



FAIR PRACTICE CODE (FPC)

Aditya Birla Capital Limited

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

ন্যায্য অনুশীলন কোড (এফপিসি)

কোডের উদ্দেশ্য

কোডটি তৈরি করা হয়েছে নিম্নলিখিত উদ্দেশ্য নিয়ে:

- সমস্ত গ্রাহকদের সাথে আচরণের সময় ন্যায্য অনুশীলন নিশ্চিত করা
- গ্রাহকদের পণ্য সম্পর্কে আরও ভালভাবে বুঝতে এবং তথ্যবহুল সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম করে বৃহত্তর স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা
- এবিসিএল কোম্পানির প্রতি গ্রাহকের আস্থা তৈরি করা)

কোডটি গ্রাহকদের তাদের দ্বারা প্রাপ্ত আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবা সম্পর্কে তথ্যবহুল সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করবে এবং কোম্পানি কর্তৃক অনুমোদিত এবং বিতরণ করা যেকোনো ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

বৈষম্যহীন নীতি

এবিসিএল আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধা সহ পণ্য এবং সুযোগ-সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে লিঙ্গ, জাতি, ধর্মের ভিত্তিতে অথবা শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতি অক্ষমতার ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না।

ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ

- ঋণগ্রহীতা(দের) সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতা(দের) দ্বারা বোধগম্য ভাষায় হতে হবে।
- ঋণ আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতাদের স্বার্থের উপর প্রভাব ফেলতে পারে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত করা উচিত, যাতে অন্যান্য এনবিএফসি দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতার সুনীর্দিষ্ট সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- ঋণ আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে হবে এমন নথির একটি তালিকা ঋণ আবেদনপত্রে উল্লেখ করতে হবে।
- এবিসিএল সমস্ত ঋণ আবেদনের জন্য একটি স্বীকৃতি রশিদ জারি করবে। এইভাবে জারি করা স্বীকৃতি রশিদে ঋণ আবেদনগুলি নিষ্পত্তির সময়সীমা নির্দেশ করা হবে। আবেদনের স্থিতি সম্পর্কে আপডেট পেতে গ্রাহক নির্ধারিত গ্রাহক সেবা নম্বর বা ইমেল আইডিতে কোম্পানির সম্পর্ক ব্যবস্থাপক বা গ্রাহক পরিষেবা দলের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

- এবিসিএল ঋণগ্রহীতাদের স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা বোঝা যায় এমন ভাষায় মঞ্জুরি পত্রের মাধ্যমে অথবা অন্যথায়, মঞ্জুর করা ঋণের পরিমাণ লিখিতভাবে জানাতে হবে। উক্ত চিঠিতে শর্তাবলী উল্লেখ থাকবে, যার মধ্যে বার্ষিক সুদের হার এবং প্রয়োগের পদ্ধতি অন্তর্ভুক্ত থাকবে। ঋণগ্রহীতা এই শর্তাবলী গ্রহণের রেকর্ড রাখবেন।
- এবিসিএল ঋণের শর্তাবলী সম্বলিত ঋণ নথির একটি অনুলিপি প্রদান করবে, যাতে সুদের হার সহ ঋণের শর্তাবলী অন্তর্ভুক্ত থাকবে, বিশেষ করে স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায়, এবং ঋণ নথিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংযোজনের একটি অনুলিপি ঋণ অনুমোদন / বিতরণের সময় / ঋণ বিতরণের পরে সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করবে। বিলম্বে পরিশোধের জন্য আরোপিত শাস্তিমূলক চার্জ সম্পর্কিত যেকোনো ধারা ঋণ নথিতে মোটা অক্ষরে উল্লেখ করা হবে।
- চুক্তি/ঋণ নথিতে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে কোম্পানির একটি অন্তর্নির্মিত পুনঃস্থাপন ধারা থাকবে যাতে আইনগতভাবে কার্যকর করা যায়।

- প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, কোম্পানির ঋণ নথিতে থাকা শর্তাবলীতে দখল গ্রহণের নোটিশ সময়কাল, নোটিশ সময়কাল মওকুফের পরিস্থিতি, সম্পত্তি বিক্রয়/নিলাম, ঋণগ্রহীতা(দের) কে পুনঃস্থাপন প্রদান সম্পর্কিত বিধানও থাকবে।

ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফসি)

