

ন্যায্য অনুশীলন

কোড অফ

ডিএমআই অর্থায়ন ব্যক্তিগত লিমিটেড

### 1. ভূমিকা:

ডিএমআই অর্থাৎ ব্যক্তিগত সীমিত (এরপরে) উল্লেখ করা হয়েছে থেকে যেমন ' কোম্পানি ' অথবা ' DMI ') হয় একটি অ-আমানত রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ('আরবিআই')-এর সাথে যথাযথভাবে নিবন্ধিত একটি নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি (এনডি-এনবিএফসি)। রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি – রেজিস্ট্রেশন, ছাড় এবং স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণের কাঠামো) নির্দেশিকা, ২০২৫ অনুসারে কোম্পানিটিকে মিডল লেয়ার এনবিএফসি (এনবিএফসি-এমএল) হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ করা হয়েছে। , যেমন সংশোধিত থেকে সময় থেকে সময়। দ্য কোম্পানি হয় প্রাথমিকভাবে নিযুক্ত ভিতরে ঋণদান ব্যবসা।

ভিতরে সঙ্গতি অনুসারে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশিকা, ২০২৫ ("আরবিসি নির্দেশিকা")- এর অধ্যায় III অনুসারে , নন-ব্যাঙ্কিং যেসব আর্থিক কোম্পানির (" এনবিএফসি ") গ্রাহকদের সাথে সরাসরি যোগাযোগ রয়েছে, তাদের জন্য ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড (Fair Practices Code) সংক্রান্ত নির্দেশিকা গ্রহণ করা আবশ্যিক। ('এফপিসি') নির্ধারিত ভিতরে আরবিআই মাস্টার নির্দেশনা। ডিএমআই, হওয়া একটি এনবিএফসি থাকা গ্রাহক ইন্টারফেস, প্রণয়ন করেছে এবং দত্তক নেওয়া এই এফপিসি জন্য ঋণদান ব্যবসায় সঙ্গতি অনুসারে সাথে বলা নির্দেশাবলী

### 2. উদ্দেশ্য এবং এর প্রযোজ্যতা:

ডিএমআই তার গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যায্য ও স্বচ্ছ পদ্ধতি অর্জনের প্রয়াসে এফপিসি (FPC) গ্রহণ করেছে। এই এফপিসি-র উদ্দেশ্য হলো গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের সময় অবশ্যই অনুসরণীয় ন্যূনতম মান নির্ধারণের মাধ্যমে উত্তম ও ন্যায্য পদ্ধতির প্রচার করা। অধিকন্তু, এফপিসি স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করতে চায়, যাতে গ্রাহকরা কোম্পানির দেওয়া পণ্য/পরিষেবা সম্পর্কে আরও ভালোভাবে বুঝতে পারেন।

এই এফপিসি করবে প্রয়োগ করুন জুড়ে সব দিকগুলি এর কোম্পানির ঋণদান ব্যবসা অপারেশন সহ ডিজিটাল ঋণদান, বিপণন, ঋণ প্রবর্তন, প্রক্রিয়াকরণ, পরিষেবা প্রদান, আদায় কার্যক্রম ইত্যাদি। কর্মচারী জবাবদিহিতা, পর্যবেক্ষণ ও নিরীক্ষা কর্মসূচি, প্রশিক্ষণ এবং প্রযুক্তির মাধ্যমে এফপিসি-এর প্রতি ডিএমআই-এর অঙ্গীকার প্রদর্শিত হবে।

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ এবং ব্যবস্থাপনা এমন কার্যপ্রণালী প্রতিষ্ঠার জন্য দায়ী যা পরিকল্পিত থেকে নিশ্চিত করুন যে এর অপারেশন প্রতিফলিত করুন একটি শক্তিশালী প্রতিশ্রুতি থেকে এফপিসি এবং যে সব কর্মচারীরা এফপিসি সম্পর্কে অবগত আছেন।

### 3. সংজ্ঞা:

- "বার্ষিক শতকরা হার" হলো ঋণগ্রহীতার জন্য ঋণের বার্ষিক খরচ, যার মধ্যে সুদের হার এবং ঋণ সুবিধার সাথে সংশ্লিষ্ট অন্যান্য সমস্ত চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকে।
- "অনুমোদিত প্রতিনিধি" মানে একটি ব্যক্তি অন্যান্য চেয়ে একটি আইনজীবী যথাযথভাবে নিযুক্ত এবং আরবিআই ওম্বাডসম্যানের সামনে কার্যধারায় একজন অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য লিখিতভাবে অনুমোদিত।
- "বোর্ড" বলতে কোম্পানি আইন, ২০১৩-এর অধীনে গঠিত কোম্পানির পরিচালক পর্ষদকে বোঝায়।
- "অভিযোগ" বলতে বোঝায়, কোম্পানির পক্ষ থেকে সেবার কোনো ঘাটতি উল্লেখ করে লিখিতভাবে বা অন্য কোনো মাধ্যমে করা যেকোনো উপস্থাপনা, যার উপর প্রতিকার চাওয়া হতেও পারে বা নাও হতে পারে;
- "গ্রাহক" বলতে এমন একজন ব্যক্তিকে বোঝায় যিনি এনবিএফসি কর্তৃক প্রদত্ত কোনো পরিষেবা ব্যবহার করেন বা যার জন্য আবেদনকারী হন;
- "পরিষেবার ঘাটতি" বলতে বোঝায় এমন কোনো পরিষেবার ত্রুটি বা অপরিপূর্ণতা, যা এনবিএফসি আইনত বা অন্য কোনোভাবে প্রদান করতে বাধ্য, এবং যার ফলে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি বা লোকসান হতেও পারে বা নাও হতে পারে।
- "পরিচালক" বলতে কোনো একক পরিচালক বা কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদের যেকোনো

পরিচালককে বোঝায়।

- h) “FPC” মানে ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড (ন্যায্য অনুশীলন বিধি)।
- i) “অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল” বলতে ডিএমআই কর্তৃক নিযুক্ত এমন একজন স্বাধীন কর্তৃপক্ষকে বোঝায়, যিনি ডিএমআই-এর সংশ্লিষ্ট গ্রাহক পরিষেবা দল দ্বারা আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে প্রত্যখ্যাত অভিযোগগুলো পর্যালোচনা করেন।
- j) “মূল তথ্য বিবরণী” বা “কেএফএস” বলতে একটি ঋণ চুক্তির মূল তথ্যসমূহের এমন একটি বিবৃতিকে বোঝায়, যা সহজ ও বোধগম্য ভাষায় একটি প্রমিত বিন্যাসে ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হয়।
- k) “ওম্বুডসম্যান/ ডেপুটি ন্যায়পাল” মানে যেকোনো ব্যক্তি নিযুক্ত দ্বারা রিজার্ভ ব্যাংক যেমন এই প্রকল্পের অধীনে।
- l) “স্কিম” বলতে বোঝায় ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক ১২ই নভেম্বর, ২০২১ তারিখে জারি করা এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত ‘রিজার্ভ ব্যাঙ্ক- ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, ২০২১’, অথবা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক ১৬ই জানুয়ারি, ২০২৬ তারিখে জারি করা, প্রযোজ্য ক্ষেত্রের ‘রিজার্ভ ব্যাঙ্ক- ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম (আরবি-আইওএস), ২০২৬’।

