

অ্যাক্সিস ফাইন্যান্স লিমিটেড (এএফএল)

ন্যায়্য অনুশীলন বিধি

অর্থ বর্ষ 2025-26

জানুয়ারি 2026-এ আপডেট করা হয়েছে

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (আরবিআই), ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানিজ-রেসপন্সিবল বিজনেস কনডাক্ট) ডাইরেকশন 2025 দ্রষ্টব্য, ন্যায্য অনুশীলন বিধি সংক্রান্ত নির্দেশিকা জারি করেছে নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি (এনবিএফসি)-গুলির জন্য। এই ভাবে সেই কোম্পানিগুলির জন্য কিছু মানদণ্ড নির্ধারণ করে দেওয়া হয়েছে, সেই সব অনুসরণ করে তারা যাতে নিজেদের গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেন করার সময় ন্যায্য ভাবে ব্যবসায়িক ও কর্পোরেট অনুশীলন বজায় রাখে।

অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক লিমিটেড ("কোম্পানি/এএফএল") এতদ্বারা ন্যায্য অনুশীলন বিধি ("এফসিসি") তৈরি করেছে আরবিআই-এর দ্বারা জারি হওয়া নির্দেশিকার ভিত্তিতে। আরবিআই মাঝে-মধ্যে যেসব মানদণ্ড বিহিত করবে সেগুলিকে মেনে চলার জন্য মাঝে-মধ্যে কোম্পানিও এই এফসিসি-তে উপযুক্ত ভাবে বদল করবে। কোম্পানির ঋণ প্রদান কার্যকলাপের জন্য যে ন্যায্য অনুশীলন বিধি প্রযোজ্য হবে তা নীচে উল্লেখ করা হল।

গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেন করার সময় এই কোম্পানি ন্যূনতম যে ন্যায্য অনুশীলন মানদণ্ড অনুসরণ করবে তাই এখানে নির্ধারিত হয়েছে। এখানে গ্রাহকদের জন্য তথ্য প্রদান করা হয়েছে এবং এই দিকটি ব্যাখ্যা করা হয়েছে যে তাঁদের সঙ্গে কোম্পানি দৈনন্দিন ভিত্তিতে কীভাবে লেনদেন করবে।

এই বিধির উদ্দেশ্য

এই বিধি তৈরি করা হয়েছে এই উদ্দেশ্য নিয়ে:

- গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেন করার সময় ন্যায্য অনুশীলন নিশ্চিত করা
- আরও বেশি স্বচ্ছতার মাধ্যমে গ্রাহকদের সমর্থ করে তোলা যাতে তাঁরা কোনও প্রোডাক্টকে আরও ভাল ভাবে বুঝতে পারেন এবং ওয়াকিবহাল হয়ে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন
- কোম্পানির প্রতি গ্রাহকদের আস্থা গড়ে তোলা

(i) ঋণের আবেদন এবং সেগুলোর প্রসেসিং

- a. আমরা ঋণগ্রহীতাকে সমস্ত চিঠিপত্র ইত্যাদি ইংরাজিতে দেব। গ্রাহক যদি ইংরাজি বুঝতে না-পারেন, তাহলে আমরা সেই সব চিঠিপত্র ইত্যাদির বিষয়বস্তুগুলো এমন স্থানীয় ভাষায় বুঝিয়ে দেব যে-ভাষা ঋণগ্রহীতা বোঝেন।
- b. ঋণের আবেদনের পত্রে সমস্ত তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে। তা ঋণগ্রহীতার পক্ষ থেকে জমা দিতে হবে। এএফএল-এর পক্ষ থেকে ঋণগ্রহীতাকে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করা হবে যাতে তিনি অন্যান্য নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (এনবিএফসি)-গুলির দ্বারা প্রদত্ত অনুরূপ নিয়ম ও শর্তাবলি তুলনা করে দেখতে পারেন এবং উল্লিখিত তুলনার ভিত্তিতে যাতে তিনি ওয়াকিবহাল হয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারেন।
- c. ঋণের আবেদনের পত্রে সেই সব নথিপত্রের তালিকাও দেওয়া থাকবে যেগুলো ঋণগ্রহীতার পক্ষ থেকে ঋণের আবেদন পত্রের সঙ্গে জমা দিতে হবে।
- d. ঋণ নেওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতা যে ঋণের আবেদন পত্র জমা দেবেন তা গ্রহণ করা হয়েছে বলে প্রাপ্তি স্বীকারের রসিদ তাঁকে দেওয়ার মতন একটি ব্যবস্থা এএফএল-এর আছে। যে-তারিখে প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য সম্পূর্ণ ভাবে প্রাপ্ত হবে সেদিন থেকে উপযুক্ত সময়ের মধ্যে এএফএল নিজের সিদ্ধান্ত ঋণগ্রহীতাকে জানিয়ে দেবে।

(ii) ঋণ মূল্যায়ন ও নিয়ম/শর্তাবলি

ঋণগ্রহীতাকে মঞ্জুরি পত্রের মাধ্যমে বা অন্যথা লিখিত ভাবে সব জানিয়ে দেবে এএফএল। গ্রাহক যদি ইংরাজি না-বোঝেন, তাহলে আমরা তা স্থানীয় ভাষায় বুঝিয়ে দেব, যে-ভাষা ঋণগ্রহীতা বোঝেন। সেই পত্র ইত্যাদিতে উল্লেখ করা থাকবে যে কত পরিমাণ পর্যন্ত রাশির ঋণ মঞ্জুর করা হয়েছে, সেই সঙ্গে নিয়ম ও শর্তাবলিও উল্লেখ করা থাকবে। যেমন- ডিসকাউন্ট/সুদের বার্ষিক হার এবং সেগুলোর প্রয়োগ পদ্ধতি এবং ঋণগ্রহীতা এই নিয়ম ও শর্তাবলি মেনে নিলে তার রেকর্ড এএফএল-এর কাছে রাখা থাকবে। ঋণ পরিশোধে বিলম্ব হলে জরিমানা সংক্রান্ত যে-কোনও দফা ঋণের চুক্তিতে মোটা-মোটা অক্ষরে লেখা থাকবে। ঋণ মঞ্জুর/ডিসবার্স করার সময় এএফএল ঋণের চুক্তির একটি প্রতিলিপি ঋণগ্রহীতাকে দেবে যা তিনি বুঝতে পারবেন। সেই সঙ্গে ঋণের চুক্তিতে উল্লিখিত সমস্ত এনক্লোজারের একটি করে প্রতিলিপিও ঋণগ্রহীতাকে দেওয়া হবে।

(iii) ঋণের অ্যাকাউন্টে জরিমানা

- ঋণগ্রহীতার পক্ষ থেকে ঋণের নিয়ম ও শর্তাবলিতে উল্লিখিত কোনও বিষয় মেনে চলা না-হলে যে-জরিমানা ধার্য হবে তাকে 'শাস্তিমূলক মাসুল' হিসাবে গণ্য করা হবে এবং তাকে 'শাস্তিমূলক সুদ' হিসাবে ধার্য করা হবে না যা যুক্ত করা হয়েছে অগ্রিমের জন্য ধার্য সুদের হারের সঙ্গে। শাস্তিমূলক সুদের কোনও মূলধনীকরণ হবে না। যেমন- উক্ত মাসুলগুলিতে আর কোনও সুদ গণনা করা হবে না। অবশ্য, ঋণের অ্যাকাউন্টে সুদকে যৌগিক করার স্বাভাবিক পদ্ধতিতে তার কোনও প্রভাব পড়বে না।
- সুদের যে-হার চুক্তিবদ্ধ হবে সেই অনুযায়ী সুদ পরিশোধ না-হয়ে থাকলে (পরিশোধ না-হওয়া ইএমআই সহ) তার উপর এএফএল সুদ ধার্য করবে চুক্তি খেলাপের প্রতিকার হওয়ার তারিখ পর্যন্ত, এবং সুদের শাস্তিমূলক হারে তা ধার্য করা হবে না

দ্রষ্টব্য:

(i) ঋণগ্রহীতা যদি ঋণ পরিশোধ না-করেন তাহলে তা এক প্রকার ভাবে এই যে ঋণগ্রহীতা ঋণ পরিশোধের নিয়ম ও শর্তাবলির বিষয়গুলি মেনে চলছেন না। এই ভাবে চুক্তি খেলাপ করার জন্য যদি জরিমানা ধার্য করা হয়, তাহলে তা শাস্তিমূলক মাসুল হিসাবে ধার্য করা হবে, শাস্তিমূলক সুদ হিসাবে নয়। উক্ত শাস্তিমূলক মাসুল যুক্তিসঙ্গত হবে এবং এএফএল তা বোর্ডের অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী বৈষম্যহীন ভাবে শুধুমাত্র পরিশোধ না-হওয়ার রাশির উপরেই ধার্য করবে। তদুপরি, এ-ও নিশ্চিত করা হবে যে শাস্তিমূলক মাসুলের কোনও মূলধনীকরণ হবে না। যেমন- উক্ত মাসুলগুলির উপর আর কোনও সুদ গণনা করা হবে না।

(ii) পূর্বের শাস্তিমূলক মাসুলের বকেয়া রাশিতে অতিরিক্ত/নতুন শাস্তিমূলক মাসুল ধার্য করা হবে না।

(iii) কেন্দ্রীয় পরোক্ষ কর ও শুল্ক পর্ষদ (সিবিআইসি)-র দ্বারা জারি হওয়া নির্দেশাবলি ও স্পষ্টীকরণসমূহ, যদি থাকে, এএফএল মেনে চলবে শাস্তিমূলক মাসুলে প্রযোজ্য জিএসটি অনুযায়ী।

- সুদের হারে এএফএল অতিরিক্ত কোনও উপাদান প্রবর্তন করবে না এবং এই নির্দেশিকাগুলির অঙ্করে-অঙ্করে ও মূল ভাব সহ প্রতিপালন নিশ্চিত করবে।
 - শাস্তিমূলক মাসুলের বিষয়ে এএফএল একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি তৈরি করেছে।
 - শাস্তিমূলক মাসুলের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হবে এবং নির্দিষ্ট কোনও ঋণ/প্রোডাক্ট ক্যাটাগরির মধ্যে বৈষম্য না-রেখে ঋণের চুক্তির নিয়ম ও শর্তাবলির বিষয়গুলি প্রতিপালন করা না-হলে তার সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে মাসুল ধার্য করা হবে।
 - "ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনও উদ্দেশ্যে, ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতা"-র নামে ঋণ মঞ্জুর করা হলে তিনি যদি নিয়ম ও শর্তাবলির বিষয়গুলি প্রতিপালন না-করেন, তাহলে শাস্তিমূলক মাসুল ধার্য করা হবে। কিন্তু তা কখনই অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতার উপর ধার্য শাস্তিমূলক মাসুলের বেশি হবে না। যদি উভয়ের পক্ষ থেকেই একই ধরনের নিয়ম ও শর্তাবলি প্রতিপালন না-হয়ে থাকে।
 - ঋণের চুক্তিতে এবং সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলি/মুখ্য তথ্য বিবৃতি (কেএফএস)-এ স্পষ্ট ভাবে গ্রাহকদের জন্য শাস্তিমূলক মাসুলের পরিমাণ ও কারণ উল্লেখ করে রাখবে এএফএল। সেই সঙ্গে সেগুলো এএফএল-এর ওয়েবসাইটে সুদের হার ও পরিশেবা মাসুল বিভাগে উল্লেখ করে রাখতে হবে।
- যখনই ঋণগ্রহীতাকে এই কথা মনে করিয়ে দেওয়ার জন্য চিঠিপত্র ইত্যাদি পাঠানো হবে যে তিনি ঋণের নিয়ম ও শর্তাবলির বিষয়গুলি প্রতিপালন করছেন না, তখন সেগুলোতে শাস্তিমূলক মাসুলের কথাও জানিয়ে দিতে হবে। তদুপরি, শাস্তিমূলক মাসুল ধার্য হওয়ার কথা এবং তার কারণও জানাতে হবে।

(iv) ঋণ ডিসবার্স হওয়া এবং নিয়ম ও শর্তাবলিতে পরিবর্তন

- ঋণ মঞ্জুর সংক্রান্ত নিয়ম ও শর্তাবলিতে কোনও পরিবর্তন হলে, যেমন- ডিসবার্সমেন্ট শিডিউল, সুদের হার, পরিশেবা মাসুল, প্রি-পেমেন্ট চার্জ ইত্যাদিতে কোনও পরিবর্তন হলে এএফএল তাদের প্রকাশিত ওয়েবসাইটের মাধ্যমে বা নির্দিষ্ট কোনও গ্রাহকের ক্ষেত্রে উপযুক্ত অনুযায়ী স্থানীয় ভাষায় এএফএল নিজের ঋণগ্রহীতাদের বা নির্দিষ্ট ঋণগ্রহীতার উদ্দেশ্যে বিজ্ঞপ্তি জারি করে সব জানিয়ে দেবে। এএফএল এই দিকটিও নিশ্চিত করবে যে ডিসকাউন্ট/সুদের হার ও মাসুলে হওয়া পরিবর্তন যেন পরবর্তী তারিখ থেকে কার্যকর হয়। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত অন্তর্ভুক্ত করা হবে ঋণের চুক্তিতে।
- এই চুক্তির অধীনে পেমেন্ট বা পারফরম্যান্স প্রত্যাহার/স্বরাশ্বিত করার সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হলে তা সংশ্লিষ্ট ঋণের চুক্তির সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে করা হবে।
- কোনও ঋণগ্রহীতা যখন সমস্ত বকেয়া পরিশোধ করে ফেলবেন বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা গৃহীত সীমার অনাদায়ী রাশি পুরো মেটানো হয়ে গেলে এএফএল তাদের সেই ঋণগ্রহীতার সমস্ত সিকিউরিটি খালস করে দেবে। এই বিষয়টি এমন যে-কোনও দাবি-স্বত্বের প্রতি যে-কোনও বৈধ অধিকার বা পূর্বস্বত্ব সাপেক্ষ যা এএফএল-এর তাদের ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে থাকতে পারে। সেই রকম কোনও অধিকার বা সেট-অফ প্রয়োগ করা হলে ঋণগ্রহীতার উদ্দেশ্যে সেই ব্যাপারে বিজ্ঞপ্তি জারি করা হবে। সেখানে অবশিষ্ট দাবি-স্বত্বের সম্পূর্ণ বিবরণ থাকবে এবং সেই সব শর্তেরও সম্পূর্ণ বিবরণ থাকতে যার অধীনে এএফএল সিকিউরিটিগুলো নিজের কাছে রেখে দিতে পারবে ঋণগ্রহীতার দ্বারা সংশ্লিষ্ট দাবি-স্বত্বের নিষ্পত্তি বা পরিশোধ না-হওয়া পর্যন্ত।

(v) ঋণ প্রদানে দায়িত্বশীল আচরণ - ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তি হলে স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথিপত্র খালাস করা