এবিসিএল আরবিআই কর্তৃক জারি করা সার্কুলার মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফসি) ফর লোন অ্যান্ড অ্যাডভান্সেস (কেএফসি সার্কুলার) -এ বর্ণিত নির্দেশিকাগুলি মেনে চলবে, যা অন্যান্য বিষয়ের সাথে নিম্নলিখিত বিষয়গুলির জন্য ব্যবস্থা করে:

- সমস্ত খুচরা এবং এমএসএমই শর্তাবলীর ঋণের ক্ষেত্রে, কেএফসি সার্কুলারে নির্ধারিত মানসম্মত বিন্যাসে এবং সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা(দের) দ্বারা বোধগম্য ভাষায় কেএফসি প্রদান করা হবে যাতে ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে তাদের একটি অবগত মতামত নিতে সহায়তা করা যায়।
- প্রতিটি কেএফসি -এর একটি অনন্য প্রস্তাব নম্বর থাকবে এবং ঋণের মেয়াদের উপর ঋণের বার্ষিক শতাংশ হার (এপ্রিল) এবং পরিশোধের সময়সূচীর একটি গণনা পত্র অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- এপ্রিল হল ঋণগ্রহীতার বার্ষিক ঋণের খরচ যার মধ্যে সুদের হার এবং ঋণ সুবিধার সাথে সম্পর্কিত অন্যান্য সমস্ত চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকে। কেএফসি -এ উল্লেখ করা হয়নি এমন কোনও ফি, চার্জ ইত্যাদি ঋণের মেয়াদের কোনও পর্যায়ে ঋণগ্রহীতা(দের) থেকে নেওয়া হবে না, ঋণগ্রহীতা(দের) স্পষ্ট সম্মতি ছাড়া।
- কেএফসি -এর বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতাদের ব্যাখ্যা করতে হবে এবং ঋণগ্রহীতা(দের) দ্বারা এটি বোঝা গেছে বলে একটি স্বীকৃতি এবিসিএল এর মধ্যে রেকর্ডে রাখা হবে।
- কেএফসি প্রদানের পরে, ঋণগ্রহীতা(দের) 7 দিন বা তার বেশি মেয়াদের ঋণের জন্য কমপক্ষে 3 কার্যদিবসের মেয়াদ এবং 7 দিনের কম মেয়াদের ঋণের জন্য 1 কার্যদিবসের মেয়াদ থাকবে ঋণের শর্তাবলীতে সম্মত হওয়ার জন্য।
- ঋণ চুক্তির অংশ হিসেবে কেএফসি -কে একটি সারসংক্ষেপ বাস্তব হিসেবে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

- এবিসিএল ঋণগ্রহীতাদের স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা বোধগম্য ভাষায়, ঋণ বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রাক-পরিশোধ চার্জ ইত্যাদি সহ অনুমোদনের শর্তাবলীতে যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে নোটিশ দেবে। এবিসিএল এছাড়াও নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর করা হবে। এই প্রভাবের একটি শর্ত ঋণ নথিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- ঋণ নথির অধীনে অর্থ প্রদান বা কার্য সম্পাদন প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট ঋণ নথির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
- এবিসিএল সমস্ত বকেয়া পরিশোধের উপর বা ঋণগ্রহীতাদের বিরুদ্ধে অন্য কোনও দাবির জন্য বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের উপর সমস্ত সিকিউরিটিজ প্রকাশ করবে। যদি এই ধরনের বন্ধের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি এবং কোন শর্তাবলীর অধীনে এবিসিএল প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত সিকিউরিটিজগুলি ধরে রাখার অধিকারী সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ নোটিশ দেওয়া হবে।

ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম থেকে ঋণ

- এবিসিএল ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে এনবিএফসি দ্বারা উৎসর্গিত ঋণের ক্ষেত্রে আরবিআই কর্তৃক জারি করা ডিজিটাল লেন্ডিং সংক্রান্ত নির্দেশিকা মেনে চলবে, যা অন্যান্য বিষয়ের সাথে নিম্নলিখিত বিষয়গুলির জন্য প্রযোজ্য:
- এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলির নাম এবিসিএল এর ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
- এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলিকে গ্রাহকের নাম আগে থেকেই প্রকাশ করার নির্দেশ দেওয়া হবে এবং এবিসিএল ঋণগ্রহীতা(দের) সাথে যাদের পক্ষে তারা যোগাযোগ করছেন তাদের নাম প্রকাশ করবে।

