনে চলবে।

গ) ঋণের উপর জরিমানা চার্জ বা অনুরূপ চার্জ সংক্রান্ত একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি কোম্পানি প্রণয়ন করবে, যে নামেই তা অভিহিত হোক না কেন।

ঘ) জরিমানা চার্জের পরিমাণ যুক্তিসংগত হবে এবং ঋণ চুক্তির শর্ত লঙ্ঘনের মাত্রার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে, কোনো নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য শ্রেণির মধ্যে বৈষম্যমূলক হবে না।

e) ব্যবসা ব্যতীত অন্যান্য উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের (individual borrowers) জন্য অনুমোদিত ঋণের ক্ষেত্রে আরোপিত জরিমানা চার্জ, একই ধরনের শর্তাবলী লঙ্ঘনের জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের উপর প্রযোজ্য জরিমানা চার্জের তুলনায় বেশি হবে না।

f) জরিমানা চার্জের পরিমাণ এবং কারণ কোম্পানি স্পষ্টভাবে ঋণগ্রহীতাদের জানাবে—ঋণ চুক্তিতে এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী / Key Fact Statement (KFS)-এ (যেখানে প্রযোজ্য), পাশাপাশি কোম্পানির ওয়েবসাইটে সুদের হার ও পরিষেবা চার্জ সংক্রান্ত অংশে তা প্রদর্শন করা হবে।

g) ঋণের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী লঙ্ঘনের কারণে যখনই ঋণ গ্রহীতাকে কোন রিমাইন্ডার পাঠানো হবে, তখন প্রযোজ্য জরিমানা চার্জের বিষয়টি জানানো হবে। এছাড়াও, যখনই কোনো জরিমানা চার্জ আরোপ করা হবে এবং তার কারণ ও ঋণ গ্রহীতাকে জানানো হবে।

৭. শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ (Disbursement of loans including changes in terms and conditions)

ক) কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে আঞ্চলিক ভাষায় বা তার বোঝার মতো ভাষায় শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তনের বিষয়ে অবহিত করবে—যার মধ্যে ঋণ বিতরণ সূচি, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রি-পেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

কোম্পানি আরও নিশ্চিত করবে যে সুদের হার ও চার্জ পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যতের জন্য (prospectively) কার্যকর হবে। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

খ) চুক্তির অধীনে অর্থ ফেরত নেওয়া / দ্রুত পরিশোধের দাবি বা কার্য সম্পাদন সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তি অনুযায়ী নেওয়া হবে।

গ) সকল বকেয়া পরিশোধের পর অথবা ঋণের অবশিষ্ট পরিমাণ বাস্তবায়নের সময়, অন্য কোনো বৈধ অধিকার বা লিয়েন (lien) ব্যতীত কোম্পানি ঋণের সকল সিকিউরিটি মুক্ত করে দেবে।

যদি এমন সেট-অফ অধিকার প্রয়োগ করতে হয়, তাহলে ঋণ গ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবিসমূহের পূর্ণ বিবরণ এবং কোন শর্তে কোম্পানি সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত সিকিউরিটি ধরে রাখতে পারবে—সে বিষয়ে নোটিস দেওয়া হবে।

৮. সাধারণ বিধান (General)

ক) ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে উল্লিখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না (যদি না নতুন কোনো তথ্য, যা পূর্বে ঋণগ্রহীতা প্রকাশ করেননি, কোম্পানির নজরে আসে)।

খ) ঋণগ্রহীতা যদি তার ঋণ হিসাব অন্যত্র স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ করেন, তাহলে কোম্পানির সম্মতি বা আপত্তি (যদি থাকে) অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ২১ দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনসম্মত ও স্বচ্ছ চুক্তিগত শর্ত অনুযায়ী হবে।

গ) ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে কোম্পানি কোনো প্রকার অযথা হয়রানির আশ্রয় নেবে না—যেমন অস্বাভাবিক সময়ে বারবার বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য বলপ্রয়োগ ইত্যাদি।

কোম্পানির কর্মীদের অশালীন আচরণ এড়ানোর জন্য, গ্রাহকদের সঙ্গে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।