- ঋণ অ্যাকাউন্ট সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তি হয়ে যাওয়ার পর 30 দিনের মধ্যে এএফএল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির সমস্ত আসল নথিপত্র খালাস করে দেবে এবং কোনও রেজিস্ট্রিতে রেজিস্টার্ড হয়ে থাকা চার্জগুলোও সরিয়ে ফেলবে।
- ঋণগ্রহীতাকে এই বিকল্প প্রদান করা হবে যে তিনি নিজের পছন্দ অনুযায়ী সেই ব্যাঙ্কিং আউটলেট/শাখা থেকে স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির আসল নথিপত্র সংগ্রহ করে নিতে পারবেন যেখানে থেকে ঋণ অ্যাকাউন্টের পরিষেবা দেওয়া হচ্ছিল বা এএফএল-এর যে-কোনও কার্যালয় থেকে সেই নথিপত্র সংগ্রহ করে নিতে পারবেন সেগুলো উপলব্ধ আছে।
- কোন সময়ের মধ্যে ও কোন স্থানে স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির আসল নথিপত্র ফেরত দেওয়া হবে তা 01 ডিসেম্বর, 2023 তারিখে বা তার পর জারি হওয়া ঋণ মঞ্জুরি পত্রে উল্লেখ করা হবে।
- একক ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যু হয়ে যাওয়ার মতন আকস্মিক ঘটনার ঘটে গেলে তার জন্য এএফএল-এর খুব ভাল করে তৈরি করা প্রণালী আছে যার মাধ্যমে স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির আসল নথিপত্র বৈধ উত্তরাধিকারীদের হাতে ফেরত দেওয়া হবে। গ্রাহকদের অবগত করার জন্য উক্ত প্রণালীর কথা এএফএল-এর ওয়েবসাইটে উল্লেখ করে রাখা হয়েছে।
- **স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথিপত্র খালাসে বিলম্ব হলে ক্ষতিপূরণ-**
 - ঋণ সম্পূর্ণ ভাবে পরিশোধ/নিষ্পত্তি হওয়ার 30 দিন পরেও যদি স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির আসল নথিপত্র খালাস হতে বিলম্ব হয় বা সংশ্লিষ্ট রেজিস্ট্রিতে যদি চার্জ স্যাটিসফ্যাকশন ফর্ম জমা করা না-হয়, তাহলে সেই বিলম্বের কারণ ঋণগ্রহীতাকে এএফএল জানিয়ে দেবে। সেই বিলম্বের দায় যদি এএফএল-এর উপর বর্তায় তাহলে যত দিন বিলম্ব হবে তার প্রতিদিনের হিসাবে ₹5,000 করে হারে ঋণগ্রহীতাকে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে।
 - স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির আসল নথিপত্র হারিয়ে/নষ্ট হয়ে গেলে, আংশিক ভাবে বা সম্পূর্ণ ভাবে, ঋণগ্রহীতাকে এএফএল-এর পক্ষ থেকে সহায়তা করা হবে যাতে তিনি সেই স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথিপত্রের ডুপ্লিকেট/সার্টিফিকেট প্রতিলিপি বের করিয়ে নিতে পারেন, এবং তার জন্য যা খরচ হবে তা এএফএল-কে বহন করতে হবে, সেই সঙ্গে এই ধরনের ঘটনার ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণও দিতে হবে, এই প্রণালী সম্পূর্ণ করার জন্য এএফএল-এর কাছে অতিরিক্ত 30 দিন থাকবে এবং এই বিলম্ব হওয়ার জন্য জরিমানাও হিসাব করে বের করা হবে তারপর (মানে, মোট 60 দিন পর)। উল্লিখিত প্রসঙ্গে যে-ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হবে তা যে-কোনও প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী অন্য যে-কোনও ক্ষতিপূরণ পাওয়ার ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতার অধিকারগুলিকে খর্ব করবে না।

(vi) সম পরিমাণ মাসিক কিস্তি (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণে ক্লোটিং সুদের হার রিসেট

এএফএল-এর পক্ষ থেকে একটি উপযুক্ত নীতি কার্টামো পেশ করা হয়েছে রূপায়ণ ও প্রতিপালনের জন্য নিম্নলিখিত আবশ্যিক শর্তগুলি পূরণ করার জন্য:

১) ঋণ মঞ্জুর করার সময় এএফএল-এর পক্ষ থেকে ঋণগ্রহীতাদের স্পষ্ট ভাবে জানিয়ে দেওয়া হবে যে ঋণের উপর বেঞ্চমার্ক সুদের হারে পরিবর্তনের প্রভাব পড়তে পারে, যার ফলে ইএমআই-তে ও/বা মেয়াদে বা উভয়ের মধ্যেই কোনও পরিবর্তন দেখা দিতে পারে। পরবর্তীতে, উল্লিখিত কারণে ইএমআই/মেয়াদে বা উভয়ই বৃদ্ধি হলে সেই কথা উপযুক্ত মাধ্যমের সাহায্যে ঋণগ্রহীতাকে সন্ধান জানিয়ে দেওয়া হবে।

২) সুদের হার রিসেট করার সময় এএফএল নিজের ইচ্ছা অনুযায়ী ঋণগ্রহীতাদের এই বিকল্প দিতে পারে যে তাঁরা চাইলে বোর্ডের অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী ফিক্সড রেট-এ চলে যেতে পারেন। এই নীতি, অন্য সব কিছু সহ, এ কথাও উল্লেখ করতে পারে যে একজন ঋণগ্রহীতা ঋণের মেয়াদ চলার সময় কতবার ফিক্সড রেট-এ যেতে পারবেন।

৩) ঋণগ্রহীতাদের এই বিকল্পগুলিও বেছে নেওয়ার সুযোগ দেওয়া হবে- (ক) ইএমআই বৃদ্ধি বা মেয়াদ দীর্ঘ করা বা উভয় বিকল্পকেই একসঙ্গে গ্রহণ করা; এবং (খ) আগাম ঋণ পরিশোধ করা, আংশিক ভাবে বা সম্পূর্ণ ভাবে, ঋণের মেয়াদ চলার সময় যে-কোনও ক্ষণে। ফোরক্লোজার চার্জ/আগাম ঋণ পরিশোধ বাবদ জরিমানা ধার্য হওয়ার বিষয়টি বিদ্যমান নির্দেশাবলি সাপেক্ষ।

৪) রেফারেন্স বেঞ্চমারকে বৃদ্ধি হওয়ার ফলে নির্দিষ্ট একটি ঋণের ক্যাটাগরিতে, ধরা যাক গৃহঋণের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতাদের একটি গোটা শ্রেণির জন্য যখন সুদের হার রিসেট করা হয়, তখন এএফএল-এর পক্ষ থেকে ঋণগ্রহীতাদের নিম্নলিখিত বিকল্পগুলি দেওয়া হবে:

(i) ইএমআই বৃদ্ধি করা বা ইএমআই-এর সংখ্যা দীর্ঘ করা, ইএমআই-কে অপরিবর্তিত রাখা বা উভয় বিকল্পকে একত্রিত করা; (ii) ঋণের অবশিষ্ট অংশের জন্য ফিক্সড রেট-এর দিকে যাওয়া, যেখানে এমন বিকল্প দেওয়া আছে, এবং (iii) আগাম ঋণ পরিশোধ করা, আংশিক ভাবে বা সম্পূর্ণ ভাবে, ঋণের অবশিষ্ট মেয়াদ চলার সময়ে যে-কোনও ক্ষণে।

কোনও ঋণকে ক্লোটিং থেকে ফিক্সড রেটে নিয়ে যাওয়ার জন্য প্রযোজ্য সমস্ত মাসুলের কথা এবং উক্ত বিকল্প গ্রহণ করার জন্য অন্য কোনও পরিষেবা মাসুল/প্রশাসনিক খরচ দিতে হলে সেই সব কথা স্বচ্ছ ভাবে মঞ্জুরি পত্রে এবং মাঝে-মাঝে উক্ত মাসুল/খরচে সংশোধন করার সময়েও উল্লেখ করতে হবে।

প্রযোজ্য মাসুলগুলির অনুমোদন দেবে বোর্ড এবং তা ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।

এএফএল এই বিষয়টি নিশ্চিত করবে যে, ক্লোটিং রেট ঋণের ক্ষেত্রে মেয়াদ দীর্ঘ করার ফলে নেতিবাচক অবমূল্যায়ন যেন না-হয়।

এফএল-এর পক্ষ থেকে ঋণগ্রহীতাদের উপযুক্ত মাধ্যমের সাহায্যে একটি বিবৃতি প্রদান/সুলভ করবে প্রত্যেক ত্রৈমাসিকের শেষে। যেখানে ন্যূনতম ভাবে এই হিসাব দেওয়া থাকবে যে ওই তারিখ পর্যন্ত কতখানি সুদ ও আসল পরিশোধ হয়েছে, ইএমআই-এর রাশি কত, কত ইএমআই বাকি থাকল এবং ঋণের গোটা মেয়াদে সুদের বার্ষিক হার/বার্ষিক শতকরা হার (এপিআর) কত। এফএল এই দিকটি নিশ্চিত করবে যে, বিবৃতিগুলি যেন সহজ-সরল হয় এবং ঋণগ্রহীতা যেন সহজে বুঝতে পারেন। সম পরিমাণ মাসিক কিস্তির ঋণ ছাড়াও, উল্লিখিত বিষয়টি প্রযোজ্য হবে, প্রয়োজনীয় পরিবর্তন সহ, বিভিন্ন মেয়াদের সম পরিমাণ মাসিক কিস্তির ঋণের ক্ষেত্রে, তা সে একটি এক্সটার্নাল বেসমার্কের সঙ্গেই যুক্ত থাকুক বা একটি ইন্টার্নাল বেসমার্কের সঙ্গেই যুক্ত থাকুক না-কেন। উক্ত বিষয়টি ইএমআই ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে নিম্নলিখিত অনুযায়ী-