- অনুমোদনের পরপরই কিন্তু ঋণের নথি কার্যকর করার আগে, এবিসিএল এর লেটার হেডে ঋণগ্রহীতা(দের) কে অনুমোদন পত্র জারি করা হবে।
- ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় ঋণের নথির একটি অনুলিপি এবং ঋণের নথিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংযোজনের একটি অনুলিপি সমস্ত ঋণগ্রহীতা(দের) কে সরবরাহ করা হবে।
- ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলির উপর কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে
- অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা তৈরির জন্য পর্যাাপ্ত প্রচেষ্টা করা হবে।

সাধারণ

- এবিসিএল ঋণগ্রহীতাদের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে, সংশ্লিষ্ট ঋণ নথির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত (যদি না ঋণগ্রহীতা কর্তৃক পূর্বে প্রকাশ করা নতুন তথ্য, যা এবিসিএল এর নজরে আসতে পারে)।
- ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে ঋণগ্রহীতাদের অনুরোধ/ফোরক্লোজার স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতার অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ২১ দিনের মধ্যে সম্মতি বা অন্যথায় অর্থাৎ এবিসিএল এর আপত্তি, যদি থাকে, সাধারণত ঋণগ্রহীতাদের কাছে পৌঁছে দেওয়া হয়। প্রযোজ্য সমস্ত আইনের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে এই স্থানান্তর করা হবে।
- ঋণগ্রহীতাদের বকেয়া পাওনা আদায়ের ক্ষেত্রে, এবিসিএল এবং এর এজেন্ট/এজেন্সি অংশীদাররা ঋণ আদায়ের প্রচেষ্টায় কোনও ব্যক্তির বিরুদ্ধে মৌখিক বা শারীরিকভাবে ভয় দেখানো বা অযৌক্তিক হয়রানির আশ্রয় নেয় না, যার মধ্যে রয়েছে প্রকাশ্যে অপমান করার উদ্দেশ্যে কাজ করা বা ঋণগ্রহীতার পরিবারের সদস্য, রেফারি এবং বন্ধুদের গোপনীয়তা লঙ্ঘন করা, মোবাইলে বা সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে অনুপযুক্ত বার্তা পাঠানো, ছমকি এবং/অথবা বেনামী কল করা, ঋণ/বকেয়া অর্থ আদায়ের জন্য পেশীশক্তির ব্যবহার, মিথ্যা এবং বিভ্রান্তিকর উপস্থাপনা করা ইত্যাদি। কর্মী এবং সংগ্রহ এজেন্ট/এজেন্সি কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হয় যাতে তারা গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য পর্যাাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত হয়।
- ঋণগ্রহীতার ব্যবসার বিশেষ পরিস্থিতির কারণে উল্লেখিত সময়ের বাইরে অন্যথায় তাদের কল করার প্রয়োজন না হলে কোম্পানি বা তার প্রতিনিধি 08:00 ঘন্টা থেকে 19:00 ঘন্টার মধ্যে অপরাধী গ্রাহকদের কল করবেন।
- প্রয়োজনে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতা ঋণগ্রহীতার উপর আরোপিত নিরাপত্তা জোরদার করার ব্যবস্থা করতে পারে, শুধুমাত্র পাওনা আদায়ের লক্ষ্যে এবং সম্পত্তির অলৌকিক বঞ্চনার লক্ষ্যে নয়।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার নিরাপত্তা, মূল্যায়ন এবং আদায় কার্যকর করার সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াটি ন্যায্য এবং স্বচ্ছ হবে।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

