

ন্যায় অনুশীলন সংহিতা

আদিত্য বিড়লা ক্যাপিটাল লিমিটেড

সংস্করণ 1.1

অভ্যন্তরীণ

Aditya Birla Capital Limited**Corporate Office:**

One World Center, Tower 1, 18th Floor, Jupiter Mill Compound,
841, Senapati Bapat Marg, Elphinstone Road, Mumbai, Maharashtra - 400 013
Tel: +91 22 6723 9101 | abc.secretarial@adityabirlacapital.com | www.adityabirlacapital.com
For customer care and other queries : care.finance@adityabirlacapital.com
Toll-free no.: 1800-270-7000

Registered Office:

Indian Rayon Compound,
Veraval, Gujarat - 362 266
Tel: +91 28762 43257
CIN: L67120GJ2007PLC058890

নথির বিবরণ:

বিস্তারিত	বিস্তারিত
নথির শিরোনাম	ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা
নথির মালিক	সম্মতি
নথির কোড	এবিসিএল - এফপিসি
নথির সংস্করণ নং।	1.1
নথির শ্রেণিবিন্যাস	অভ্যন্তরীণ
অনুমোদনের তারিখ	অক্টোবর 30, 2025 এবিসিএল-এর পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা

সংস্করণ নিয়ন্ত্রণ:

সংস্করণ নং	তারিখ	দ্বারা সংশোধিত	পরিবর্তনের প্রকৃতি
1.0	মার্চ 31, 2025	সম্মতি	প্রাথমিক সংস্করণ
1.1	অক্টোবর 30, 2025	সম্মতি	সংশোধনী

অনুমোদন:

দ্বারা/এতে অনুমোদিত	তারিখ	মন্তব্য
এবিসিএল বোর্ড	মার্চ 31, 2025	-
এবিসিএল বোর্ড	অক্টোবর 30, 2025	নিয়ন্ত্রক আপডেট অনুযায়ী সংশোধন

সূচিপত্র

বিস্তারিত	Pg. No.
অমনিবাস ধারা	4
সংহিতার উদ্দেশ্য	4
অবিভেদ নীতি	4
ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ	4
ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাদি / শর্তাবলী	3
ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস)	5
ঋণ বিতরণ যার মধ্যে শর্তাবলীর পরিবর্তন অন্তর্ভুক্ত	5
ডিজিটাল লেন্ডিং ডাইরেকশনস, 2025 মেনে চলা	5
সাধারণ	6
অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা	6
ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2021	7
ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা প্রচারের ভাষা ও মাধ্যম	7
দায়িত্বশীল ঋণ প্রদানের আচরণ- ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে স্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ	7
ইকুয়েটেড মাসুলি ইনস্টলমেন্ট (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণে ফ্লোটিং সুদের হার রিসেট	7
সুদের হার ফ্রেমওয়ার্ক পলিসি ও জরিমানা চার্জের নির্দেশিকা	8
এফপিসি এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার পর্যালোচনা	9
বিবিধ	9
গোপনীয়তা	9

ওমনিবাস ধারা

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (“আরবিআই”) কর্তৃক সময়ে সময়ে জারি করা সমস্ত বিদ্যমান এবং ভবিষ্যৎ মাস্টার সার্কুলার/নির্দেশিকা/গাইডলাইন/গাইডেন্স নোট এবিসিএল-এর ন্যায্য অনুশীলন সংহিতার জন্য নির্দেশক শক্তি হিসেবে কাজ করবে এবং এই সংহিতার বিষয়বস্তুকে অগ্রাহ্য করবে। এর মধ্যে অন্যান্যের সাথে নিম্নলিখিত সার্কুলারগুলি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:

সার্কুলার	জারির তারিখ
মাস্টার ডিরেকশন – রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি – স্কেল ভিত্তিক রেগুলেশন) নির্দেশাবলী, 2023 তারিখ 19 অক্টোবর, 2023, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়	আপডেট করা হয়েছে – জুলাই 17, 2025
15 এপ্রিল, 2024 তারিখের ঋণ ও অগ্রিম সম্পর্কিত মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস) যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়	এপ্রিল 15, 2024
ঋণদাতাদের জন্য ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা - যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয় এবং সেই হিসাবে সুদ চার্জ করা হয়	এপ্রিল 29, 2024
রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (ঋণের উপর প্রাক-পেমেন্ট চার্জ) নির্দেশাবলী, 2025	জুলাই 2, 2025

সংহিতার উদ্দেশ্য

এই সংহিতাটি নিম্নলিখিত উদ্দেশ্য নিয়ে তৈরি করা হয়েছে:

- সমস্ত গ্রাহকের সাথে লেনদেনে ন্যায্য অনুশীলন নিশ্চিত করা
- আরও বেশি স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা, যাতে গ্রাহকেরা পণ্যটি ভালোভাবে বুঝতে পারেন এবং সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে পারেন
- অদিত্য বিরলা ক্যাপিটাল লিমিটেড (“এবিসিএল” / “কোম্পানি”)-তে গ্রাহকদের আস্থা গড়ে তোলা