"ব্যক্তিগত ঋণ" বলতে সেই সব ঋণকে বোঝানো হয়েছে যা ব্যক্তিদের দেওয়া হয় এবং এগুলি হল (ক) উপভোক্তা ক্রেডিট, (খ) শিক্ষা ঋণ, (গ) স্বাবর সম্পত্তি (যেমন- বাড়ি ইত্যাদি) তৈরি/বৃদ্ধির জন্য প্রদত্ত ঋণ, ও (ঘ) আর্থিক সম্পত্তি (শেয়ার, ডিবেঞ্চার ইত্যাদি)-তে বিনিয়োগ করার জন্য প্রদত্ত ঋণ।

উল্লিখিত সার্কুলার অনুযায়ী "উপভোক্তা ক্রেডিট" বলতে সেই সব ঋণকে বোঝানো হয়েছে যা ব্যক্তিদের দেওয়া হয়। এগুলির মধ্যে পড়ে (ক) কনজিউমার ডিউরেবলস-এর জন্য ঋণ, (খ) ক্রেডিট কার্ড রিসিভেবল, (গ) অটো লোন (বাণিজ্যিক ব্যবহার ব্যতীত অন্য কারণে প্রদত্ত ঋণ), (ঘ) সোনা, সোনার অলঙ্কার, স্বাবর সম্পত্তি, ফিল্ড ডিপোজিট (যেমন- এফসিএনআর(বি), শেয়ার ও বন্ড ইত্যাদিকে সিকিউরিটি হিসাবে রেখে পাওয়া ব্যক্তিগত ঋণ (ব্যবসায়িক/বাণিজ্যিক উদ্দেশ্য ব্যতীত অন্য কোনও কারণে), (ঙ) পেশাদারদের উদ্দেশ্যে প্রদত্ত ব্যক্তিগত ঋণ (ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ব্যতীত অন্য কারণে প্রদত্ত), এবং (চ) অন্যান্য কাজে খরচের উদ্দেশ্যে প্রদত্ত ঋণ (যেমন- সামাজিক অনুষ্ঠান ইত্যাদি)

(vii) ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মুখ্য তথ্য বিবৃতি

এফএল-এর পক্ষ থেকে যেসব রিটেল ও এমএসএমই টার্ম লোন প্রোডাক্ট দেওয়া হয় সেগুলির ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি প্রযোজ্য হবে-

(1) এফএল-এর পক্ষ থেকে সমস্ত সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের কেএফএস দেওয়া হয় যাতে তাঁরা কোনও ঋণের চুক্তি সম্পাদন করার আগে সব কিছুর ব্যাপারে ওয়াকিবহাল হতে পারেন। চুক্তি সম্পাদন করা হয় আরবিআই-এর দ্বারা নির্ধারিত মানদণ্ড সম্পন্ন ফরম্যাটে। কেএফএস এমন ভাষায় লেখা থাকে যাতে তা ঋণগ্রহীতার বুঝতে পারেন। কেএফএস-এ উল্লিখিত বিষয়গুলি ঋণগ্রহীতাকে বোঝানো হবে এবং তাঁরা যে তা বুঝতে পেরেছেন তার একটি স্বীকৃতি তাঁর থেকে নিয়ে নেওয়া হবে।

(2) কেএফএস দেওয়া হবে একটি অভিন্ন প্রস্তাব সংখ্যা সহ এবং যেসব ঋণের মেয়াদ সাত দিন বা তার বেশি সেগুলির জন্য কেএফএস-এর বৈধতার সময়সীমা হবে অন্তত তিনটি কার্য দিবস, এবং যেসব ঋণের মেয়াদ সাত দিনের কম সেগুলির ক্ষেত্রে কেএফএস-এর বৈধতার সময়সীমা হল একটি কার্য দিবস।

ব্যাখ্যা: বৈধতার সময়সীমা মানে হল, এফএল-এর পক্ষ থেকে ঋণগ্রহীতাকে কেএফএস প্রদান করার পর ঋণের নিয়ম ও শর্তাবলিতে সম্মত হওয়ার জন্য যে-সময় ঋণগ্রহীতার হাতে থাকে। এই সময়সীমার মধ্যে ঋণগ্রহীতা যদি কেএফএস-এ উল্লিখিত নিয়ম ও শর্তগুলি মেনে নেন, তাহলে এফএল সেগুলি মেনে চলতে বাধ্য।

(3) কেএফএস-এ বার্ষিক শতকরা হার (এপিআর)-এর একটি গণনা পত্র থাকবে, এবং ঋণের মেয়াদ চলার সময় ঋণের অবমূল্যায়ন সূচিও উল্লেখ করা থাকবে। এপিআর-এর মধ্যে সেই সমস্ত মাসুল অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা এফএল ধার্য করবে।

(4) অ্যাকচুয়ালের ভিত্তিতে, যেমন বিমার মাসুল, আইনি মাসুল ইত্যাদি হিসাবে থার্ড-পার্টি সার্ভিস প্রোভাইডারের হয়ে এফএল যেসব চার্জ ঋণগ্রহীতাদের থেকে আদায় করবে, সেগুলিও এপিআর-এর অংশ হয়ে উঠবে এবং তা পৃথক ভাবে প্রকাশ করা হবে। উক্ত চার্জগুলি আদায় করার ক্ষেত্রে এফএল যেখানেই যুক্ত থাকবে সেই সমস্ত ক্ষেত্রে রসিদ ও আনুষ্ঠানিক নথিপত্র ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে প্রতিটি পেমেন্টের জন্য, যথোপযুক্ত সময়ের মধ্যে।

(5) কেএফএস-এ যেসব ফি, চার্জ ইত্যাদির উল্লেখ থাকবে না, সেগুলি ঋণগ্রহীতার স্পষ্ট সন্মতি ছাড়া তাঁর থেকে এফএল আদায় করতে পারবে না ঋণের মেয়াদ চলার সময় যে-কোনও ক্ষণে।

(6) কেএফএস-কে একটি সারাংশ বাস্তব হিসাবে অন্তর্ভুক্ত করা হবে যা ঋণের চুক্তির অংশ হিসাবে প্রদর্শিত হবে।

(viii) সাধারণ

- এফএল তাদের ঋণগ্রহীতাদের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে শুধুমাত্র সেই সব উদ্দেশ্য ব্যতীত যেগুলির কথা সংশ্লিষ্ট ঋণের চুক্তির নিয়ম ও শর্তাবলিতে উল্লেখ করা আছে (যদি না এমন কোনও নতুন কোনও তথ্য এফএল-এর নজরে আসে যা ঋণগ্রহীতা আগে প্রকাশ করেননি)।
- ঋণগ্রহীতার পক্ষ থেকে যদি ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তর করার অনুরোধ প্রাপ্ত হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতার সেই অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে এফএল-এর সন্মতি বা অন্যথা যেমন আপত্তি, যদি থাকে, জানিয়ে দেওয়া হবে। এই ধরনের স্থানান্তর করা হবে প্রযোজ্য সমস্ত আইনের সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে স্বচ্ছ চুক্তির নিয়ম ও শর্তাবলি অনুযায়ী।

- এফএল নিজের ঋণগ্রহীতার থেকে অনাদায়ী বকেয়া উদ্ধার করার ক্ষেত্রে অসুখা হয়রানির আশ্রয় নেবে না। যেমন- ঋণ/বকেয়া উদ্ধার করার জন্য উল্টোপাল্টা সময়ে ঋণগ্রহীতাদের অনবরত বিরক্ত করা, পেশি-শক্তি ব্যবহার করা। এই দিকটি নিশ্চিত করার জন্য প্রশিক্ষণ প্রদান করা হবে যে উপযুক্ত আচরণ সহ এবং রুট ব্যবহার প্রকাশ না-করে কর্মীরা গ্রাহকদের সঙ্গে কারবার করার জন্য পর্যাপ্ত ভাবে প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত।

(ix) আগাম ঋণ পরিশোধের মাসুল

1 জানুয়ারি, 2026 তারিখে বা তার পর মঞ্জুর হওয়া বা পুনরায় নবীকরণ হওয়া সমস্ত ঋণ ও অগ্রিমের প্রসঙ্গে (নীচের 1 নম্বর পয়েন্ট ব্যতীত, তা আগে থেকেই কার্যকর হয়ে আছে):