- এবিসিএল এ, গ্রাহক পরিষেবা এবং সন্তুষ্টি আমাদের প্রধান লক্ষ্য।
- এবিসিএল প্রতিকার ব্যবস্থাকে আরও অর্থবহ এবং কার্যকর করার জন্য, এবিসিএল একটি কাঠামোগত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা স্থাপন করেছে। এই ব্যবস্থা / ব্যবস্থা নিশ্চিত করে যে চাওয়া প্রতিকার ন্যায্য এবং ন্যায্য এবং প্রযোজ্য নিয়ম ও নিয়ন্ত্রণের কাঠামোর মধ্যে রয়েছে।
- যেসব গ্রাহক তাদের মতামত জানাতে বা অভিযোগ পাঠাতে চান তারা নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলি ব্যবহার করতে পারেন:
 - আমাদের কাস্টমার কেয়ার নম্বরে কল করুন
(সোমবার থেকে রবিবার সকাল ৯:০০ টা থেকে সন্ধ্যা ৭:০০ টা পর্যন্ত) : 1800-270-7000
 - ইমেল করুন: care.finance@adityabirlacapital.com এবিসিএল (প্রশ্ন / অনুরোধ উত্থাপনের জন্য)
: grievance.finance@adityabirlacapital.com এবিসিএল (অভিযোগ উত্থাপনের জন্য)
 - নীচের ঠিকানায় আমাদের লিখুন :

আদিত্য বিড়লা ক্যাপিটাল লিমিটেড
10ম তলা, আর-টেক পার্ক, নিরলন কমপ্লেক্স,
ওয়েস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে থেকে দূরে, গারেগাঁও পূর্ব,
মুম্বই - 400 063.

- যদি অভিযোগ লিখিতভাবে গৃহীত হয়, এবিসিএল ৫ কার্যদিবসের মধ্যে একটি স্বীকৃতি/প্রতিক্রিয়া পাঠানোর চেষ্টা করবে। বিষয়টি পরীক্ষা করার পর, কোম্পানি গ্রাহককে এক মাস/৩০ দিনের মধ্যে তার চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া অথবা আরও সময় চেয়ে এক মাস/৩০ দিনের মধ্যে একটি অবহিত করার চেষ্টা করবে। কোম্পানি নির্ধারিত টার্ন-অ্যারাউন্ড-টাইম (TAT) এর মধ্যে অভিযোগগুলি সমাধান করার বিষয়টি নিশ্চিত করবে।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের বিবরণ, এসকলেশন মেকানিজমের বিবরণ এবং ন্যায্যপালের অভিযোগ দায়ের পোর্টাল কোম্পানির ওয়েবসাইট এবং শাখাগুলিতে পাওয়া যাবে।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি চ্যানেলগুলি আউটসোর্সড এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা এবং ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা উত্থাপিত ফিনটেক/ডিজিটাল ঋণ সম্পর্কিত অভিযোগ/সমস্যা সম্পর্কিত সমস্যাগুলিও মোকাবেলা করবে। এছাড়াও ডিজিটাল ঋণ অ্যাপ্লিকেশনগুলির বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগগুলি (কোম্পানির অ্যাপস সহ ঋণগ্রহীতাদের ঋণ গ্রহণের সুবিধা প্রদানকারী মোবাইল এবং ওয়েব-ভিত্তিক অ্যাপ্লিকেশনগুলি এবং সেইসাথে কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত ঋণ পরিষেবা প্রদানকারী দ্বারা পরিচালিত অ্যাপ্লিকেশনগুলি)।
- কোম্পানিটি একটি কম্পোজিট কর্পোরেট এজেন্ট হিসাবে ভারতের বীমা নিয়ন্ত্রণ ও উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (OIRDAIO) এর সাথে নিবন্ধিত এবং যথাক্রমে বীমা পণ্য এবং মিউচুয়াল তহবিল বিতরণের জন্য অ্যাসোসিয়েশন অফ মিউচুয়াল তহবিল বিতরণ লাইসেন্সও ধারণ করে। সেই অনুযায়ী, লাইসেন্সপ্রাপ্ত এজেন্ট হিসাবে কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত বীমা এবং মিউচুয়াল তহবিল বিতরণ ব্যবসার সাথে সম্পর্কিত সমস্যাগুলি সমাধানের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি চ্যানেলগুলিও উপলব্ধ থাকবে।

সমন্বিত ন্যায্যপাল প্রকল্প, ২০২১

রিজার্ভ ব্যাংক সমন্বিত ন্যায্যপাল প্রকল্প, ২০২১ এর অধীনে, কোম্পানিটি প্রধান নোডাল অফিসার নিযুক্ত করেছে।

এবিসিএল এর প্রধান নোডাল অফিসার এবং নোডাল অফিসারদের বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।

ন্যায্য অনুশীলন কোডের ভাষা এবং যোগাযোগের পদ্ধতি

বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য স্থানীয় ভাষায় ন্যায্য অনুশীলন কোডটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।

