ন্যায্য অনুশীলন কোড

কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট

UGRO ক্যাপিটাল লিমিটেড

সংস্করণ	প্রস্তুত করেছে	পর্যালোচনা করেছে	অনুমোদন জানিয়েছে	অনুমোদনের তারিখ	মন্তব্য
V.Jun/2026	চীফ কমপ্লায়েন্স অফিসার	কমপ্লায়েন্স কমিটি	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস	30.06.2026	এই সম্পর্কিত নতুন ধারা সংযোজন: ক) ব্যক্তিগত ঋণ (গৃহঋণসহ) সম্পূর্ণ পরিশোধ বা নিষ্পত্তির পর জামানত-সংক্রান্ত নথি ফেরত প্রদান খ) ইএমআই (EMI)-ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের ভাসমান (Floating) সুদের হার পুনর্নির্ধারণ (Reset)
V.Apr/2026	চীফ কমপ্লায়েন্স অফিসার	কমপ্লায়েন্স কমিটি	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস	20.04.2026	জবাবদিহিতা উন্নত করা এবং ESG ও কমপ্লায়েন্স মানদণ্ডের সাথে সামঞ্জস্য বজায় রাখার উদ্দেশ্যে ধারা সংযোজন।
V. Apr/2025	চীফ কমপ্লায়েন্স অফিসার	কমপ্লায়েন্স কমিটি	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস	26.04.2025	সময়ে সময়ে সংশোধিত আরবিআই-এর 15ই এপ্রিল, 2024 তারিখের সার্কুলার অনুযায়ী ঋণ ও অগ্রিমের জন্য কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে
V.Jan/2024	-	-	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস	23.01.2024	পরিবর্তন নেই (বার্ষিক পর্যালোচনা)
V.Oct/2023	চীফ কমপ্লায়েন্স অফিসার	কমপ্লায়েন্স কমিটি	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস	26.10.2023	ন্যায্য লোনদান পদ্ধতি- লোন অ্যাকাউন্টের দণ্ডনীয় মুল্য সম্পর্কে আরবিআই-এর 18ই আগস্ট, 2023 তারিখের সার্কুলার অনুযায়ী পলিসি সংশোধন করা হয়েছে
V.Jan/2023	-	-	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস	25.01.2023	পরিবর্তন নেই (বার্ষিক পর্যালোচনা)
V.Feb/2022	-	-	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস	08.02.2022	পরিবর্তন নেই (বার্ষিক পর্যালোচনা)
V.Feb/2021	চীফ কমপ্লায়েন্স অফিসার	কমপ্লায়েন্স কমিটি	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস	09.02.2021	অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থায় সুনির্দিষ্টভাবে আউটসোর্সিং কাজকর্মের সাপেক্ষে অভিযোগ সমাধানের উপায় নির্দেশ করতে হবে। এই বিষয়ক একটি বাক্য যোগ করা হয়েছে।
V.Jan/2020	-	-	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস	31.01.2020	পরিবর্তন নেই (বার্ষিক পর্যালোচনা)
V1 (Original approval)	চীফ কমপ্লায়েন্স অফিসার	কমপ্লায়েন্স কমিটি	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস	02.11.2018	-

সূচীপত্র

বিষয়বস্তু

1 পরিচিতি 3

2 নীতি এবং অনুশীলন 4

2.1 **লোনের অ্যাপ্লিকেশান ও প্রসেসিং** 4

2.2 **লোন অ্যাপ্রাইজাল ও শর্তাবলী; এবং লোন ও অগ্রিমের জন্য কী ফ্যাক্টস স্টেটমেন্ট** 4

2.3 **নিয়ম এবং শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ লোনের বিতরণ** 5

3 জেনারেল 6

3.1 **গোপনীয়তা** 6

3.2 **সুদের হার** 6

3.3 **জরিমানা** 6

3.4 **অন্যান্য সাধারণ বিষয়** 7

3.5 **দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ** 7

3.6 **ব্যক্তিগত ঋণ (গৃহঋণসহ) সম্পূর্ণ পরিশোধ বা নিষ্পত্তির পর জামানত-সংক্রান্ত নথি ফেরত প্রদান** 7

3.7 **ইএমআই (EMI)-ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের পরিবর্তনশীল সুদের হার পুনর্নির্ধারণ (রিসেট)** 8

4 অভিযোগ নিরসন 9

কাস্টমার কেয়ার টিমের দায়িত্ব 11

5 লোন ও অগ্রিমের জন্য কী ফ্যাক্টস স্টেটমেন্ট (কেএফএস) 12

6 কোডের পর্যালোচনা 13

1 *পরিচিতি*

জুলাই 01, 2015 - আরবিআই/2015-16/16 ডিএনবিআর (পিডি) সিসি.নং.054/03.10.119/2015-16 তারিখে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক জারি করা 'মাস্টার সার্কুলার - ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড' এবং লোনদাতাদের জন্য সুদের হার নির্ধারণ সংক্রান্ত এপ্রিল 29, 2024 তারিখের আরবিআই সার্কুলারের সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে কোডটি (এখানে 'দ্য কোড' নামে উল্লেখ করা হয়েছে) প্রণয়ন করা হয়েছে।