#### 4. ডিএমআই-এর সকল ঋণ পণ্যের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নিয়মাবলী:

##### (i) অ্যাপ্লিকেশন জন্য ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ:

- সব ঋণ পণ্য এর কোম্পানি করবে হতে যেমন প্রতি ঋণ নীতিমালা এবং পণ্য সংক্রান্ত নোট দত্তক নেওয়া দ্বারা কোম্পানি।
- ডিএমআই কর্তৃক ঋণগ্রহীতার সাথে সকল যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য কোনো ভাষায় করা হবে। কোম্পানি এই মর্মে গ্রাহকের কাছ থেকে একটি ঘোষণা/অঙ্গীকারনামা গ্রহণ করবে।
- যেমন প্রক্রিয়ার অংশ হিসেবে এবং স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, ডিএমআই আবেদন পর্যায়ে প্রসেসিং ফি/চার্জ সহ সকল প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করবে, যদি যেকোনো, ফেরতযোগ্য নয় ফি ভিতরে মামলা এর প্রত্যখ্যান এর ঋণ প্রস্তাব, অগ্রিম পরিশোধ বিকল্পগুলি ইত্যাদি, যা প্রভাব আগ্রহ এর গ্রাহক তাই যে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা সাথে শর্তাবলী এবং শর্ত প্রস্তাবিত দ্বারা অন্যান্য এনবিএফসি পারে হতে তৈরি এবং অবহিত সিদ্ধান্ত পারে হতে নেওয়া হয়েছে ঋণগ্রহীতা কর্তৃক।
- দ্য কোম্পানি করবে সরবরাহ করুন স্বীকৃতি জন্য রসিদ এর ঋণ অ্যাপ্লিকেশনগুলি বরাবর সাথে যে সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদনপত্রগুলো নিষ্পত্তি করা হবে। এছাড়াও, ঋণের আবেদনপত্রটি সর্বোচ্চ ৬০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে।
- ঋণ আবেদনের পর্যায়ে, কোম্পানি আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে প্রয়োজনীয় সমস্ত নথিপত্র উল্লেখ করবে। কোম্পানি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (RBI) ‘আপনার গ্রাহককে জানুন’ (KYC) নিয়মাবলী মেনে চলার জন্য সমস্ত প্রয়োজনীয় নথি সংগ্রহ করবে। প্রয়োজনে অতিরিক্ত তথ্য চাওয়া হবে।
- পছন্দ নির্বাচন করার পর, গ্রাহককে তাঁর পছন্দের ঋণ পণ্য সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান করা হবে।
- প্রয়োজন অনুযায়ী গ্রাহককে তার আবেদনের অবস্থা সম্পর্কে অবহিত করা হবে। এছাড়াও অবহিত হন সম্পর্কে সময়েরখা ভিতরে যা পুরো ঋণ প্রক্রিয়া ইচ্ছা হতে সম্পন্ন হয়েছে ভিতরে ব্যবসায়িক কার্যক্রমের স্বাভাবিক ধারা।

##### (ii) ঋণ মূল্যায়ন শর্তাবলী এবং শর্তাবলী:

- কোম্পানি অভ্যন্তরীণ নীতিমালা ও কার্যপ্রণালী অনুযায়ী ঋণগ্রহীতাদের আবেদনপত্রের ঋণ মূল্যায়ন করবে।

- ডিএমআই করবে পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে পরীক্ষা করা তথ্য জমা দেওয়া হয়েছে দ্বারা গ্রাহক এবং, যদি যেকোনো অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হলে, ঋণ আবেদনটির দ্রুত নিষ্পত্তির সুবিধার্থে তা অবিলম্বে সংগ্রহ করা হবে।
- ডিএমআই প্রস্তাবিত ঋণের মূল শর্তাবলী মঞ্জুরি পত্র, টার্ম শিট বা অন্য কোনো লিখিত যোগাযোগের মাধ্যমে এবং কেএফএস-এর সাথে স্থানীয় ভাষায় বা গ্রাহকের বোধগম্য কোনো ভাষায় লিখিতভাবে জানাবে এবং তাতে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত থাকবে:
  - পরিমাণ এর ঋণ অনুমোদিত বরাবর সাথে শর্তাবলী এবং শর্ত সহ বার্ষিক সুদের হার;
  - খেলাপি সুদ / জরিমানা চার্জের বিবরণ (মাসিক/বার্ষিক শতাংশে প্রকাশিত) যেমন মামলা মে হতে) এবং অন্য সব চার্জ প্রদেয় দ্বারা গ্রাহকদের ভিতরে সম্পর্ক থেকে তাদের ঋণ হিসাব এবং তা প্রয়োগের পদ্ধতি;
  - ঋণ পরিশোধে বিলম্বের জন্য আরোপিত জরিমানা ঋণচুক্তিতে মোটা অক্ষরে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা থাকবে;
  - বিতরণ প্রক্রিয়ায় অগ্রসর হওয়ার সিদ্ধান্তসহ অন্য কোনো ইতিবাচক পদক্ষেপের মাধ্যমে অনুমোদনের শর্তাবলীতে সম্মতি প্রদান করতে হবে।
- ডিএমআই ঋণ চুক্তিপত্রের একটি অনুলিপি ইংরেজি অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য স্থানীয় ভাষায় সরবরাহ করবে। সাথে অনুলিপি এর সব প্রাসঙ্গিক ঘেরাও উদ্ধৃত ভিতরে ঋণ চুক্তি থেকে সব ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় ঋণগ্রহীতাদেরকে তা প্রদান করতে হবে এবং গ্রাহক কর্তৃক তা যথাযথভাবে অনুমোদিত হতে হবে।
- চাবি তথ্য বিবৃতি
  - কোম্পানিটি, RBI-এর প্রবিধান অনুযায়ী প্রদত্ত প্রমিত বিন্যাস অনুসারে, সকল সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তি সম্পাদনের পূর্বে একটি সুবিবেচিত সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করার জন্য একটি KFS (কী-ফলোয়িং স্টাডি) প্রদান করবে। এই KFS ঋণগ্রহীতাদেরকে তাদের বোধগম্য ভাষায় প্রদান করা হবে।
  - ঋণগ্রহীতাকে কেএফএস-এর বিষয়বস্তু ব্যাখ্যা করা হবে এবং তিনি যে তা বুঝতে পেরেছেন, সে বিষয়ে তাঁর কাছ থেকে একটি স্বীকৃতিপত্র গ্রহণ করা হবে।
  - কেএফএস-কে একটি অনন্য প্রস্তাব নম্বর প্রদান করা হবে এবং সাত দিন বা তার বেশি মেয়াদের ঋণের ক্ষেত্রে এর বৈধতার মেয়াদ হবে কমপক্ষে তিন কার্যদিবস এবং সাত দিনের কম মেয়াদের ঋণের ক্ষেত্রে এর বৈধতার মেয়াদ হবে এক কার্যদিবস। বৈধতার মেয়াদকালে ঋণগ্রহীতা যদি কেএফএস-এ উল্লিখিত শর্তাবলীতে সম্মত হন, তবে তিনি তা মেনে চলতে বাধ্য থাকবেন।
  - কেএফএস-এ এপিআর-এর একটি হিসাবপত্র এবং ঋণের মেয়াদকালে ঋণ পরিশোধের সময়সূচী অন্তর্ভুক্ত থাকবে। এপিআর-এর মধ্যে কোম্পানি কর্তৃক আরোপিত সকল চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
  - ঋণগ্রহীতার সুস্পষ্ট সম্মতি ছাড়া, ঋণ মেয়াদের কোনো পর্যায়েই এনবিএফসিগুলো এমন কোনো ফি, চার্জ ইত্যাদি ধার্য করতে পারবে না, যা কেএফএস-এ উল্লেখ নেই।
  - তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীদের পক্ষে কোম্পানি কর্তৃক ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে প্রকৃত ভিত্তিতে আদায়কৃত চার্জ, যেমন বীমা চার্জ, আইনি চার্জ ইত্যাদি, এপিআর (APR)-এর অংশ হিসেবে গণ্য হবে এবং তা আলাদাভাবে প্রকাশ করতে হবে। যে সকল ক্ষেত্রে কোম্পানি এই ধরনের চার্জ আদায়ে জড়িত থাকবে, সে সকল ক্ষেত্রে প্রতিটি পরিশোধের জন্য রসিদ এবং সংশ্লিষ্ট নথি একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করতে হবে।
  - ঋণ চুক্তির অংশ হিসেবে কেএফএস-ও প্রদর্শন করতে হবে।
- দণ্ডমূলক চার্জ
  - এনবিএফসি-র ক্রেডিট পলিসি অনুযায়ী সংজ্ঞায়িত ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী অমান্য করার জন্য, যার মধ্যে ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধে খেলাপি হওয়াও অন্তর্ভুক্ত, আরোপিত 'শাস্তিমূলক চার্জ' অগ্রিমের উপর ধার্যকৃত সুদের হারের সাথে 'শাস্তিমূলক সুদ' হিসাবে