দায়িত্বশীল ঋণদান আচরণ - ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির সময় স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ

এবিসিএল নিম্নলিখিত নির্দেশিকা মেনে চলবে:

- ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির ৩০ দিনের মধ্যে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি (সম্পত্তির নথি) প্রকাশ এবং নিবন্ধিত চার্জ অপসারণ।
- ঋণগ্রহীতার ঋণ অ্যাকাউন্ট সার্ভিস করা হয়েছে এমন শাখা থেকে অথবা ঋণের শর্তাবলী অনুসারে এবিসিএল কে পূর্বে অবহিত করে কোম্পানির অন্য কোনও অফিস/শাখা থেকে সম্পত্তির নথি সংগ্রহ করতে পারেন, যেখানে নথিপত্র পাওয়া যায়।
- সম্পত্তির নথি ফেরতের সময়সীমা এবং স্থান অনুমোদন পত্রে উল্লেখ করতে হবে।
- একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর ক্ষেত্রে, আইনী উত্তরাধিকারীদের কাছে ঋণের নথি ফেরত দেওয়ার পদ্ধতি, কোম্পানির ওয়েবসাইটে হোস্ট করা আছে।
- এবিসিএল এর কারণে, সম্পত্তির নথি প্রকাশে বা ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের পরে প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম দাখিল করার ক্ষেত্রে বিলম্বের ক্ষেত্রে, এবিসিএল ঋণগ্রহীতাদের বিলম্বিত সময়ের জন্য ক্ষতিপূরণ দেবে, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়েছে এবিসিএল এই বিষয়ে আরবিআই প্রবিধান অনুসারে ঋণগ্রহীতাদের বিলম্বের কারণও জানাবে।

- সম্পত্তির নথিপত্রের ক্ষতি/ক্ষতির ক্ষেত্রে, আংশিক বা সম্পূর্ণ, এবিসিএল ঋণগ্রহীতাকে সম্পত্তির নথিপত্রের ডুপ্লিকেট/প্রত্যয়িত কপি পেতে সহায়তা করবে এবং উপরোক্ত পয়েন্টে নির্দেশিত ক্ষতিপূরণ প্রদানের পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে। তবে, এই ধরনের ক্ষেত্রে, এই প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন করার জন্য কোম্পানিকে 30 দিনের অতিরিক্ত সময় দেওয়া হবে এবং বিলম্বিত সময়ের জরিমানা তারপরে গণনা করা হবে (অর্থাৎ, মোট 60 দিন পরে)।

সমান মাসিক কিস্তি (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের উপর ভাসমান সুদের হার পুনরায় নির্ধারণ

