ন্যায্য আচরণ বিধি

আদিত্য বিড়লা ক্যাপিটাল লিমিটেড

সংস্করণ 1.2

অভ্যন্তরীণ

আদিত্য বিড়লা ক্যাপিটাল লিমিটেড
কর্পোরেট অফিস:
ওয়ান ওয়ার্ল্ড সেন্টার, টাওয়ার 1, 18তম তলা, জুপিটার মিল কম্পাউন্ড,
841, সেনাপতি বাপট মার্গ, এলফিনস্টোন রোড, মুম্বাই, মহারাষ্ট্র – 400 013
টেলি: +91 22 6723 9101 | abc.secretarial@adityabirlacapital.com | www.adityabirlacapital.com
গ্রাহক পরিষেবা ও অন্যান্য জিজ্ঞাসার জন্য: care.finance@adityabirlacapital.com
টোল-ফ্রি নম্বর: 1800-270-7000

নিবন্ধিত অফিস:
ইন্ডিয়ান রেয়ন কম্পাউন্ড,
ভেরাভল, গুজরাট – 362 266
টেলি: +91 28762 43257
CIN: L67120GJ2007PLC058890

নথির বিস্তারিত তথ্য:

বিবরণ	বিস্তারিত
নথির শিরোনাম	ন্যায্য আচরণ বিধি
নথির মালিক	কমপ্লায়েন্স
নথির কোড	ABCL - FPC
নথির সংস্করণ নং	1.2
নথির শ্রেণিবিভাগ	অভ্যন্তরীণ
অনুমোদনের তারিখ	ABCL-এর পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক 31 জুলাই, 2026

সংস্করণ নিয়ন্ত্রণ:

সংস্করণ নং	তারিখ	পরিবর্তনকারী	পরিবর্তনের প্রকৃতি
1.0	31 মার্চ, 2025	কমপ্লায়েন্স	প্রাথমিক সংস্করণ
1.1	30 অক্টোবর, 2025	কমপ্লায়েন্স	সংশোধনী
1.2	31 জুলাই, 2026	কমপ্লায়েন্স	সংশোধনী

অনুমোদন:

অনুমোদনকারী/অনুমোদনের স্থান	তারিখ	মন্তব্য
ABCL পর্ষদ	31 মার্চ, 2025	-
ABCL পর্ষদ	30 অক্টোবর, 2025	নিয়ন্ত্রক হালনাগাদ অনুসারে সংশোধন
ABCL পর্ষদ	31 জুলাই, 2026	নিয়ন্ত্রক হালনাগাদ অনুসারে সংশোধন

সূচিপত্র

বিবরণ	পৃষ্ঠা নং
সর্বব্যাপী ধারা	4
বিধির উদ্দেশ্য	4
বৈষম্যহীনতা নীতি	4
ঋণের আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ	4
ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলি	4
ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবরণী (KFS)	5
শর্তাবলি পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ	5
ডিজিটাল ঋণদান সংক্রান্ত RBI (NBFC – ঋণ সুবিধা) নির্দেশাবলী, 2025 মেনে চলা	5
RBI (NBFC – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশাবলী, 2025 মেনে চলা - সোনা ও রুপোর জামানতের বিপরীতে ঋণদানে আচরণ-সংক্রান্ত বিষয়সমূহ	6
সাধারণ	6
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা	6
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানি - অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল) নির্দেশাবলী, 2026	7
ন্যায্য আচরণ বিধি অবহিতকরণের ভাষা ও মাধ্যম	7
দায়িত্বশীল ঋণদান আচরণ- ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ/ নিষ্পত্তির পর অস্থাবর/ স্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত প্রদান	7
সমহারে মাসিক কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের ভাসমান সুদের হার পুনর্নির্ধারণ	8
সুদের হার কাঠামো নীতি ও জরিমানামূলক চার্জ সংক্রান্ত নির্দেশিকা	9
FPC এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পর্যালোচনা	10
বিবিধ	10
গোপনীয়তা	10

সর্বব্যাপী ধারা

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ("RBI") কর্তৃক সময়ে সময়ে জারি করা সকল বিদ্যমান ও ভবিষ্যৎ মাস্টার সার্কুলার/নির্দেশাবলী/নির্দেশিকা/গাইডেন্স নোট ABCL-এর ন্যায্য আচরণ বিধির নির্দেশনামূলক শক্তি হবে এবং এই বিধির বিষয়বস্তুকে প্রতিস্থাপন করবে। এর মধ্যে, অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে, নিম্নলিখিত সার্কুলারসমূহ অন্তর্ভুক্ত:

সার্কুলার	জারির তারিখ
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশাবলী, 2025 (1 জুলাই, 2026 অনুযায়ী হালনাগাদকৃত)	1 জুলাই, 2026 অনুযায়ী হালনাগাদকৃত
ঋণদাতাদের জন্য ন্যায্য আচরণ বিধি – সুদ আরোপ, সময়ে সময়ে সংশোধিত	29 এপ্রিল, 2024

বিধির উদ্দেশ্য

এই বিধি নিম্নলিখিত উদ্দেশ্যে প্রণয়ন করা হয়েছে:

- সকল গ্রাহকের সঙ্গে লেনদেনের সময় ন্যায্য আচরণ নিশ্চিত করা
- অধিকতর স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা, যাতে গ্রাহকরা পণ্য সম্পর্কে ভালোভাবে বুঝতে পারেন এবং সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে পারেন
- আদিত্য বিড়লা ক্যাপিটাল লিমিটেড ("ABCL" / "কোম্পানি")-র প্রতি গ্রাহকদের আস্থা গড়ে তোলা

এই বিধি গ্রাহকদের গ্রহণযোগ্য আর্থিক সুবিধা ও পরিষেবা সম্পর্কে সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করবে এবং কোম্পানি যে কোনো ঋণ মঞ্জুর ও বিতরণ করলে তার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