এই সংহিতা গ্রাহকদের আর্থিক সুবিধা ও পরিষেবা সম্পর্কে সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করবে এবং কোম্পানি যে কোনো ঋণ অনুমোদন ও বিতরণ করবে, তার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

অবিভেদ নীতি

এবিসিএল তার পণ্য ও সুবিধা, যার মধ্যে ঋণ সুবিধা অন্তর্ভুক্ত, প্রসারিত করার ক্ষেত্রে লিঙ্গ, জাতি, ধর্ম বা শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতিবন্ধকতার ভিত্তিতে কোনো ভেদাভেদ করবে না।

ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ

- ঋণগ্রহীতাদের সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো ভাষায় করা হবে।
- ঋণ আবেদন ফর্মে ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত করা হবে, যাতে অন্যান্য এনবিএফসি-র দেওয়া শর্তাবলীর সাথে অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- ঋণ আবেদন ফর্মের সাথে জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথিপত্রের তালিকা ঋণ আবেদন ফর্মে উল্লেখ করা হবে।
- এবিসিএল সমস্ত ঋণ আবেদনের জন্য স্বীকৃতি রসিদ জারি করবে। জারি করা স্বীকৃতি রসিদে ঋণ আবেদন নিষ্পত্তির সময়সীমা নির্দেশ করা হবে। গ্রাহক কোম্পানির রিলেশনশিপ ম্যানেজার বা কাস্টমার সার্ভিস টিমের সাথে নির্ধারিত কাস্টমার কেয়ার নম্বর বা ইমেল আইডিতে যোগাযোগ করে আবেদনের অবস্থা সম্পর্কে আপডেট পেতে পারেন।

ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাদি / শর্তাবলী

- এবিসিএল ঋণগ্রহীতাদের স্থানীয় ভাষায় বা তাদের বোঝার মতো ভাষায় লিখিতভাবে অনুমোদন পত্র বা অন্যভাবে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ জানাবো। উক্ত পত্রে শর্তাবলী, যার মধ্যে বার্ষিক সুদের হার এবং তার প্রয়োগের পদ্ধতি অন্তর্ভুক্ত, উল্লেখ থাকবে। এবিসিএল ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলীর স্বীকৃতি রেকর্ডে রাখা হবে।
- এবিসিএল ঋণ চুক্তির কপি বা ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সকল অনুলিপি, যাতে ঋণের শর্তাবলী এবং সুদের হার অন্তর্ভুক্ত, সম্ভবত স্থানীয় ভাষায় বা বোঝার মতো ভাষায় ঋণ

অনুমোদন/বিতরণ/বিতরণের পরে সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করবে। বিলম্বিত পরিশোধের জন্য জরিমানা চার্জ সম্পর্কিত কোনো ধারা ঋণ নথিতে মোটা অক্ষরে উল্লেখ করা হবে।

- কোম্পানি যেখানে প্রযোজ্য, চুক্তি/ঋণ নথিতে পুনরুদ্ধার ধারা অন্তর্ভুক্ত করবে যাতে আইনি প্রয়োগযোগ্যতা থাকে।
- যেখানে প্রযোজ্য, এবিসিএল-এর ঋণ নথিতে থাকা শর্তাবলীতে সম্পত্তি দখলের নোটিস পিরিয়ড, নোটিস পিরিয়ড মওকুফের পরিস্থিতি, সম্পত্তি বিক্রয়/নিলাম এবং ঋণগ্রহীতাকে পুনরুদ্ধার প্রদান সম্পর্কিত বিধান অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস)

এবিসিএল আরবিআই কর্তৃক জারি করা ‘কী ফ্যাক্টস স্টেটমেন্ট (কেএফএস) ফর লেনস অ্যান্ড অ্যাডভান্সেস’ (“কেএফএস সার্কুলার”) নির্দেশিকা মেনে চলবে, যার মধ্যে অন্যান্যের সাথে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি রয়েছে:

- কেএফএস ঋণগ্রহীতাদের বোঝার মতো ভাষায় লেখা হবে।
- সমস্ত রিটেল ও এমএসএমই টার্ম লেনের ক্ষেত্রে, কেএফএসসার্কুলারে নির্ধারিত স্ট্যান্ডার্ড ফর্ম্যাটে এবং সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের বোঝার মতো ভাষায় কেএফএসপ্র দান করা হবে যাতে তারা ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে সচেতন দৃষ্টিভঙ্গি নিতে পারেন।
- প্রতিটি কেএফএস-এ একটি অনন্য প্রস্তাব নম্বর থাকবে এবং ঋণের মেয়াদকাল জুড়ে বার্ষিক শতাংশ হার (“এপিআর”) এবং ঋণের অ্যামটাইজেশন শিডিউলের হিসাব শিট অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- এপিআরহল ঋণগ্রহীতার জন্য ঋণের বার্ষিক খরচ যাতে সুদের হার এবং ঋণ সুবিধার সাথে সম্পর্কিত সমস্ত অন্যান্য চার্জ অন্তর্ভুক্ত। কেএফএস-এ উল্লেখ না করা কোনো ফি, চার্জ ইত্যাদি ঋণের মেয়াদে কোনো পর্যায়ে ঋণগ্রহীতার স্পষ্ট সম্মতি ছাড়া আদায় করা যাবে না।
- তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীদের পক্ষে আরই-দের দ্বারা ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে প্রকৃত ভিত্তিতে আদায় করা চার্জ, যেমন বিমা চার্জ, আইনি চার্জ ইত্যাদি, এপিআর-এর অংশ হবে এবং পৃথকভাবে প্রকাশ করা হবে।
- কেএফএস-এর বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতাদের বোঝানো হবে এবং তারা এটি বুঝেছেন বলে স্বীকৃতি নেওয়া হবে এবং এবিসিএল রেকর্ডে রাখবে।
- কেএফএস প্রদানের পর, 7 দিন বা তার বেশি মেয়াদের ঋণের জন্য কমপক্ষে 3 কর্মদিবস এবং 7 দিনের কম মেয়াদের ঋণের জন্য 1 কর্মদিবসের বৈধতা পিরিয়ড থাকবে যাতে ঋণের শর্তে সম্মতি দিতে পারেন।
- কেএফএস ঋণ চুক্তির অংশ হিসেবে সারাংশ বক্সে প্রদর্শিত হবে।

ঋণ বিতরণ যার মধ্যে শর্তাবলীর পরিবর্তন অন্তর্ভুক্ত

- এবিসিএল তার ঋণগ্রহীতাদের স্থানীয় ভাষায় বা বোঝার মতো ভাষায় অনুমোদনের শর্তাবলীতে কোনো পরিবর্তন, যেমন বিতরণ শিডিউল, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রি-পেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি, সম্পর্কে নোটিস দেবে। এবিসিএল নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যতে কার্যকর হবে। এই প্রভাবের একটি শর্ত সমস্ত ঋণ নথিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- ঋণ নথির অধীনে পেমেন্ট বা পারফরম্যান্স ত্বরান্বিত করার বা রিকল করার সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট ঋণ নথির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- এবিসিএল সমস্ত বকেয়া পরিশোধ বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ উপলব্ধি হলে সমস্ত সিকিউরিটি মুক্ত করবে, যদি না ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে এবিসিএল-এর অন্য কোনো দাবির জন্য বৈধ অধিকার বা লিয়েন থাকে। যদি সেট-অফের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে এ সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিশদ সহ নোটিস দেওয়া হবে এবং সিকিউরিটি ধরে রাখার শর্তাবলী জানানো হবে।

ডিজিটাল লেন্ডিং ডাইরেকশনস, 2025 মেনে চলা

এবিসিএল আরবিআই জারি করা ডিজিটাল লেন্ডিং ডাইরেকশনস, 2025, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়, মেনে চলবে।

সাধারণ

- এবিসিএল তার ঋণগ্রহীতাদের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না, যদি না সংশ্লিষ্ট ঋণ নথির শর্তাবলীতে বিধান থাকে (যদি না ঋণগ্রহীতা পূর্বে প্রকাশ না করা নতুন তথ্য এবিসিএল-এর নজরে আসে)।

- ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তর/ফোরক্লোজারের অনুরোধ পেলে, এবিসিএল-এর সম্মতি বা আপত্তি সাধারণত অনুরোধ প্রাপ্তির 21 দিনের মধ্যে জানানো হয়। এই স্থানান্তর স্বচ্ছ চুক্তিভিত্তিক শর্তাবলী এবং প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী হবে।
- বকেয়া আদায়ের ক্ষেত্রে এবিসিএল এবং তার এজেন্ট/পার্টনাররা কোনো ধরনের ভয় দেখানো বা অযাচিত হয়রানি, মৌখিক বা শারীরিক, করবে না, যার মধ্যে জনসমক্ষে অপমান করা, গোপনীয়তা লঙ্ঘন, অনুপযুক্ত বার্তা পাঠানো, হুমকি দেওয়া কল করা, পেশীশক্তি ব্যবহার ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত। এবিসিএল-এর কর্মী এবং সংগ্রহ এজেন্টদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হয় যাতে তারা গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত আচরণ করেন।
- এবিসিএল বা তার প্রতিনিধি বকেয়া গ্রাহকদের সকাল 08:00 থেকে সন্ধ্যা 19:00 এর মধ্যে কল করবে।
- কোম্পানি প্রয়োজনে বকেয়া ঋণগ্রহীতার চার্জ করা সিকিউরিটি প্রয়োগ করবে, শুধুমাত্র বকেয়া আদায়ের উদ্দেশ্যে।
- এবিসিএল নিশ্চিত করবে যে সিকিউরিটি প্রয়োগ, মূল্যায়ন এবং উপলব্ধির সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া ন্যায্য এবং স্বচ্ছ হয়।
- এবিসিএল তার সমস্ত শাখায় প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের (পিডব্লিউডি) সম্ভাব্য সহায়তা প্রদান করবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