- ব্যবসায়িক/বাণিজ্যিক ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে সমান কিস্তিতে (সময়কাল নির্বিশেষে) ভাসমান সুদের হারে ব্যক্তি(দের) প্রদত্ত ব্যক্তিগত ঋণ(গুলি) (নীচে সংজ্ঞায়িত) পরবর্তী অনুচ্ছেদে তালিকাভুক্ত নির্দেশিকা সাপেক্ষে :
 - ব্যক্তিগত ঋণ বলতে ব্যক্তিদের দেওয়া ঋণ বোঝায় এবং এতে অন্তর্ভুক্ত থাকে (ক) ভোক্তা ঋণ (নিচে সংজ্ঞায়িত), (খ) শিক্ষা ঋণ, (গ) স্থাবর সম্পদ তৈরি/বর্ধনের জন্য প্রদত্ত ঋণ (যেমন, আবাসন, ইত্যাদি), এবং (ঘ) আর্থিক সম্পদে বিনিয়োগের জন্য প্রদত্ত ঋণ (শেয়ার, ডিবেঞ্চার, ইত্যাদি)।
 - ভোক্তা ঋণ বলতে ব্যক্তিদের দেওয়া ঋণ বোঝায়, যার মধ্যে রয়েছে (ক) ভোক্তা টেকসই পণ্যের জন্য ঋণ, (খ) ক্রেডিট কার্ড গ্রহণযোগ্য পণ্য, (গ) গাড়ি ঋণ (বাণিজ্যিক ব্যবহারের জন্য ঋণ ব্যতীত), (ঘ) সোনা, সোনার গয়না, স্থাবর সম্পত্তি, স্থায়ী সম্পত্তি দ্বারা সুরক্ষিত ব্যক্তিগত ঋণ আমানত (এফসিএনআর (B) সহ), শেয়ার এবং বন্ড, ইত্যাদি, (ব্যবসায়িক / বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যে ব্যতীত), (ঙ) পেশাদারদের ব্যক্তিগত ঋণ (ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে ঋণ ব্যতীত), এবং (চ) অন্যান্য ভোগের উদ্দেশ্যে প্রদত্ত ঋণ (যেমন, সামাজিক অনুষ্ঠান, ইত্যাদি)।
- oযোগ্য ঋণ অনুমোদনের সময়, এবিসিএল ঋণগ্রহীতাকে স্পষ্টভাবে জানাবে :
 - ✓ মূল তথ্য বিবৃতি এবং ঋণ চুক্তিতে বার্ষিক সুদের হার / বার্ষিক শতাংশ হার (প্রযোজ্য হিসাবে); এবং
 - ✓ ঋণের উপর বেঞ্চমার্ক সুদের হারের পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে যা ইএমআই, টেনার বা উভয়ের পরিবর্তনের দিকে পরিচালিত করে, একটি চিত্রের মাধ্যমে, অনুমোদন পত্রের অংশ হিসাবে।
- ঋণের মেয়াদকালে, বেঞ্চমার্ক সুদের হারের পরিবর্তনের কারণে ইএমআই/টেনার/ অথবা উভয়ের পরবর্তী বৃদ্ধি অবিলম্বে উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাদের জানাতে হবে।
- যখনই বেঞ্চমার্ক সুদের হার বৃদ্ধির কারণে সুদের হার পুনরায় সেট করা হয় তখন ঋণগ্রহীতাদের নিম্নলিখিত বিকল্পগুলি থাকবে :
 - a. এবিসিএল দ্বারা নির্ধারিত হারে ঋণের অবশিষ্ট অংশের জন্য একটি স্থির সুদের হারে সুইচ করুন
 - b. ইএমআই পরিমাণ বৃদ্ধি; অথবা
 - c. মেয়াদ বৃদ্ধি (মেয়াদ বৃদ্ধির ফলে ঋণাত্মক পরিশোধ হবে না; পণ্য নীতির নিয়ম অনুসারে সর্বোচ্চ অনুমোদিত মেয়াদের বাইরে মেয়াদ বৃদ্ধি করা হবে না); অথবা
 - d. বিকল্প (b) এবং (c) এর সংমিশ্রণ; অথবা
 - e. ঋণের অবশিষ্ট মেয়াদের যেকোনো সময়ে ঋণ সম্পূর্ণ/আংশিকভাবে পূর্ব-পরিশোধ করুন।
- ঋণের মেয়াদ চলাকালীন, ঋণগ্রহীতা/গ্রহীতাদের এবিসিএল দ্বারা নির্ধারিত হারে ২ (দুই) বার (প্রথমবার ভাসমান থেকে স্থির এবং দ্বিতীয়বার ভাসমান থেকে স্থির) সুইচ বিকল্পটি ব্যবহার করার অনুমতি দেওয়া হবে এবং প্রযোজ্য চার্জ প্রদান সাপেক্ষে। একবার ঋণগ্রহীতা তার বিকল্পগুলি শেষ করে ফেললে তাকে স্থির সুদের হারে ফিরে যেতে দেওয়া হবে না।
- এবিসিএল ঋণগ্রহীতাদের ফ্লোটিং থেকে স্থির হারে সুইচ ওভার করার বিকল্পটি ব্যবহার করার জন্য প্রযোজ্য চার্জ এবং তদ্বিপরীত এবং অনুমোদন পত্রে বর্ণিত সহায়তা বিকল্পগুলি ব্যবহার করার জন্য আনুষঙ্গিক অন্যান্য পরিষেবা/প্রশাসনিক খরচ সম্পর্কে অবহিত করবে। সুদের হার কাঠামো এবং শাস্তি, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের নীতির অংশ হিসাবে পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক

অনুমোদিত সুইচ ওভারের জন্য প্রযোজ্য চার্জগুলি কোম্পানির ওয়েবসাইটে হোস্ট করা চার্জের তফসিলের অংশ। উক্ত চার্জের পরবর্তী যেকোনো পরিবর্তনও ঋণগ্রহীতাদের (দের) সাথে যোগাযোগ করা হবে।