বৈষম্যহীনতা নীতি

- ABCL তার আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধা সহ পণ্য ও সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে লিঙ্গ, জাতি, ধর্মের ভিত্তিতে, অথবা শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতিবন্ধিতার ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না।
- ABCL সকল স্তরের কর্মীদের জন্য আয়োজিত সকল প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সংক্রান্ত একটি উপযুক্ত মডিউল অন্তর্ভুক্ত করবে।
- ABCL সকল শাখায় প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের (PwD) সম্ভাব্য সহায়তা প্রদানের চেষ্টা করবে।

ঋণের আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ

- ঋণগ্রহীতা(গণ)-কে সকল যোগাযোগ আঞ্চলিক ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতা(গণ)-এর বোধগম্য ভাষায় হবে।
- ঋণের আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা(গণ)-এর স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকা উচিত, যাতে অন্যান্য ঋণদাতাদের প্রস্তাবিত শর্তাবলির সঙ্গে অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা(গণ) সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- ঋণের আবেদনপত্রের সঙ্গে জমা দিতে হবে এমন নথিপত্রের তালিকা ঋণের আবেদনপত্রে উল্লেখ করা হবে।
- ABCL সকল ঋণ আবেদনের জন্য একটি প্রাপ্তিস্বীকার রসিদ প্রদান করবে। এভাবে প্রদত্ত প্রাপ্তিস্বীকার রসিদে উল্লেখ থাকবে কত সময়ের মধ্যে ঋণের আবেদনগুলি নিষ্পত্তি করা হবে। আবেদনের অবস্থা সম্পর্কে হালনাগাদ তথ্য পেতে গ্রাহক নির্ধারিত কাস্টমার কেয়ার নম্বর বা ইমেল আইডিতে কোম্পানির রিলেশনশিপ ম্যানেজার বা গ্রাহক পরিষেবা দলের সঙ্গেও যোগাযোগ করতে পারেন।

ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলি

- ABCL মঞ্জুরিপত্র বা অন্য কোনো উপায়ে, ঋণগ্রহীতা(গণ)-এর বোধগম্য আঞ্চলিক ভাষায় লিখিতভাবে ঋণগ্রহীতা(গণ)-কে মঞ্জুরকৃত ঋণের পরিমাণ, বার্ষিকীকৃত সুদের হার ও তা প্রয়োগের পদ্ধতি সহ শর্তাবলি জানাবে। ঋণগ্রহীতা কর্তৃক এই শর্তাবলি গ্রহণের বিষয়টি ABCL নথিভুক্ত রাখবে।

- ABCL সকল ঋণগ্রহীতা(গণ)-কে ঋণ মঞ্জুর / বিতরণের সময় / ঋণ বিতরণের পরে, সুদের হার সহ ঋণের শর্তাবলি সম্বলিত ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি, ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত সংযুক্তি সহ, বিশেষত আঞ্চলিক ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় সরবরাহ করবে। বিলম্বে পরিশোধের জন্য আরোপযোগ্য জরিমানামূলক চার্জ সংক্রান্ত যে কোনো ধারা ঋণের নথিপত্রে গাঢ় (বোল্ড) অক্ষরে নির্দিষ্ট করা হবে।
- আইনি প্রয়োগযোগ্যতা নিশ্চিত করতে, যেখানে প্রযোজ্য, কোম্পানি চুক্তি/ঋণের নথিপত্রে একটি অন্তর্নির্মিত দখল পুনরুদ্ধার ধারা রাখবে। যেখানে প্রযোজ্য, ABCL-এর ঋণের নথিপত্রে থাকা শর্তাবলিতে দখল গ্রহণের নোটিশ-কাল, নোটিশ-কাল মওকুফের পরিস্থিতি, সম্পত্তির বিক্রয় / নিলাম এবং ঋণগ্রহীতা(গণ)-কে দখল ফিরিয়ে দেওয়া সংক্রান্ত বিধানও থাকবে।

ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবরণী (KFS)

ABCL ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশাবলী, 2025-এর (28 নভেম্বর, 2025 তারিখের, সময়ে সময়ে হালনাগাদকৃত) ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবরণীর পার্ট B-তে বর্ণিত নিম্নলিখিত নির্দেশিকা মেনে চলবে।

- KFS এমন ভাষায় লিখিত হবে যা সংশ্লিষ্ট ঋণগ্রহীতাগণ বোঝেন।
- ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা(গণ)-কে সচেতন মত গঠনে সহায়তা করতে ABCL ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবরণীর পার্ট B-এর সংযোজনী I-এ নির্ধারিত প্রমিত বিন্যাসে এবং তাঁদের বোধগম্য ভাষায় KFS প্রদান করবে।
- প্রতিটি KFS-এর একটি অনন্য প্রস্তাব নম্বর থাকবে এবং ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবরণীর পার্ট B-তে প্রদত্ত উদাহরণ অনুযায়ী বার্ষিক শতাংশ হার ("APR")-এর গণনাপত্র এবং ঋণের মেয়াদকালে ঋণের অ্যামর্টাইজেশন সূচি অন্তর্ভুক্ত থাকবে। ABCL কর্তৃক আরোপিত সকল চার্জ APR-এর অন্তর্ভুক্ত হবে।
- APR হল ঋণগ্রহীতার জন্য ঋণের বার্ষিক ব্যয়, যার মধ্যে সুদের হার এবং ঋণ সুবিধার সঙ্গে সম্পর্কিত অন্যান্য সকল চার্জ অন্তর্ভুক্ত। KFS-এ উল্লেখ নেই এমন কোনো ফি, চার্জ ইত্যাদি ঋণের মেয়াদকালের কোনো পর্যায়েই ঋণগ্রহীতা(গণ)-এর স্পষ্ট সম্মতি ছাড়া তাঁদের উপর আরোপ করা হবে না।
- বিমা চার্জ, আইনি চার্জ ইত্যাদির মতো, তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীদের পক্ষে REs কর্তৃক ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে প্রকৃত ভিত্তিতে আদায় করা চার্জও APR-এর অংশ হবে এবং পৃথকভাবে প্রকাশ করা হবে।
- যেসব ক্ষেত্রে ABCL এরূপ চার্জ আদায়ে যুক্ত থাকে, সেসব সকল ক্ষেত্রে প্রতিটি পরিশোধের জন্য রসিদ ও সংশ্লিষ্ট নথিপত্র যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।
- KFS-এর বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতাকে ব্যাখ্যা করা হবে এবং ঋণগ্রহীতা(গণ) তা বুঝেছেন মর্মে KFS-এর প্রাপ্তিস্বীকার ABCL সংগ্রহ করবে ও নথিভুক্ত রাখবে।
- KFS প্রদানের পর, 7 দিন বা তার বেশি মেয়াদের ঋণের ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতা(গণ)-এর ঋণের শর্তাবলিতে সম্মত হওয়ার জন্য কমপক্ষে 3 কার্যদিবসের বৈধতাকাল থাকবে, এবং সাত দিনের কম মেয়াদের ঋণের ক্ষেত্রে 1 কার্যদিবসের বৈধতাকাল থাকবে।
- KFS ঋণ চুক্তির অংশ হিসেবে প্রদর্শনের জন্য একটি সারসংক্ষেপ বক্স আকারেও অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