- যে-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাকে, যাঁর সহ-বাধিত আছেন বা নেই, ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনও কারণে কোনও ফ্লোটিং রেট টার্ম লোন মঞ্জুর করা হলে সেই ক্ষেত্রে এফএল-এর পক্ষ থেকে কোনও ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি ধার্য করা হবে না।
- মঞ্জুর হওয়া রাশি নির্বিশেষে কোনও ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতা ও এমএসই-সমূহকে, যাঁর বা যাঁদের সহ-বাধিত আছেন বা নেই, ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে কোনও ফ্লোটিং রেট লোন (টার্ম লোন ও সেই সঙ্গে ডিমান্ড লোন সহ) মঞ্জুর করা হলে সেই ক্ষেত্রে এফএল-এর পক্ষ থেকে কোনও ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি ধার্য করা হবে না।
- ঋণ আগাম পরিশোধ করার জন্য, আংশিক ভাবে বা সম্পূর্ণ ভাবে, এবং কোনও ন্যূনতম লক-ইন পিরিয়ড ব্যতীত, ব্যবহৃত পুঁজির উত্স নির্বিশেষে 1 ও 2 নম্বর পয়েন্টের নির্দেশগুলি প্রযোজ্য হবে।
- দ্বৈত/বিশেষ রেট (ফিক্সড ও ফ্লোটিং রেট একত্রিত ভাবে)-এর ক্ষেত্রে উপরের সাব-পয়েন্ট 1 ও 2-এর নির্দেশগুলির প্রযোজ্য হবে কি না তা নির্ভর করবে এই বিষয়ের উপর যে ঋণ আগাম পরিশোধ করার সময় সেই ঋণে ফ্লোটিং রেট চলছে কি না।
- উপরে সাব-পয়েন্ট 1 ও 2-এ উল্লিখিত ঘটনাগুলি ব্যতীত, ঋণ আগাম পরিশোধ করার মাসুল, যদি থাকে, প্রযোজ্য হবে এফএল-এর অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী। অবশ্য, টার্ম লোনের ক্ষেত্রে, ঋণ আগাম পরিশোধ করার মাসুল, যদি থাকে, নির্ভর করবে এই বিষয়ের উপর যে কী পরিমাণ রাশি পরিশোধ করা হচ্ছে। ওভারড্রাফ্ট ফেসিলিটির ক্ষেত্রে, সেই ফেসিলিটির মেয়াদ শেষ হওয়ার তারিখের আগেই সেটিকে বন্ধ করে দেওয়ার জন্য ঋণ আগাম পরিশোধ করা বাবদ মাসুল এমন রাশিতে ধার্য হবে যা মঞ্জুর হওয়া সীমার চেয়ে বেশি হবে না।
- ওভারড্রাফ্ট ফেসিলিটির ক্ষেত্রে ঋণ আগাম পরিশোধ বাবদ কোনও মাসুল প্রযোজ্য হবে না। যদি ঋণের চুক্তিতে নির্ধারিত সময়সীমার আগেই ঋণগ্রহীতার পক্ষ থেকে এফএল-কে জানিয়ে দেওয়া হয় যে, তিনি আর এই ফেসিলিটির নবীকরণ করতে চান না। তবে যে-ফেসিলিটি চলছে তা মেয়াদ শেষ হওয়ার তারিখ পর্যন্ত চলতে থাকবে।
- এফএল-এর কোনও পদক্ষেপের ফলে ঋণ আগাম পরিশোধ করা হলে এফএল কোনও মাসুল ধার্য করবে না।
- আগে কোনও চার্জ/ফি যদি এফএল-এর পক্ষ থেকে মকুব করা হয়ে থাকে, তাহলে সেগুলো ঋণ আগাম পরিশোধ করার সময় এফএল-এর পক্ষ থেকে ফের আরোপ করা হবে না।
- ঋণ আগাম পরিশোধ বাবদ মাসুল প্রযোজ্য হবে কি না তা স্পষ্ট ভাবে মঞ্জুরি পত্রে, মুখ্য তথ্য বিবৃতিতে, ও ঋণের চুক্তিতে প্রকাশ করে রাখতে হবে। সেখানে যদি ঋণ আগাম পরিশোধ বাবদ কোনও মাসুলের উল্লেখ না-থাকে, তাহলে এফএল তা ধার্য করতে পারবে না।

(x) সুদ ধার্য করা

সুদ ধার্য করার ক্ষেত্রে এফএল নিম্নলিখিত বিষয়গুলি অনুসরণ করবে-

-গ্রাহকের হাতে চেক দেওয়ার তারিখ থেকে সুদ ধার্য করা হবে

-যে-সময় অবধি ঋণ অনাদায়ী হয়ে আছে শুধু তার উপরেই সুদ ধার্য করা হবে, গোটা মাসের উপর ধার্য করা হবে না।

-সুদ ধার্য করার ঋণের অগ্রিম কিস্তির মোট পরিমাণকে গণ্য করা হবে

(xi) অতিরিক্ত সুদ ধার্য নিয়ন্ত্রণ

- সুদের হার, প্রসেসিং ও অন্যান্য মাসুল নির্ধারণ করার জন্য এফএল উপযুক্ত ভাবে অভ্যন্তরীণ নীতি ও প্রণালী নির্ধারণ করে রেখেছে।
- ঋণ ও অগ্রিমে কী হারে সুদ ধার্য করা হবে তা নির্ধারণ করার জন্য তহবিলের খরচ, মার্জিন ও রিস্ক প্রিমিয়াম বিবেচনা করে এফএল একটি সুদের হার গ্রহণ করেছে।
- কী পরিমাণ সুদের হার ধার্য করা হবে তা অনেকখানি নির্ভর করে ঋণগ্রহীতার ঝুঁকির ক্রমবিন্যাসের উপর। যেমন- আর্থিক সামর্থ্য, ব্যবসা, ব্যবসার উপর প্রভাব ফেলা নিয়ামক পরিবেশ, প্রতিযোগিতা, ঋণগ্রহীতার অতীত ইতিহাস ইত্যাদি।
- সুদের হার এবং ঝুঁকি ক্রমবিন্যাস করার পন্থা এবং বিভিন্ন শ্রেণির ঋণগ্রহীতাদের জন্য বিভিন্ন ধরনের সুদের হার ধার্য করার যুক্তি ইত্যাদি ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকর জন্য প্রকাশ করা থাকবে আবেদন পত্রে এবং মঞ্জুরি পত্রে সেসব কথা স্পষ্ট ভাবে জানানো হবে।
- সুদের হার এবং ঝুঁকির ক্রমবিন্যাস করার পন্থা উপলব্ধ করা হবে ওয়েবসাইটেও।
- যখনই সুদের হারে কোনও পরিবর্তন হবে, তখনই ওয়েবসাইটে প্রকাশিত তথ্যকে বা অন্যথা প্রকাশিত তথ্যকে আপডেট করে দেওয়া হবে। সুদের হার হবে বার্ষিক হার। যাতে ঋণগ্রহীতা এই বিষয়ে অবগত থাকেন যে তাঁর অ্যাকাউন্টে ঠিক কী পরিমাণ হার ধার্য করা হবে।

(xii) ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম থেকে প্রদত্ত ঋণ-

ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলির মাধ্যমে এনবিএফসি-গুলি যেসব ঋণ প্রদান করে সেই বিষয়ে আরবিআই-এর দ্বারা জারি হওয়া ডিজিটাল লেন্ডিং বিষয়ক নির্দেশিকা, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানিজ- ক্রেডিট ফেসিলিটিজ) ডাইরেকশন্স, 2025, তারিখ

28 নভেম্বর, 2025 দ্রষ্টব্য, মেনে চলবে এএফএল। যা অন্যান্য সব কিছু সহ, নিম্নলিখিত বিষয়গুলি তুলে ধরেছে:

যেসব লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডার (এলএসপি) রিকভারি এজেন্ট হিসাবে কাজ করে তাদের প্রয়োজনীয় নির্দেশিকা প্রদান করবে এএফএল। যাতে তারা নিজেদের কর্তব্যগুলি দায়িত্ব সহকারে পালন করতে পারে এবং এএফএল এ-ও নিশ্চিত করে যে এলএসপি যেন ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানিজ-রেসপন্সিবল বিজনেস কনডাক্ট) ডাইরেকশন্স, 2025-এর অধীনে প্রযোজ্য নির্দেশাবলি এবং মাঝে-মাঝে জারি হওয়া অন্যান্য আনুষ্ঠানিক নির্দেশাবলি মেনে চলে।