যোগ করা হবে না। এই শাস্তিমূলক চার্জ মূলধনীকরণ করা হবে না, অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর আর কোনো সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি লোন অ্যাকাউন্টে সুদ চক্রবৃদ্ধি করার স্বাভাবিক পদ্ধতিকে প্রভাবিত করবে না।

- বকেয়া/জরিমানা চার্জের পরিমাণ এবং কারণসমূহ ডিএমআই কর্তৃক গ্রাহকদের কাছে ঋণ চুক্তি এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী/মূল তথ্য বিবৃতিতে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। ডিএমআই তার ওয়েবসাইটে সুদের হার এবং চার্জ সংক্রান্ত নীতিমালায় জরিমানা/বকেয়া চার্জও প্রদর্শন করেছে।
- শাস্তিমূলক চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী লঙ্ঘনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে, তবে কোনো নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে তা বৈষম্যমূলক হবে না।
- 'ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের' মঞ্জুর করা ঋণের ক্ষেত্রে দণ্ডনীয় জরিমানা, অনুরূপ শর্তাবলী লঙ্ঘনের জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের উপর প্রযোজ্য দণ্ডনীয় জরিমানার চেয়ে বেশি হবে না।
- ঋণের শর্তাবলী অমান্য করার জন্য যখনই ঋণগ্রহীতাদেরকে স্মারকপত্র পাঠানো হবে, তখন জরিমানার পরিমাণ জানিয়ে দেওয়া হবে। এছাড়াও, জরিমানা আরোপের যেকোনো ঘটনা এবং তার কারণ ঋণগ্রহীতাকে জানিয়ে দেওয়া হবে।

#### (iii) বিতরণ এর ঋণ এবং পরিবর্তন ভিতরে শর্তাবলী এবং শর্তাবলী:

- অর্থ পরিশোধের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, আগাম পরিশোধের চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে ডিএমআই ইংরেজি অথবা গ্রাহকের বোধগম্য স্থানীয় ভাষায় বিজ্ঞপ্তি দেবে। ঋণগ্রহীতাদের সহজ অবগতির জন্য এই চার্জগুলি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ থাকবে।
- সুদের হার ও চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যৎ তারিখ থেকে কার্যকর হবে। এ বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।
- চুক্তি অনুযায়ী অর্থ পরিশোধ বা কার্য সম্পাদনের জন্য অর্থ ফেরত চাওয়া বা ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে। চুক্তি অনুযায়ী অর্থ পরিশোধ বা কার্য সম্পাদনের জন্য অর্থ ফেরত চাওয়া বা ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে অথবা অতিরিক্ত জামানত চাওয়ার আগে, ডিএমআই ঋণ চুক্তি অনুযায়ী গ্রাহকদের নোটিশ দেবে।
- ডিএমআই করবে মুক্তি সব সিকিউরিটিজ চালু পরিশোধ এর সব বকেয়া অথবা চালু উপলব্ধি এর ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে ডিএমআই-এর অন্য কোনো দাবির জন্য থাকা যেকোনো বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে ঋণের বকেয়া পরিমাণ। যদি এই ধরনের সেট অফের অধিকার প্রয়োগ করতে হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ দেওয়া হবে সম্পর্কে একই সাথে সম্পূর্ণ সম্পর্কে বাকি দাবি এবং শর্ত অধীনে যার ফলে সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত ডিএমআই জামানতগুলি ধরে রাখার অধিকারী।

#### (iv) চাঁদা সংগ্রহ

- ঋণ আদায়ের জন্য কোম্পানির একটি পরিচালনা পর্ষদ অনুমোদিত আচরণবিধি রয়েছে, যা ঋণ আদায়ের সময় সর্বদা মেনে চলতে হবে।
- আমাদের পাওনা আদায়ের আচরণবিধি সৌজন্য, ন্যায্য আচরণ এবং বোঝানোর নীতির উপর ভিত্তি করে নির্মিত। আমরা গ্রাহকের আস্থা ও দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক গড়ে তোলায় বিশ্বাসী।
- কোম্পানির একটি পরিচালনা পর্ষদ-অনুমোদিত ঝুঁকিপূর্ণ সম্পদ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা রয়েছে, যা ঋণ পরিশোধে অসুবিধার কারণে ঝুঁকিপূর্ণ সম্পদ নিষ্পত্তির জন্য কোম্পানিকে বিকল্প সুযোগ প্রদান করে।

#### (v) সাধারণ:

- ডিএমআই ইচ্ছা না হস্তক্ষেপ করা ভিতরে বিষয় এর ঋণগ্রহীতা ব্যতিক্রম জন্য উদ্দেশ্য সরবরাহ করা হয়েছে ভিতরে ঋণ চুক্তির শর্তাবলী (যদি না ঋণগ্রহীতা কর্তৃক পূর্বে অপ্রকাশিত কোনো তথ্য নজরে আনা হয়ে থাকে)।
- ভিতরে মামলা এর রসিদ এর অনুরোধ থেকে ঋণগ্রহীতা জন্য স্থানান্তর এর ঋণ অ্যাকাউন্ট, সম্মতি অথবা অন্যথায় অর্থাৎ, আপত্তি থেকে ডিএমআই, যদি যেকোনো, উচিত হতে জানানো হয়েছে ভিতরে ২১ দিন থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ। এই ধরনের হস্তান্তর আইনসম্মত ও স্বচ্ছ চুক্তিভিত্তিক শর্তাবলী অনুসারে হবে।
- ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে, একটি এনবিএফসি অযাচিত হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যেমন— অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য পেশিশক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি। যেহেতু গ্রাহকদের অভিযোগের মধ্যে কোম্পানির কর্মীদের অভদ্র আচরণও অন্তর্ভুক্ত থাকে, তাই একটি এনবিএফসি নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।

**(vi) সমান মাসিক কিস্তি (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের ক্ষেত্রে পরিবর্তনশীল সুদের হার পুনঃনির্ধারণ**