শর্তাবলি পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

- ABCL বিতরণ সূচি, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, আগাম পরিশোধ চার্জ ইত্যাদি সহ মঞ্জুরির শর্তাবলিতে কোনো পরিবর্তন হলে তার নোটিশ ঋণগ্রহীতা(গণ)-কে আঞ্চলিক ভাষায় অথবা তাঁদের বোধগম্য ভাষায় প্রদান করবে। সুদের হার ও চার্জের পরিবর্তন কেবল ভবিষ্যৎপ্রভাবীভাবে কার্যকর হবে তাও ABCL নিশ্চিত করবে। এই মর্মে একটি শর্ত সকল ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে
- চুক্তিসমূহের অধীনে পরিশোধ বা কার্য সম্পাদন তলব/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- সকল বকেয়া পরিশোধ হলে অথবা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায় হলে ABCL সকল জামানত মুক্ত করবে, তবে ঋণগ্রহীতা(গণ)-এর বিরুদ্ধে ABCL-এর অন্য কোনো দাবির জন্য কোনো বৈধ অধিকার বা লিয়েন থাকলে তা সাপেক্ষে। এরূপ সেট-অফের অধিকার প্রয়োগ করতে হলে, বাকি দাবিসমূহের পূর্ণ বিবরণ এবং সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি / পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত জামানত ধরে রাখার জন্য ABCL যে শর্তাধীনে অধিকারী তা সহ এ বিষয়ে ঋণগ্রহীতা(গণ)-কে নোটিশ দেওয়া হবে।

ডিজিটাল ঋণদান সংক্রান্ত RBI (NBFC – ঋণ সুবিধা) নির্দেশাবলী, 2025 মেনে চলা

ABCL ডিজিটাল ঋণদান সংক্রান্ত ক্ষেত্রে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানি – ঋণ সুবিধা) নির্দেশাবলী, 2025 (28 নভেম্বর, 2025 তারিখের, সময়ে সময়ে হালনাগাদকৃত) মেনে চলবে।

RBI (NBFC – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশাবলী, 2025 মেনে চলা - সোনা ও রুপোর জামানতের বিপরীতে ঋণদানে আচরণ-সংক্রান্ত বিষয়সমূহ

ABCL ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশাবলী, 2025 (28 নভেম্বর, 2025 তারিখের, সময়ে সময়ে হালনাগাদকৃত)-এর অধীনে বর্ণিত সোনা ও রুপোর জামানতের বিপরীতে ঋণদানে আচরণ-সংক্রান্ত বিষয়সমূহের নির্দেশিকা মেনে চলা নিশ্চিত করবে