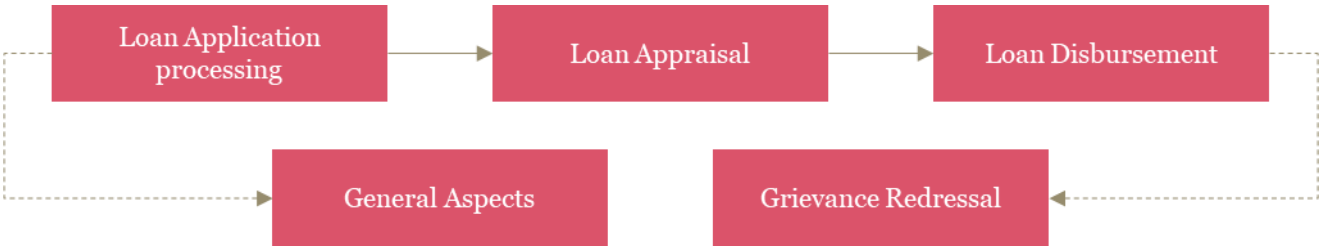
এছাড়াও, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া উক্ত নির্দেশিকাগুলিকে 'রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিজ – রেসপনসিবল বিজনেস কন্ডাক্ট) ডিরেকশনস, 2025' (তারিখ: 27 নভেম্বর 2025) (এফপিসি নির্দেশিকা)-এর আওতায় অন্তর্ভুক্ত করেছে। কোডটি সাধারণ নীতি ও অনুশীলনগুলি এবং তারপরে UGRO ক্যাপিটাল লিমিটেড (এখানে পরে আমাদের কাস্টমারদের পরিষেবা দেওয়ার জন্য 'কোম্পানি' হিসাবে উল্লেখ করা হয়. এটি নিশ্চিত করার জন্য তৈরি করা হয়েছে –

- কাস্টমারদের সাথে ডিল করার জন্য ন্যায্য এবং স্বচ্ছ অনুশীলন.
- কাস্টমারদের সাথে ন্যায্য সম্পর্ক
- কাস্টমারের সাথে যোগাযোগ বিষয়ক নিয়মাবলীর অনুপালন
- কার্যকর কাস্টমার অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া

কোডটি কোম্পানি দ্বারা অফার করা পণ্য ও পরিষেবাগুলির সমস্ত বিভাগে প্রযোজ্য হবে এবং কাস্টমারের সোর্সিং, লোন প্রসেসিং, লোন সার্ভিসেস এবং কালেকশান সংক্রান্ত কার্যক্রমের মতো আমাদের সমস্ত সম্পর্কিত কার্যক্রমে প্রযোজ্য হবে.

2 *নীতি এবং অনুশীলন*

কোম্পানির মেনে চলা সিদ্ধান্ত এবং অনুশীলনগুলিকে ক্রেডিট লাইফসাইকেলের নিম্নলিখিত মূল উপাদানগুলি অনুযায়ী বিভিন্ন শ্রেণীতে বিভক্ত করা হয়েছে.



2.1 লোনের অ্যাপ্লিকেশান ও প্রসেসিং

- লোনগ্রহীতাদের সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা এমন ভাষায় করতে হবে যা তারা বুঝতে পারবেন.
- লোন আবেদন ফর্মের মধ্যে সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা লোনগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য এনবিএফসি-এর নিয়ম এবং শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যেতে পারে এবং লোনগ্রহীতা যাতে সব বুঝেশুনে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারেন.
- কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত যে কোনও ক্রেডিট সুবিধার জন্য অ্যাপ্লাই করার সময় অ্যাপ্লিকেশান ফর্মের সাথে লোনগ্রহীতাকে কোন কোন প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট বাধ্যতামূলক ভাবে জমা দিতে হবে, তার তালিকা লোনের অ্যাপ্লিকেশান ফর্মে অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে.
- লোন অ্যাপ্লিকেশান ফর্মের মধ্যে বিভিন্ন সুদের হার এবং লোনগ্রহীতার বিভিন্ন শ্রেণী অনুযায়ী ভিন্ন হারে সুদ প্রয়োগ করার যুক্তি উল্লেখ করতে হবে. সুদের হার এবং `ঝুঁকির পদ্ধতি সম্পর্কে বিস্তারিত রূপে কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে.
- লোনের অ্যাপ্লিকেশান গ্রহণ করার পরে, কোম্পানি লোনগ্রহীতাকে একটি স্বীকৃতি দেবে. আশা করা হবে, লোনের অ্যাপ্লিকেশান কোন সময়সীমার মধ্যে বিচার করা হবে সেই বিষয় সম্পর্কে ওই স্বীকৃতিতে উল্লেখ করা থাকবে.
- কোম্পানি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে লোনের অ্যাপ্লিকেশান ভেরিফাই করবে এবং যদি কোনও অতিরিক্ত বিবরণ/ডকুমেন্টের প্রয়োজন হয়, তাহলে সেই বিষয়ে লোনগ্রহীতাদের জানাবে.

2.2 লোন অ্যাপ্রাইজাল ও শর্তাবলী; এবং লোন ও অগ্রিমের জন্য কী ফ্যাক্টস স্টেটমেন্ট

- লোনের সমস্ত অ্যাপ্লিকেশান কোম্পানির বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত ক্রেডিট পলিসি এবং পদ্ধতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ ভাবে মূল্যায়ন করা হবে.
- লোনগ্রহীতা বুঝতে পারবেন এমন স্থানীয় ভাষায় কোম্পানি লিখিতভাবে জানাবে, বার্ষিক সুদের হার এবং আবেদনের পদ্ধতি সহ নিয়ম ও শর্তাবলীর সাথে অনুমোদিত মোচ লোনের পরিমাণ এবং লোনগ্রহীতার যে এই নিয়ম এবং শর্তাবলীগুলি মেনে নিয়েছেন তার রেকর্ড বজায় রাখা হবে. দেরি করে রিপেমেন্টের জন্য চার্জ করা জরিমানা (অতিরিক্ত) সম্পর্কে লোন এগ্রিমেন্টে বোল্ড হরফে স্পষ্টভাবে হাইলাইট করতে হবে.
- লোন প্রত্যাখ্যান করার ক্ষেত্রে, লোনগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন তার মাধ্যমে বিষয়টি লিখিতভাবে জানানো হবে.
- লোন এগ্রিমেন্টে উল্লেখিত সমস্ত এনক্লোজারের কপি সহ লোন এগ্রিমেন্টের একটি কপি লোনগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় লিখিত ভাবে প্রদান করা হবে.