- বর্তমানে, ডিএমআই করে না অনুমোদন ঋণ এ ভাসমান হার ব্যক্তিগত ঋণ কিন্তু যদি ডিএমআই পরিকল্পনা থেকে ভবিষ্যতেও অনুরূপ কার্যক্রম পরিচালনার জন্য, ডিএমআই অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলো গ্রহণ করবে।
  - এ সময় এর অনুমোদন এর ইএমআই ভিত্তি করে ভাসমান হার ব্যক্তিগত ঋণ, ডিএমআই নিতে পারে ভিতরে ঋণগ্রহীতাদের ঋণ পরিশোধের সক্ষমতা বিবেচনা করা, যাতে পর্যাপ্ত অতিরিক্ত সুযোগ বা মার্জিন থাকে। জন্য প্রসারণ এর টেনর এবং/অথবা বৃদ্ধি ভিতরে ইএমআই, ভিতরে দৃশ্যপট এর সম্ভব ঋণের মেয়াদকালে বাহ্যিক বেঞ্চমার্ক হারের বৃদ্ধি।
  - ঋণ অনুমোদনের সময়, ডিএমআই ঋণগ্রহীতাদেরকে বেঞ্চমার্ক সুদের হারের পরিবর্তনের ফলে ঋণের উপর সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে স্পষ্টভাবে জানাবে, যার ফলে ইএমআই এবং/অথবা মেয়াদ বা উভয় ক্ষেত্রেই পরিবর্তন আসতে পারে। পরবর্তীতে, উপরোক্ত কারণে ইএমআই/মেয়াদ বা উভয়ের কোনো বৃদ্ধি ঘটলে, তা যথাযথ মাধ্যমের মাধ্যমে অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাকে জানিয়ে দেওয়া হবে।
  - সুদের হার পুনঃনির্ধারণের সময়, ডিএমআই বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী ঋণগ্রহীতাদের একটি নির্দিষ্ট হারে পরিবর্তিত হওয়ার বিকল্প দেবে। এই নীতিতে অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি এটাও উল্লেখ থাকবে যে, ঋণের মেয়াদকালে একজন ঋণগ্রহীতা কতবার এই পরিবর্তন করতে পারবেন।
  - দ্য ঋণগ্রহীতা করবে এছাড়াও হতে দেওয়া পছন্দ থেকে বেছে নিন জন্য:
    - a) উন্নয়ন ভিতরে ইএমআই অথবা প্রসারণ এর টেনর অথবা জন্য একটি সংমিশ্রণ এর উভয় বিকল্পসমূহ; এবং,
    - b) থেকে অগ্রিম পরিশোধ, হয় ভিতরে অংশ অথবা ভিতরে পূর্ণ, এ যেকোনো বিন্দু সময় টেনর এর ঋণ।
  - ফোরক্লোজার চার্জ/প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি আরোপ বিদ্যমান নির্দেশাবলী সাপেক্ষে হবে।
  - ফ্লোটিং রেট থেকে ফিক্সড রেটে লোন পরিবর্তনের জন্য প্রযোজ্য সমস্ত চার্জ এবং উপরোক্ত বিকল্পগুলি গ্রহণের আনুষঙ্গিক অন্য কোনো পরিশ্রম চার্জ/প্রশাসনিক খরচ অনুমোদন পত্রে এবং ডিএমআই কর্তৃক সময়ে সময়ে এই ধরনের চার্জ/খরচ সংশোধনের সময় স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করতে হবে। প্রযোজ্য চার্জ বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত হবে এবং এনবিএফসি-র ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।
  - ডিএমআই নিশ্চিত করবে যে ফ্লোটিং রেট লোনের ক্ষেত্রে মেয়াদ বৃদ্ধির ফলে যেন নেতিবাচক অ্যামোর্টাইজেশন না হয়।
  - ডিএমআই প্রতিটি ত্রৈমাসিকের শেষে ঋণগ্রহীতাদের কাছে যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে একটি বিবরণী সরবরাহ করবে, যেখানে ন্যূনতমভাবে আজ পর্যন্ত আদায়কৃত মূলধন ও

সুদ, ইএমআই-এর পরিমাণ, অবশিষ্ট ইএমআই-এর সংখ্যা এবং ঋণের সম্পূর্ণ মেয়াদের জন্য বার্ষিক সুদের হার/বার্ষিক শতকরা হার (এপিআর) উল্লেখ থাকবে। ডিএমআই নিশ্চিত করবে যে বিবরণীগুলো সহজবোধ্য এবং ঋণগ্রহীতার জন্য সহজে বোধগম্য হয়।

**(vii) ঋণের উপর আগাম পরিশোধের চার্জ**

- বোর্ডের অনুমোদিত সুদের হার নীতির সাথে মিলিয়ে আগাম বা আংশিক পরিশোধের চার্জ পড়তে হবে। ডিএমআই করবে না চার্জ ফোরক্লোজার চার্জ/ অগ্রিম পরিশোধ জরিমানা চালু যেকোনো ভাসমান হার ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনো উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের মঞ্জুর করা মেয়াদী ঋণ।
- ভাসমানের জন্য হার ব্যক্তি ঋণগ্রহীতা এবং ক্ষুদ্র ও মাঝারি উদ্যোগ (এমএসই)-কে ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে প্রদত্ত ০১ জানুয়ারী, ২০২৬ বা তার পরে অনুমোদিত বা নবায়নকৃত মেয়াদী ঋণের ক্ষেত্রে, কোম্পানি ৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত অনুমোদিত পরিমাণ/সীমার ঋণের উপর কোনো প্রি-পেমেন্ট চার্জ আরোপ করবে না।
- অগ্রিম পরিশোধের (আংশিক বা সম্পূর্ণ) জন্য ব্যবহৃত তহবিলের উৎস নির্বিশেষে এবং কোনো ন্যূনতম লক-ইন সময়কাল ছাড়াই উপরোক্ত বিধানগুলো প্রযোজ্য হবে।
- দ্বৈত বা বিশেষ সুদের হারের (অর্থাৎ, স্থির এবং পরিবর্তনশীল সুদের হারের সংমিশ্রণ) ঋণের ক্ষেত্রে, পরিশোধের পূর্বে ঋণটি পরিবর্তনশীল সুদের হারে আছে কিনা, তার উপর ভিত্তি করে পূর্ব-পরিশোধ চার্জ প্রযোজ্য হবে কিনা তা নির্ধারণ করা হবে।
- অন্যান্য ক্ষেত্রে, প্রি-পেমেন্ট চার্জ, যদি থাকে, তবে তা বোর্ড অনুমোদিত সুদের হার নীতি অনুযায়ী হবে। তবে, টার্ম লোনের ক্ষেত্রে, প্রি-পেমেন্ট চার্জ পরিশোধিত অর্থের পরিমাণের উপর ভিত্তি করে ধার্য করা হবে।
- ক্যাশ ক্রেডিট/ওভারড্রাফট সুবিধার ক্ষেত্রে, নির্ধারিত তারিখের আগে সুবিধাটি বন্ধ করলে অনুমোদিত সীমার অনধিক অর্থের উপর প্রি-পেমেন্ট চার্জ আরোপ করা হবে এবং যদি ঋণগ্রহীতা ঋণচুক্তিতে উল্লিখিত মেয়াদের আগে সুবিধাটি নবায়ন না করার অভিপ্রায় এনবিএফসি-কে জানান, তবে কোনো প্রি-পেমেন্ট চার্জ প্রযোজ্য হবে না, এই শর্তে যে সুবিধাটি নির্ধারিত তারিখে বন্ধ করতে হবে।
- এনবিএফসি-র উদ্যোগে অগ্রিম পরিশোধ করা হলে, কোম্পানি কোনো চার্জ আরোপ করবে না।
- মঞ্জুরি পত্র, ঋণ চুক্তি এবং কেএফএস-এ প্রি-পেমেন্ট চার্জের প্রযোজ্যতা স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। এখানে নির্দিষ্টভাবে উল্লেখিত নয় এমন কোনো প্রি-পেমেন্ট চার্জ এনবিএফসি কর্তৃক আরোপ করা যাবে না।
- কোম্পানি ঋণের মেয়াদপূর্তির পূর্বে পরিশোধের সময় এমন কোনো চার্জ/ফি পূর্ববর্তী তারিখ থেকে আরোপ করবে না, যা এনবিএফসি কর্তৃক আগে মওকুফ করা হয়েছিল।

**(viii) অস্থাবর / স্থাবর সম্পত্তির দলিলপত্র হস্তান্তর**

- ভিতরে মামলা এর সুরক্ষিত ঋণদান, ডিএমআই করবে মুক্তি সব আসল চলমান / স্থাবর সম্পত্তির নথি এবং অপসারণ করুন চার্জ নিবন্ধিত সাথে যেকোনো রেজিস্ট্রি ভিতরে একটি সময়কাল এর ৩০ দিন ঋণ হিসাবের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পর।
- ঋণগ্রহীতাকে তার পছন্দ অনুযায়ী, যে আউটলেট/শাখা থেকে ঋণ অ্যাকাউন্টটি পরিষেবা দেওয়া হয়েছিল অথবা ডিএমআই-এর অন্য কোনো অফিস, যেখানে নথিগুলি পাওয়া যায়, সেখান থেকে মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি সংগ্রহ করার বিকল্প দেওয়া হবে।
- কার্যকর তারিখ বা তার পরে ইস্যু করা ঋণ মঞ্জুরি পত্রে অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির মূল দলিলপত্র ফেরত দেওয়ার সময়সীমা ও স্থান উল্লেখ করতে হবে।
- একক ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতাদের আকস্মিক মৃত্যুর ক্ষেত্রে, আইনানুগ উত্তরাধিকারীদের কাছে অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির মূল দলিলপত্র ফেরত দেওয়ার জন্য