সাধারণ

- ঋণ চুক্তির শর্তাবলিতে নির্ধারিত উদ্দেশ্য ছাড়া ABCL তার ঋণগ্রহীতা(গণ)-এর বিষয়ে হস্তক্ষেপ থেকে বিরত থাকবে (যদি না এমন তথ্য ABCL-এর গোচরে আসে যা ঋণগ্রহীতা পূর্বে প্রকাশ করেননি)।
- ঋণগ্রহীতা(গণ)-এর কাছ থেকে ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তর / ফোরক্লোজারের অনুরোধ পাওয়া গেলে, ABCL-এর সম্মতি অথবা অন্যথা, অর্থাৎ আপত্তি, যদি থাকে, ঋণগ্রহীতার অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্ট ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে। এরূপ স্থানান্তর সকল প্রযোজ্য আইনের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তিভিত্তিক শর্তাবলি অনুযায়ী হবে।
- ঋণগ্রহীতা(গণ)-এর বকেয়া আদায়ের ক্ষেত্রে, ABCL এবং তার এজেন্ট / এজেন্সি অংশীদাররা ঋণ আদায়ের প্রচেষ্টায় কোনো ব্যক্তির বিরুদ্ধে মৌখিক বা শারীরিক কোনো ধরনের ভীতি প্রদর্শন বা অযথা হয়রানির আশ্রয় নেয় না; এর মধ্যে রয়েছে প্রকাশ্যে অপমান করার উদ্দেশ্যে বা ঋণগ্রহীতাদের পরিবারের সদস্য, রেফারেন্স ব্যক্তি ও বন্ধুদের গোপনীয়তায় অনধিকার প্রবেশের উদ্দেশ্যে কাজ, মোবাইলে বা সামাজিক মাধ্যমে অনুপযুক্ত বার্তা পাঠানো, হুমকিমূলক এবং/ অথবা বেনামি ফোন করা, ঋণ/বকেয়া পরিমাণ আদায়ে পেশিশক্তি ব্যবহার, মিথ্যা ও বিভ্রান্তিকর বক্তব্য প্রদান ইত্যাদি। ABCL-এর কর্মী এবং আদায়কারী এজেন্ট / এজেন্সির কর্মীরা যাতে গ্রাহকদের সঙ্গে যথাযথভাবে আচরণ করতে পর্যাপ্ত প্রশিক্ষিত হন তা নিশ্চিত করতে তাঁদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়।
- ABCL বা তার প্রতিনিধি খেলাপি গ্রাহকদের 08:00 ঘণ্টা থেকে 19:00 ঘণ্টার মধ্যে ফোন করবে।
- খেলাপি ঋণগ্রহীতার ABCL-এর অনুকূলে চার্জকৃত জামানত প্রয়োগের ব্যবস্থা ABCL প্রয়োজনে করতে পারে, শুধুমাত্র বকেয়া আদায়ের লক্ষ্যে।
- ABCL তার জামানত প্রয়োগ, মূল্যায়ন এবং তা থেকে অর্থ আদায়ের সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া ন্যায্য ও স্বচ্ছ হবে তা নিশ্চিত করবে।
- ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে, একটি NBFC অযথা হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যথা, অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ে পেশিশক্তি ব্যবহার ইত্যাদি।
- ABCL সকল প্রচারমূলক / টেলিমার্কেটিং কার্যক্রমের জন্য কেবল সেই টেলিমার্কেটারদেরই নিযুক্ত করবে যাঁরা TRAI কর্তৃক সময়ে সময়ে জারি করা নির্দেশিকা অনুযায়ী নিবন্ধিত, এবং টেলিমার্কেটিং কল করার জন্য ব্যবহৃত নিবন্ধিত টেলিফোন নম্বর সহ নিযুক্ত টেলিমার্কেটারদের (DSAs / DMAs) তালিকা TRAI-কে প্রদান করবে। বর্তমানে নিযুক্ত সকল এজেন্ট যে DoT-এর কাছে টেলিমার্কেটার হিসেবে নিবন্ধিত তা ABCL সর্বদা নিশ্চিত করবে।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

- ABCL-এ গ্রাহক পরিষেবা ও সন্তুষ্টিই আমাদের প্রধান লক্ষ্য।
- ABCL-এর প্রতিকার ব্যবস্থাকে আরও অর্থবহ ও কার্যকর করতে, ABCL একটি কাঠামোবদ্ধ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রণয়ন করেছে। এই ব্যবস্থা / পদ্ধতি নিশ্চিত করে যে চাওয়া প্রতিকার ন্যায়সঙ্গত ও ন্যায্য এবং প্রযোজ্য বিধিনিয়ম ও প্রবিধানের প্রদত্ত কাঠামোর মধ্যে।
- ABCL প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের (PWD) অভিযোগ ন্যায়সঙ্গত পদ্ধতিতে, ন্যায্যতা ও স্বচ্ছতার সঙ্গে নিষ্পত্তি করবে।
- যে সকল গ্রাহক মতামত জানাতে বা অভিযোগ পাঠাতে চান তাঁরা নিম্নলিখিত মাধ্যমগুলি ব্যবহার করতে পারেন:
  - আমাদের কাস্টমার কেয়ার নম্বরে কল করুন (সোমবার থেকে রবিবার, সকাল 9:00 টা থেকে সন্ধ্যা 7:00 টার মধ্যে): 1800-270-7000
  - ইমেল করুন: care.finance@adityabirlacapital.com
  - ওয়েবসাইট
    - পরিষেবা অনুরোধ ফর্ম https://abcl.adityabirlacapital.com/_layouts/15/abc.finplf/WebformConfirm.aspx
    - অভিযোগ প্রতিকার ফর্ম https://www.adityabirlacapital.com/loans/grievance-form
  - চিঠিপত্র

    আদিত্য বিড়লা ক্যাপিটাল লিমিটেড
    10ম তলা, আর-টেক পার্ক, নির্লন কমপ্লেক্স,
    ওয়েস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ের কাছে, গোরেগাঁও পূর্ব, মুম্বাই - 400 063।
- অভিযোগ লিখিতভাবে পাওয়া গেলে, ABCL 5 কার্যদিবসের মধ্যে প্রাপ্তিস্বীকার / উত্তর পাঠানোর চেষ্টা করবে।

- বিষয়টি পরীক্ষা করার পর, কোম্পানি এক মাস/30 দিনের মধ্যে গ্রাহককে তার চূড়ান্ত উত্তর, অথবা আরও সময় চেয়ে এক মাস / 30 দিনের মধ্যে একটি বিজ্ঞপ্তি পাঠানোর চেষ্টা করবে। ABCL নির্ধারিত টার্ন-অ্যারাউন্ড-টাইম (TAT)-এর মধ্যে অভিযোগ সমাধান নিশ্চিত করবে।
- প্রধান নোডাল অফিসারের বিবরণ, এসকেলেশন ব্যবস্থার বিবরণ এবং ন্যায়পালের অভিযোগ দায়ের করার পোর্টাল ABCL-এর ওয়েবসাইট ও শাখাগুলিতে পাওয়া যায়।
- প্রধান নোডাল অফিসার আউটসোর্সড এজেন্সি কর্তৃক প্রদত্ত পরিষেবা সংক্রান্ত বিষয়, ঋণগ্রহীতাদের উত্থাপিত FinTech / ডিজিটাল ঋণদান সংক্রান্ত অভিযোগ/বিষয়সমূহ, এবং ডিজিটাল ঋণদান অ্যাপ্লিকেশনের (ঋণগ্রহীতার ঋণগ্রহণ সহজতর করে এমন ব্যবহারকারী ইন্টারফেস সহ মোবাইল ও ওয়েব-ভিত্তিক অ্যাপ্লিকেশন, যার মধ্যে কোম্পানির অ্যাপ্লিকেশনের পাশাপাশি যেকোনো ঋণ সহায়তা পরিষেবা প্রদানের জন্য কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত ঋণ পরিষেবা প্রদানকারীদের পরিচালিত অ্যাপ্লিকেশনও অন্তর্ভুক্ত) বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগও নিষ্পত্তি করবেন।
- কোম্পানি যথাক্রমে বিমা পণ্য ও মিউচুয়াল ফান্ড বিতরণের জন্য ভারতীয় বিমা নিয়ন্ত্রক ও উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ ("IRDAI")-এর কাছে কম্পোজিট কর্পোরেট এজেন্ট হিসেবে নিবন্ধিত এবং অ্যাসোসিয়েশন অফ মিউচুয়াল ফান্ডস অফ ইন্ডিয়া থেকে মিউচুয়াল ফান্ড বিতরণ লাইসেন্সও ধারণ করে।
- তদনুসারে, কোম্পানি একটি লাইসেন্সপ্রাপ্ত এজেন্ট হিসেবে যে বিমা ও মিউচুয়াল ফান্ড বিতরণ ব্যবসা পরিচালনা করে তার সঙ্গে সম্পর্কিত বিষয়সমূহ উপরে উল্লিখিত মাধ্যমগুলির দ্বারা পরিচালিত ও নিষ্পত্তি করা হয়।