মূল নীতি হিসাবে এএফএল যদি কোনও একটি এলএসপি-র সঙ্গে কোনও আউটসোর্সিং চুক্তিতে প্রবেশ করে তাহলে তা কোনও ভাবেই কোনও এএফএল-এর বাধ্যবাধকতাগুলিকে লঘু করে না বা সেগুলিকে অব্যাহতি দেয় না যেগুলি এএফএল-কে বিধিবদ্ধ বা নিয়ামক বিধানের অধীনে মেনে চলতে হয়, এবং এলএসপি-র সমস্ত কাজ-কর্ম ও তুল-ব্রাণ্ডের সম্পূর্ণ দায়-দায়িত্ব স্বীকার করতে হবে এএফএল-কে।

ঋণগ্রহীতাদের উদ্দেশে তথ্য প্রকাশ

(1) ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানিজ-রেসপন্সিবল বিজনেস কনডাক্ট) ডাইরেকশন্স, 2025-এ উল্লিখিত নির্দেশাবলি অনুযায়ী এএফএল-এর পক্ষ থেকে মুখ্য তথ্য বিবৃতি প্রদান করা হবে।

(2) শাস্তিমূলক মাসুলের ক্ষেত্রে এএফএল চালিত হবে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানিজ-রেসপন্সিবল বিজনেস কনডাক্ট) ডাইরেকশন্স, 2025-এর দ্বারা।

(3) এএফএল এই বিষয়টি নিশ্চিত করবে যে, ঋণের চুক্তি/লেনদেন সম্পাদিত হলেই ডিজিটাল ভাবে স্বাক্ষর হওয়া সমস্ত নথিপত্র (এএফএল-এর লেটার হেড-এ) যেমন, কেএফএস, লোন প্রোডাক্টের সারাংশ, মঞ্জুরি পত্র, নিয়ম ও শর্তাবলি, অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট, ঋণগ্রহীতার ডেটা মজুত করে রাখা ও ব্যবহার করা সংক্রান্ত এএফএল/এলএসপি-র গোপনীয় নীতি ইত্যাদি নিজে-নিজেই ঋণগ্রহীতার কাছে চলে যাবে রেজিস্টার্ড ও যাচাই হওয়া ই-মেল/এসএমএস-এর মাধ্যমে।

দ্রষ্টব্য: ডিজিটাল ভাবে স্বাক্ষর হওয়া নথিপত্র অনুবর্তী হবে তথ্য প্রযুক্তি আইন, 2000-এর, তার মধ্যে মাঝে-মাঝে হওয়া সংশোধন অনুযায়ী।

(4) এএফএল নীচের কথাগুলি ওয়েবসাইটের এমন জায়গায় প্রদর্শিত করে রাখবে যা লক্ষণীয় ভাবে চোখে পড়বে এবং যা একক স্থান হিসাবে থাকবে। যাতে সহজে এগুলো দেখতে পাওয়া যায়:

(i) এএফএল-এর সমস্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্রোডাক্ট ও তাদের ডিএলএ-সমূহের বিশদ তথ্য।

(ii) এলএসপি-দের এবং এলএসপি-দের ডিএলএ-দের বিশদ তথ্য এবং তাঁরা কোন-কোন কাজের সঙ্গে যুক্ত সেই সবার বিশদ তথ্য।

(iii) এএফএল-এর গ্রাহক পরিষেবা ও অভ্যন্তরীণ অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কিত বিবরণ।

(iv) রিজার্ভ ব্যাঙ্কের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (সিএমএস) ও সচেতন পোর্টালের লিঙ্ক।

(v) রিজার্ভ ব্যাঙ্কের বিদ্যমান নির্দেশিকা অনুযায়ী আবশ্যিক গোপনীয়তা নীতি ও অন্যান্য বিবরণ

(5) এএফএল এটা নিশ্চিত করবে যে তাদের ওয়েবসাইটের লিঙ্ক যেন ডিএলএ/এলএসপি-দের কাছে থাকে।

(6) ঋণ খেলাপ হওয়ার পর যখন তা উদ্ধার করার জন্য কোনও রিকভারি এজেন্টকে নিযুক্ত করা হয় অথবা আগেই নিযুক্ত হওয়া কোনও রিকভারি এজেন্টকে বদল করা হয়, তখন সেই রিকভারি এজেন্ট ঋণ উদ্ধার করার জন্য ঋণগ্রহীতার সঙ্গে যোগাযোগ করার আগেই ঋণগ্রহীতাকে ই-মেল/এসএমএস-এর মাধ্যমে জানিয়ে দেওয়া হয় যে ঋণ উদ্ধার করার লক্ষ্যে তাঁর কাছে যাওয়ার জন্য কোন রিকভারি এজেন্টকে অনুমোদন দেওয়া হয়েছে। সেই এজেন্ট সম্পর্কিত বিবরণ ঋণগ্রহীতাকে জানিয়ে দেওয়া হয়।

7. কুলিং-অফ পিরিয়ড

(1) প্রাথমিক "কুলিং-অফ পিরিয়ড"-এর সময় ঋণগ্রহীতাকে সুস্পষ্ট ভাবে একটি বিকল্প দেওয়া হয় যে তিনি কোনও জরিমানা ছাড়াই আসল ও সমানুপাতিক এপিআর পরিশোধ করে ডিজিটাল লোন থেকে প্রস্থান করতে পারেন। কুলিং অফ পিরিয়ড নির্ধারণ করবে এএফএল তাদের নীতির নিয়ম অনুযায়ী। এটি এই বিষয় সাপেক্ষ যে, নির্ধারিত হওয়া সময়সীমা যেন এক দিনের কম না-হয়। কুলিং-অফ পিরিয়ডের পরেও যে-ঋণগ্রহীতা ঋণ অব্যাহত রাখবেন, তাঁর ক্ষেত্রে ঋণ আগাম শোধ করার নিয়ম অব্যাহত থাকবে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানিজ-রেসপন্সিবল বিজনেস কনডাক্ট) ডাইরেকশন্স, 2025 অনুযায়ী।

(2) গ্রাহক যদি কুলিং-অফ পিরিয়ড চলার সময়ে ঋণ থেকে প্রস্থান করেন, তাহলে এএফএল একটি যথোপযুক্ত এককালীন প্রসেসিং ফি ধরে রাখতে পারে। এটি প্রযোজ্য হলে গ্রাহককে সরাসরি কেএফএস-এর মাধ্যমে জানিয়ে দিতে হবে।

8. অভাব-অভিযোগ প্রতিকার

(1) এএফএল ও তাদের এলএসপি, যারা ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সংযোগ রক্ষা করে, অভাব-অভিযোগ প্রতিকার করার জন্য নোডাল অফিসার মনোনীত করবে। এই অফিসার ডিজিটাল লেন্ডিং-এর বিষয়ে ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা উত্থাপিত অভিযোগ/সমস্যা সামলাবেন।

(2) অভাব-অভিযোগ প্রতিকারের নোডাল অফিসারের ফোন নম্বর ইত্যাদি স্পষ্ট ভাবে এএফএল-এর ওয়েবসাইটে, তাদের এলএসপি-র ওয়েবসাইটে এবং ডিএলএ-তে, সেই সঙ্গে ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা কেএফএস-এ লক্ষণীয় ভাবে প্রদর্শিত করে রাখতে হবে।

(3) অভিযোগ দাখিল করার সুবিধার কথাও ডিএলএ-তে এবং এএফএল-এর ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করতে হবে। অভাব-অভিযোগ প্রতিকার করার দায়িত্ব এএফএল-এর হাতেই থাকবে।