কোম্পানির একটি সুনির্দিষ্ট কার্যপ্রণালী থাকবে। এই কার্যপ্রণালীটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে অন্যান্য অনুরূপ নীতিমালার সাথে প্রদর্শিত আছে।

- ঋণ হিসাব সম্পূর্ণ পরিশোধ বা নিষ্পত্তির ৩০ দিনের মধ্যে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির মূল দলিলপত্র প্রদানে বিলম্ব হলে অথবা সংশ্লিষ্ট রেজিস্ট্রি অফিসে চার্জ স্যাটিসফ্যাকশন ফর্ম দাখিল করতে ব্যর্থ হলে, ডিএমআই উক্ত বিলম্বের কারণ ঋণগ্রহীতাকে জানাবে। যদি এই বিলম্বের কারণ ডিএমআই হয়, তবে ডিএমআই বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য ঋণগ্রহীতাকে ৫,০০০ টাকা হারে ক্ষতিপূরণ দেবে।
  - অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির মূল দলিল আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে হারিয়ে গেলে বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে, ডিএমআই ক্ষতিপূরণ প্রদানের পাশাপাশি ঋণগ্রহীতাকে দলিলের ডুপ্লিকেট/সত্যায়িত কপি পেতে সহায়তা করবে এবং এর সাথে সম্পর্কিত খরচও বহন করবে। তবে, এই ধরনের ক্ষেত্রে, এই প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন করার জন্য ডিএমআই অতিরিক্ত ৩০ দিন সময় পাবে এবং এরপর বিলম্বিত সময়ের জরিমানা গণনা করা হবে (অর্থাৎ, মোট ৬০ দিন অতিবাহিত হওয়ার পর)।
- (ix) **শারীরিক / দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য ঋণ সুবিধা:** কোম্পানি প্রতিবন্ধিতার কারণে শারীরিক / দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধাসহ বিভিন্ন পণ্য ও সুবিধা প্রদানে কোনো বৈষম্য করে না এবং এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণের জন্য সম্ভাব্য সব ধরনের সহায়তা প্রদান করে। এছাড়াও, কোম্পানি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের প্রতিকার নিশ্চিত করে।
- (x) **পরিচালক পর্ষদের দায়িত্ব:** ডিএমআই, তার পরিচালক পর্ষদের অনুমোদনক্রমে, উল্লিখিত বিবরণ অনুযায়ী সংস্থার অভ্যন্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (“জিআরএম”) স্থাপন করেছে। ভিতরে পরবর্তী অনুচ্ছেদ। এমন একটি প্রক্রিয়া নিশ্চিত করে যে সব বিরোধ উত্থান বাইরে এর সিদ্ধান্তগুলো এর কোম্পানির কার্যকর্তারা আর শোনা গেছে এবং নিষ্পত্তি করা হয়েছে এ সর্বনিম্ন এ পরবর্তী উচ্চতর স্তর। দ্য বোর্ড এর পরিচালকরা করবে বার্ষিক পর্যালোচনা সম্মতি এর এফপিসি এবং জিআরএম-এর কার্যকারিতা। এ বিষয়ে প্রতি বছর বোর্ডের কাছে একটি সমন্বিত প্রতিবেদন জমা দিতে হবে।
- (xi) **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (“জিআরএম”):** কোম্পানিটি, তার পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনক্রমে, করবে দত্তক গ্রহণ করুন নীতি চালু অভিযোগ প্রতিকার কার্যপ্রণালী (“জিআরএম”) যা হয় এতদ্বারা ‘**পরিশিষ্ট-ক হিসাবে সংযুক্ত করা হলো।** কোম্পানির উক্ত জিআরএম-এ কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত কোনো আউটসোর্সড এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা সম্পর্কিত বিষয়গুলোও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- (xii) **ভাষা এবং মোড এর যোগাযোগ করা এফপিসি:** ডিএমআই, ভিতরে সঙ্গতি অনুসারে সাথে নির্দেশিকা চালু এফপিসি এবং আরবিআই মাস্টার ডিরেকশনস-এ, এফপিসি ব্যবস্থাটি ইংরেজি ভাষায় এবং প্রধান আঞ্চলিক ভাষাগুলিতে চালু করা হবে।
- (xiii) **কোড সাথে সম্মান থেকে রেট আগ্রহের বিষয় :**
- আরবিআই মাস্টার ডিরেকশনস অনুসারে, ডিএমআই-এর বোর্ড অনুমোদিত সুদের হার নীতি ইতিমধ্যেই কার্যকর রয়েছে, যেখানে সুদের হার, প্রসেসিং চার্জ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি উল্লেখ করা হয়েছে। কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত সুদের হার মডেলটি তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলো বিবেচনা করে এবং এর দ্বারা প্রদত্ত ঋণ ও অগ্রিমের জন্য ধার্য সুদের হার নির্ধারণ করে।
  - ডিএমআই, আবেদনপত্র এবং মঞ্জুরি পত্রে, প্রযোজ্য আরবিআই নির্দেশনা এবং ডিএমআই-এর সুদের হার নীতি অনুসারে গৃহীত ঝুঁকির স্তরবিন্যাস পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য ভিন্ন ভিন্ন সুদের হার ধার্য করার যৌক্তিকতার ভিত্তিতে গণনা করা সুদের হার তার ঋণগ্রহীতাদের কাছে প্রকাশ করবে।
  - সুদের হার এবং ঝুঁকি স্তরবিন্যাসের পদ্ধতিও ডিএমআই-এর ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে এবং সুদের হারে কোনো পরিবর্তন হলে তা হালনাগাদ করা হবে।

- ডিএমআই কর্তৃক ধার্যকৃত সুদের হার বার্ষিক হারে হবে, যাতে গ্রাহক তার অ্যাকাউন্টে ধার্যকৃত সঠিক হার সম্পর্কে অবগত থাকতে পারেন।
- গ্রাহকের কাছে প্রকৃতপক্ষে তহবিল বিতরণের তারিখ থেকে সুদ ধার্য করা হবে, ঋণ মঞ্জুরির তারিখ বা ঋণচুক্তি সম্পাদনের তারিখ থেকে নয়।

5. **ডিজিটাল ঋণদান বা ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে প্রদত্ত ঋণের জন্য অতিরিক্ত নিয়মাবলী :**

(i) **ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম/অ্যাপ (“ডিএলএ”) এর মাধ্যমে ডিএমআই কর্তৃক গৃহীত ঋণের নিয়মাবলী**

যেখানেই ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলিকে ঋণগ্রহীতা সংগ্রহ করতে এবং/অথবা বকেয়া আদায় করতে এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত করা হবে, সেখানে কোম্পানিটি নিম্নলিখিত কাজ করবে:

- এর ওয়েবসাইটে এই প্ল্যাটফর্মগুলোর নাম প্রদর্শন করুন।
- গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগের সময় প্ল্যাটফর্মগুলো যেন কোম্পানির নাম প্রকাশ করে, তা নিশ্চিত করুন।
- অনুমোদনের পরপরই কিন্তু ঋণচুক্তি স্বাক্ষরের আগে ঋণগ্রহীতাদেরকে অনুমোদন সংক্রান্ত একটি বিজ্ঞপ্তি জারি করুন।
- ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় ঋণগ্রহীতাদেরকে ঋণ চুক্তিপত্র এবং উল্লিখিত সকল নথিপত্রের অনুলিপি প্রদান করুন।
- সক্রিয় ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলোর কার্যকর তত্ত্বাবধান ও পর্যবেক্ষণ বজায় রাখা।
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধি করুন।
- নিশ্চিত করতে হবে যে নিযুক্ত ঋণ পরিষেবা প্রদানকারীরা (এলএসপি) স্বচ্ছ ও ন্যায্যভাবে ঋণের প্রস্তাব উপস্থাপন করবে, এবং ঋণগ্রহীতাদের জন্য নিরপেক্ষ তুলনা ও সমান আচরণ নিশ্চিত করবে।