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানি - অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল) নির্দেশাবলী, 2026

ABCL ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানি - অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল) নির্দেশাবলী, 2026 (14 জানুয়ারি, 2026 তারিখের, সময়ে সময়ে হালনাগাদকৃত) মেনে চলবে।

ন্যায্য আচরণ বিধি অবহিতকরণের ভাষা ও মাধ্যম

বিভিন্ন অংশীজনের অবগতির জন্য আঞ্চলিক ভাষায় ন্যায্য আচরণ বিধি ABCL-এর ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।

দায়িত্বশীল ঋণদান আচরণ - ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ / নিষ্পত্তির পর অস্থাবর / স্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত প্রদান

ABCL নিম্নলিখিত নির্দেশিকা মেনে চলবে:

- ঋণ অ্যাকাউন্ট সম্পূর্ণ পরিশোধ / নিষ্পত্তির পর 30 দিনের মধ্যে সকল মূল অস্থাবর / স্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত প্রদান এবং যেকোনো রেজিস্ট্রিতে নথিভুক্ত চার্জ অপসারণ।
- ঋণগ্রহীতারা যে শাখায় ঋণ অ্যাকাউন্ট পরিচালিত হয়েছিল সেই শাখা থেকে অথবা ABCL-এর অন্য যেকোনো অফিস/শাখা, যেখানে নথিপত্র উপলব্ধ, সেখান থেকে ঋণের শর্তাবলি অনুযায়ী ABCL-কে পূর্ব বিজ্ঞপ্তি দিয়ে সম্পত্তির নথিপত্র সংগ্রহ করতে পারেন।
- সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত দেওয়ার সময়সীমা ও স্থান 1 ডিসেম্বর, 2023 বা তার পরে জারি করা মঞ্জুরিপত্রে উল্লেখ করা হবে
- একক ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতাদের মৃত্যুর ক্ষেত্রে বৈধ উত্তরাধিকারীদের ঋণের নথিপত্র ফেরত দেওয়ার পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে রাখা আছে।
- ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ / নিষ্পত্তির পর 30 দিনের বেশি সময় ধরে সম্পত্তির নথিপত্র ফেরত দিতে বা সংশ্লিষ্ট রেজিস্ট্রিতে চার্জ নিষ্পত্তি ফর্ম দাখিল করতে ABCL-এর কারণে বিলম্ব হলে, এ বিষয়ে সময়ে সময়ে সংশোধিত RBI প্রবিধান অনুযায়ী ABCL বিলম্বিত সময়ের জন্য ঋণগ্রহীতাদের ক্ষতিপূরণ দেবে। এরূপ বিলম্বের কারণও ABCL ঋণগ্রহীতা(গণ)-কে জানাবে।
- সম্পত্তির নথিপত্র আংশিক বা সম্পূর্ণ হারিয়ে গেলে বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে, ABCL ঋণগ্রহীতাকে সম্পত্তির নথিপত্রের ডুপ্লিকেট/প্রত্যয়িত অনুলিপি সংগ্রহে সহায়তা করবে এবং উপরের পয়েন্টে নির্দেশিত ক্ষতিপূরণ প্রদানের পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট ব্যয় বহন করবে। তবে, এরূপ ক্ষেত্রে এই প্রক্রিয়া সম্পূর্ণ করতে কোম্পানির জন্য অতিরিক্ত 30 দিন সময় পাওয়া যাবে এবং বিলম্বিত সময়ের জরিমানা তার পরে (অর্থাৎ মোট 60 দিনের পরে) গণনা করা হবে।

সমান মাসিক কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের ভাসমান সুদের হার পুনর্নির্ধারণ

