



উষা ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড (“ইউএফএসএল”)

ন্যায্য অনুশীলন কোড

০৭.০২.২০২৬ তারিখে হালনাগাদ করা হয়েছে

নিবন্ধিত কার্যালয়: প্লট নং ৭৩, প্রথম তলা, পাটপারগঞ্জ শিল্প এলাকা, পূর্ব দিল্লি, দিল্লি- ১১০০৯২
CIN: L74899DL1995PLC068604

সারসংক্ষেপ এর নীতি

নীতি নাম	ন্যায্য অনুশীলন কোড
অনুমোদনকারী	পরিচালক পর্ষদ
পর্যালোচনার পর্যায়কাল	বার্ষিক
তারিখ এর শেষ পর্যালোচনা	২৮.০৪.২০২৫
তারিখ এর বর্তমান পর্যালোচনা	০৭.০২.২০২৬
তারিখ এর পরবর্তী পর্যালোচনা	ব্যবস্থাপনার প্রয়োজন অনুযায়ী
মালিক / যোগাযোগ করুন	সম্মতি/সচিবালয় বিভাগ
সংযুক্তি	না

সূচক

এস. ন্যা।	বিবরণ
১	অধ্যায় ১- ভূমিকা
২	অধ্যায় ২- আইনটির উদ্দেশ্য
৩	অধ্যায় ৩- আইনের প্রয়োগ
৪	অধ্যায় ৪- কোম্পানির চাবি প্রতিশ্রুতি
৫	অধ্যায় ৫- নির্দেশিকা চালু ন্যায় অনুশীলন কোড জন্য এনবিএফসিএস
	1. আবেদনপত্র জন্য ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ
	2. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী
	3. লোন অ্যাকাউন্টে জরিমানা
	4. শর্তাবলী ও নিয়মাবলীর পরিবর্তনসহ ঋণ বিতরণ
	5. ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে সংগৃহীত ঋণ
	6. শারীরিক / দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য ঋণ সুবিধা
	7. স্বর্ণ ঋণের উৎস
	8. অর্থ বিতরণের পরবর্তী অনুশীলন
	9. গোপনীয়তা
	10. সাধারণ বিধানাবলী
	11. বকেয়া আদায়/সংগ্রহ
	12. পুনরুদ্ধার এজেন্টদের নিয়োগ
	13. ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ / নিষ্পত্তির পর জামানত এবং এর নথিপত্র খালাস
	14. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
	15. এনবিএফসি কর্তৃক ধার্যকৃত সুদ এবং অতিরিক্ত সুদ আরোপের নিয়ন্ত্রণ

অধ্যায় ১ - ভূমিকা

উষা ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড (“কোম্পানি” বা “ইউএফএসএল”) হলো ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (আরবিআই)-এর সাথে নিবন্ধিত একটি নন-ডিপোজিট গ্রহণকারী, নন-সিস্টেমটিক্যালি ইম্পোর্ট্যান্ট এনবিএফসি। কোম্পানিটি ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড (“কোড” বা “এফপিসি”) প্রণয়ন ও গ্রহণ করেছে, যা তার গ্রাহক এবং আইনি সত্তাগুলির সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যায্য অনুশীলনের মান নির্ধারণ করে। কোম্পানিটি আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত নীতি নির্দেশিকা পর্যালোচনা ও অনুসরণ করার জন্য সচেত্ব থাকে।

এই আচরণবিধিটি কোম্পানির বোর্ড কর্তৃক প্রণীত, অনুমোদিত এবং সময়ে সময়ে পর্যালোচিত হয়ে আসছে। অতঃপর, এটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি-দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশিকা, ২০২৫, RBI/DOR/2025-26/362, DOR.MCS.REC.NO.281/01-01-039/2025-26, তারিখ ২৮ নভেম্বর, ২০২৫ (যা সময়ে সময়ে পরিবর্তিত, সংশোধিত এবং হালনাগাদ করা হয়েছে) এর তৃতীয় অধ্যায় অনুসারে সংশোধিত হয়েছে।

অধ্যায় ২- আইনটির উদ্দেশ্য

কোডটি গৃহীত হয়েছে:

1. গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যূনতম পরিষেবা মান নির্ধারণের মাধ্যমে উত্তম ও ন্যায্য ঋণদান পদ্ধতির প্রসার ঘটানো;
2. বৃদ্ধি করতে স্বচ্ছতার ফলে গ্রাহকরা ঋণ পণ্যগুলো সম্পর্কে আরও ভালোভাবে বুঝতে পারেন এবং কোম্পানির পরিষেবাগুলো থেকে তারা যুক্তিসঙ্গতভাবে কী প্রত্যাশা করতে পারেন, সে বিষয়ে বিচক্ষণ সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
3. ন্যায্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজার শক্তিকে উৎসাহিত করা, যাতে উচ্চতর পরিচালন মান অর্জন করা যায়;
4. গ্রাহক ও কোম্পানির মধ্যে একটি ন্যায্য ও সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক গড়ে তোলা;
5. যেখানে প্রয়োজন, সেখানে আইনানুগ প্রক্রিয়া অনুসরণ করে আদায় ও বলবৎকরণ করা হয়।
6. ন্যায্য অনুশীলন সংক্রান্ত RBI কর্তৃক নির্ধারিত প্রযোজ্য নিয়মাবলীর পরিপালন নিশ্চিত করা।
7. গ্রাহকদের কাছ থেকে ক্রমাগত মতামত/অভিযোগ গ্রহণের একটি পদ্ধতির মাধ্যমে কোম্পানির প্রতি তাদের আস্থা তৈরি করা এবং যথাযথ ও সুস্পষ্টভাবে অভিযোগগুলো সমাধান করার লক্ষ্য রাখা।
8. এই নীতিমালাটি কোম্পানির সকল পণ্যের ক্ষেত্রে অভিন্নভাবে প্রযোজ্য হবে, যার মধ্যে ডিজিটালভাবে বা অন্য কোনো উপায়ে সংগৃহীত পণ্যগুলোও অন্তর্ভুক্ত।