- এবিসিএল-এ গ্রাহক সেবা এবং সন্তুষ্টি আমাদের প্রধান লক্ষ্য।
- এবিসিএল-এর অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাকে আরও অর্থপূর্ণ ও কার্যকর করার জন্য, আমরা একটি সুনির্দিষ্ট অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া তৈরি করেছি। এই ব্যবস্থা নিশ্চিত করে যে নিষ্পত্তি ন্যায়সঙ্গত এবং সুস্থ হয় এবং প্রযোজ্য নিয়ম ও বিধির কাঠামোর মধ্যে থাকে।
- এবিসিএল প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের (পিডব্লিউডি) অভিযোগগুলি সমানভাবে, ন্যায্যতা ও স্বচ্ছতার সাথে নিষ্পত্তি করবে।
- যে গ্রাহকরা মতামত দিতে বা অভিযোগ জানাতে চান, তারা নিম্নলিখিত মাধ্যমগুলি ব্যবহার করতে পারেন:
 - কাস্টমার কেয়ার নম্বরে কল করুন (সোমবার থেকে রবিবার সকাল 9:00 থেকে সন্ধ্যা 7:00 পর্যন্ত): 1800-270-7000
 - ইমেল করুন: care.finance@adityabirlacapital.com (প্রশ্ন/অনুরোধের জন্য)
grievance.finance@adityabirlacapital.com (অভিযোগের জন্য)
 - নীচের ঠিকানায় চিঠি লিখুন:
আদিত্য বিডলা ক্যাপিটাল লিমিটেড
10ম তলা, আর-টেক পার্ক, নির্লন কমপ্লেক্স,
ওয়েস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ের পাশে, গোরগাঁও পূর্ব,
মুম্বাই - 400 063।
- যদি অভিযোগ লিখিতভাবে পাওয়া যায়, তাহলে এবিসিএল 5 কর্মদিবসের মধ্যে স্বীকৃতি বা উত্তর পাঠানোর চেষ্টা করবে। বিষয়টি পরীক্ষা করে কোম্পানি এক মাস/30 দিনের মধ্যে গ্রাহককে চূড়ান্ত উত্তর পাঠাবে অথবা এক মাস/30 দিনের মধ্যে আরও সময় চেয়ে জানাবে। কোম্পানি নির্ধারিত টার্ন-অ্যারাউন্ড-টাইম (টিএটি)-এর মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করবে।
- গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল অফিসার / প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের বিশদ তথ্য, এসকালেশন প্রক্রিয়ার বিবরণ এবং অমবুডসম্যানের অভিযোগ দায়ের পোর্টালের তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে এবং শাখাগুলিতে উপলব্ধ।
- গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল অফিসার / প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির চ্যানেলগুলি আউটসোর্সড এজেন্সির দেওয়া পরিষেবা-সংক্রান্ত সমস্যা, ফিনটেক / ডিজিটাল লেন্ডিং-সংক্রান্ত অভিযোগ বা সমস্যা যা ঋণগ্রহীতারা তুলেছেন, এবং ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপ্লিকেশনের (মোবাইল ও ওয়েব-ভিত্তিক অ্যাপ যেগুলির ইউজার ইন্টারফেসের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতারা ঋণ নিতে পারেন—এর মধ্যে কোম্পানির নিজস্ব অ্যাপ এবং কোম্পানি যে লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডারদের নিয়োগ করেছে তাদের অ্যাপও অন্তর্ভুক্ত) বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগগুলিও নিষ্পত্তি করবে।
- কোম্পানি ইন্সুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া (“আইআরডিএআই”)-তে কম্পোজিট কর্পোরেট এজেন্ট হিসেবে নিবন্ধিত এবং অ্যাসোসিয়েশন অফ মিউচুয়াল ফান্ডস ইন ইন্ডিয়া থেকে মিউচুয়াল ফান্ড ডিস্ট্রিবিউশনের লাইসেন্স ধারণ করে, যথাক্রমে বিমা পণ্য ও মিউচুয়াল ফান্ড বিতরণের জন্য। সেই অনুসারে, অভিযোগ নিষ্পত্তির চ্যানেলগুলি কোম্পানির লাইসেন্সপ্রাপ্ত এজেন্ট হিসেবে পরিচালিত বিমা ও মিউচুয়াল ফান্ড বিতরণ ব্যবসা-সংক্রান্ত সমস্যাসমূহ নিষ্পত্তির জন্যও উপলব্ধ থাকবে।