6. **অতিরিক্ত নিয়মাবলী জন্য যানবাহন অর্থাৎ :**

ডিএমআই সরাসরি অথবা তার মধ্যস্থতাকারীদের মাধ্যমে যানবাহনের অর্থাৎয়ের ক্ষেত্রে আরবিআই মাস্টার ডিরেকশন-এ নির্ধারিত নিম্নলিখিত বিষয়গুলির পরিপালন নিশ্চিত করবে:

- ঋণগ্রহীতার সাথে করা ঋণ চুক্তিতে ডিএমআই-এর একটি অন্তর্নির্মিত পুনঃদখল ধারা থাকবে, যা আইনত বলবৎযোগ্য।
- ডিএমআই ইচ্ছা নিশ্চিত করুন স্বচ্ছতা ভিতরে শর্তাবলী এবং শর্ত এর ঋণ চুক্তি প্রসঙ্গে:
  - বিজ্ঞপ্তি সময়কাল আগে গ্রহণ করা দখল;
  - পরিস্থিতি অধীনে যা বিজ্ঞপ্তি সময়কাল ইচ্ছা হতে মওকুফ করা হয়েছে;
  - পদ্ধতি জন্য গ্রহণ করা দখল এর নিরাপত্তা/ যানবাহন;
  - একটি বিধান সম্পর্কে চূড়ান্ত সুযোগ থেকে হতে দেওয়া থেকে ঋণগ্রহীতা জন্য পরিশোধ এর ঋণ সম্পত্তি/যানবাহন বিক্রয়/নিলামের পূর্বে;
  - দ্য পদ্ধতি জন্য দেওয়া পুনঃদখল এর যানবাহন/ যানবাহন; এবং
  - পদ্ধতি জন্য বিক্রয়/নিলাম এর সম্পত্তি/ যানবাহন।

শর্তাবলীর একটি অনুলিপি ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে। কোম্পানি ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় সকল ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত সকল সংযুক্তিসমূহের একটি করে অনুলিপি সরবরাহ করবে, যা এই ধরনের চুক্তি/ঋণ চুক্তির একটি মূল উপাদান।

7. **এনবিএফসি- মাইক্রো অর্থাৎয়ন প্রতিষ্ঠান (এনবিএফসি-এমএফআই) এবং ক্ষুদ্রঋণ ঋণ:**

ডিএমআই করে না কল্পনা করা বহন করা বাইরে এনবিএফসি-এমএফআই কার্যকলাপ অতএব এমন নির্দেশিকা আর না প্রযোজ্য কোম্পানি। দ্য কোম্পানি অফার ঋণ থেকে ব্যক্তিরা যার মোট পরিবার আয় হয় মাসিক ₹২৫,০০০/- এর বেশি। অতএব, ১৪ই মার্চ, ২০২২ তারিখের 'মাস্টার ডিরেকশন-রিজার্ভ ব্যাল্ক অফ ইন্ডিয়া (রেগুলেটরি ফ্রেমওয়ার্ক ফর মাইক্রোফাইন্যান্স লোনস) ডিরেকশনস, ২০২২' ("মাস্টার ডিরেকশনস অন মাইক্রোফাইন্যান্স লোনস")- এ উল্লিখিত ক্ষুদ্রঋণ সংক্রান্ত বিধানগুলি এই কোম্পানির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নয়।

**8. কোড এর আচরণ ইস্যু করা হয়েছে দ্বারা ডিজিটাল ঋণদাতাদের সমিতি এর ভারত (ডিএলএআই):**

দ্য কোম্পানি করবে মেনে চলুন সাথে বিধান এর কোড এর পরিচালনা জারি করা হয়েছে দ্বারা ডিজিটাল ঋণদাতার সমিতি এর ভারত (ডিএলএআই) চালু সেপ্টেম্বর ২৩, ২০২৩ এর যা কোম্পানি হয় একটি সদস্য।

**9. ঋণ সুবিধাসমূহ প্রতি শারীরিকভাবে/চাক্ষুষভাবে চ্যালেঞ্জ করা হয়েছে:**

ডিএমআই প্রতিবন্ধিতার কারণে শারীরিক বা দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধাসহ বিভিন্ন পণ্য ও সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনো বৈষম্য করবে না। ডিএমআই-এর সকল শাখা বা প্রতিনিধি এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণের জন্য সম্ভাব্য সব ধরনের সহায়তা প্রদান করবে।

**10. পর্যালোচনা এর দ্য এফপিসি:**

দ্য এফপিসি করবে হতে সংশোধিত অথবা পরিবর্তিত সাথে অনুমোদন এর বোর্ড। দ্য এফপিসি করবে হতে পর্যালোচনা করা হয়েছে দ্বারা বোর্ড ১৩ নভেম্বর, ২০২৫ তারিখে পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত নীতিগত ঝুঁকি শ্রেণীকরণ কাঠামো অনুসারে। ফলস্বরূপ উপরে যেকোনো সংশোধনী ভিতরে আরবিআই মাস্টার নির্দেশনা অথবা যেকোনো পরিবর্তনে অবস্থান এর কোম্পানি, প্রয়োজনীয় পরিবর্তন ভিতরে এই এফপিসি করবে হতে অন্তর্ভুক্ত এবং অনুমোদিত বোর্ড কর্তৃক।

এই এফপিসিতে যা কিছুই থাকুক না কেন, কোনো ক্ষেত্রে বৈপরীত্য বিধানের এই এফপিসি কোনো বিদ্যমান আইন, বিধি, প্রবিধান, আইন বা প্রবিধানের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ নয়। এর সংশোধন বা প্রণয়ন কোনো নতুন প্রযোজ্য আইন প্রণীত হলে, সেই আইন, বিধি, প্রবিধান বা অধ্যাদেশের বিধানসমূহ এই এফপিসি-র উপর প্রাধান্য পাবে।

## অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া

### 1. ভূমিকা

ডিএমআই অর্থাৎ ব্যক্তিগত সীমিত (এরপরে) উল্লেখ করা হয়েছে যেমন “কোম্পানি” অথবা “ডিএমআই”) হয় নিবন্ধিত যেমন একটি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি – রেজিস্ট্রেশন, ছাড় এবং স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণের কাঠামো) নির্দেশিকা, ২০২৫ (যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়েছে) (“আরবিসি নির্দেশিকা”) অনুসারে, একটি নন-ডিপোজিট গ্রহণকারী নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি (‘এনবিএফসি’) এবং এটি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই)-এর অধীনে একটি এনবিএফসি – মিডল লেয়ার হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ।

আরবিসি নির্দেশনার দ্বিতীয় অধ্যায় অনুসারে, ডিএমআই এই প্রক্রিয়াটি প্রণয়ন করেছে, যা অতঃপর “অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া” হিসাবে উল্লেখিত হবে।

আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাটি এমনভাবে তৈরি করা হয়েছে যাতে গ্রাহকদের সকল অভিযোগ ও উদ্বেগের দ্রুত এবং কার্যকরভাবে সমাধান করা যায়। আমরা আমাদের গ্রাহকদের শুধুমাত্র নির্ধারিত মাধ্যমেই অভিযোগ জানাতে উৎসাহিত করি, এবং আমরা প্রতিশ্রুতিবদ্ধ সমাধান করতে সমস্যা একটির মধ্যে নির্দিষ্ট সময়সীমা। আমাদের উৎসর্গীকৃত অভিযোগ প্রতিকার দল প্রতিটি অভিযোগ পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে তদন্ত করবে এবং অভিযোগকারীকে অবহিত করবে। আমাদের লক্ষ্য হলো স্বচ্ছতা ও আস্থা বৃদ্ধি করা, যাতে আমাদের গ্রাহকরা আমাদের সাথে যোগাযোগের সময় নিজেদের কথা শোনা হচ্ছে এবং গুরুত্ব দেওয়া হচ্ছে বলে অনুভব করেন।