- স্যাংশন লেটারটিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে যে সুদ হার পুনর্নির্ধারণের সময় প্রথম প্রভাবটি টেনর উপর দেওয়া হবে (যথাযথ পণ্য নীতিমালার শর্তাবলী মেনে), তারপরে ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বোক্ত বিকল্পগুলি কার্যকর করার সময় দেওয়া হবে, প্রযোজ্য চার্জের পরিশোধের শর্তে।
- ঋণগ্রহীতাদের জানানো হবে নিম্নলিখিতগুলি সুদ হারের পুনর্নির্ধারণের সময় উপযুক্ত যোগাযোগের মাধ্যমে :
 - a. কার্যকর তারিখসহ ভাসমান সুদ হার পুনর্নির্ধারণের (বৃদ্ধি/হ্রাস) বিস্তারিত;
 - b. এ ধরনের পুনর্নির্ধারণের প্রভাব (যেমন টেনরে পরিবর্তনের, ইএমআই বা উভয়ই);
 - c. ঋণগ্রহীতাদের জন্য উপরের মতো অপশনগুলির প্রাপ্যতা এবং সময়সীমা যার মধ্যে ঋণগ্রহীতা তার পছন্দ জানিয়ে উল্লেখিত অপশনটি কার্যকর করতে পারে এবিসিএল এর কাছে, যদিও ঋণের মেয়াদে পুরো / আংশিক প্রিপেমেন্টের অপশনটি ঋণগ্রহীতার দ্বারা কার্যকর করা যেতে পারে; এবং
 - d. সময়সীমা যার মধ্যে সংশোধিত পরিশোধের সূচি এবং ঋণ বিবৃতি ঋণগ্রহীতাদের অ্যাক্সেসের জন্য উপলব্ধ হবে।
- এবিসিএল ঋণ বিবৃতি এবং পরিশোধের সূচি বিদ্যমান যোগ্য ঋণগ্রহীতাদের জন্য উপযুক্ত যোগাযোগের মাধ্যমে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ভাগ করবে / অনাক্সেসযোগ্য করে তুলবে, মূলধন এবং সুদের যে পরিমাণ এখনো পর্যন্ত পুনরুদ্ধার করা হয়েছে, ইএমআই পরিমাণ, বাকি ইএমআই এর সংখ্যা এবং ঋণের সম্পূর্ণ মেয়াদের জন্য বার্ষিক সুদের হার / বার্ষিক শতাংশ হার সংযোজন করে।

সুদ হার কাঠামো নীতি এবং শাস্তিমূলক চার্জের নির্দেশনা

- এবিসিএল একটি সুদ হার মডেল গ্রহণ করেছে যা তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম অনুসারে ঋণ ও অগ্রিমের জন্য আদায় করতে হবে এমন সুদের হার নির্ধারণ করতে।
- আদায়কৃত সুদের হার ঋণগ্রহীতার ঝুঁকির গ্রেডেশনের উপর অনেকটাই নির্ভর করবে যেমন ঋণগ্রহীতার আর্থিক শক্তি, ব্যবসা, ব্যবসার উপর প্রভাব ঘটানো নিয়ন্ত্রক পরিবেশ, প্রতিযোগিতা, ঋণগ্রহীতার অতীত ইতিহাস ইত্যাদি।
- অধিকারপ্রাপ্ত সুদের হার ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহককে স্পষ্টভাবে স্যাংশন লেটারে জানানো হবে।
- সুদের হার বার্ষিকভাবে করা হবে যাতে ঋণগ্রহীতা জানে যে তার অ্যাকাউন্টে কোন নির্দিষ্ট হার চার্জ করা হবে।
- এবিসিএল ব্যবসা ছাড়া ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত সমস্ত ভাসমান হার ত্রৈমাসিক ঋণে বন্ধক চার্জ/ পূর্ব-পেমেন্ট জরিমানা আরোপ করবে না, এই বিষয়ে আরবিআই কর্তৃক সময়মতো নির্ধারিত নির্দেশনামালার অনুসরণে।
- কোম্পানির বোর্ড শাস্তিমূলক, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য সুদ হার কাঠামো এবং নীতি গ্রহণ করেছে এবং একই তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়েছে।
- এবিসিএল 29 এপ্রিল 2024 তারিখে আরবিআই কর্তৃক জারি করা ঋণ প্রদানকারীদের জন্য সুদ চার্জ সম্পর্কিত সার্কুলার ব্যবসায়ের চেতনায় অস্বচ্ছতা বা স্বচ্ছতার বিধি লঙ্ঘন করে সুদ হার চার্জ করার জন্য কোন অযথা প্রক্রিয়ায় জড়িয়ে পড়বে না তা নিশ্চিত করবে।
- এবিসিএল ঋণ অ্যাকাউন্টে শাস্তিমূলক চার্জের নির্দেশনাগুলির সাথে সম্মতি নিশ্চিত করবে, যা, আন্তঃ অন্য, নিম্নলিখিতগুলি প্রদান করে:
 - শাস্তিমূলক চার্জের কোনও ক্যাপিটালাইজেশন হবে না অর্থাৎ, এ ধরনের চার্জের উপর কোনও অতিরিক্ত সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের স্বাভাবিক সংযোজন প্রক্রিয়ার উপর প্রভাব ফেলবে না। সুদের হারকে অতিরিক্ত কোনো উপাদান যুক্ত করা যাবে না।