- ভাসমান সুদের হারে সমান কিস্তিতে (কিস্তি প্রদানের সময়কাল নির্বিশেষে) ব্যবসায়িক / বাণিজ্যিক উদ্দেশ্য ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে ব্যক্তি(গণ)-কে প্রদত্ত ব্যক্তিগত ঋণ (নীচে সংজ্ঞায়িত) ("যোগ্য ঋণ") পরবর্তী অনুচ্ছেদসমূহে বর্ণিত নির্দেশিকার অধীন হবে:
  - **ব্যক্তিগত ঋণ** বলতে **ব্যক্তিদের** প্রদত্ত ঋণ বোঝায় এবং এর মধ্যে রয়েছে (a) ভোক্তা ঋণ (নীচে সংজ্ঞায়িত), (b) শিক্ষা ঋণ, (c) স্থাবর সম্পদ (যেমন গৃহ ইত্যাদি) সৃষ্টি/ বৃদ্ধির জন্য প্রদত্ত ঋণ, এবং (d) আর্থিক সম্পদে (শেয়ার, ডিবেঞ্চার ইত্যাদি) বিনিয়োগের জন্য প্রদত্ত ঋণ।
  - **ভোক্তা ঋণ** বলতে **ব্যক্তিদের** প্রদত্ত ঋণ বোঝায়, যার মধ্যে রয়েছে (a) টেকসই ভোগ্যপণ্যের জন্য ঋণ, (b) ক্রেডিট কার্ড প্রাপ্য, (c) অটো ঋণ (বাণিজ্যিক ব্যবহারের জন্য ঋণ ব্যতীত), (d) সোনা, সোনার গয়না, স্থাবর সম্পত্তি, স্থায়ী আমানত (FCNR(B) সহ), শেয়ার ও বন্ডের বিপরীতে জামানতযুক্ত ব্যক্তিগত ঋণ ইত্যাদি (ব্যবসায়িক / বাণিজ্যিক উদ্দেশ্য ব্যতীত), (e) পেশাজীবীদের ব্যক্তিগত ঋণ (ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে ঋণ বাদে), এবং (f) অন্যান্য ভোগের উদ্দেশ্যে (যেমন সামাজিক অনুষ্ঠান ইত্যাদি) প্রদত্ত ঋণ। তবে এর মধ্যে (a) শিক্ষা ঋণ, (b) স্থাবর সম্পদ (যেমন গৃহ ইত্যাদি) সৃষ্টি/ বৃদ্ধির জন্য প্রদত্ত ঋণ, (c) আর্থিক সম্পদে (শেয়ার, ডিবেঞ্চার ইত্যাদি) বিনিয়োগের জন্য প্রদত্ত ঋণ, এবং (d) KCC-র অধীনে কৃষকদের প্রদত্ত ভোগ ঋণ অন্তর্ভুক্ত নয়। মূলধন পর্যাপ্ততা কাঠামোর অধীনে ঝুঁকি-ভার নির্ধারণের উদ্দেশ্যে বিদ্যমান নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা প্রযোজ্য হবে।
- যোগ্য ঋণ মঞ্জুর করার সময়, ABCL ঋণগ্রহীতাকে মূল তথ্য বিবরণী ও ঋণ চুক্তিতে বার্ষিকীকৃত সুদের হার / বার্ষিক শতাংশ হার (যেমন প্রযোজ্য) স্পষ্টভাবে জানাবে মঞ্জুরিপত্রের অংশ হিসেবে একটি উদাহরণের মাধ্যমে ঋণের উপর বেঞ্চমার্ক সুদের হার পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব, যার ফলে EMI, মেয়াদ বা উভয়ের পরিবর্তন হয়।
- ঋণের মেয়াদকালে, বেঞ্চমার্ক সুদের হার পরিবর্তনের কারণে EMI/মেয়াদ/ বা উভয়ের পরবর্তী কোনো বৃদ্ধি যথাযথ মাধ্যমে অবিলম্বে ঋণগ্রহীতা(গণ)-কে জানানো হবে।
- বেঞ্চমার্ক সুদের হার বৃদ্ধির কারণে যখনই সুদের হার পুনর্নির্ধারিত হবে, ঋণগ্রহীতাদের নিম্নলিখিত বিকল্পগুলি থাকবে:
  a. ঋণের অবশিষ্ট অংশের জন্য ABCL কর্তৃক নির্ধারিত হারে স্থির সুদের হারে পরিবর্তন
  b. EMI-এর পরিমাণ বৃদ্ধি; অথবা
  c. মেয়াদ বৃদ্ধি (মেয়াদ বৃদ্ধির ফলে ঋণাত্মক অ্যামর্টাইজেশন হবে না; পণ্য নীতির নিয়ম অনুযায়ী সর্বোচ্চ অনুমোদিত মেয়াদের বেশি মেয়াদ বাড়ানো যাবে না); অথবা
  d. বিকল্প (b) এবং (c)-এর সমন্বয়; অথবা
  e. ঋণের অবশিষ্ট মেয়াদের যেকোনো সময়ে ঋণ সম্পূর্ণ / আংশিক আগাম পরিশোধ
- ঋণের মেয়াদকালে, ঋণগ্রহীতা(গণ)-কে পরিবর্তনের বিকল্প 2 (দুই) বার (প্রথমবার- ভাসমান থেকে স্থির এবং দ্বিতীয়বার- স্থির থেকে ভাসমান) ABCL কর্তৃক নির্ধারিত হারে এবং প্রযোজ্য চার্জ প্রদান সাপেক্ষে প্রয়োগ করতে দেওয়া হবে। ঋণগ্রহীতা তাঁর বিকল্পগুলি নিঃশেষ করে ফেললে তাঁকে আর স্থির সুদের হারে ফিরে যেতে দেওয়া হবে না।
- ABCL 'ভাসমান থেকে স্থির হারে এবং এর বিপরীতে পরিবর্তন'-এর বিকল্প প্রয়োগের জন্য প্রযোজ্য চার্জ এবং উক্ত বিকল্প প্রয়োগের আনুষঙ্গিক অন্যান্য পরিষেবা / প্রশাসনিক ব্যয় মঞ্জুরিপত্রে ঋণগ্রহীতাদের জানাবে। 'জরিমানামূলক, প্রক্রিয়াকরণ ও অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য সুদের হার কাঠামো ও নীতি'-র অংশ হিসেবে পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত পরিবর্তন সংক্রান্ত প্রযোজ্য চার্জ কোম্পানির ওয়েবসাইটে রাখা চার্জ তালিকার অংশ। উক্ত চার্জে পরবর্তী কোনো পরিবর্তনও ঋণগ্রহীতা(গণ)-কে জানানো হবে।
- মঞ্জুরিপত্রে এ কথাও অন্তর্ভুক্ত থাকবে যে, সুদের হার পুনর্নির্ধারণের সময় প্রথম প্রভাব মেয়াদের উপর দেওয়া হবে (সংশ্লিষ্ট পণ্য নীতির নিয়ম সাপেক্ষে), এবং তার পর প্রযোজ্য চার্জ প্রদান সাপেক্ষে ঋণগ্রহীতা(গণ) কর্তৃক উপরোক্ত বিকল্পগুলি প্রয়োগ করা হবে।
- সুদের হার পুনর্নির্ধারণের সময় যথাযথ যোগাযোগ মাধ্যমে ঋণগ্রহীতা(গণ)-কে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি জানানো হবে:
  a. কার্যকর তারিখ সহ ভাসমান সুদের হার পুনর্নির্ধারণের (বৃদ্ধি / হ্রাস) বিবরণ;
  b. এরূপ পুনর্নির্ধারণের প্রভাব (যেমন মেয়াদ, EMI বা উভয়ের পরিবর্তন);
  c. উপরে উল্লিখিত বিকল্প(সমূহ) ঋণগ্রহীতাদের জন্য উপলব্ধ থাকা এবং ঋণগ্রহীতা ABCL-কে তাঁর পছন্দ জানিয়ে যে সময়সীমার মধ্যে তাঁর বিকল্প প্রয়োগ করতে পারবেন, যদিও ঋণ সম্পূর্ণ / আংশিক আগাম পরিশোধের বিকল্প ঋণগ্রহীতা ঋণের মেয়াদকালে যেকোনো সময় প্রয়োগ করতে পারেন; এবং
  d. যে সময়সীমার মধ্যে সংশোধিত পরিশোধ সূচি এবং ঋণ বিবরণী ঋণগ্রহীতাদের কাছে প্রাপ্তিসাধ্য হবে।
- ABCL তার বিদ্যমান যোগ্য ঋণগ্রহীতাদের ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে, যথাযথ যোগাযোগ মাধ্যমে, ঋণ বিবরণী ও পরিশোধ সূচি ভাগ / উপলব্ধ করবে, যাতে আজ পর্যন্ত আদায়কৃত আসল ও সুদ, EMI-এর পরিমাণ, অবশিষ্ট EMI-এর সংখ্যা এবং ঋণের সম্পূর্ণ মেয়াদের জন্য বার্ষিকীকৃত সুদের হার / বার্ষিক শতাংশ হার উল্লেখ থাকবে।