2.3 নিয়ম এবং শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ লোনের বিতরণ

- সম্মত নিয়ম এবং শর্তাবলী অনুযায়ী সময় মতো লোন বিতরণের বিষয়টি কোম্পানি নিশ্চিত করবে.
- কোম্পানি যে কোনও ইলেকট্রনিক মোডের মাধ্যমে টাকা বিতরণ করতে পারে এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে আরটিজিএস / এনইএফটি ইত্যাদি, এর একমাত্র ব্যতিক্রম সম্ভব যদি লোনগ্রহীতা নির্দিষ্ট ভাবে চেকের মাধ্যমে টাকা বিতরণ করার অনুরোধ জানিয়ে থাকেন।
- লোনগ্রহীতাকে যে তারিখে টাকা বিতরণ করা হবে সেই তারিখ থেকে সুদ প্রয়োগ করা হবে। লোন অনুমোদনের তারিখ বা লোন এগ্রিমেন্টের দিন বা চেকের মাধ্যমে বিতরণের ক্ষেত্রে, চেকে উল্লিখিত তারিখ অনুযায়ী সুদ বসানো হবে না। কোম্পানি সুদের মোরাটোরিয়াম হিসেবে লোনগ্রহীতাকে যে সময়সীমা প্রদান করেছে, যে সময়ের জন্য কোনও সুদ বসানো না-ও হতে পারে। এই সময়সীমা শেষ হলে সুদ প্রযোজ্য হতে পারে এবং এই তারিখ কখনোই প্রকৃত বিতরণ তারিখের আগে হবে না।
- মাস চলাকালীন লোন বিতরণ কিংবা রিপেমেন্টের ক্ষেত্রে, সুদ শুধুমাত্র সেই সময়ের জন্য চার্জ করা যেতে পারে যে সময়ের জন্য তা বকেয়া রয়েছে, পুরো মাসের জন্য নয়।
- এমন কোনও ক্ষেত্রে, যেখানে কোম্পানি এক বা একাধিক কিস্তির টাকা অগ্রিম হিসেবে সংগ্রহ করেছে, সেখানে এই রকম অগ্রিম কিস্তির টাকা সহ মোট লোন পরিমাণের উপরে সুদ প্রযোজ্য হবে।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যেন ফান্ড ট্রান্সফারর করার তারিখটিই লোনগ্রহীতার অ্যাকাউন্টে লোন বিতরণের তারিখ হিসেবে উল্লেখ করা হয় এবং সেই একই তারিখ যেন প্রতিটি লোন অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্টে দেখা যায়।
- সুদের হার এবং চার্জে যে কোনও পরিবর্তন ক্রমশ কার্যকর করা হবে. এই বিষয়ক একটি উপযুক্ত ধারা লোন এগ্রিমেন্টে স্পষ্টভাবে হাইলাইট করতে হবে.
- কোম্পানি লোনগ্রহীতা বোঝেন এমন কোনও ভাষায় লোন এগ্রিমেন্টের একটি কপি এবং লোন অনুমোদন / বিতরণের সময় সমস্ত লোনগ্রহীতাকে লোন এগ্রিমেন্টে উদ্ধৃত প্রতিটি এনক্লোজারের একটি অনুলিপি প্রদান করবে.
- বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, সার্ভিস চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ নিয়ম এবং শর্তাবলীতে যে কোনও পরিবর্তনের ক্ষেত্রে কোম্পানি লোনগ্রহীতাকে লিখিতভাবে নোটিস দেবে.
- এগ্রিমেন্টের অধীনে পেমেন্ট বা পারফর্মেন্স রিকল/অ্যাক্সিলারেট করার সিদ্ধান্ত লোন এগ্রিমেন্টের সাথে সম্মতির ভিত্তিতে হবে.
- অনুমোদনের চিঠিতে উল্লিখিত ডকুমেন্টগুলির মধ্যে যদি কোনও কিছু জমা দেওয়া বাকি থাকে, তাহলে তার ভিত্তিতে বা অপর কোনও নিয়মাবলী লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে কোম্পানি কাস্টমারকে বিষয়টি জানিয়ে লোন বাতিল করতে পারে। এই রকম ঘটনার ক্ষেত্রে প্রসেসিং ফি ফেরত দেওয়া হবে না।
- লোনের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত সিকিউরিটি সমস্ত বকেয়া পরিশোধের উপর বা লোনের বকেয়া পরিমাণ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে প্রকাশ করা হবে যা কোম্পানির লোনগ্রহীতার বিরুদ্ধে যে কোনও আইনী অধিকার বা অন্য কোনও ক্লেমের জন্য কোনও আইনসম্মত অধিকার বা ধারণার সাপেক্ষে. যদি সেট অফ করার এই ধরনের অধিকার ব্যবহার করা হয়, তাহলে লোনগ্রহীতাকে অবশিষ্ট ক্লেম এবং শর্তাবলী সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ নোটিশ দেওয়া হবে যার অধীনে সংশ্লিষ্ট ক্লেম সেটল/পে না করা পর্যন্ত কোম্পানি সিকিউরিটি বজায় রাখতে পারে.

3 জেনারেল

3.1 গোপনীয়তা

কোম্পানি কাস্টমারদের গোপনীয়তার সম্মান করবে এবং কাস্টমারদের সাথে সর্বদা নম্র ভাবে কথাবার্তা বলা হবে. যদি কাস্টমার অনুমোদন প্রদান না করেন, তাহলে কোম্পানি নিম্নলিখিত ক্ষেত্রগুলি ছাড়া কোনও তৃতীয় পক্ষের কাছে ট্রানজ্যাকশানের কোনও বিবরণ প্রকাশ করবে না:

- যে কোনও বিধি বা নিয়মের অধীনে ডিসক্লোজার প্রয়োজন.
- এই ধরনের তথ্য প্রকাশ করার জন্য জনসাধারণের প্রতি দায়বদ্ধতা.
- যদি কোনও ব্যাঙ্ক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান/গ্রুপ কোম্পানি এবং সহযোগী কোম্পানির প্রতি এই ধরনের ডিসক্লোজার করার জন্য কোম্পানির কোনও স্বার্থ থাকে. (উদা., প্রতারণামূলক ট্রানজ্যাকশান, সন্দেহজনক ট্রানজ্যাকশান ইত্যাদি.)