(4) এএফএল বা এএফএল-এর দ্বারা নিযুক্ত এলএসপি-র বিরুদ্ধে ঋণগ্রহীতার পক্ষ থেকে কোনও অভিযোগ দায়ের হওয়ার পর এএফএল যদি সেটিকে সম্পূর্ণ বা আংশিক ভাবে খারিজ করে দেয়, বা জবাব পেয়ে ঋণগ্রহীতা যদি সন্তুষ্ট না-হন, বা এএফএল-এর পক্ষ থেকে অভিযোগ গ্রহণ করার পর 30 দিনের মধ্যে ঋণগ্রহীতা যদি কোনও জবাব না-পান, তাহলে সেই ঋণগ্রহীতা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (সিএমএস-<https://cms.rbi.org.in/>) পোর্টালের মাধ্যমে অভিযোগ গায়ের করতে পারেন রিজার্ভ ব্যাঙ্ক- সুসংহত লোকপাল যোজনার অধীনে, বা রিজার্ভ ব্যাঙ্কের দ্বারা নির্ধারিত অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা অনুযায়ী কাগজে অভিযোগ লিখে বা লিপিবদ্ধ করে পাঠিয়ে দিতে পারেন এই ঠিকানায়- "সেন্ট্রলাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার, ফোর্থ ফ্লোর, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, সেক্টর-17, সেন্ট্রাল ভিষ্কা, চণ্ডীগড়-160017"। এই তথ্য উপযুক্ত ভাবে ঋণগ্রহীতাকে জানাতে হবে।

(xiii) অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

নালিশ ও অভাব-অভিযোগ নিষ্পত্তি করার জন্য প্রতিষ্ঠানের মধ্যেই অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা তৈরি করে দিয়েছে কোম্পানির বোর্ড অব ডাইরেক্টর্স।

এই ব্যবস্থা নিশ্চিত করে:

- ঋণদাতা প্রতিষ্ঠানগুলির কার্যনির্বাহকদের সিদ্ধান্তসমূহ থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিবাদের শুনানি ও নিষ্পত্তি হবে অন্তত পরবর্তী উচ্চতর স্তরে।
- কোম্পানির কার্যনির্বাহকদের সিদ্ধান্তগুলি থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিবাদ/নালিশ সেই সঙ্গে আউটসোর্সড এজেন্সির দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা সংক্রান্ত সমস্যাগুলির শুনানি ও নিষ্পত্তি হবে

অভিযোগ ইত্যাদি ন্যায্য ও দ্রুত ভাবে সামলাতে কোম্পানির যেসব প্রণালী আছে, সেগুলির বিশদ তথ্য কোথায় পাওয়া যাবে সেই ব্যাপারে গ্রাহককে বলতে হবে।

গ্রাহক যদি অভিযোগ জানাতে চান, তাহলে তাঁকে নীচে দেওয়া বিষয়গুলি সম্পর্কে অবশ্যই অবগত করতে হবে:

- কীভাবে অভিযোগ দায়ের করতে হয়
- কোথায় অভিযোগ দায়ের করতে হয়
- কখন জবাব পাওয়া যেতে পারে
- অভিযোগ প্রতিকারের জন্য কার কাছে যেতে হয়
- রায় নিয়ে গ্রাহক খুশি না-হলে কী করতে হয়।
- গ্রাহকের কোনও প্রশ্ন থাকলে তাঁকে আমাদের কর্মী সাহায্য করবেন।

ধাপ 1: আপনার অভিযোগ দায়ের করুন

ডিজিটাল লেন্ডিং সংক্রান্ত সমস্যা হোক বা আউটসোর্সড এজেন্সিগুলির দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা সংক্রান্ত সমস্যা হোক, সব বিষয়েই যে-কোনও অভিযোগ জানানোর জন্য গ্রাহক আমাদের কাছে আসতে পারেন নীচে উল্লেখ করা মাধ্যমগুলির সাহায্যে:

- আমাদের ওয়েবসাইট (www.axisfinance.in)-এ প্রকাশিত নম্বরগুলিতে ফোন করে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করুন। টেলিফোন: 1800 419 0094 (সোমবার থেকে শনিবার, সকাল 9.30 থেকে সন্ধ্যা 6.00 পর্যন্ত)
- customer.support@axisfinance.in, grievance@axisfinance.in ও axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in-এ আমাদের কাছে ই-মেল পাঠান।
- অভিযোগ প্রতিক্রিয়া পত্র দাখিল করার জন্য অ্যাক্সিস ফাইন্যান্স লিমিটেড-এর ওয়েবসাইট: <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/customer-complaints-and-feedback>
- গ্রাহকরা কাস্টোমার পোর্টাল www.axisfinance.in-এ লগ-ইন করতে পারেন। লগ-ইন'এ গিয়ে গ্রাহক বিভাগ বেছে নিন।
- আমাদের কোম্পানিতে আসুন এবং আমাদের যে-কোনও শাখায় আপনার নালিশ/অভাব-অভিযোগ দাখিল করুন। কাজ চলে সকাল 10:00 থেকে সন্ধ্যা 5:30 পর্যন্ত, সোমবার থেকে শনিবার পর্যন্ত (মাসের প্রথম ও দ্বিতীয় শনিবার ব্যতীত);
- সরাসরি নীচের ঠিকানায় চিঠি লিখে পাঠান-

অ্যাক্সিস ফাইন্যান্স লিমিটেড

অ্যাক্সিস হাউজ, গ্রাউন্ড ফ্লোর,

পাণ্ডুরঙ্গ বুদ্ধকর মার্গ, ওয়ার্লি,

মুম্বই - 400025

সিস্টেমে দায়ের হওয়া প্রত্যেক অভাব-অভিযোগের জন্য প্রাপ্তি স্বীকার ও সার্ভিস আইডি প্রদান করা হয়

ধাপ 2: অভাব-অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ক অফিসারের পর্যায়ে পৌঁছানো

গ্রাহক যদি তাঁর অভিযোগ নিষ্পত্তি নিয়ে সন্তুষ্ট না-হন, বা 10টি কার্য দিবসের মধ্যে তিনি যদি জবাব না-পান, তাহলে তিনি কোম্পানির অভাব-অভিযোগ প্রতিকার অফিসারের কাছে চিঠি লিখে পাঠাতে পারেন, তাঁকে ই-মেল পাঠাতে পারেন বা তাঁকে ফোন করতে পারেন:

মিস মঙ্গল সারঙ্গ

অ্যাক্সিস হাউজ, গ্রাউন্ড ফ্লোর,

পাণ্ডুরঙ্গ বুদ্ধকর মার্গ, ওয়ার্লি, মুম্বই - 400025

টেলিফোন নম্বর: 022- 6226 0049

ই-মেল আইডি: grievance@axisfinance.in

ধাপ 3: প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার পর্যায়ে পৌঁছানো

অভাব-অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ক অফিসারের প্রদত্ত নিষ্পত্তি নিয়ে গ্রাহক যদি সন্তুষ্ট না-হন, বা 20টি কর্ম দিবসের মধ্যে তিনি যদি কোনও জবাব না-পান, তাহলে তিনি কোম্পানির প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের চিঠি লিখে পাঠাতে পারেন, তাঁকে ই-মেল পাঠাতে পারেন বা তাঁকে ফোন করতে পারেন:

মিস প্রীতি সিংহ

অ্যাক্সিস হাউজ, গ্রাউন্ড ফ্লোর,

পাণ্ডুরঙ্গ বুদ্ধকর মার্গ, ওয়ার্লি, মুম্বই - 400025

টেলিফোন নম্বর: 022- 6226 0248

মোবাইল নম্বর: +91 8655749343

ই-মেল আইডি: axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in

ধাপ 4: লোকপাল

- অভিযোগের প্রতিকার যদি 30 দিনের মধ্যে না-হয়, বা গ্রাহক যদি এএফএল-এর পক্ষ থেকে সন্তোষজনক জবাব না-পান, তাহলে গ্রাহক রিজার্ভ ব্যাঙ্ক- সুমংহত লোকপাল যোজনা 2021-এর অধীনে সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার-এর দ্বারস্থ হয়ে সেখানে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
- গ্রাহক লোকপালের অভিযোগ দায়ের পোর্টাল ব্যবহার করতে পারেন: <https://cms.rbi.org.in>, অভিযোগ রেজিস্টার করার জন্য। ইলেকট্রনিক মোড (ই-মেল) করে বা কাগজে লিখে বা লিপিবদ্ধ করে অভিযোগ জানাতে হলে, যেমন অভিযোগ ডাক মারফত পাঠানোর জন্য বা হাতে-হাতে দিয়ে আসার জন্য, এই ঠিকানা লিখতে হবে- সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার অ্যাট সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া, ফোর্থ ফ্লোর, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়- 160017
- রিজার্ভ ব্যাঙ্ক- সুমংহত লোকপাল যোজনা ও সেই সঙ্গে এই যোজনার প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি গ্রাহক দেখতে পাবেন এখানে <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/ombudsman-scheme-for-NBFC's>