সুদের হার কাঠামো নীতি ও জরিমানামূলক চার্জ সংক্রান্ত নির্দেশিকা

- ঋণ ও অগ্রিমের জন্য আরোপযোগ্য সুদের হার নির্ধারণে ABCL তহবিলের ব্যয়, মার্জিন ও ঝুঁকি প্রিমিয়ামকে বিবেচনায় নিয়ে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে।
- আরোপযোগ্য সুদের হার অনেকাংশে ঋণগ্রহীতার ঝুঁকির শ্রেণিবিন্যাসের উপর নির্ভর করে, যথা ঋণগ্রহীতার আর্থিক সামর্থ্য, ব্যবসা, ব্যবসাকে প্রভাবিতকারী নিয়ন্ত্রক পরিবেশ, প্রতিযোগিতা, অতীত ইতিহাস ইত্যাদি।
- এক্সপোজারের জন্য প্রযোজ্য সুদের হার মঞ্জুরিপত্রে ঋণগ্রহীতাকে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।
- সুদের হার বার্ষিকীকৃত করা হবে, যাতে অ্যাকাউন্টে কোন সঠিক হার আরোপ করা হবে তা ঋণগ্রহীতা জানতে পারেন।
- এ বিষয়ে RBI কর্তৃক সময়ে সময়ে নির্ধারিত নির্দেশিকা অনুযায়ী, সহ-দায়বদ্ধ ব্যক্তি সহ বা ছাড়া ব্যক্তি ঋণগ্রহীতাদের ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে মঞ্জুর করা সকল ভাসমান সুদের হারের মেয়াদি ঋণের উপর ABCL ফোরক্লোজার চার্জ / আগাম পরিশোধ জরিমানা আরোপ করবে না।
- 2026 সালের 1 জানুয়ারি থেকে কার্যকর, এ বিষয়ে RBI কর্তৃক সময়ে সময়ে নির্ধারিত নির্দেশিকা অনুযায়ী, সহ-দায়বদ্ধ ব্যক্তি সহ বা ছাড়া ব্যক্তি ও MSEs ঋণগ্রহীতাদের ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে মঞ্জুর করা সকল ভাসমান সুদের হারের ঋণ ও অগ্রিমের উপরও ABCL ফোরক্লোজার চার্জ / আগাম পরিশোধ জরিমানা আরোপ করবে না

  (1) সহ-দায়বদ্ধ ব্যক্তি(গণ) সহ বা ছাড়া ব্যক্তিদের ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে প্রদত্ত সকল ভাসমান সুদের হারের ঋণের জন্য ABCL কোনো আগাম পরিশোধ চার্জ আরোপ করবে না।