অধ্যায় ৩ - আইনের প্রয়োগ

1. এই আচরণবিধিটি কোম্পানির সকল কর্মচারী, এর এজেন্ট/প্রতিনিধি/তৃতীয় পক্ষের বিক্রেতা/সেবা প্রদানকারী এবং এর ব্যবসা পরিচালনার ক্ষেত্রে প্রতিনিধিত্ব করার জন্য ক্ষমতাপ্রাপ্ত অন্যান্য ব্যক্তিদের উপর প্রযোজ্য হবে।
2. কোম্পানি কর্তৃক দেশজুড়ে ডিজিটালভাবে বা অন্য কোনো উপায়ে, যেমন—ফোনে, ডাকযোগে, অন্যান্য যোগাযোগ মাধ্যমে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ইন্টারনেটে বা অন্য কোনো পদ্ধতিতে প্রদত্ত সকল পণ্য ও পরিষেবা লেনদেনের ক্ষেত্রে এই আচরণবিধি প্রযোজ্য হবে।
3. এই নীতিমালা আমাদের সকল গ্রাহকের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে (প্রসঙ্গক্রমে যার মধ্যে সম্ভাব্য গ্রাহক, আমাদের কাছে ঋণের জন্য আবেদন করেছেন কিন্তু ঋণ মঞ্জুর বা বিতরণ করা হয়নি এমন গ্রাহক এবং কোম্পানি থেকে ঋণের অর্থ গ্রহণকারী গ্রাহকগণ অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারেন)।

অধ্যায় ৪ - কোম্পানির মূল অঙ্গীকারসমূহ

1. কোম্পানি সর্বদা সততা ও স্বচ্ছতার নীতি মেনে চলার মাধ্যমে তার গ্রাহকদের সাথে লেনদেনে ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গত আচরণ করবে।
2. যেকোনো পণ্য ও পরিষেবা সংগ্রহের সময় কোম্পানিকে এই নীতিমালায় প্রদত্ত সকল আইনগত ও নিয়ন্ত্রক আবশ্যিকতা এবং মানদণ্ড পূরণ করতে হবে।
3. কোম্পানিকে নিশ্চিত করতে হবে যে সকল বিজ্ঞাপন ও প্রচারমূলক সামগ্রী সুস্পষ্ট এবং বিভ্রান্তিকর নয়।
4. গ্রাহকদের সাথে আলাপকালে, কোম্পানি নিম্নলিখিত বিষয়গুলি সম্পর্কে ইংরেজি, হিন্দি বা উপযুক্ত আঞ্চলিক ভাষায় স্পষ্ট তথ্য প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় সকল পদক্ষেপ গ্রহণ করবে:
 - এর বিভিন্ন পণ্য ও পরিষেবা,
 - শর্তাবলী,
 - সুদের হার/পরিষেবা চার্জ,
 - গ্রাহকদের জন্য উপলব্ধ সুবিধাসমূহ এবং এর সম্ভাব্য প্রভাবসমূহ
 - কোনো জিজ্ঞাসা থাকলে, তার সমাধানের জন্য যোগাযোগ ব্যক্তিগণ।
5. কোম্পানি যোগাযোগের ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করবে এবং ঋণের দলিলে এবং/অথবা তার ওয়েবসাইটে সুদের হার, ফি ও চার্জ, গণনার পদ্ধতি ইত্যাদি বিষয়ে তথ্য প্রদান করবে।
6. কোম্পানিটি নিম্নলিখিত উপায়ে সুদের হার, সাধারণ ফি এবং চার্জ সংক্রান্ত তথ্য প্রদান করবে:
 - (i) গ্রাহকের অ্যাপ/ওয়েব যাত্রার মাধ্যমে
 - (ii) টেলিফোন বা হেল্প লাইনের মাধ্যমে।
 - (iii) এর অফিসে মনোনীত কর্মী/হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে।
 - (iv) কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা।
7. কোম্পানি, গ্রাহকের কাছ থেকে পূর্ব লিখিত সম্মতি গ্রহণ সাপেক্ষে, সময়ে সময়ে গ্রাহকদের গ্রহণীয় পণ্য/পরিষেবার বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য সম্পর্কে জানাতে পারে, যার মধ্যে তৃতীয় পক্ষের পণ্য/পরিষেবা বা প্রচারমূলক অফার সম্পর্কিত তথ্যও অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।
8. কোম্পানি তার ঋণগ্রহীতাদেরকে তাদের হিসাব সংক্রান্ত তথ্য জানার অধিকার এবং তাদের জন্য উপলব্ধ সুবিধাগুলো সম্পর্কে অবহিত করার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।
9. কোম্পানিটি উক্ত আচরণবিধির সাথে সঙ্গতি রেখে তার ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সি/এজেন্ট (ডিএসএ), ডাইরেক্ট সেলিং টিম (ডিএসটি) এবং টেলিকলারদের জন্য একটি স্বচ্ছ আচরণবিধি বাস্তবায়ন করবে।
10. কোম্পানি গ্রাহকের প্রদত্ত ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা ও সুরক্ষা সর্বদা বজায় রাখবে।
11. কোম্পানিটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত প্রবিধানাবলী পরিপালন নিশ্চিত করবে।
12. এই নীতিমালাটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে (<https://www.ushafinancial.com>) প্রদর্শন করে প্রচার করুন এবং গ্রাহকদের অনুরোধে এর অনুলিপি উপলব্ধ রাখুন।