### 2. প্রযোজ্যতা

এই প্রক্রিয়া প্রযোজ্য থেকে সব গ্রাহকরা, স্টেকহোল্ডার, এবং কর্মচারীরা এর নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি (এনবিএফসি)। এর মধ্যে কোম্পানির দেওয়া সমস্ত পরিষেবা এবং পণ্য অন্তর্ভুক্ত, যার মধ্যে ঋণ, বিনিয়োগ ইত্যাদি রয়েছে, তবে এগুলিতেই সীমাবদ্ধ নয়। এবং গ্রাহক সমর্থন। এই প্রক্রিয়া হয় উদ্দেশ্য জন্য ব্যবহার ভিতরে সব গ্রাহক মিথস্ক্রিয়া, এর মধ্যে রয়েছে মুখোমুখি যোগাযোগ, টেলিফোনে কথোপকথন এবং ইলেকট্রনিক চিঠিপত্র। এছাড়াও, এটি প্রযোজ্য। থেকে যেকোনো তৃতীয় পক্ষ পরিষেবা প্রদানকারীরা নিযুক্ত দ্বারা এনবিএফসি ভিতরে ডেলিভারি করা পরিষেবা থেকে গ্রাহকরা। সব কার্যকর যোগাযোগ ও অভিযোগের নিষ্পত্তি নিশ্চিত করার জন্য সংশ্লিষ্ট পক্ষসমূহকে এই কার্যপ্রণালী সম্পর্কে অবগত হতে উৎসাহিত করা হচ্ছে।

### 3. উদ্দেশ্য এর প্রক্রিয়াটি

- (i) সব গ্রাহকদের আর সর্বদা চিকিৎসা করা হয়েছে ন্যায্যভাবে এবং ছাড়া পক্ষপাত।
- (ii) সব সমস্যা উত্থাপিত দ্বারা গ্রাহকদের আর ডিল করা সাথে সৌজন্যে এবং সমাধান করা হয়েছে চালু সময়।
- (iii) গ্রাহকরা আর সম্পূর্ণরূপে সচেতন করা হয়েছে এর তাদের অধিকার যাতে তারা পারে বেছে নিন জন্য বিকল্প প্রতিকার, যদি তারা তাদের অভিযোগের বিষয়ে আমাদের দেওয়া উত্তর বা সমাধানে সম্পূর্ণরূপে সন্তুষ্ট না হন।

এই ব্যবস্থাটি ডিএমআই-এর সকল গ্রাহকের ক্ষেত্রে এবং এর মাধ্যমে ডিএমআই-এর নজরে আনা সকল বিষয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য। এর স্বীকৃত চিঠিপত্র এবং মিথস্ক্রিয়া চ্যানেলগুলো। এই বাদ দেওয়া হয় মামলা যা আর বিচারাধীন।

### 4. মূল পরামিতি

অনুসরণে আর কিছু এর চাবি প্যারামিটার এর অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া (“জিআরএম”) দণ্ডক নেওয়া দ্বারা কোম্পানি:

- (i) সমাধান এর গ্রাহক অভিযোগ/ বিরোধ/ প্রশ্ন ভিতরে একটি নির্ধারিত সময় ফ্রেম।
- (ii) সকল অভিযোগ/বিবাদ/জিজ্ঞাসার নিষ্পত্তি নিশ্চিত করা গ্রাহকদের বক্তব্য শোনা হয় এবং নিষ্পত্তি করা

হয় অন্তত পরবর্তী উচ্চতর স্তরে।

- (iii) কোম্পানি অবিলম্বে অভিযোগটি গ্রহণ করবে এবং ৩০ দিনের মধ্যে ত্বরিতভাবে বিষয়টির সমাধান করবে। যদি ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগটির সমাধান না হয়, তবে ঋণগ্রহীতা রিজার্ভ ব্যাংক-ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিমের অধীনে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সিস্টেম (“সিএমএস”) পোর্টালের মাধ্যমে অভিযোগ জমা দিতে পারবেন।

#### 5. সংক্ষিপ্ত বিবরণ এর গ্রাহক পরিষেবা

গ্রাহক মিথস্ক্রিয়া আর শ্রেণীবদ্ধ যেমন অধীনে:

- প্রশ্ন (প্রশ্ন) - গ্রাহক যে প্রয়োজনীয়তাগুলি পারে হতে উপস্থিত এবং বন্ধ অবিলম্বে, কোনো অতিরিক্ত প্রক্রিয়াকরণের প্রয়োজন ছাড়াই।
- অনুরোধ (আর) - গ্রাহক প্রয়োজনীয়তা যা প্রয়োজন আরও প্রক্রিয়াকরণ এবং আর না ভিতরে অভিযোগের প্রকৃতি।
- অভিযোগ (গ) – অভিযোগ উচিত হতে উৎপাদিত ভিতরে অনুসরণ দৃশ্যকল্প :
  - অ-বন্ধ এর অনুরোধ ভিতরে প্রতিশ্রুতি দেওয়া হয়েছে সময়সীমা (TAT);
  - ঘাটতি ভিতরে প্রতিশ্রুতি দেওয়া হয়েছে পদক্ষেপ অথবা পরিষেবা সরবরাহ করা হয়েছে থেকে গ্রাহকদের;
  - লগঘন এর সম্মত শর্তাবলী এবং শর্ত এর ঋণ চুক্তি;
  - গোপনীয়তা এর উপাদান শর্তাবলী যেমন প্রয়োজনীয় অধীনে ন্যায্য অনুশীলন কোড;
  - পদক্ষেপ এবং আচরণ এর কোম্পানি কর্মচারী এবং অংশীদার ফলস্বরূপ ভিতরে অন্যান্য আর্থিক ক্ষতি, যেখানে গ্রাহকরা ঘটনার তথ্য উল্লেখ করেছেন।
  - অন্যান্য যেকোনো পরিস্থিতিতে, কোম্পানির বিবেচনানুযায়ী।

#### 6. চ্যানেল, উত্তেজনা বৃদ্ধি ম্যাট্রিক্স এবং সময়রেখা জন্য অভিযোগ প্রতিকার ডিএমআই- এর মধ্যে

ডিএমআই বিভিন্ন ব্যবসায়িক বিভাগে কাজ করে, যেমন—ভোগ ঋণ, ব্যক্তিগত ঋণ, এবং এমএসএমই ঋণ, যার মধ্যে উচ্চ সম্পদশালী ব্যক্তিদের (এইচএনআই) জন্য মেয়াদী ঋণ এবং শেয়ারের বিপরীতে ঋণ অন্তর্ভুক্ত। যেহেতু গ্রাহক অংশ এবং প্রশ্ন/জিজ্ঞাসা হবে বিভিন্ন অতএব কোম্পানি আছে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছে থেকে আছে প্রতিটি ব্যবসায়িক বিভাগের জন্য পৃথক এক্সেলেশন ম্যাট্রিক্স এবং সময়সীমা।

- (1) গ্রাহক অভিযোগ নথিভুক্ত করার মাধ্যম: গ্রাহকরা নিম্নলিখিত মাধ্যমগুলির মাধ্যমে তাদের অভিযোগ/প্রশ্ন/জিজ্ঞাসা নথিভুক্ত করতে পারেন:

- ভয়েস সাপোর্ট** - দ্য গ্রাহক কল করতে পারেন আমাদের কাছে গ্রাহক যত্ন সোমবার থেকে শনিবার সকাল ৯:০০টা থেকে রাত ৮:০০টার মধ্যে ০৮০৬৪-৮০৭-৭৭৭ নম্বরে যোগাযোগ করুন।
- ইমেল সহায়তা** - অনুগ্রহ করে আমাদেরকে [customercare@dmifinance.in](mailto:customercare@dmifinance.in)- এ ইমেল করুন (ইমেলে **আপনার লোন অ্যাকাউন্ট নম্বর এবং যোগাযোগের নম্বর উল্লেখ করতে ভুলবেন না**)। গ্রাহক পাবেন একটি স্বয়ংক্রিয় স্বীকৃতি অবিলম্বে এবং ইচ্ছা গ্রহণ করুন একটি প্রতিক্রিয়া থেকে দলটি ভিতরে ৩ ব্যবসা দিন কিন্তু সেখানে হবে হতে উদাহরণ যেখানে দল মে এমনকি উত্তর দিতে বেশি সময় নেয়।