ইন্টিগ্রেটেড ওমবুডসম্যান স্কিম, 2021

রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ইন্টিগ্রেটেড ওমবুডসম্যান স্কিম, 2021 অনুসারে, কোম্পানি প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিয়োগ করেছে। এবিসিএল-এর প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার এবং অন্যান্য নোডাল অফিসারদের বিশদ তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ।

সংস্করণ: এবিসিএল ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড / অক্টোবর 30, 2025/1.1

ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা স্থানীয় ভাষায় কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে, যাতে বিভিন্ন অংশীজনেরা তথ্য পান।

দায়িত্বশীল ঋণ প্রদানের আচরণ- ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে স্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ

এবিসিএল নিম্নলিখিত নির্দেশিকা কঠোরভাবে মেনে চলবে:

- ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ বা নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে মূল স্থাবর / অস্থাবর সম্পত্তির নথি (প্রপার্টি ডকুমেন্টস) মুক্তি দেওয়া এবং রেজিস্ট্রিতে নথিভুক্ত চার্জ অপসারণ করা।
- ঋণগ্রহীতারা নথিগুলি সংগ্রহ করতে পারেন ঋণ পরিশোধিত শাখা থেকে বা কোম্পানির অন্য কোনো শাখা/অফিস থেকে—যেখানে নথি রয়েছে সেখান থেকে, ঋণের শর্ত অনুসারে এবিসিএল-কে আগে থেকে জানিয়ে।
- সম্পত্তির নথি ফেরতের সময়সীমা এবং স্থান অনুমোদন পত্রে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে।
- একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতাদের মৃত্যুর ক্ষেত্রে আইনি উত্তরাধিকারীদের ঋণ নথি ফেরত দেওয়ার প্রক্রিয়া কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশিত রয়েছে।
- এবিসিএল-এর দোষে ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধ / নিষ্পত্তির 30 দিনের পরও সম্পত্তির নথি মুক্তি বা চার্জ স্যাটিসফ্যাকশন ফর্ম দাখিলে বিলম্ব হলে, কোম্পানি বিলম্বের সময়কালের জন্য ঋণগ্রহীতাদের ক্ষতিপূরণ দেবে—যা আরবিআই-এর সংশ্লিষ্ট নিয়ম অনুসারে (সময়ে সময়ে সংশোধিত)। এছাড়া, বিলম্বের কারণে ঋণগ্রহীতাদের জানানো হবে।
- সম্পত্তির নথি আংশিক বা সম্পূর্ণ হারিয়ে গেলে বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে, এবিসিএল ঋণগ্রহীতাকে ডুপ্লিকেট বা স্যাটিফাইড কপি পেতে সাহায্য করবে এবং ক্ষতিপূরণ ছাড়াও সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে, উপরের পয়েন্ট অনুযায়ী। তবে এ ক্ষেত্রে কোম্পানিকে প্রক্রিয়া সম্পূর্ণ করতে অতিরিক্ত 30 দিন সময় দেওয়া হবে এবং বিলম্বের জরিমানা তারপর গণনা করা হবে (অর্থাৎ মোট 60 দিনের পর)।

ইকুয়েটেড মাসুলি ইনস্টলমেন্ট (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণে ফ্লোটিং সুদের হার রিসেট