অধ্যায় ৫ - এনবিএফসি-গুলির জন্য ন্যায্য অনুশীলন বিধি সংক্রান্ত নির্দেশিকা

1. ঋণের আবেদনপত্র এবং তার প্রক্রিয়াকরণ

- i. গ্রাহকের সাথে সকল যোগাযোগ ইংরেজিতে অথবা গ্রাহকের বোধগম্য স্থানীয় ভাষায় করা হবে।
- ii. ঋণ আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতার স্বার্থসংশ্লিষ্ট প্রাসঙ্গিক তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যাতে একটি সুবিবেচিত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা যায়।
- iii. লোন নেওয়ার সময়, কোম্পানি আপনাকে বার্ষিক সুদের হারের (ROI) আনুমানিক পরিসর, সুদসহ বছরব্যাপী ধার্যযোগ্য বার্ষিক শতকরা হার (APR), গৃহীত লোনের জন্য প্রযোজ্য যেকোনো ফি ও চার্জ, সুদের হার গণনার পদ্ধতি (অর্থাৎ ক্রেডিট ও ঝুঁকির মূল্য নির্ধারণকে প্রভাবিতকারী বিষয়সমূহ), মেয়াদপূর্তির পূর্বে পরিশোধের বিকল্প, ফি, আর্থিক চার্জ, দণ্ডমূলক চার্জ এবং অন্যান্য চার্জ (যদি থাকে), এবং গ্রাহকের স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন অন্য যেকোনো বিষয় সম্পর্কে তথ্য প্রদান করবে, যাতে গ্রাহক অন্যান্য ঋণদাতাদের সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করতে পারেন এবং একটি সুচিন্তিত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- iv. সম্মতি লিখিতভাবে অথবা ডিজিটালভাবে (ওটিপি/ই-সাইন এর মাধ্যমে) গ্রহণ করা হবে এবং গ্রাহকদের জানানো হবে যে, আইন দ্বারা অনুমোদিত হলে তাদের কেওয়াইসি রেকর্ড পুনরুদ্ধার, হালনাগাদ বা অন্যান্য নিয়ন্ত্রিত সংস্কার সাথে শেয়ার করা হতে পারে।
- v. গ্রাহকদেরকে এই মর্মে একটি বিজ্ঞপ্তি প্রদান করা হবে যে, cKYC ডেটা শুধুমাত্র বিধিগত নিয়মকানুন প্রতিপালন, পরিচয় যাচাইকরণ এবং আর্থিক জালিয়াতি প্রতিরোধের জন্য ব্যবহৃত হবে এবং এটি বিপণন বা অ-বিধিগত উদ্দেশ্যে অপব্যবহার করা হবে না।
- vi. ঋণ আবেদনপত্রে গ্রাহকদের দ্বারা আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথিপত্রের একটি সম্পূর্ণ চেকলিস্ট থাকবে, সাথে গ্রাহকের প্রাসঙ্গিক বিস্তারিত তথ্য এবং তাদের কাঙ্ক্ষিত ঋণ পণ্য যা গ্রাহকের স্বার্থকে প্রভাবিত করে, তার বিবরণও থাকবে। কোম্পানি তার KYC নীতি অনুযায়ী KYC পরিচালনা করবে এবং এই প্রক্রিয়ার অংশ হিসেবে সমস্ত প্রয়োজনীয় নথি/তথ্য সংগ্রহ করবে। যদি কোনো অতিরিক্ত বিবরণ/নথিপত্রের প্রয়োজন হয়, কোম্পানি অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাদের তা জানিয়ে দেবে।
- vii. কোম্পানি সকল ঋণ আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্বীকার করার জন্য একটি ব্যবস্থা চালু করবে। উক্ত প্রাপ্তিস্বীকারে, যে সময়সীমার মধ্যে ঋণ আবেদনপত্রগুলো নিষ্পত্তি করা হবে, তাও উল্লেখ থাকবে।
- viii. ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রচলিত নিয়ম ও প্রবিধান মেনে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ যথাযথভাবে পূরণ করা ঋণের আবেদনপত্র প্রাপ্তির তারিখ থেকে একটি যুক্তিসঙ্গত সময়সীমার মধ্যে সকল দিক থেকে সম্পূর্ণ আবেদনপত্র প্রক্রিয়া করা হবে। যদি কোম্পানি প্রস্তাবটি অনুমোদন না করে, তবে ঋণগ্রহীতাকে সেই অনুযায়ী অবহিত করা হবে।

2. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

- i. কোম্পানি ঋণ আবেদনের মূল্যায়ন এবং/অথবা প্রক্রিয়াকরণের উদ্দেশ্যে প্রয়োজনীয় সকল তথ্য ও নথি ঋণ আবেদনের সময়েই অথবা পরবর্তীতে প্রয়োজন হলে যত দ্রুত সম্ভব সংগ্রহ করবে। ঋণ ও ঝুঁকি মূল্যায়নের জন্য কোনো অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হলে, গ্রাহকের সাথে অবিলম্বে পুনরায় যোগাযোগ করা হবে।
- ii. কোম্পানিটি গ্রাহকদের ঋণযোগ্যতা যাচাই করার জন্য যথাযথ তদন্ত পরিচালনা করবে। **কোম্পানির ক্রেডিট নীতিমালা**, নিয়মকানুন এবং অন্যান্য পদ্ধতি সম্মানের ক্ষেত্রে তদনুসারে। সকল ঋণ আবেদনপত্র কোম্পানির অভ্যন্তরীণ ঋণ নীতিমালা এবং মূল্যায়ন প্রক্রিয়া অনুযায়ী যাচাই করা হবে।

- iii. কোম্পানি গ্রাহককে ইংরেজিতে অথবা তার বোধগম্য কোনো ভাষায় লিখিতভাবে জানাবে। গ্রাহককে অনুমোদন পত্র বা মূল তথ্য বিবরণী (কেএফএস) বা অন্য কোনো উপায়ে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এবং এর গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী, যার মধ্যে বার্ষিক সুদের হারও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। পদ্ধতি আবেদনের, দণ্ডমূলক চার্জ ইএমআই কাঠামো, এবং অন্য কোনো ফি বা চার্জ যদি এবং **গ্রাহকের দ্বারা এই সমস্ত শর্তাবলীর লিখিত স্বীকৃতি** তার কাছে রাখবে। রেকর্ড।
- iv. মঞ্জুরি পত্র এবং ঋণ চুক্তিতে বিভিন্ন ধরনের খেলাপের জন্য জরিমানা, বিলম্বে পরিশোধের জন্য চার্জ এবং/অথবা ঋণের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলীর কোনো খেলাপ/অমান্য করার জন্য অন্য কোনো চার্জ বা ফি স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে এবং খেলাপ বা বিলম্বে পরিশোধের জন্য জরিমানা হবে হাইলাইট করা হয়েছে ভিতরে **বড় ফন্ট সাইজ দিয়ে বোল্ড করুন** থেকে সংবেদনশীল করা গ্রাহকরা সম্পর্কে পরিণতি বিলম্বে ডিফল্ট ভিতরে পেমেন্ট এর পর্যায়ক্রমিককিস্তি এবং/অথবা অন্য কোনো লঙ্ঘন শর্তাবলী ঋণ চুক্তি এবং মঞ্জুরি পত্র। মঞ্জুরি গ্রহণ করার সময় ঋণগ্রহীতা কর্তৃক স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা এবং সম্মতি দেওয়া হয়নি এমন অন্য কোনো ফি/চার্জ ঋণগ্রহীতার উপর আরোপ বা বাধ্যতামূলক করা হবে না।
- v. কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত শর্তাবলী সম্পর্কে ঋণগ্রহীতার সম্মতি গ্রহণ করবে এবং উক্ত সম্মতির একটি নথি সংরক্ষণ করবে। ঋণ চুক্তি সম্পাদনের পর, কোম্পানি **কর্তৃক অনুমোদিত মঞ্জুরি পত্রের একটি অনুলিপি, ঋণ চুক্তি এবং** সম্পাদিত কেএফএস-এর একটি অনুলিপি প্রদান করবে। এর প্রতিটি এর এর ঘেরাও উদ্ধৃত ঋণ চুক্তি/ দলিল, প্রত্যেকের কাছে গ্রাহক, পরবর্তী থেকে ঋণ বিতরণ।