3.2 সুদের হার

- কাস্টমারদের উপর অতিরিক্ত সুদের হার আরোপ না হয় তা নিশ্চিত করার জন্য, কোম্পানি একটি প্রাইসিং পলিসি এবং বিভিন্ন লোন পণ্যের জন্য প্রাইসিং পদ্ধতি ও যুক্তির ওপর একটি নোট প্রণয়ন করেছে, যা ALCO/বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত। এতে কোম্পানির গৃহীত সুদের হার নির্ধারণের মডেলটি বিস্তারিতভাবে বর্ণনা করা হয়েছে, যেখানে তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদি বিষয় বিবেচনা করে লোন ও অগ্রিমের উপর আরোপযোগ্য সুদের হার নির্ধারণ করা হয়।

- সুদের হার এবং বিভিন্ন বিভাগের লোনগ্রহীতাদের কাছে বিভিন্ন সুদের হার চার্জ করার জন্য ঝুঁকির গ্রেডেশন এবং যুক্তিসঙ্গত গ্রেডেশনের পদ্ধতি লোনগ্রহীতা বা কাস্টমারকে আবেদন ফর্মে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদন পত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে. তথ্যটি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও আয়োজিত করা হয়.

- সুদের হার বার্ষিক হার অনুযায়ী হবে.

- কোম্পানি প্রযোজ্য এফপিসি নির্দেশিকার প্রাসঙ্গিক বিধানসমূহে সময়ে সময়ে নির্ধারিত বিদ্যমান সীমাবদ্ধতার অধীনে, প্রাইসিং পলিসির শর্তানুযায়ী ফোরক্লোজার চার্জ/ প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি আরোপ করতে পারে।

3.3 জরিমানা

- কোম্পানি পক্ষগুলির মধ্যে এন্টার করা লোন এগ্রিমেন্টে কাস্টমারদের জন্য জরিমানার চার্জ এবং কোয়ান্টাম এবং কারণ প্রকাশ করবে, এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম এবং শর্তাবলী / মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস), প্রযোজ্য হিসাবে.

- কোম্পানি 'সুদের হার এবং সার্ভিস চার্জ' হেড-এর অধীনে তাদের ওয়েবসাইটে জরিমানা সম্পর্কিত গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী প্রদর্শন করবে.

- লোনের মেটেরিয়াল নিয়ম এবং শর্তাবলী সম্মত না হওয়ার সাথে সম্পর্কিত লোনগ্রহীতাদের রিমাইন্ডার পাঠানোর সময়, প্রযোজ্য জরিমানা চার্জ সম্পর্কে এবং এই ধরনের জরিমানা চার্জ ধার্য করার উদাহরণস্বরূপ, সংশ্লিষ্ট লোনগ্রহীতাকে এর কারণও উল্লেখ করতে হবে.

- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে লোন চুক্তির মেটিরিয়াল নিয়ম এবং শর্তাবলী সম্মতি না দেওয়ার জন্য প্রযোজ্য জরিমানা 'জরিমানা চার্জ' হিসাবে বিবেচনা করা হবে এবং সেটি অ্যাডভান্সের উপর চার্জ করা সুদের হারে যোগ করা 'জরিমানা সুদ' আকারে ধার্য করা হবে না. জরিমানা চার্জ ক্যাপিটালাইজ করা উচিত নয় এবং জরিমানা চার্জের উপর কোনও সুদ ধার্য করা উচিত নয় এবং সুদের হারের সাথে কোনও অতিরিক্ত উপাদান চালু করা হবে না.

- ব্যক্তিগত লোনগ্রহীতাদের জন্য জরিমানা বাবদ গৃহীত চার্জ একই ধরনের নন-কমপ্লায়েন্সের জন্য অ-ব্যক্তিগত লোনগ্রহীতাদের উপর ধার্য করা চার্জের চেয়ে বেশি হবে না.

3.4 অন্যান্য সাধারণ বিষয়

- লোন এগ্রিমেন্টের নিয়ম এবং শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ছাড়া কোম্পানি লোনগ্রহীতার কোনও বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না, যদি না কোনও নতুন তথ্য লোনগ্রহীতা অগ্রিম প্রকাশ না করেন এবং লোনদাতা সেই বিষয়ে জানতে পারেন.

- লোনগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফারের অনুরোধ লোনগ্রহীতার কাছ থেকে লিখিতভাবে গ্রহণ করা উচিত. লোনগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফার করার ক্ষেত্রে সম্মতি বা অন্যথায় অর্থাৎ কোম্পানির আপত্তি, যদি থাকে, তা এই ধরনের অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে. এই ধরনের ট্রান্সফার আইনের সাথে সম্মত স্বচ্ছ চুক্তিভিত্তিক শর্তাবলী অনুযায়ী হবে.

- লোন পুনরুদ্ধার করার জন্য, কোম্পানি অবাঞ্ছিত উৎপাত করবে না অর্থাৎ, অসময়ে লোনগ্রহীতাদের বিরক্ত করা, লোন পুনরুদ্ধার করার জন্য পেশী শক্তির ব্যবহার ইত্যাদি. এই কাজের জন্য, কোম্পানি কাস্টমারদের সাথে যথাযথভাবে ডিল করার জন্য কর্মচারীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ প্রদান করবে.