  (2) সহ-দায়বদ্ধ ব্যক্তি(গণ) সহ বা ছাড়া, ব্যক্তি এবং অতিক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র উদ্যোগ (MSEs)-কে, যেমন অতিক্ষুদ্র, ক্ষুদ্র ও মাঝারি উদ্যোগ উন্নয়ন (MSMED) আইন, 2006-এ সংজ্ঞায়িত, ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে প্রদত্ত সকল ভাসমান সুদের হারের ঋণের জন্য ABCL কোনো আগাম পরিশোধ চার্জ আরোপ করবে না।
- ঋণের আংশিক বা সম্পূর্ণ আগাম পরিশোধে ব্যবহৃত অর্থের উৎস নির্বিশেষে এবং কোনো ন্যূনতম লক-ইন সময়কাল ছাড়াই ফোরক্লোজার চার্জ / আগাম পরিশোধ জরিমানা আরোপ না করার নিয়ম প্রযোজ্য হবে। স্থির ও ভাসমান সুদের হারের সমন্বয়যুক্ত ঋণের ক্ষেত্রে আগাম পরিশোধ চার্জ প্রযোজ্য হবে কি না তা নির্ভর করবে আগাম পরিশোধের সময় ঋণটি ভাসমান সুদের হারে আছে কি না তার উপর।
- যেখানে আগাম পরিশোধ ABCL-এর উদ্যোগে করা হয়, সেখানে ABCL কোনো চার্জ আরোপ করবে না।
- আগাম পরিশোধ চার্জ মঞ্জুরিপত্র ও ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। এছাড়া, যেসব ঋণ ও অগ্রিমের ক্ষেত্রে মূল তথ্য বিবরণী (KFS) প্রদান করতে হয়, সেখানে তা KFS-এও উল্লেখ করা হবে। গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হয়নি এমন কোনো আগাম পরিশোধ চার্জ ABCL আরোপ করবে না।
- ABCL-এর পর্ষদ 'জরিমানামূলক, প্রক্রিয়াকরণ ও অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য সুদের হার কাঠামো ও নীতি' গ্রহণ করেছে এবং তা ABCL-এর ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়েছে এবং সুদের হারে কোনো পরিবর্তন হলেই তা হালনাগাদ করা হবে
- ABCL কর্তৃক পূর্বে মকুব করা কোনো চার্জ / ফি ঋণের আগাম পরিশোধের সময় ABCL পূর্বপ্রভাবীভাবে আরোপ করবে না।
- ABCL RBI কর্তৃক 29 এপ্রিল, 2024 তারিখে জারি করা 'ঋণদাতাদের জন্য ন্যায্য আচরণ বিধি – সুদ আরোপ' সার্কুলার মেনে চলা নিশ্চিত করবে। ন্যায্যতা ও স্বচ্ছতার মূল চেতনার সঙ্গে সামঞ্জস্যহীন সুদের হার আরোপ সংক্রান্ত কোনো অন্যায্য আচরণে ABCL লিপ্ত হবে না।
- ABCL জরিমানামূলক চার্জ সংক্রান্ত পর্ষদ-অনুমোদিত নীতি মেনে চলা নিশ্চিত করবে, যা ঋণ অ্যাকাউন্টে জরিমানামূলক

  চার্জ সংক্রান্ত RBI-নির্দেশিকার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ এবং যা, অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে, নিম্নলিখিত বিধান করে:

  - জরিমানামূলক চার্জের কোনো মূলধনীকরণ হবে না, অর্থাৎ এরূপ চার্জের উপর আর কোনো সুদ গণনা করা হবে না। তবে এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের চক্রবৃদ্ধির স্বাভাবিক পদ্ধতিকে প্রভাবিত করবে না। সুদের হারের সঙ্গে কোনো অতিরিক্ত উপাদান যোগ করা যাবে না।
  - জরিমানামূলক চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং ঋণ চুক্তির মূল শর্তাবলির অননুপালনের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে, এবং কোনো নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক হবে না।
  - ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে ব্যক্তি ঋণগ্রহীতাদের মঞ্জুর করা ঋণের ক্ষেত্রে জরিমানামূলক চার্জ, ঋণ চুক্তির শর্তাবলির অনুরূপ অননুপালনের জন্য অ-ব্যক্তি ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য জরিমানামূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
  - জরিমানামূলক চার্জের পরিমাণ ও কারণ ঋণের নথিপত্র / সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি / মূল তথ্য বিবরণীতে, যেমন প্রযোজ্য, স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। জরিমানামূলক ও অন্যান্য চার্জ কোম্পানির ওয়েবসাইটে 'সুদের হার ও পরিষেবা চার্জ' ট্যাবের অধীনেও প্রদর্শিত হয়।
  - ঋণের মূল শর্তাবলি অননুপালনের জন্য স্মারক পাঠানোর সময়ও ঋণগ্রহীতাদের জরিমানামূলক চার্জ জানানো হবে। এছাড়া, জরিমানামূলক চার্জ আরোপের যেকোনো ঘটনা এবং তার কারণও জানানো হবে
  - বিদ্যমান ঋণের ক্ষেত্রে, পরবর্তী পর্যালোচনা বা নবায়নের তারিখে নতুন জরিমানামূলক চার্জ ব্যবস্থায় রূপান্তর নিশ্চিত করা হবে

FPC এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার পর্যালোচনা

ন্যায্য আচরণ বিধি পালনের বার্ষিক পর্যালোচনা এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতার ত্রৈমাসিক পর্যালোচনা ABCL গ্রহণ করবে এবং সে সম্পর্কে একটি প্রতিবেদন পর্ষদের সামনে উপস্থাপন করা হবে।

বিবিধ

RBI নির্ধারিত নির্দেশিকা অনুযায়ী FPC যথাযথভাবে হালনাগাদ করা হবে।

গোপনীয়তা

- গ্রাহক কর্তৃক অনুমোদিত না হলে ABCL সকল ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত ও গোপনীয় হিসেবে গণ্য করবে
- গ্রাহক কর্তৃক অনুমোদিত না হলে, নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্র ছাড়া ABCL লেনদেনের বিবরণ অন্য কোনো সত্তার কাছে প্রকাশ করবে না:
  - বিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক আইন দ্বারা তথ্য প্রদান করতে হলে
  - এই তথ্য প্রকাশ করার জন্য জনগণের প্রতি কোনো কর্তব্য থাকলে।
  - ঋণগ্রহীতার সম্মতিক্রমে গ্রুপ কোম্পানিগুলির সঙ্গে ডেটা ভাগ করা যেতে পারে
  - ABCL এটিকে বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকদের সম্পর্কে অন্য কাউকে তথ্য দেওয়ার কারণ হিসেবে ব্যবহার করবে না।