3. লোন অ্যাকাউন্টে জরিমানা

- i. গ্রাহক কর্তৃক ঋণ চুক্তির মূল শর্তাবলী অমান্য করার জন্য যদি কোনো জরিমানা আরোপ করা হয়, তবে তা 'দণ্ডমূলক চার্জ' হিসাবে গণ্য হবে এবং অগ্রিমের উপর ধার্যকৃত সুদের হারের সাথে 'দণ্ডমূলক সুদ' হিসাবে যোগ করা হবে না। **দণ্ডমূলক চার্জের কোনো মূলধনীকরণ করা হবে না**, অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর আর কোনো সুদ গণনা করা হবে না। এছাড়াও, সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান যোগ করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদ চক্রবৃদ্ধি করার স্বাভাবিক পদ্ধতিকে প্রভাবিত করবে না।
- ii. **শাস্তিমূলক চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং নিয়ম লঙ্ঘনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে**, তবে কোনো নির্দিষ্ট ঋণ / পণ্যের বিভাগের মধ্যে তা বৈষম্যমূলক হবে না।
- iii. জরিমানা চার্জের পরিমাণ ও কারণ, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ঋণ চুক্তি এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী / মূল তথ্য বিবরণী (কেএফএস)-তে গ্রাহকদের কাছে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। এছাড়াও, এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে 'সুদের হার এবং পরিশেবা চার্জ' অংশের অধীনেও প্রদর্শন করা হবে।
- iv. ঋণের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী অমান্য করার জন্য যখনই ঋণগ্রহীতাদেরকে স্মারকপত্র পাঠানো হবে, তখন প্রযোজ্য জরিমানার পরিমাণ জানিয়ে দেওয়া হবে। এছাড়াও, জরিমানা আরোপের যেকোনো ঘটনা এবং তার কারণও জানিয়ে দেওয়া হবে।

4. শর্তাবলী ও নিয়মাবলীর পরিবর্তনসহ ঋণ বিতরণ

- i. কোম্পানি গ্রাহকের সাথে সম্মত অর্থপ্রদান সময়সূচী এবং/অথবা শর্তাবলী অনুসারে অর্থ প্রদান করবে। ঋণ চুক্তি অনুযায়ী/ অনুমোদন পত্র।
- ii. দ্য কোম্পানি করবে দিন বিজ্ঞপ্তি, থেকে গ্রাহক ভিতরে ইংরেজি অথবা একটি ভাষা যেমন বোঝা গেছে

দ্বারা গ্রাহক, এর অর্থ প্রদানের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রাক-সহ শর্তাবলীতে যেকোনো পরিবর্তন পেমেন্ট চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য ফি/চার্জ ইত্যাদি লিখিতভাবে। দ্য কোম্পানি করবে এছাড়াও নিশ্চিত করুন যে **পরিবর্তন ভিতরে সুদের হার** এবং অন্যান্য গ্রাহককে পূর্ব বিজ্ঞপ্তি দিয়ে শুধুমাত্র **ভবিষ্যৎমুখীভাবে চার্জ কার্যকর করা হবে। এক্ষেত্রে একটি উপযুক্ত শর্ত হলো...** বিবেচনা করবে হতে অন্তর্ভুক্ত ঋণ চুক্তি।

5. ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে সংগৃহীত ঋণ:

যেখানেই কোম্পানি ঋণ প্রদানের সুবিধার্থে ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করবে, সেখানে কোম্পানিকে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো মেনে চলতে হবে:

- (i) **ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপস (ডিএলএ)/এলএসপি-** এর মাধ্যমে প্রদত্ত সকল ঋণ শুধুমাত্র ইউএফএসএল অথবা এর অংশীদারদের নামেই হতে হবে। ইউএফএসএল-এর মালিকানাধীন ডিএলএ-গুলি কঠোরভাবে সহায়তাকারী হিসেবে কাজ করবে এবং নিজেদের নামে তহবিল বিতরণ বা সংগ্রহ করতে পারবে না।
- (ii) ঋণ বিতরণ, পরিষেবা প্রদান এবং পরিশোধ - এটি নিশ্চিত করতে হবে যে, শুধুমাত্র বিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক আদেশের আওতাভুক্ত বিতরণ, সহ-ঋণ লেনদেনের জন্য অর্থের প্রবাহ এবং নির্দিষ্ট চূড়ান্ত ব্যবহারের জন্য বিতরণ ব্যতীত, ঋণের অর্থ সরাসরি ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্টে বিতরণ করা হবে, যদি ঋণটি চূড়ান্ত সুবিধাভোগীর ব্যাংক অ্যাকাউন্টে সরাসরি বিতরণ করা হয়। পরিশোধের অর্থ সরাসরি ইউএফএসএল-এর ব্যাংক অ্যাকাউন্টে জমা হবে, কোনো -তৃতীয় পক্ষের পুল অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে নয়, যদি না লিখিতভাবে কোনো নির্দিষ্ট নগদ প্রবাহের বিষয়ে সম্মত হওয়া যায়।
- (iii) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, সকল ঋণ পরিশোধ সরাসরি কোম্পানির ব্যাংক অ্যাকাউন্টে সম্পন্ন করা হবে।
- (iv) কোম্পানিগুলো তাদের ওয়েবসাইটে নিজস্ব এবং/অথবা এজেন্ট/ডিএলএ/এলএসপি হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলোর নাম প্রদর্শন করবে।
- (v) সংগ্রহকারী প্রতিনিধি হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলোকে নির্দেশ দেওয়া হবে যে, তারা গ্রাহকের সাথে যে কোম্পানির পক্ষ থেকে যোগাযোগ করছে, সেই কোম্পানির নাম গ্রাহকের কাছে অগ্রিমভাবে প্রকাশ করতে হবে।
- (vi) অনুমোদনের অব্যবহিত পরে কিন্তু ঋণ চুক্তি কার্যকর হওয়ার আগে, কোম্পানির লেটারহেডে ঋণগ্রহীতাকে অনুমোদন পত্র জারি করা হবে।
- (vii) কোম্পানির নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলোর ওপর কার্যকর তত্ত্বাবধান ও পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।
- (viii) অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা সৃষ্টির জন্য পর্যাপ্ত উদ্যোগ গ্রহণ করা হবে। ডিজিটাল ঋণদান চ্যানেল থেকে উদ্ভূত অভিযোগগুলো ইউএফএসএল-এর অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার অধীনে সমাধান করা হবে।
- (ix) নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুযায়ী ঋণগ্রহীতাদেরকে **ডিজিটালভাবে স্বাক্ষরিত মূল তথ্য বিবরণী (কেএফএস), অনুমোদন পত্র এবং ঋণ চুক্তি** প্রদান করবে।
- (x) ইউএফএসএল নিশ্চিত করবে যে, ঋণগ্রহীতার সম্মতি ও অনুমোদন ব্যতীত ডিএলএ/এলএসপি-রা গ্রাহকের ফোন কন্টাক্ট, ফাইল বা লোকেশন ডেটা অ্যাক্সেস করতে পারবে না এবং আইন অনুযায়ী গ্রাহকের সমস্ত ডেটা শুধুমাত্র ভারতে অবস্থিত সার্ভারেই সংরক্ষণ করা হবে।

6. শারীরিক / দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য ঋণ সুবিধা

- i. কোম্পানি প্রতিবন্ধিতার কারণে শারীরিক বা দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধাসহ পণ্য ও সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনো বৈষম্য করবে না।
- ii. কোম্পানি ও এর শাখাগুলো এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণের জন্য সম্ভাব্য সব

- ধরনের সহায়তা প্রদান করবে এবং তাদের সকল স্তরের কর্মচারীদের জন্য পরিচালিত সমস্ত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে, আইন ও আন্তর্জাতিক কনভেনশন দ্বারা প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য নিশ্চিতকৃত অধিকার সম্বলিত একটি উপযুক্ত মডিউল অন্তর্ভুক্ত করবে।
- iii. কোম্পানি পূর্ব-প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অধীনে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের প্রতিকার নিশ্চিত করবে।

7. স্বর্ণ ঋণের উৎস

1. শর্তাবলীর স্বচ্ছতা

- ঋণদাতা ঋণগ্রহীতাকে একটি সুস্পষ্ট ঋণ চুক্তি এবং মূল তথ্য বিবরণী (কেএফএস) প্রদান করবে, যেখানে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো বিস্তারিতভাবে উল্লেখ থাকবে:
 - বন্ধককৃত স্বর্ণ জামানতের বিবরণ, বিশুদ্ধতা এবং মোট ওজন।
 - মূল্যায়ন পদ্ধতি এবং লোন-টু-ভ্যালু (LTV) অনুপাত প্রয়োগ করা হয়েছে।
 - প্রযোজ্য সুদের হার, এপিআর, চার্জ (মূল্যায়ন, নিলাম ইত্যাদি), পরিশোধের সময়সূচী, নবায়ন/টপ-আপ এবং অন্যান্য সকল শর্তাবলী।
- সমস্ত যোগাযোগ ইংরেজি বা স্থানীয় ভাষায় হবে। নিরক্ষর ঋণগ্রহীতাদের জন্য, একজন স্বাধীন সাক্ষীর উপস্থিতিতে শর্তাবলী ব্যাখ্যা করা হবে এবং গোল্ড লোনের নীতিমালা উষা ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেডের ওয়েবসাইটেও প্রকাশ করা হয়েছে।

2. পরীক্ষা এবং সার্টিফিকেশন

- ঋণগ্রহীতার উপস্থিতিতে জামানতকৃত স্বর্ণের মূল্যায়ন করা হবে।
- কোম্পানির লেটারহেডে একটি সার্টিফিকেট/ই-সার্টিফিকেট ইস্যু করা হবে, যেখানে বিশুদ্ধতা, মোট ও নিট ওজন, কর্তন (পাথর, বন্ধনী ইত্যাদি), জামানতের ছবি এবং মূল্যায়ন উল্লেখ থাকবে।
- একটি অনুলিপি ঋণদাতার কাছে থাকবে এবং একটি অনুলিপি ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।

3. জামানত পরিচালনা এবং নিরাপত্তা

- বন্ধক রাখা সোনা শুধুমাত্র ঋণদাতার শাখাগুলিতে অবস্থিত সুরক্ষিত ভল্টে সংরক্ষণ করা হবে, যা একচেটিয়াভাবে কর্মচারীদের দ্বারা পরিচালিত হবে।
- জামানতের অখণ্ডতা নিশ্চিত করার জন্য আকস্মিক যাচাই ও অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা পরিচালনা করা হবে।
- ঋণ মেয়াদকালে যাচাই/পরীক্ষার জন্য ঋণগ্রহীতার সম্মতি ঋণ চুক্তিতে গ্রহণ করতে হবে।

4. জামানতের মুক্তি

- সম্পূর্ণ পরিশোধ বা নিষ্পত্তির পর, জামানত সাত কার্যদিবসের মধ্যে ফেরত দেওয়া হবে।
- ঋণদাতার কারণে সৃষ্ট যেকোনো বিলম্বের জন্য নির্ধারিত সময়সীমার পর প্রতিদিন ৫,০০০ টাকা করে ক্ষতিপূরণ দিতে হবে।