3.5 দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ

UGRO Capital-এর কর্মীদের কাছ থেকে প্রত্যাশা করা হয় যে তারা কাস্টমারদের সাথে সমস্ত যোগাযোগে সর্বোচ্চ সততা, ন্যায্যতা এবং দায়িত্বশীলতার মান বজায় রাখবেন। এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:

• পরিবেশের প্রতি দায়বদ্ধ থেকে ব্যবসা পরিচালনা করা, বর্জ্য কমানো এবং সম্ভাব্য ক্ষেত্রে স্থিতিশীল অনুশীলনকে উৎসাহ দেওয়া।

• মানবাধিকারকে মর্যাদা দেওয়া এবং কাস্টমার ও সহকর্মীদের সাথে সকল লেনদেনে বৈষম্য, হয়রানি বা অনুচিত আচরণ এড়ানো নিশ্চিত করা।

• নিরাপদ ও সুস্থ কর্মপরিবেশ বজায় রাখা এবং কাস্টমার-সংক্রান্ত সব কার্যক্রমে পেশাগত স্বাস্থ্য ও সুরক্ষা বিধি মেনে চলা।

• কর্মক্ষেত্রে বৈচিত্র্য, সাম্য ও অন্তর্ভুক্তিকে উৎসাহিত করা এবং প্রতিটি কাস্টমারের জন্য সমান সুযোগ ও সম্মানজনক ব্যবহার নিশ্চিত করা।

• কাস্টমারদের অভিযোগ ও উদ্বেগ সংবেদনশীলতা ও গোপনীয়তার সাথে সমাধান করা, যাতে তারা কোনো প্রতিকূলতার আশঙ্কা ছাড়াই বিষয়গুলি জানাতে পারেন।

লোন ও পরিষেবা প্রদানের সিদ্ধান্তে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা বজায় রাখা, যা UGRO-এর মূল্যবোধ ও নিয়ন্ত্রক দায়বদ্ধতার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ।

3.6 ব্যক্তিগত ঋণ (গৃহঋণসহ) সম্পূর্ণ পরিশোধ বা নিষ্পত্তির পর জামানত-সংক্রান্ত নথি ফেরত প্রদান

- ব্যক্তিগত ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ বা নিষ্পত্তি হওয়ার পর, কোম্পানি পরিশোধ বা নিষ্পত্তির তারিখ থেকে ত্রিশ (৩০) দিনের মধ্যে সমস্ত মূল জামানত-সংক্রান্ত নথি ফেরত প্রদান করবে এবং যে কোনো আইনগত বা নিয়ন্ত্রক নিবন্ধন কর্তৃপক্ষের নিকট নিবন্ধিত চার্জ, লিয়েন বা অন্যান্য দায়ভার অপসারণের ব্যবস্থা করবে।

- ঋণগ্রহীতা সংশ্লিষ্ট পরিষেবা শাখা অথবা কোম্পানির নির্ধারিত অন্য যে কোনো কার্যালয় থেকে নথিপত্র সংগ্রহ করতে পারবেন। ঋণ অনুমোদনপত্রে ঋণ সমাপ্তির পর নথিপত্র ফেরত প্রদানের সময়সীমা এবং কোন স্থান/স্থানসমূহ থেকে সেগুলি সংগ্রহ করা যাবে, তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে।

• ঋণগ্রহীতার মৃত্যু ঘটলে, তাঁর আইনগত উত্তরাধিকারীদের নিকট জামানত-সংক্রান্ত নথি হস্তান্তরের জন্য কোম্পানি একটি লিখিত প্রক্রিয়া (Documented Procedure) প্রণয়ন ও সংরক্ষণ করবে এবং গ্রাহকদের অবগতির জন্য সেই প্রক্রিয়াটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করবে।

• ত্রিশ (৩০) দিনের বেশি বিলম্ব হলে, কোম্পানি সেই বিলম্বের কারণ ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করবে।
• বিলম্বের জন্য কোম্পানি দায়ী হলে, নথিপত্র ফেরত প্রদান এবং/অথবা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নিবন্ধিত চার্জ অপসারণ প্রক্রিয়া সম্পন্ন না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানিকে প্রতিদিন ৫,০০০টাকা (শুধুমাত্র পাঁচ হাজার টাকা) হারে ক্ষতিপূরণ প্রদান করতে হবে।
• মূল নথিপত্র হারিয়ে গেলে বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে, কোম্পানি ডুপ্লিকেট বা প্রত্যয়িত (Certified) অনুলিপি সংগ্রহে প্রয়োজনীয় সহায়তা করবে, সংশ্লিষ্ট সমস্ত ব্যয় বহন করবে এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।
• এই প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার জন্য অতিরিক্ত ত্রিশ (৩০) দিনের সময় প্রদান করা হবে। এই অতিরিক্ত সময়সীমা অতিক্রম করার পরই বিলম্বজনিত ক্ষতিপূরণ প্রযোজ্য হবে।

3.7 ইএমআই (EMI)-ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের পরিবর্তনশীল সুদের হার পুনর্নির্ধারণ (রিসেট)

• ঋণ অনুমোদনের সময়, বেঞ্চমার্ক সুদের হারের পরিবর্তনের ফলে ইএমআই (EMI) এবং/অথবা ঋণের মেয়াদের (Loan Tenor) ওপর কী প্রভাব পড়তে পারে, সে সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করা হবে। পরবর্তীকালে এ-সংক্রান্ত যেকোনো সংশোধন বা পরিবর্তনের বিষয়েও তাঁকে যথাযথভাবে জানানো হবে।

• ঋণ অনুমোদনের সময়, বেঞ্চমার্ক সুদের হারের পরিবর্তনের ফলে ইএমআই (EMI) এবং/অথবা ঋণের মেয়াদ (Loan Tenor)-এর ওপর সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করা হবে। পরবর্তীকালে বেঞ্চমার্ক সুদের হারের পরিবর্তনের ফলে ইএমআই এবং/অথবা ঋণের মেয়াদে কোনো সংশোধন হলে, সে বিষয়েও ঋণগ্রহীতাকে যথাযথভাবে অবহিত করা হবে।

• কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, ঋণের মেয়াদ (Tenor) বৃদ্ধি করার ফলে নেগেটিভ অ্যামর্টাইজেশন (Negative Amortization) সৃষ্টি হবে না। এছাড়াও, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে প্রতি ত্রৈমাসিকে ঋণ-সংক্রান্ত গুরুত্বপূর্ণ তথ্যসম্বলিত একটি বিবরণী (Statement) প্রদান করবে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

1. অর্থ প্রদানের তারিখ পর্যন্ত আসল মূলধন (Principal) এবং সুদ (Interest) বাবদ আদায়কৃত অর্থ;
2. বর্তমান ইএমআই (EMI)-এর পরিমাণ;
3. বকেয়া ইএমআই (EMI)-এর সংখ্যা; এবং
4. ঋণের সম্পূর্ণ মেয়াদের জন্য প্রযোজ্য বার্ষিকীকৃত সুদের হার (Annualized Rate of Interest) অথবা বার্ষিক শতাংশ হার (Annual Percentage Rate - APR);

• এই নীতিসমূহ পরিশোধের কিস্তির ব্যবধান (Repayment Frequency) বা বেঞ্চমার্কের সঙ্গে সংযুক্তির (Benchmark Linkage) ধরন নির্বিশেষে সকল ইএমআই (EMI)-ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে। কোম্পানি উপযুক্ত ব্যবস্থা বজায় রাখবে, যাতে বেঞ্চমার্ক সুদের হারের পরিবর্তন সময়মতো প্রযোজ্য ঋণ সুদের হারে প্রতিফলিত হয়।

4 *অভিযোগ নিরসন*

- কোম্পানি তার কাস্টমারদের সাথে শক্তিশালী সম্পর্ক বজায় রাখার ক্ষেত্রে বিশ্বাসী এবং দক্ষ পদ্ধতিতে অভিযোগ বা ক্ষোভের সমাধান করার গুরুত্ব সম্পর্কে ওয়াকিবহাল. কাস্টমারদের সমস্যার সমাধান করার জন্য কোম্পানির একটি শক্তিশালী অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা রয়েছে. অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত আউটসোর্স করা এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলি সম্পর্কিত সমস্যা/অভিযোগ/ক্ষোভ নিয়েও কাজ করবে.

- বহিরাগত সংস্থাগুলিকে তাদের কর্মীদের জন্য গোপনীয় অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা বজায় রাখতে হবে, যা শ্রম, স্বাস্থ্য ও সুরক্ষা এবং মানবাধিকার সম্পর্কিত বিষয়সমূহকে অন্তর্ভুক্ত করবে এবং কোম্পানির মানদণ্ডের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে। গুরুতর ঘটনাগুলি UGRO-এর অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নিকট অবিলম্বে উত্থাপন করতে হবে।

- কাস্টমারের তরফে অভিযোগ পাওয়ার তারিখ থেকে 7 কর্মদিবসের মধ্যে কোম্পানি কাস্টমারের সমস্ত অভিযোগের সমাধান করার চেষ্টা করবে.

- কোম্পানির সাথে যোগাযোগ করার একাধিক চ্যানেল রয়েছে এবং নিম্নলিখিত বিভিন্ন পদ্ধতির মাধ্যমে কাস্টমাররা নীচের এস্কালেশন ম্যাট্রিক্স ব্যবহার করে আমাদের কাছে অভিযোগ উত্থাপন করতে বা জানাতে পারেন:

এস্কালেশন ম্যাট্রিক্স			
লেভেল	**যে ব্যক্তি/টিমের সাথে যোগাযোগ করতে হবে**	**যে মোডের মাধ্যমে কাস্টমার কানেক্ট করতে পারবেন**	**অভিযোগ নিরসনের জন্য টিএটি**
লেভেল 1	কাস্টমার সার্ভিস টিম	i. **ইমেল** – কাস্টমার আমাদের কাছে customercare@ugrocapital.com এ লিখতে পারেন ii. **টেলিফোন** - কাস্টমার আমাদের টোল ফ্রি নম্বরে কল করতে পারেন: 1800-202-8476 অথবা যোগাযোগ নম্বর : 022 4182 1600 (টেলিফোন লাইন মাসের প্রথম দুটি শনিবার ও প্রতিটি রবিবার এবং সরকারি ছুটির দিনগুলি ছাড়া সমস্ত কার্যদিবসে সকাল 9.30 টা থেকে রাত 6.30 টা পর্যন্ত খোলা থাকে) iii. পোস্ট - কাস্টমার আমাদের কাছে লিখতে পারেন: ইউগ্রো ক্যাপিটাল লিমিটেড, বি-17, চতুর্থ তলা, আর্ট গিল্ড হাউস, ফিনিক্স মার্কেট সিটি, কুরলা (পশ্চিম), মুম্বাই, মহারাষ্ট্র – 400070	কাস্টমারের অভিযোগ পাওয়ার তারিখ থেকে 7 কর্মদিবসের মধ্যে.
লেভেল 2	অভিযোগ নিরসনকারী অফিসার (জিআরও) জিআরও নাম: শ্রী সত্যব্রত মহাপাত্র	যদি কাস্টমারের তরফে অভিযোগ গ্রহণ করার তারিখ থেকে 7 কর্মদিবসের মধ্যে সেই অভিযোগের সমাধান না করা হয়, তাহলে কাস্টমার নিম্নলিখিত পদ্ধতিগুলির মাধ্যমে জিআরও-এর কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন: i. **ইমেল** – কাস্টমার আমাদের কাছে grievance@ugrocapital.com এ লিখতে পারেন ii. **টেলিফোন** - কাস্টমার আমাদের 022 6826	জিআরও-এর সাথে অভিযোগ সম্পর্কে এস্কালেট করার তারিখ থেকে 7 কর্মদিবসের মধ্যে.