(xiv) বিমা ব্যবসা

বীমা প্রোডাক্ট পরিবেশনার জন্য কম্প্যুজিট কর্পোরেট এজেন্ট হিসাবে এএফএল-এর নাম রেজিস্টার্ড হয়ে আছে রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অব ইন্ডিয়া ("আইআরডিএআই")-তে। সেই জন্য, বিমা সংক্রান্ত সমস্যা নিষ্পত্তিতেও অভাব-অভিযোগ প্রতিকারের মাধ্যমগুলি উপলব্ধ থাকবে।

(xv) শারীরিক প্রতিবন্ধী/দৃষ্টিশক্তিহীন ব্যক্তিদের জন্য ঋণের সুবিধা

ঋণের সুবিধা সহ অন্যান্য প্রোডাক্ট ও সুযোগ-সুবিধা প্রদান করার ক্ষেত্রে সেই সব আবেদনকারীর প্রতি এএফএল শারীরিক অক্ষমতার কারণ দেখিয়ে কোনও বৈষম্য করে না যাঁরা শারীরিক প্রতিবন্ধী/দৃষ্টিশক্তিহীন। এই ধরনের ব্যক্তির যাকে বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা লাভ করতে পারেন, তার জন্য এএফএল-এর সমস্ত শাখা থেকে সব ধরনের সম্ভাব্য সহযোগিতা প্রদান করা হবে। সমস্ত স্তরের কর্মীদের জন্য যেসব প্রশিক্ষণ কর্মসূচি আয়োজন করা হবে সেই সবগুলিতে এএফএল একটি উপযুক্ত মডিউল অন্তর্ভুক্ত করবে যেখানে শারীরিক ভাবে অক্ষম ব্যক্তিদের জন্য সমস্ত অধিকারের কথা উল্লেখ করা থাকবে। যেসব অধিকার তাঁদের জন্য নিশ্চিত করা হয়েছে আইন ও আন্তর্জাতিক সম্মেলনগুলির

দ্বারা। তদুপরি, এএফএল এ-ও নিশ্চিত করবে যে, বর্তমান অভাব-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অধীনেই শারীরিক ভাবে অক্ষম ব্যক্তিদের অভাব-অভিযোগও যেন প্রতিকার করা হয়।

শারীরিক ভাবে অক্ষম/দৃষ্টিশক্তিহীন কোনও ব্যক্তিকেই তাঁদের অক্ষমতার ভিত্তিতে এএফএল ঋণ দিতে অস্বীকার করবে না।

(xvi) ডাইরেক্ট সেন্স এজেন্ট (ডিএসএ)/ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট (ডিএমএ)/রিকভারি এজেন্টদের দায়িত্ব

এএফএল নিশ্চিত করে যে ডিএসএ/ডিএমএ/রিকভারি এজেন্টরা যেন সঠিক ভাবে প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত হন, যাতে তাঁরা নিজেদের দায়িত্ব সম্বন্ধে ও সংবেদনশীল ভাবে পালন করতে পারেন। বিশেষ করে এইসব দিকে, গ্রাহককে কোনও বিষয়ে অনুরোধ করা, উপযুক্ত সময়ে ফোন করা, গ্রাহকের তথ্য গোপন রাখা, এবং প্রোডাক্ট ও অফার সম্পর্কিত সঠিক নিয়ম ও শর্তাবলি জানানো, ইত্যাদি।

ডিএসএ/ডিএমএ/রিকভারি এজেন্টদের থেকে এএফএল এই অস্বীকার গ্রহণ করবে যে তাঁরা আচরণ বিধি মেনে চলবেন। সেই সঙ্গে, রিকভারি এজেন্টরা এএফএল-এর ন্যায় অনুশীলন বিধি সম্পর্কিত বিদ্যমান নির্দেশাবলি এবং সেই সঙ্গে বকেয়া সংগ্রহ ও সিকিউরিটির রিপোর্টেশন করার ক্ষেত্রে নিজস্ব বিধি মেনে চলবেন। এটা খুবই জরুরি যে রিকভারি এজেন্টরা যেন এমন কোনও কাজ না-করেন যার জন্য এএফএল-এর সততা ও সুনাম নষ্ট হতে পারে এবং তাঁরা যেন গ্রাহকদের গোপনীয়তাকে কঠোর ভাবে রক্ষা করে চলেন।

এএফএল কঠোর ভাবে এই বিষয়টি নিশ্চিত করে যে তাদের এজেন্টরা ঋণ উদ্ধার করার কাজে গিয়ে কোনও ব্যক্তিকেই কোনও ভাবে ভয় দেখানো বা হয়রানি করার উপায়, মৌখিক বা শারীরিক ভাবে, অবলম্বন করবেন না। যেমন- জনসমক্ষে লাঞ্ছনা করার অভিপ্রায় নিয়ে কোনও কাজ করা বা ঋণী ব্যক্তির পরিবারের সদস্য, তাঁদের নাম সুপারিশ করা ব্যক্তি, তাঁদের বন্ধু-বান্ধবদের গোপনীয় বিষয়ে অনধিকার প্রবেশ করা, মোবাইলে বা সোশ্যাল মিডিয়ায় মাধ্যমে অনুপযুক্ত মেসেজ পাঠানো, হুমকি দেওয়ার মতন ও/বা বেনামী ভাবে ফোন করা, অনাদায়ী ঋণ উদ্ধার করার জন্য অনবরত ঋণগ্রহীতাকে ফোন করা এবং/অথবা ঋণগ্রহীতাকে সকাল ৪:০০টার আগে এবং সন্ধ্যা ৭:০০টার পরে ফোন করা, ভুলো বা বিভ্রান্তিকর ধারণা তৈরি করা ইত্যাদি।

এএফএল

(1) এমন কোনও টেলিমার্কেটারদের (ডিএসএ-দের/ডিএমএ-দের) কাজে যুক্ত করে না যাঁদের কাছে টেলিমার্কেটার হিসাবে টেলিকম দফতর, ভারত সরকারের কাছ থেকে পাওয়া বৈধ রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট নেই; এএফএল তাদের সমস্ত প্রমোশনাল/টেলিমার্কেটিং কাজ-কর্মের জন্য শুধুমাত্র সেই সব টেলিমার্কেটারকে নিযুক্ত করে যাঁরা ট্রাই-এর দ্বারা মাঝে-মাঝে জারি হওয়া নির্দেশিকার নিয়মাবলি অনুযায়ী রেজিস্টার্ড হয়ে আছেন। (2) সেই সব টেলিমার্কেটারদের (ডিএসএ-দের/ডিএমএ-দের) তালিকা ট্রাই-কে দেয় যাঁদের এএফএল নিযুক্ত করেছে এবং সেই সঙ্গে টেলিমার্কেটারদের সেই সব রেজিস্টার্ড টেলিফোন নম্বরগুলিও দিয়ে দেয় যেগুলি টেলিমার্কেটাররা টেলিমার্কেটিং-এর ফোন করার জন্য ব্যবহার করেন; এবং

(3) এই বিষয়টি নিশ্চিত করে যে বর্তমানে তাদের দ্বারা বর্তমানে নিযুক্ত সমস্ত এজেন্টই টেলিমার্কেটার হিসাবে টেলিকম দফতরে নিজেদের রেজিস্টার্ড করিয়ে রেখেছেন।

(xvii) পর্যালোচনা-

এই কোম্পানি তাদের ঋণগ্রহীতা ও বিভিন্ন স্টকহোল্ডারদের ন্যায় অনুশীলন বিধি সম্পর্কে অবগত করবে বলে এই বিধি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ হয়ে থাকবে। এই বিধির পরিসরে কোনও কিছু বৃদ্ধি বা পরিবর্তন করা হলে তা উক্ত ওয়েবসাইটে ভবিষ্যতে মাঝে-মাঝে আপলোড করা হতে থাকবে।

উপরে উল্লিখিত নীতিকে প্রতিবছর বোর্ড অব ডাইরেক্টর্স পর্যালোচনা করে দেখবে বা সেই নীতিতে এএফএল যখন কোনও নতুন পরিবর্তন অন্তর্ভুক্ত করবে গ্রাহকের নালিশ/অভাব-অভিযোগ নিয়ে কাজ করার ব্যাপারে। যেমন- অভাব-অভিযোগের জন্য নতুন কোনও মাধ্যম শুরু করা, যদি থাকে।

---XX---