5. নিলাম পদ্ধতি

- নিলাম শুরু করার পূর্বে ঋণগ্রহীতা/আইনগত উত্তরাধিকারীদের যথাযথ নোটিশ প্রদান করতে হবে।
- কমপক্ষে দুটি আঞ্চলিক ও জাতীয় সংবাদপত্রে নিলামের ঘোষণা প্রকাশ্যে করা হবে।
- সংরক্ষিত মূল্য বর্তমান মূল্যের ৯০% এর কম হবে না (দুটি নিলাম ব্যর্থ হলে ৮৫%)।
- নিলাম থেকে প্রাপ্ত উদ্বৃত্ত অর্থ সাত কার্যদিবসের মধ্যে ফেরত দেওয়া হবে; ঘাটতি ঋণের শর্তাবলী অনুযায়ী আদায় করা যেতে পারে।
- স্বার্থের সংঘাত এড়ানোর জন্য ঋণদাতা ও সংশ্লিষ্ট পক্ষসমূহ নিলামে অংশগ্রহণ করবে না।

6. ক্ষতিপূরণ এবং ঋণগ্রহীতা সুরক্ষা

- জামানতের বিশুদ্ধতা/পরিমাণে কোনো প্রকৃত ক্ষতি, লোকসান বা গরমিল হলে, ঋণদাতা তার ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।
- ঋণগ্রহীতার প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী অতিরিক্ত প্রতিকার চাওয়ার অধিকার রাখেন।
- স্বর্ণ ঋণের প্রচারের জন্য বিভ্রান্তিকর বিজ্ঞাপন বা অবাস্তব দাবি কঠোরভাবে নিষিদ্ধ।

7. দাবিহীন জামানত

- ঋণ নিষ্পত্তির দুই বছরের বেশি সময় পরও দাবিহীন স্বর্ণ জামানতের বিষয়টি পর্যালোচনার জন্য গ্রাহক সেবা কমিটি/বোর্ডের কাছে জানানো হবে।
- পরবর্তী পদক্ষেপ গ্রহণের পূর্বে ঋণগ্রহীতা/আইনসম্মত উত্তরাধিকারীদের খুঁজে বের করার জন্য বিশেষ অভিযান চালানো হবে।

তবে শর্ত থাকে যে, ঋণদাতা, স্বর্ণ ঋণ সংগ্রহের জন্য স্বাধীনভাবে কাজ করুক বা কোনো যৌথ ঋণদান ব্যবস্থার মাধ্যমে কাজ করুক, তাকে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (স্বর্ণ ও রৌপ্য জামানতের বিপরীতে ঋণদান) নির্দেশিকা, ২০২৫-এর অধীনে বাধ্যতামূলককৃত উপরোক্ত শর্তাবলী কঠোরভাবে মেনে চলতে হবে।

8. পোস্ট বিতরণ অনুশীলন

- i. যেকোনো কোম্পানির সিদ্ধান্ত স্বরণ/ স্থগিত করুন পেমেন্ট অথবা কর্মক্ষমতা অধীনে ঋণ চুক্তি অথবা অনুসন্ধান অতিরিক্তসিকিউরিটিজ, হবে নেওয়া হয়েছে দেওয়ার পরে বিজ্ঞপ্তি গ্রাহক ভিতরে ব্যঞ্জনবর্ণ সাথে ঋণ চুক্তি।
- ii. অর্থ আদায়ের পর, কোম্পানি সকল জামানত/বন্ধক (যদি থাকে) মুক্ত করবে। ঋণের বকেয়া পরিমাণ, অন্য কোনো দাবির জন্য যেকোনো বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে, কোম্পানি করতে পারে। গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে সেট অফের অধিকার প্রয়োগ করা যেতে পারে। যদি এই ধরনের সেট অফের অধিকার প্রয়োগ করতে হয়, তবে গ্রাহককে নোটিশ দেওয়া হবে। অবশিষ্ট দাবিগুলো এবং যে শর্তগুলোর অধীনে তা করা হয়েছে, সে সম্পর্কে পূর্ণাঙ্গ বিবরণসহ প্রায় একই বিষয়ে। কোম্পানি হয় অধিকারপ্রাপ্ত ধরে রাখুন সিকিউরিটিজ পর্যন্ত প্রাসঙ্গিক দাবি হয় নিষ্পত্তি করা হয়েছে/ পরিশোধ করা হয়েছে।

9. গোপনীয়তা

নিম্নলিখিত পরিস্থিতি ব্যতীত কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের কোনো ব্যক্তিগত তথ্য বা লেনদেনের অন্যান্য বিবরণ কারও কাছে প্রকাশ করবে না:

1. যেকোনো প্রযোজ্য আইন, প্রবিধান, নির্দেশনা বা কোনো সরকারি কর্তৃপক্ষের প্রয়োজন অনুসারে তথ্য প্রকাশ করা আবশ্যিক।
2. ঋণদাতাদের নিরীক্ষক, পেশাদার উপদেষ্টা, প্রতিনিধি বা গোপনীয়তা রক্ষার দায়িত্বে থাকা যেকোনো তৃতীয় পক্ষ পরিষেবা প্রদানকারীর জন্য এই তথ্যের প্রয়োজন হয়।
3. এমন যেকোনো ব্যক্তির জন্য এই তথ্য প্রয়োজন, যার সাথে ঋণদাতা কোনো হস্তান্তর, অংশগ্রহণ বা অন্য কোনো চুক্তিতে আবদ্ধ হতে পারে।
4. ঋণগ্রহীতা যদি অন্য কোনো ব্যাংক বা ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো থেকে কোনো সুবিধা গ্রহণ করে থাকেন, তাহলে সেই ব্যাংকের এই তথ্যের প্রয়োজন হয়।