		9135 নম্বরে কল করতে পারেন (টেলিফোন লাইন সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 9:30 টা থেকে রাত 6:00 টা পর্যন্ত খোলা থাকে) (অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে, অভিযোগটি শুধুমাত্র তখনই জিআরও-এর কাছে উত্থাপন করা যেতে পারে যদি নির্ধারিত টিএটি-এর মধ্যে কাস্টমার সার্ভিস টিম কোনও সমাধান করতে না পারে বা কাস্টমার সার্ভিস টিম দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে যদি কাস্টমার সন্তুষ্ট না হন. জিআরও-কে অভিযোগ জানানোর জন্য জিআরও-কে এর আগে অভিযোগ/ক্ষোভ জানানোর টিকিট নম্বর প্রদান করা বাধ্যতামূলক)	
লেভেল 3	অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিরসনকারী কমিটি	যদি কাস্টমাররা তাদের অভিযোগের প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তবে তারা লিখিতভাবে 'অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি কমিটি'-এর কাছে তাদের অভিযোগ উত্থাপন করতে পারেন, নিম্নোক্ত ঠিকানায়: অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিরসনকারী কমিটি ইউগ্রো ক্যাপিটাল, বি-17, চতুর্থ তলা, আর্ট গিল্ড হাউস, ফিনিক্স মার্কেট সিটি, কুরলা (পশ্চিম), মুম্বাই, মহারাষ্ট্র – 400070	অভিযোগ গ্রহণ করার তারিখের 30 দিনের মধ্যে.
লেভেল 4	রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার রিজিওনাল অফিস অফ ডিপার্টমেন্ট অফ সুপারভিশন-এর অফিসার ইন চার্জ	যদি ক্ষোভ/অভিযোগগুলি সম্পূর্ণ বা আংশিকরূপে খারিজ করা হয় বা কাস্টমার উত্তর নিয়ে সন্তুষ্ট না হন অথবা এগুলির সমাধান এক মাসের মধ্যে করা না হয়, তাহলে সেই কাস্টমার রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ইন্টিগ্রেটেড ওমবাডসমান স্কিমের (আরবি-আইওএস) অধীনে কমপ্লায়েন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস) পোর্টালে (https://cms.rbi.org.in/) অভিযোগ জানাতে পারবেন অথবা নিম্নলিখিত ঠিকানায় অভিযোগ জানিয়ে চিঠি লিখতে পারবেন: সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসসিং সেন্টার, 4র্থ তল, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, সেক্টর- 17, সেন্ট্রাল ভিস্টা, চণ্ডীগড় - 160017 টেলিফোন নম্বর: 022 – 22150573 ফ্যাক্স নম্বর: 22180157	-

- "16ই জানুয়ারি, 2026 তারিখের 'রিজার্ভ ব্যাঙ্ক – ইন্টিগ্রেটেড ওমবাডসম্যান স্কিম, 2026', যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়, এর অনুসরণে কোম্পানি নোডাল অফিসার/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিয়োগ করেছে। নোডাল অফিসার/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নিম্নলিখিত দায়িত্বসমূহ থাকবে:"
    - কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করা, কোম্পানির বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের ক্ষেত্রে ওম্বুডসম্যান এবং অ্যাপেলেট কর্তৃপক্ষ সম্পর্কিত তথ্য সরবরাহ করা.
    - কাস্টমার শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগ (সিইপিডি), আরবিআই, কেন্দ্রীয় অফিসের সাথে সমন্বয় এবং যোগাযোগ রক্ষা করা.
- অভিযোগ সমাধান কর্মকর্তা/মুখ্য নোডাল অফিসার/নোডাল অফিসারদের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ, স্কিমের একটি কপি এবং ওমবাডসমানের অভিযোগ জানানোর পোর্টালের (https://cms.rbi.org.in/)তথ্য আমাদের শাখায় প্রদর্শিত হয়েছে এবং এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উল্লেখ করা হয়েছে.

- কাস্টমারদের দ্বারা অভিযোগ রেজিস্টার করার উদ্দেশ্যে কোম্পানির দ্বারা নির্ধারিত অভিযোগ নিরসন বিভাগের ইমেল ঠিকানা পর্যবেক্ষণের জন্য কোম্পানির কমপ্লায়েন্স অফিসার দায়ী থাকবেন.

কাস্টমার কেয়ার টিমের দায়িত্ব

- কাস্টমারদের সন্তুষ্টির জন্য অভিযোগের নিরসন করার জন্য কাস্টমার কেয়ার টিম দায়বদ্ধ থাকবে. তারা সমাধানের জন্য অস্থায়ী সময়সীমার সাথে অভিযোগের জন্য একটি স্বীকৃতি পাঠানোর দায়িত্বও পালন করে.

- যদি অভিযোগের সমাধান করা না হয়, তাহলে কাস্টমার যাতে ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন তার জন্য কী কী বিকল্প পদ্ধতি উপলব্ধ রয়েছে, সেই সম্পর্কে কাস্টমারকে সচেতন করা এই টিমেরই দায়িত্ব.

- যে কোনও ক্ষেত্রে, যদি কাস্টমার কেয়ার টিমের ম্যানেজার অভিযোগ সমাধান করতে অক্ষম হন, তাহলে তিনি অভিযোগ সমাধান অফিসারকে কেসটি পাঠাতে পারেন.

- অভিযোগের সমাধান হয়ে গেলে, নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কাস্টমারদের জানানো প্রয়োজন.