ঘ) ব্যবসা ব্যতীত অন্যান্য উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত ভাসমান সুদের হারের টার্ম লোনের ক্ষেত্রে (সহ-ঋণগ্রহীতা থাকুক বা না থাকুক) কোম্পানি কোনো ফোরক্লোজার চার্জ বা প্রি-পেমেন্ট জরিমানা ধার্য করবে না।

৯. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (Grievance Redressal)

ক) Fair Practice Code মেনে চলা এবং বিভিন্ন স্তরের ব্যবস্থাপনায় অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা নিয়মিতভাবে পর্যালোচনা করা হবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নির্দিষ্ট সময় অন্তর বোর্ডের কাছে উপস্থাপন করা হবে।

খ) গ্রাহকদের সুবিধার্থে, কোম্পানির সকল শাখা / ব্যবসা পরিচালিত স্থানে নিম্নলিখিত তথ্যগুলি সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে:

i. কোম্পানির বিরুদ্ধে দায়েরকৃত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য যাঁর কাছে যোগাযোগ করা যাবে, সেই অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের (Grievance Redressal Officer) নাম ও যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন / মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল ঠিকানা)।

Level-1 (স্তর-১)

যেসব গ্রাহকের তাদের হিসাব, পরিষেবাগত ত্রুটি, কর্মীদের আচরণ ইত্যাদি সংক্রান্ত কোনো অভিযোগ রয়েছে, তারা সরাসরি শাখায় শাখা ব্যবস্থাপকের (Branch Manager) কাছে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন।

শাখা-ইন-চার্জ সংশ্লিষ্ট শাখায় অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষমতাসম্পন্ন কর্তৃপক্ষ হবেন।

প্রাপ্ত অভিযোগ তাৎক্ষণিকভাবে গ্রহণের স্বীকৃতি দেওয়া হবে এবং অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে এক সপ্তাহের মধ্যে সমাধানের বিষয়ে জানানো হবে।

Level-2 (স্তর-২)

যদি শাখা পর্যায়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি না হয়, তবে গ্রাহক আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকের (Regional Manager) কাছে যোগাযোগ করতে পারবেন।

এই ধরনের অভিযোগ সর্বোচ্চ এক সপ্তাহের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে।

Level-3 (স্তর-৩)

আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে, গ্রাহক কর্পোরেট অফিসে Customer Redressal Officer (Grievances Redressal Cell)-এর কাছে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন।

কোম্পানির কর্পোরেট অফিসে Customer Grievances Redressal Cell এমন একজন কর্মকর্তার নেতৃত্বে পরিচালিত হবে, যিনি Assistant General Manager-এর নিচে হবেন না এবং যিনি Grievance Redressal Officer হিসেবে নিযুক্ত থাকবেন।

আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকের দ্বারা নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিরুদ্ধে সরাসরি প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিলসমূহ হেড অফিসে Grievance Redressal Officer দ্বারা শুনানি ও নিষ্পত্তি করা হবে।

এই কর্মকর্তা RBI Integrated Ombudsman Scheme-এর অধীনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য মনোনীত Principal Nodal Officer (PNO) হিসেবেও দায়িত্ব পালন করবেন।

ii. গ্রাহকের অভিযোগ / উদ্বেগ যদি ৩০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি না হয়, তবে গ্রাহক RBI CMS পোর্টালে অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন:

<https://cms.rbi.org.in>

অথবা নিচে উল্লিখিত ঠিকানায় অভিযোগপত্র পাঠাতে পারবেন:

Centralised Receipt and Processing Centre,

Reserve Bank of India, 4th Floor,

Sector 17, Chandigarh – 160017

Tollfree Number – 14448

১০. নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানির জন্য ওম্বডসম্যান স্কিম (Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies)

(ক) রিজার্ভ ব্যাংক – ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম, ২০২১

ওম্বডসম্যান স্কিমের অধীনে, কোম্পানি একজন Principal Nodal Officer (PNO) নিয়োগ করেছে, যিনি কোম্পানির পক্ষে প্রতিনিধিত্ব করবেন এবং কোম্পানির বিরুদ্ধে দায়েরকৃত অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্য ওম্বডসম্যানকে প্রদান করবেন।

কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত Nodal Officers (NO) উক্ত PNO-কে সহায়তা করবেন।

গ্রাহকদের সুবিধার্থে, যেসব শাখা/স্থানে ব্যবসা পরিচালিত হয়, সেখানে PNO-র নাম ও যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন / মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল) এবং ওষাডসম্যানের অভিযোগ দায়েরের পোর্টালের বিবরণ (<https://cms.rbi.org.in>) প্রদর্শিত হবে।

স্কিমের গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্যসমূহ ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায় সকল অফিস ও শাখায় সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে, যাতে অফিস বা শাখায় আগত যে কোনো ব্যক্তি স্কিম সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য পান।

ওষাডসম্যান স্কিমের গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্যসমূহ, স্কিমের কপি এবং Principal Nodal Officer-এর যোগাযোগের বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটে সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শিত ও নিয়মিতভাবে হালনাগাদ করা হবে।

(Reference: Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 dated November 12, 2021)

১১. ওয়েবসাইটে প্রকাশ (Hosting on Website)

Fair Practices Code আঞ্চলিক ভাষায় কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে, যাতে বিভিন্ন স্টেকহোল্ডাররা প্রয়োজনীয় তথ্য পেতে পারেন।

১২. অতিরিক্ত সুদের নিয়ন্ত্রণ (Regulation of excessive interest charged)

ক) বোর্ড অব ডিরেক্টরস ঋণ ও অগ্রিমের উপর ধার্যযোগ্য সুদের হার নির্ধারণের জন্য একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে, যেখানে তহবিলের খরচ, মার্জিন, ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদি প্রাসঙ্গিক বিষয় বিবেচনায় নেওয়া হয়।

ঝুঁকির স্তরভিত্তিক শ্রেণিবিন্যাস এবং বিভিন্ন শ্রেণির ঋণগ্রহীতাদের জন্য ভিন্ন ভিন্ন সুদের হার ধার্যের যৌক্তিকতা ও পদ্ধতি ঋণগ্রহীতা / গ্রাহককে আবেদনপত্রে জানানো হবে এবং স্যানকশন লেটারে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে।

খ) কোম্পানির ওয়েবসাইটে সুদের হার এবং ঝুঁকি গ্রেডেশন (gradation of risks)-এর পদ্ধতি ও উপলব্ধ থাকবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্য কোনো মাধ্যমে প্রকাশিত তথ্য, সুদের হারে কোনো পরিবর্তন হলে তা হালনাগাদ করা হবে।

গ) সুদের হার বার্ষিকীকৃত (annualised) হারে নির্ধারিত হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা তার হিসাবে যে প্রকৃত সুদের হার প্রযোজ্য হবে সে বিষয়ে স্পষ্ট ধারণা পান।

১৩. পুনর্দখল (Repossession)

কোম্পানি ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সম্পাদিত ঋণ চুক্তিতে একটি আইনগতভাবে কার্যকর পুনর্দখল (re-possession) ধারা অন্তর্ভুক্ত করবে। স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে নিম্নলিখিত বিষয় সমূহ সম্পর্কিত বিধান অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

(ক) দখল নেওয়ার পূর্বে নোটিশ প্রদানের সময়সীমা;

(খ) কোন পরিস্থিতিতে নোটিশ সময়সীমা মওকুফ করা যেতে পারে;

(গ) সিকিউরিটির দখল নেওয়ার পদ্ধতি;

(ঘ) সম্পত্তি বিক্রি / নিলামের আগে ঋণগ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের জন্য চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান;

(ঙ) ঋণগ্রহীতাকে পুনর্দখল প্রদান করার পদ্ধতি; এবং

(চ) সম্পত্তি বিক্রয় / নিলামের পদ্ধতি।

এই ধরনের শর্তাবলীর একটি কপি ঋণগ্রহীতাদের জন্য উপলব্ধ করা হবে।

১৪. স্বর্ণ অলঙ্কার বন্ধক রেখে ঋণ প্রদান (Lending against collateral of gold jewellery)