10. সাধারণ বিধানাবলী

- i. কোম্পানি, উল্লিখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত, গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার কার্যকলাপে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে। শর্তাবলী এবং শর্ত এর ঋণ চুক্তি (যদি না) নতুন তথ্য, না আগে প্রকাশ করা হয়েছে দ্বারা ঋণগ্রহীতা,এসেছে থেকে বিজ্ঞপ্তি এর কোম্পানি)।
- ii. ঋণ হিসাব স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে , অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ২১ দিনের মধ্যে এনবিএফসি-র সম্মতি বা অসম্মতি অর্থাৎ, কোনো আপত্তি থাকলে তা জানিয়ে দেওয়া হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনসম্মত ও স্বচ্ছ চুক্তিভিত্তিক শর্তাবলী অনুসারে সম্পন্ন হবে।
- iii. দ্য কোম্পানি প্রচার করবে কোড যেমন অধীনে:
 - o সরবরাহ করুন বিদ্যমান এবং নতুন গ্রাহক একটি অনুলিপি এর এই কোড, যখনই অনুরোধ করা হয়েছে;
 - o প্রকাশ করুন এই কোড উপর ওয়েবসাইট এর কোম্পানি; এবং
 - o পর্যায়ক্রমিক প্রশিক্ষণ থেকে পুরো গ্রাহক মুখোমুখি কর্মীরা সম্পর্কে ন্যায্য ব্যবসা অনুশীলন যেমন উল্লেখ করা হয়েছে ভিতরে এই কোড।
- iv. দ্য কোম্পানি করবে পর্যায়ক্রমে এটি পর্যালোচনা করুন কোড ভিত্তি এর ব্যবসা এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা।
- v. গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের অভিযোগ সংক্রান্ত পর্যায়ক্রমিক প্রতিবেদন (যেটিতে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা ও প্রকৃতি উল্লেখ থাকবে),বার্ষিক্য এর অভিযোগ, আনুগত্য থেকে TATs, মূল কারণ বিস্তারিত এর অভিযোগ ভিতরে যা পরিষেবা ঘাটতিআর পাওয়া গেছে) হবে জমা দেওয়া হয়েছে থেকে বোর্ড এর পরিচালকরা / নিরীক্ষা কমিটি এ নিয়মিত বিরতিতে।

11. উদ্ধার/সংগ্রহ এর চাঁদা:

- i. কোম্পানি গ্রাহককে ঋণ দেওয়ার সময় ঋণ পরিশোধ প্রক্রিয়াটি ব্যাখ্যা করবে। কিস্তির পরিমাণ, মেয়াদ, বাউন্স চার্জ, জরিমানা চার্জ, অন্যান্য চার্জ এবং পর্যায়কাল সহ কেএফএস এবং/অথবা অন্যান্য সুবিধা নথিতে উল্লিখিত অনুযায়ী পরিশোধ। তবে, যদি গ্রাহক পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলেন, তাহলে একটি নির্দিষ্ট প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। সঙ্গতি অনুসারে সাথে আইন এর জমি করবে হতে অনুসরণ করা জন্য পুনরুদ্ধার এর ঋণ বকেয়া। দ্য প্রক্রিয়া ইচ্ছা জড়িতগ্রাহককে কল, এসএমএস, নোটিফিকেশন এবং/অথবা ইমেল বা হোয়াটসঅ্যাপ এসএমএস-এর মাধ্যমে নোটিশ পাঠিয়ে অথবা ঋণদাতা এবং/অথবা তার অনুমোদিত প্রতিনিধিদের দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে পরিদর্শনের মাধ্যমে স্মরণ করিয়ে দেওয়া, যাদের বিবরণ ঋণগ্রহীতাদেরকে আগে থেকেই সরবরাহ করা হবে এবং/অথবা সম্পত্তি বাজেয়াপ্ত করার মাধ্যমে। নিরাপত্তা যদি থাকে।
- ii. জামানতকৃত সম্পত্তি/সম্পদ পুনঃদখলের শর্তাবলী, যদি থাকে, ঋণ বা জামানত সম্পর্কিত নথিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, উক্ত শর্তাবলীতে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো উল্লেখ থাকবে: (ক) দখল নেওয়ার আগে নোটিশের সময়কাল; (খ) যে পরিস্থিতিতে নোটিশের সময়কাল মওকুফ করা যেতে পারে; (গ) জামানতের দখল নেওয়ার পদ্ধতি; (ঘ) সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের আগে ঋণ পরিশোধের জন্য গ্রাহককে চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান; (ঙ) গ্রাহককে পুনঃদখল দেওয়ার পদ্ধতি; এবং (চ) সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি।
- iii. বকেয়া আদায়ের জন্য কোম্পানির অনুমোদিত ব্যক্তি কর্তৃক গ্রাহকের সাথে যোগাযোগের সময় নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলি অনুসরণ করতে হবে:

- a. গ্রাহকের সাথে আলাপচারিতা মার্জিতভাবে করতে হবে এবং গ্রাহকের গোপনীয়তাকে সম্মান করতে হবে।
- b. গ্রাহকের ব্যবসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতি অন্যরকম প্রয়োজন না হলে, কোম্পানির প্রতিনিধিরা সকাল ৯টা থেকে সন্ধ্যা ৭টার মধ্যে গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করবেন।
- c. গ্রাহকের সাথে সাধারণত তার পছন্দের জায়গায় যোগাযোগ করা হবে; কোনো নির্দিষ্ট স্থান না থাকলে তার বাসস্থানে এবং বাসস্থানে হলে তার ব্যবসা বা পেশার জায়গায় যোগাযোগ করা হবে।
- d. পারিবারিক শোক বা এই জাতীয় অন্যান্য দুর্যোগপূর্ণ পরিস্থিতির মতো অনুপযুক্ত কারণে বকেয়া আদায়ের জন্য ফোন করা বা দেখা করা পরিহার করা হবে।
- e. কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য পরিচয় ও কর্তৃত্ব সর্বপ্রথমে প্রকাশ করতে হবে।
- f. কোম্পানির কর্মচারী বা এর ক্ষমতাপ্রাপ্ত ব্যক্তি ঋণগ্রহীতা বা তার পরিবার/সম্পদ/খ্যাতির ক্ষতি সাধনের উদ্দেশ্যে কোনো হুমকি বা আপত্তিকর ভাষা ব্যবহার করবে না এবং সহিংসতা বা অন্য কোনো অনুরূপ উপায় অবলম্বনের হুমকি দেবে না।
- g. কোম্পানি বা তার ক্ষমতাপ্রাপ্ত ব্যক্তি ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু বা সহকর্মীকে হয়রানি করবে না।
- h. পারস্পরিক গ্রহণযোগ্য ও সুশৃঙ্খল পদ্ধতিতে বিরোধ বা মতপার্থক্য নিরসনে সব ধরনের সহায়তা প্রদান করা উচিত।
- i. আদায় প্রক্রিয়ায় কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত আদায় নীতিমালা মেনে চলতে হবে।