5 *লোন ও অগ্রিমের জন্য কী ফ্যাক্টস স্টেটমেন্ট (কেএফএস)*

সংজ্ঞা:

a. **কী ফ্যাক্ট অর্থাৎ** কোম্পানি ও একজন লোনগ্রহীতার মধ্যে হওয়া লোন চুক্তির ক্ষেত্রে আইনগতভাবে উল্লেখযোগ্য ও নির্ধারক তথ্য যা লোনগ্রহীতাকে অবগত আর্থিক সিদ্ধান্ত নেওয়ায় সাহায্য করার জন্য প্রাথমিক তথ্য হিসাবে জানানো হয়।

b. **কী ফ্যাক্টস স্টেটমেন্ট (কেএফএস)** হল একটি লোন চুক্তির কী ফ্যাক্টগুলির বিবৃতি যেখানে সহজ-সরল ভাষায় ও এক প্রমাণ পদ্ধতিতে লোনগ্রহীতার কাছে তথ্য উপলব্ধ করা হয়।

c. **অ্যানুয়াল পার্সেন্টেজ রেট (এপিআর)** হল লোনগ্রহীতার গৃহীত লোনের বার্ষিক মূল্য যার মধ্যে লোন পরিষেবার সাথে যুক্ত সুদের হার ও অন্যান্য মূল্য অন্তর্ভুক্ত থাকে।

d. **ইকুয়েটেড পিরিয়ডিক ইন্সটলমেন্ট (ইপিআই)** হল পরিশোধযোগ্য অর্থের একটি সমতুল্য বা স্থায়ী পরিমাণ, যার মধ্যে আসল ও সুদ, উভয় অংশই অন্তর্ভুক্ত থাকে, এই অর্থমূল্য লোনগ্রহীতাকে একটি নির্দিষ্ট বিরতিকাল অন্তর অন্তর ও এই প্রকার বিরতির একটি নির্দিষ্ট সংখ্যা ধরে পরিশোধ করতে হবে; এবং এর ফলস্বরূপ লোনের সম্পূর্ণ দায় থেকে মুক্ত হওয়া যাবে। এক মাস ছাড়া ছাড়া দেওয়া ইপিআই-কে ইএমআই বলা হয়।

কোম্পানি সমস্ত সম্ভাব্য লোনগ্রহীতাকে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (আরবিআই) দেওয়া প্রমাণ পদ্ধতি অনুযায়ী একটি করে কেএফএস দেবে যাতে লোনের চুক্তি সম্পাদন করার আগে তারা সমস্ত তথ্য জানতে পারেন। এই কেএফএস লোনগ্রহীতার বুঝতে পারা ভাষায় লেখা থাকবে। কেএফএস-এর বিষয়বস্তু লোনগ্রহীতাকে বুঝিয়ে দেওয়া হবে এবং তার কাছ থেকে একটি স্বীকৃতিপত্র নেওয়া হবে যে তিনি এই বিষয়বস্তু বুঝতে পেরেছেন।

এছাড়াও, কেএফএস-এর একটি নিজস্ব প্রোপোজাল নম্বর থাকবে এবং সাত দিন বা তার বেশি মেয়াদের লোনের ক্ষেত্রে এর বৈধতা কাল হবে অন্ততপক্ষে তিনটি কার্যদিবস ও সাত দিনের কম মেয়াদের লোনের ক্ষেত্রে এর বৈধতা হবে একটি কার্যদিবস।

ব্যাখ্যা

বৈধতা কাল বলতে সেই সময়কালকে বোঝানো হয় যার মধ্যে কোম্পানির কাছ থেকে কেএফএস পাওয়ার পরে লোনগ্রহীতাকে লোনের শর্তে রাজি হতে হবে। বৈধতা কালের মধ্যে লোনগ্রহীতা রাজি হলে, কেএফএস-এ জানানো লোনের শর্ত দ্বারা কোম্পানি আবদ্ধ থাকবে।

কেএফএস-এর মধ্যে লোনের মেয়াদ অনুযায়ী লোনের অ্যানুয়াল পার্সেন্টেজ রেট (এপিআর) ও লোন পরিশোধের সময়সূচী গণনার জন্য একটি করে পৃষ্ঠা দেওয়া থাকবে। কোম্পানি দ্বারা ধার্য করা সমস্ত মূল্য এপিআর-এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদাতাদের হয়ে লোনগ্রহীতার কাছ থেকে কোম্পানির প্রকৃত রাশিতে উদ্ধার করা বিমা মূল্য, আইনি পারিশ্রমিক ইত্যাদি মূল্যগুলিও এপিআর-এ অন্তর্ভুক্ত থাকবে এবং পৃথকভাবে জানানো হবে। এই মূল্যগুলি উদ্ধারের সাথে কোম্পানি জড়িত থাকার প্রতিটি ক্ষেত্রে, প্রতিবার পেমেন্টের পরে একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে লোনগ্রহীতাকে রসিদ ও অন্যান্য প্রাসঙ্গিক নথিপত্র দেওয়া হবে।

লোনগ্রহীতার সুস্পষ্ট অনুমতি না নিয়ে লোনের মেয়াদের যেকোনো পর্যায়ে কেএফএস-এ উল্লেখ না করা কোনও পারিশ্রমিক, মূল্য ইত্যাদি কোম্পানি চাইতে পারবে না।

দেখার সুবিধার জন্য, লোন চুক্তির মধ্যেও সংক্ষিপ্ত আকারে কেএফএস অন্তর্ভুক্ত করা থাকবে।

6 *কোডের পর্যালোচনা*

- ন্যায্য অনুশীলন নিয়মাবলী যেকোনো নিয়ন্ত্রক বা নিয়ামক শর্ত সাপেক্ষে বার্ষিকভাবে ও পর্যায়ক্রমিকভাবে পর্যালোচনা করা হবে এবং কোম্পানির বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত হবে। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে কমপ্লায়েন্স কমিটি/বোর্ডের কাছে উপস্থাপন করা যেতে পারে।
- কোম্পানি নিয়মিত সময়ান্তরে ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোডের অনুসরণ এবং বিভিন্ন ব্যবস্থাপনা স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে।

----------X----------X----------