- ব্যক্তিগত ঋণ(গুলো) (নীচে সংজ্ঞায়িত) যা ব্যক্তিদের দেওয়া হয় ফ্লোটিং সুদের হারে ইকুয়েটেড ইনস্টলমেন্টে (পিরিয়ডিকিটি যাই হোক না কেন) এবং ব্যবসা বা বাণিজ্যিক উদ্দেশ্য ছাড়া অন্য কারণে (“যোগ্য ঋণ”), নিম্নলিখিত অনুচ্ছেদে বর্ণিত নির্দেশিকা অনুসারে পরিচালিত হবে:
 - ব্যক্তিগত ঋণ বলতে ব্যক্তিদের দেওয়া ঋণ বোঝায়, যার মধ্যে রয়েছে (a) কনজিউমার ক্রেডিট (নীচে সংজ্ঞায়িত), (b) শিক্ষা ঋণ, (c) অচল সম্পত্তি সৃষ্টি বা উন্নয়নের ঋণ (যেমন আবাসন ইত্যাদি), এবং (d) আর্থিক সম্পদে বিনিয়োগের ঋণ (শেয়ার, ডিবেঞ্চার ইত্যাদি)।
 - কনজিউমার ক্রেডিট বলতে ব্যক্তিদের দেওয়া ঋণ বোঝায়, যার মধ্যে রয়েছে (a) কনজিউমার ডিউরেবলসের ঋণ, (b) ক্রেডিট কার্ডের বকেয়া, (c) অটো লোন (বাণিজ্যিক ব্যবহার ছাড়া), (d) সোনা, সোনার গয়না, অচল সম্পত্তি, ফিল্ড ডিপোজিট (এফএনসিআর(B) সহ), শেয়ার ও বন্ড ইত্যাদি দিয়ে সুরক্ষিত ব্যক্তিগত ঋণ (ব্যবসা বা বাণিজ্যিক উদ্দেশ্য ছাড়া), (e) পেশাদারদের ব্যক্তিগত ঋণ (ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ছাড়া), এবং (f) অন্যান্য খরচের উদ্দেশ্যে ঋণ (যেমন সামাজিক অনুষ্ঠান ইত্যাদি)। তবে এতে অন্তর্ভুক্ত নয় (a) শিক্ষা ঋণ, (b) অচল সম্পত্তি সৃষ্টি বা উন্নয়নের ঋণ (যেমন আবাসন ইত্যাদি), (c) আর্থিক সম্পদে বিনিয়োগের ঋণ (শেয়ার, ডিবেঞ্চার ইত্যাদি), এবং (d) কৃষকদের কেসিসি-এর অধীনে দেওয়া খরচের ঋণ। ক্যাপিটাল অ্যাডেকোয়েসি ফ্রেমওয়ার্কের অধীনে রিস্ক ওয়েটিংয়ের জন্য বিদ্যমান নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা প্রযোজ্য হবে।
- যোগ্য ঋণ অনুমোদনের সময় এবিসিএল ঋণগ্রহীতাকে স্পষ্টভাবে জানাবে:
 - ✓ কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট এবং ঋণ চুক্তিতে বার্ষিকীকৃত সুদের হার / অ্যানুয়াল পারসেন্টেজ রেট (যা প্রযোজ্য); এবং
 - ✓ বেঞ্চমার্ক সুদের হার পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব, যা ইএমআই, মেয়াদ বা উভয়েই পরিবর্তন আনতে পারে, অনুমোদন পত্রের অংশ হিসেবে একটি উদাহরণসহ।
- ঋণের মেয়াদে বেঞ্চমার্ক সুদের হার পরিবর্তনের কারণে ইএমআই বা মেয়াদ বা উভয়েই পরবর্তীকালে বাড়লে তা ঋণগ্রহীতাদের তাৎক্ষণিকভাবে উপযুক্ত মাধ্যমে জানানো হবে।
- বেঞ্চমার্ক সুদের হার বাড়ার কারণে সুদের হার রিসেট হলে ঋণগ্রহীতাদের নিম্নলিখিত বিকল্পগুলি থাকবে:
 - a. অবশিষ্ট ঋণের অংশে এবিসিএল নির্ধারিত হারে ফিল্ড সুদের হারে সুইচ করা;
 - b. ইএমআই-এর পরিমাণ বাড়ানো; অথবা
 - c. মেয়াদ বাড়ানো (মেয়াদ বাড়ানোর ফলে নেগেটিভ অ্যামর্টাইজেশন হবে না; মেয়াদ পূর্ণ্য নীতির অনুমোদিত সর্বোচ্চ সীমার বাইরে বাড়ানো যাবে না); অথবা
 - d. (b) এবং (c) বিকল্পের সমন্বয়; অথবা
 - e. অবশিষ্ট মেয়াদের যেকোনো সময়ে ঋণ পুরোপুরি বা আংশিকভাবে আগাম পরিশোধ করা।