- শাস্তিমূলক চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হবে এবং ঋণ চুক্তির মৌলিক শর্ত এবং শর্তাবলী অবহিত না করার জন্য যথাযথ এবং নিরপেক্ষ হবে, একটি নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য শ্রেণীতে বৈষম্যমূলক না হয়ে।
- বাণিজ্যিক উদ্দেশ্য ছাড়া ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত ঋণের ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জগুলি অনুরূপ শর্ত এবং শর্তাবলীর জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- শাস্তিমূলক চার্জের পরিমাণ এবং কারণ ঋণ এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক নথিতে / সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী / মূল তথ্য বিবৃতিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে। শাস্তিমূলক এবং অন্যান্য চার্জ কোম্পানির ওয়েবসাইটে সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জের ট্যাবে প্রদর্শিত হয়।
- শাস্তিমূলক চার্জ ঋণের মৌলিক শর্তাবলী লঙ্ঘনের জন্য স্মরণিকার সময় ঋণগ্রহীতাদের জানানো হবে। তাছাড়া, শাস্তিমূলক চার্জ নেওয়ার যে কোনো উদাহরণ এবং সেইজন্য বিবরণও জানানো হবে।

FPC এর পর্যালোচনা এবং অভিযোগ পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া

ন্যায্যসঙ্গত ব্যবসায়িক নীতির মেনে চলার বার্ষিক পর্যালোচনা এবং বিভিন্ন স্তরের ব্যবস্থাপনায় অভিযোগ পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়ার কার্যকারিতার ত্রৈমাসিক পর্যালোচনা করা হবে এবং এর একটি রিপোর্ট বোর্ডের নিকট উপস্থাপন করা হবে।

বিবিধ

বর্তমানে এবিসিএল সোনার গহনা বা বাণিজ্যিক গাড়ির ঋণের বিরুদ্ধে ঋণ প্রদানের পরিকল্পনা করছে না। যদি এই পণ্য সহকারীগুলির সংযোজন ঘটে, তবে FPC-টি আরবিআই কর্তৃক নির্ধারিত নির্দেশনাগুলির সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণভাবে যথাযথভাবে হালনাগাদ করা হবে।

গোপনীয়তা

- গ্রাহকের অনুমতি ব্যতীত এবিসিএল সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য গোপন এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করবে।
- গ্রাহকের অনুমতি ব্যতীত এবিসিএল নিম্নলিখিত বিশেষ ক্ষেত্রগুলি ছাড়া কোনো অন্য সত্তাকে লেনদেনের বিস্তারিত জানাবে না:
 - আইনগত বা বিধ (নিয়ন্ত্রক) মূলক প্রধান তথ্য সরবরাহের জন্য।
 - তথ্য প্রকাশের জন্য জন সাধারণের প্রতি একটি কর্তব্য থাকলে।
 - বোরোয়ার সম্মতিতে গ্রুপ কোম্পানির সাথে তথ্য শেয়ার করা যায়।
 - গ্রাহকদের সম্পর্কে তথ্য প্রদান করার জন্য মার্কেটিং উদ্দেশ্যে এবিসিএল এটা ব্যবহার করবে না।