#### (2) উত্তেজনা বৃদ্ধি ভিতরে কোম্পানি:

- স্তর ১:** একটি গ্রাহক পারে তীব্রতা বাড়ানো বিষয় অভিযোগ জানাতে [grievance@dmifinance.in](mailto:grievance@dmifinance.in)- এ যোগাযোগ করুন ভিতরে যদি তিনি তার জিজ্ঞাসা/অনুরোধের উত্তরে সন্তুষ্ট না হন অথবা কাস্টমার কেয়ার টিমের কাছ থেকে কোনো উত্তর না পান। জিজ্ঞাসা/বিरोধ/অভিযোগের উপর নির্ভর করে, গ্রাহকের কোম্পানিতে নিবন্ধিত ইমেল আইডিতে ৫ কার্যদিবসের মধ্যে একটি লিখিত উত্তর/সমাধান পাঠানো হবে।
- স্তর ২:** একটি গ্রাহক না সন্তুষ্ট সাথে প্রতিক্রিয়া প্রাপ্ত অথবা করে না গ্রহণ করুন যেকোনো

প্রতিক্রিয়া থেকে স্তর ১, পারে আরও তীব্রতা বাড়ানো বিষয়/ প্রশ্ন/ অভিযোগ থেকে নিম্নোক্ত :

নাম এর অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	জনাব আশীষ সারিন সিনিয়র ভাইস রাষ্ট্রপতি - গ্রাহক সাফল্য এক্সপ্রেস ভবন, ৩ <sup>য়</sup> তলা, ৯-১০, বাহাদুর শাহ জাফর মার্গ, নতুন দিল্লি- ১১০০০২
যোগাযোগ নম্বর	০১১-৪১২০৪৪৪৪
ইমেল ঠিকানা	<a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

- (৩) যদি গ্রাহক প্রাপ্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন অথবা নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে DMI-এর কাছ থেকে কোনো উত্তর না পান, তাহলে তিনি RBI CMS পোর্টালে – 1. <https://cms.rbi.org.in> -এ তাঁর অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

আপনার অভিযোগপত্রটি (ফরম্যাট) নিম্নোক্ত ঠিকানায় প্রেরণ করুন:

কেন্দ্রীভূত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র, ভারতীয়  
রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, চতুর্থ তলা,  
খাত ১৭, চণ্ডীগড়-১৬০০১৭ টোল  
ফ্রি নম্বর – ১৪৪৪৮

কীভাবে অভিযোগ দায়ের করতে হয় এবং দায়ের করা অভিযোগের অবস্থা জানতে সিআরপিসি-র টোল-ফ্রি হেল্পলাইন ১৪৪৪৮-এ ফোন করুন।

## 7. প্রদর্শন এর নীতি

গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, কোম্পানি সকল অফিস প্রাঙ্গণে নীতিমালাটি স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করেছে। এর কোম্পানি। দ্য গ্রাহকদের পারে এছাড়াও অ্যাক্সেস নীতি চালু ওয়েবসাইট এর কোম্পানি <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> লিঙ্কের মাধ্যমে।

## 8. প্রক্রিয়া জন্য ফাইলিং একটি অভিযোগ সাথে অধ্যক্ষ নোডাল অফিসার

<https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> -এ ক্লিক করে একাধিক পরিষেবা চ্যানেলের মাধ্যমে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। ভিতরে মামলা গ্রাহকদের আর না সন্তুষ্ট সাথে সমাধান সরবরাহ করা হয়েছে দ্বারা আমাদের গ্রাহক যত্ন নির্বাহী, বিস্তারিত এর অধ্যক্ষ নোডাল অফিসার আর নীচে দেওয়া হলো :

### a) অধ্যক্ষ নোডাল অফিসার এর কোম্পানি:

দ্য অধ্যক্ষ নোডাল অফিসার এর কোম্পানি মে হতে যোগাযোগ করা হয়েছে এ:

নাম এর প্রধান নোডাল অফিসার	আশীষ সারিন প্রধান গ্রাহক অভিজ্ঞতা কর্মকর্তা এক্সপ্রেস ভবন, ৩ <sup>য়</sup> মেঝে, ৯-১০, বাহাদুর শাহ জাফর মার্গ, নতুন দিল্লি- ১১০০০২
যোগাযোগ করুন সংখ্যা	<a href="tel:011-41204444">০১১-৪১২০৪৪৪৪</a>
ইমেইল ঠিকানা	<a href="mailto:grievance@dmifinance.in">grievance@dmifinance.in</a> <a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

### b) প্রক্রিয়া জন্য ফাইলিং একটি অভিযোগ সাথে অধ্যক্ষ নোডাল কর্মকর্তা:

ধাপ ১. লিখিত অভিযোগ থেকে নিয়ন্ত্রিত সত্তা এ শেষ এর ৩০ দিন।

ধাপ ২. যদি অভিযোগ হয় প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে সম্পূর্ণরূপে অথবা আংশিকভাবে দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সত্তা এবং গ্রাহক থাকে অসন্তুষ্ট সাথে প্রতিক্রিয়া অথবা না উত্তর হয় প্রাপ্ত থেকে নিয়ন্ত্রিত সত্তা যদি গ্রাহক আছে অন্য কোনো ফোরামে যোগাযোগ করা হয়নি।

ধাপ ৩. ফাইল অভিযোগ সাথে ন্যায়পাল:

- অনলাইন চালু সিএমএস পোর্টাল (<https://cms.rbi.org.in>) অথবা
- ইমেল এ [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in); অথবা
- শারীরিকভাবে থেকে কেন্দ্রীভূত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (সিআরপিসি), রিজার্ভ ব্যাংক এর ভারত, চতুর্থ ফ্লোর, সেক্টর ১৭, চণ্ডীগড়-১৬০ ০১৭. যোগাযোগ কেন্দ্র সাথে টোল ফ্রি নম্বর – ১৪৪৪৮ (সময় - সকাল ৯:৩০ থেকে বিকাল ৫:১৫ পর্যন্ত)।

## 9. প্রক্রিয়া উন্নতি

ভিত্তি করে চালু ফলাফল এবং বৈধতা এর অভিযোগ পরিচালনা করা হয়েছে দ্বারা অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল, একটি পুঙ্খানুপুঙ্খ মূল কারণ বিশ্লেষণ হয় পরিচালিত চালু শীর্ষ বিভাগগুলি এর অভিযোগ থেকে শনাক্ত করুন যেকোনো গুরুত্বপূর্ণ ফাঁক এবং ত্রুটি ভিতরে বিদ্যমান প্রক্রিয়াগুলো। এই বিশ্লেষণ থেকে সংগৃহীত অন্তর্দৃষ্টি এবং মতামত সকল প্রাসঙ্গিক দলের সাথে পদ্ধতিগতভাবে ভাগ করে নেওয়া হয়। এই সহযোগিতামূলক পদ্ধতিটি নিশ্চিত করে যে আমাদের পরিষেবার মান উন্নত করতে এবং ভবিষ্যতে একই ধরনের সমস্যার পুনরাবৃত্তি কমাতে সংশোধনমূলক পদক্ষেপগুলো কার্যকরভাবে বাস্তবায়িত হয়।

## 10. পর্যালোচনা এর জিআরএম

পরিচালক পর্ষদ ১৩ই নভেম্বর, ২০২৫ তারিখে পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত নীতিগত ঝুঁকি শ্রেণীকরণের কাঠামো অনুসারে এই নীতিমালা পর্যালোচনা করবে। যদি এমন কোনো নিয়ন্ত্রক পরিবর্তন ঘটে যার জন্য নীতিমালায় সংশোধনের প্রয়োজন হয়, তবে নীতিমালাটি পর্যালোচনা করে তদনুসারে সংশোধন করা হবে।

অন্য কোনো শর্ত বা কার্যপ্রণালী যা এই নীতিমালার আওতাভুক্ত নয়, তা আরবিআই কর্তৃক জারিকৃত এসবিআর ফ্রেমওয়ার্ক এবং সংশ্লিষ্ট নির্দেশিকা/সার্কুলার অনুযায়ী পড়তে হবে।