- ঋণের মেয়াদে ঋণগ্রহীতার সূইচ অপশন 2 (দুই) বার ব্যবহার করতে পারবেন (1ম বার—ফ্লোটিং থেকে ফিক্সড এবং 2য় বার—ফিক্সড থেকে ফ্লোটিং), এবিসিএল নির্ধারিত হারে এবং প্রযোজ্য চার্জ প্রদান সাপেক্ষে। এই অপশন শেষ হয়ে গেলে আর ফিক্সড সুদের হারে ফিরে যাওয়া যাবে না।
- এবিসিএল অনুমোদন পত্রে ঋণগ্রহীতাদের জানাবে ‘ফ্লোটিং থেকে ফিক্সড সুদের হারে এবং তার উল্টোদিকে সূইচ’-এর প্রযোজ্য চার্জ এবং এই বিকল্প প্রয়োগের সাথে সম্পর্কিত অন্যান্য পরিষেবা বা প্রশাসনিক খরচ। সূইচের প্রযোজ্য চার্জগুলি বোর্ড অফ ডিরেক্টরস অনুমোদিত ‘ইন্টারেস্ট রেট ফ্রেমওয়ার্ক অ্যান্ড পলিসি ফর ডিটারমিনিং পেনাল, প্রসেসিং অ্যান্ড আদার চার্জেস’-এর অংশ এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশিত স্কেডিউল অফ চার্জেস-এ অন্তর্ভুক্ত। এই চার্জে কোনো পরবর্তী পরিবর্তন হলে তাও ঋণগ্রহীতা(দের) জানানো হবে।
- অনুমোদন পত্রে এও উল্লেখ থাকবে যে সুদের হার রিসেটের সময় প্রথম প্রভাব পড়বে মেয়াদের উপর (সংশ্লিষ্ট পণ্য নীতি অনুসারে), তারপর ঋণগ্রহীতার উপরে উল্লিখিত বিকল্পগুলি প্রয়োগ করতে পারবেন প্রযোজ্য চার্জ দিয়ে।
- সুদের হার রিসেটের সময় ঋণগ্রহীতা(দের) উপযুক্ত যোগাযোগ মাধ্যমে নিম্নলিখিত তথ্য জানানো হবে:
 - a. ফ্লোটিং সুদের হার রিসেটের বিশদ (বাড়া বা কমা) এবং কার্যকর তারিখ;
 - b. এই রিসেটের প্রভাব (যেমন মেয়াদে, ইএমআই-তে বা উভয়েই পরিবর্তন);
 - c. উপরে উল্লিখিত বিকল্পগুলির উপলব্ধতা এবং ঋণগ্রহীতা কতদিনের মধ্যে এবিসিএল-কে তাঁর পছন্দ জানিয়ে বিকল্প প্রয়োগ করতে পারেন (তবে ঋণ পুরো বা আংশিক আগাম পরিশোধের বিকল্প ঋণের মেয়াদে যেকোনো সময় প্রয়োগ করা যাবে); এবং
 - d. সংশোধিত পরিশোধ শিডিউল এবং ঋণ স্টেটমেন্ট ঋণগ্রহীতাদের জন্য কতদিনের মধ্যে উপলব্ধ হবে।
- এবিসিএল বিদ্যমান যোগ্য ঋণগ্রহীতাদের ত্রৈমাসিকভাবে উপযুক্ত মাধ্যমে ঋণ স্টেটমেন্ট এবং পরিশোধ শিডিউল প্রদান বা অ্যাক্সেসযোগ্য করবে, যাতে এখনও পর্যন্ত আদায়কৃত মূলধন ও সুদ, ইএমআই-এর পরিমাণ, বাকি ইএমআই-এর সংখ্যা এবং পুরো ঋণের মেয়াদের জন্য বার্ষিকীকৃত সুদের হার / অ্যানুয়াল পারসেন্টেজ রেট উল্লেখ থাকবে।