উপরোক্ত সাধারণ নির্দেশিকার পাশাপাশি, কোম্পানি স্বর্ণ অলঙ্কার বন্ধক রেখে ব্যক্তিদের ঋণ প্রদানকালে বোর্ড অব ডিরেক্টরস কর্তৃক যথাযথভাবে অনুমোদিত নীতিমালা অনুসরণ করবে, যেখানে অন্যান্য বিষয়ের সঙ্গে নিম্নলিখিত বিষয়সমূহ অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

i. RBI কর্তৃক নির্ধারিত KYC নির্দেশিকা যথাযথভাবে অনুসরণ করা এবং যেকোনো ঋণ প্রদানের আগে গ্রাহকের উপর পর্যাপ্ত ডিউ ডিলিজেন্স সম্পন্ন করা।

ii. গ্রহণকৃত স্বর্ণ অলঙ্কারের যথাযথ মূল্যায়ন পদ্ধতি।

iii. স্বর্ণ অলঙ্কারের মালিকানা নিশ্চিত করার জন্য অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থা।

iv. স্বর্ণ অলঙ্কার নিরাপদ হেফাজতে সংরক্ষণের জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা, নিয়মিতভাবে সেই ব্যবস্থার পর্যালোচনা, সংশ্লিষ্ট কর্মীদের প্রশিক্ষণ এবং অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষকদের দ্বারা পর্যায়ক্রমিক পরিদর্শন— যাতে প্রক্রিয়াগুলি কঠোরভাবে অনুসৃত হয়। যেসব শাখায় স্বর্ণ সংরক্ষণের উপযুক্ত সুবিধা নেই, সেসব শাখা থেকে স্বর্ণ বন্ধকের বিপরীতে ঋণ প্রদান করা হবে না।

v. বন্ধক হিসেবে গৃহীত স্বর্ণ অলঙ্কার যথাযথভাবে বীমাকৃত হবে।

vi. ঋণ পরিশোধে ব্যর্থতার ক্ষেত্রে স্বর্ণ অলঙ্কার নিলাম সংক্রান্ত নীতি স্বচ্ছ ও পর্যাপ্ত হবে। নিলামের তারিখের আগে ঋণগ্রহীতাকে পূর্ব নোটিস দেওয়া হবে। নিলাম প্রক্রিয়া কীভাবে পরিচালিত হবে তা নীতিতে নির্ধারিত থাকবে। নিলাম প্রক্রিয়ায় স্বার্থের সংঘাত থাকবে না এবং নিলাম চলাকালীন সকল লেনদেনে 'arm's length' সম্পর্ক বজায় রাখা হবে, যার মধ্যে গ্রুপ কোম্পানি ও সংশ্লিষ্ট সত্তাসমূহও অন্তর্ভুক্ত।

vii. নিলামের ঘোষণা কমপক্ষে দুটি সংবাদপত্রে বিজ্ঞাপন প্রকাশের মাধ্যমে জনসাধারণের জন্য করা হবে—একটি আঞ্চলিক ভাষার সংবাদপত্রে এবং অন্যটি একটি জাতীয় দৈনিক সংবাদপত্রে।

viii. কোম্পানি কোনো নিলামে অংশগ্রহণ করবে না।

ix. বন্ধক রাখা স্বর্ণ কেবলমাত্র বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত নিলামকারীদের মাধ্যমেই নিলাম করা হবে।

x. প্রতারণা মোকাবিলার জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা ও পদ্ধতি এই নীতির অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যার মধ্যে কাজের দায়িত্ব পৃথকীকরণ (mobilization, execution ও approval) অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

xi. স্বর্ণ বন্ধকের বিপরীতে ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে সম্পাদিত ঋণ চুক্তিতে নিলাম প্রক্রিয়া সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্যও প্রকাশ করা হবে।

১৫. ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের পর্যালোচনা (Review of Fair Practice Code)

ম্যানেজিং ডিরেক্টর সময়ে সময়ে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড পর্যালোচনা করা এবং এতে প্রয়োজনীয় যেকোনো পরিবর্তন অনুমোদনের জন্য ক্ষমতাপ্রাপ্ত থাকবেন।