সুদের হার ফ্রেমওয়ার্ক পলিসি ও জরিমানা চার্জের নির্দেশিকা

- এবিসিএল ঋণ ও অগ্রিমের জন্য সুদের হার নির্ধারণে ফান্ডের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়াম বিবেচনা করে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে।
- সুদের হার অনেকাংশে ঋণগ্রহীতার ঝুঁকির মাত্রার উপর নির্ভর করে—যেমন আর্থিক শক্তি, ব্যবসা, ব্যবসাকে প্রভাবিত নিয়ন্ত্রক পরিবেশ, প্রতিযোগিতা, ঋণগ্রহীতার অতীত ইতিহাস ইত্যাদি।
- প্রযোজ্য সুদের হার অনুমোদন পত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহককে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।
- সুদের হার বার্ষিকীকৃত করা হবে যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে যে সঠিক হার প্রয়োগ হবে তা ভালোভাবে জানতে পারেন।
- এবিসিএল ব্যবসা ছাড়া অন্য উদ্দেশ্যে ব্যক্তিদের (সহ-ঋণগ্রহীতা সহ বা ছাড়া) দেওয়া সমস্ত ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনে ফোরক্লোজার চার্জ বা প্রি-পেমেন্ট জরিমানা আদায় করবে না—যা আরবিআই-এর সময়ে সময়ে জারি নির্দেশিকা অনুসারে।
- 1ম জানুয়ারি, 2026 থেকে কার্যকর হয়ে এবিসিএল ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে ব্যক্তি ও এমএসআই ঋণগ্রহীতাদের (সহ-ঋণগ্রহীতা সহ বা ছাড়া) দেওয়া সমস্ত ফ্লোটিং রেট ঋণ ও অগ্রিমেও ফোরক্লোজার চার্জ বা প্রি-পেমেন্ট জরিমানা আদায় করবে না—যা আরবিআই-এর সংশ্লিষ্ট নির্দেশিকা অনুসারে।
- ফোরক্লোজার চার্জ বা প্রি-পেমেন্ট জরিমানা না আদায়ের এই নিয়ম প্রি-পেমেন্টের জন্য ব্যবহৃত ফান্ডের উৎস যাই হোক না কেন (আংশিক বা পূর্ণ) এবং কোনো ন্যূনতম লক-ইন পিরিয়ড ছাড়াই প্রযোজ্য হবে। ফিক্সড ও ফ্লোটিং রেটের মিশ্রিত ঋণে প্রি-পেমেন্ট চার্জের প্রযোজ্যতা নির্ভর করবে প্রি-পেমেন্টের সময় ঋণটি ফ্লোটিং রেটে আছে কি না তার উপর।
- কোম্পানির নিজস্ব উদ্যোগে প্রি-পেমেন্ট হলে এবিসিএল কোনো চার্জ আদায় করবে না।
- প্রি-পেমেন্ট চার্জ অনুমোদন পত্র এবং ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে।
- কোম্পানির বোর্ড ‘ইন্টারেস্ট রেট ফ্রেমওয়ার্ক অ্যান্ড পলিসি ফর ডিটারমিনিং পেনাল, প্রসেসিং অ্যান্ড আদার চার্জেস’ গ্রহণ করেছে এবং এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশিত রয়েছে।
- এবিসিএল আরবিআই-এর 29 এপ্রিল, 2024 তারিখে জারি করা ‘ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড ফর লেন্ডারস – চার্জিং অফ ইন্টারেস্ট’ সার্কুলার মেনে চলবে। সুদের হার আদায়ে ন্যায্যতা ও স্বচ্ছতার চেতনার সাথে সাংঘর্ষিক কোনো অন্যায্য অনুশীলনে এবিসিএল জড়াবে না।
- এবিসিএল ঋণ অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জের নির্দেশিকা মেনে চলবে, যার মধ্যে অন্যান্যের সাথে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি রয়েছে:
 - জরিমানা চার্জ ক্যাপিটালইজ করা যাবে না, অর্থাৎ এই চার্জের উপর আর সুদ গণনা করা যাবে না। তবে ঋণ অ্যাকাউন্টে সাধারণ সুদের কম্পাউন্ডিং প্রক্রিয়া অপ্রভাবিত থাকবে। সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান যোগ করা যাবে না।
 - জরিমানা চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হবে এবং ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী না মানার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে—একই ঋণ বা পণ্যের শ্রেণিতে কোনো ভেদাভেদ ছাড়া।
 - ‘ব্যবসা ছাড়া অন্য উদ্দেশ্যে’ ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ঋণে জরিমানা চার্জ অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে একই ধরনের শর্ত লঙ্ঘনের জরিমানা চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
 - জরিমানা চার্জের পরিমাণ ও কারণ ঋণ নথি / সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী / কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্টে (যা প্রযোজ্য) স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। জরিমানা ও অন্যান্য চার্জ

কোম্পানির ওয়েবসাইটে 'ইন্টারেস্ট রেটস অ্যান্ড সার্ভিস চার্জেস' ট্যাবের অধীনে প্রদর্শিত হয়।

- ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্ত না মানার জন্য রিমাইন্ডার পাঠানোর সময় জরিমানা চার্জ এবং তার কারণও ঋণগ্রহীতাদের জানানো হবে। এছাড়া, জরিমানা চার্জ আদায়ের প্রতিটি ঘটনা এবং তার কারণও জানানো হবে।

এফপিসি এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার পর্যালোচনা

এবিসিএল ন্যায্য অনুশীলন সংহিতার অনুপালনের বার্ষিক পর্যালোচনা এবং বিভিন্ন ম্যানেজমেন্ট স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতার ত্রৈমাসিক পর্যালোচনা করবে এবং এই বিষয়ে রিপোর্ট বোর্ডের সামনে পেশ করবে।

বিবিধ

বর্তমানে এবিসিএল সোনার গয়না বা বাণিজ্যিক যানবাহন ফাইন্যান্সের বিপরীতে ঋণ প্রদানের পরিকল্পনা করে না। এই ধরনের পণ্য লাইন যোগ হলে এফপিসি আরবিআই-এর নির্দেশিকা অনুসারে যথাযথভাবে আপডেট করা হবে।

গোপনীয়তা

- গ্রাহকের অনুমতি ছাড়া এবিসিএল সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত ও গোপনীয় হিসেবে বিবেচনা করবে।
- গ্রাহকের অনুমতি ছাড়া এবিসিএল লেনদেনের বিশদ অন্য কোনো সত্তাকে প্রকাশ করবে না, নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রগুলি ছাড়া:
 - আইনি বা নিয়ন্ত্রক আইন অনুসারে তথ্য প্রদান;
 - জনস্বার্থে এই তথ্য প্রকাশের দায়িত্ব থাকলে;
 - ঋণগ্রহীতার সম্মতিতে গ্রুপ কোম্পানিগুলির সাথে তথ্য শেয়ার করা;
 - মার্কেটিংয়ের উদ্দেশ্যে গ্রাহকদের তথ্য অন্য কাউকে দেওয়ার অজুহাত হিসেবে এবিসিএল এটি ব্যবহার করবে না।