12. পুনরুদ্ধার এজেন্টদের নিয়োগ

a. পুনরুদ্ধার এজেন্ট

- রিকভারি এজেন্ট হলেন এমন সংস্থা বা ব্যক্তি যাদেরকে এনবিএফসি (NBFC) ঋণের বকেয়া আদায়ের জন্য নিযুক্ত করে। তারা এনবিএফসি-র পক্ষ থেকে কাজ করেন এবং তাদের অবশ্যই কঠোর আচরণবিধি মেনে চলতে হয়। কোম্পানি প্রযোজ্য আইন এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (“আরবিআই”) কর্তৃক সময়ে সময়ে জারি করা নির্দেশাবলী/নির্দেশিকা অনুসারে বকেয়া অর্থ আদায়ের জন্য রিকভারি এজেন্ট নিয়োগ করতে পারে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে এই ধরনের রিকভারি এজেন্টরা কোম্পানির বোর্ড-অনুমোদিত আচরণবিধি, প্রযোজ্য আউটসোর্সিং নিয়মাবলী এবং ন্যায্যতা, মর্যাদা ও ঋণগ্রহীতা সুরক্ষার নীতি কঠোরভাবে মেনে চলে, গ্রাহকের তথ্যের কঠোর গোপনীয়তা বজায় রাখে এবং এমন কোনো কাজ থেকে বিরত থাকে যা কোম্পানির সততা ও সুনামের ক্ষতি করতে পারে।
- কোম্পানিটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড এবং রিকভারি গাইডলাইনস অনুযায়ী বাধ্যতামূলক এই শর্তাবলী সর্বদা কঠোরভাবে মেনে চলবে।

b. যাচাইকরণ এবং অনুমোদন

- কোম্পানি ঋণ আদায়কারী এজেন্ট নিয়োগের ক্ষেত্রে যথাযথ সতর্কতা অবলম্বন করবে এবং নিশ্চিত করবে যে, তারা ঋণগ্রহীতাদের তথ্যের গোপনীয়তা ও সুরক্ষার প্রতি যথাযথ সম্মান প্রদর্শন করে, তাদের সাথে সম্মানজনক, আইনসম্মত ও অ-জবরদস্তি মূলকভাবে আচরণ করার জন্য উপযুক্তভাবে প্রশিক্ষিত।
- যখন কোনো ঋণগ্রহীতার জন্য একজন আদায় প্রতিনিধি নিযুক্ত করা হয়, তখন সেই প্রতিনিধি যোগাযোগ শুরু করার আগে কোম্পানি ইমেল এবং/অথবা এসএমএস-এর মতো উপযুক্ত মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে উক্ত প্রতিনিধির বিবরণ জানিয়ে দেবে। ঋণগ্রহীতার সাথে আলাপচারিতার সময় আদায় প্রতিনিধিকে অবশ্যই যথাযথ পরিচয়পত্র এবং কোম্পানি থেকে প্রাপ্ত বৈধ অনুমোদনপত্র সাথে রাখতে হবে।

- যথাযথ নোটিশ প্রদান এবং সঠিক পরিচয় নিশ্চিত করার জন্য, রিকভারি এজেন্ট ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ করার সময়, অনুরোধের ভিত্তিতে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) নিম্নলিখিতগুলি সাথে রাখবেন এবং প্রদর্শন করবেন:
(i) কোম্পানি বা রিকভারি এজেন্সি কর্তৃক ইস্যুকৃত একটি বৈধ পরিচয়পত্র;
(ii) কোম্পানি কর্তৃক ইস্যুকৃত একটি কর্তৃত্ব/অনুমতিপত্র; এবং (iii) রিকভারি/অ্যাসাইনমেন্ট সংক্রান্ত ঋণগ্রহীতাকে প্রদত্ত নোটিশ/জানানোর তথ্যের একটি অনুলিপি।
- ঋণ আদায় প্রক্রিয়া চলাকালীন কোম্পানি যদি আদায়কারী সংস্থা পরিবর্তন করে, তবে ঋণগ্রহীতাকে এই পরিবর্তনের বিষয়ে অবহিত করা হবে এবং নবনিযুক্ত আদায়কারী এজেন্টকেও নতুন অনুমোদনপত্র ও পরিচয়পত্র বহন করতে হবে।

c. **স্বচ্ছতা**

- পুনরুদ্ধার নোটিশ এবং অনুমোদন পত্রে এনবিএফসি/কোম্পানি এবং পুনরুদ্ধারকারী সংস্থা (যদি থাকে) উভয়েরই প্রাসঙ্গিক যোগাযোগের বিবরণ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- ঋণগ্রহীতাদের সচেতনতা ও স্বচ্ছতার জন্য এনবিএফসি/কোম্পানিটি তার ওয়েবসাইটে সকল আদায়কারী সংস্থার হালনাগাদ বিবরণও প্রকাশ করবে।

d. **আচরণগত মানদণ্ড**

- কোম্পানি এবং এর আদায়কারী প্রতিনিধিরা ঋণ আদায়ের সময় ঋণগ্রহীতা বা অন্য কোনো ব্যক্তির বিরুদ্ধে কোনো প্রকার মৌখিক বা শারীরিক ভীতি প্রদর্শন বা হয়রানির আশ্রয় নেবে না। পূর্বেক্ত সাধারণ বিধানকে অক্ষুণ্ণ রেখে, তারা ঋণগ্রহীতাকে জনসমক্ষে অপমান করবে না, ঋণগ্রহীতার পরিবারের সদস্য, সুপারিশকারী বা বন্ধুদের গোপনীয়তায় হস্তক্ষেপ করবে না, হুমকি দিয়ে বা বেনামী ফোন/বার্তা পাঠাবে না, অথবা কোনো মিথ্যা বা বিভ্রান্তিকর তথ্য প্রদান করবে না।
- ঋণগ্রহীতার সাথে শুধুমাত্র সকাল ৯টা থেকে সন্ধ্যা ৭টার মধ্যে যোগাযোগ করা হবে।
- সকল উদ্ধার প্রচেষ্টা অবশ্যই আইনসম্মত, স্বচ্ছ ও মর্যাদাপূর্ণ হতে হবে।

e. **ঋণগ্রহীতার অধিকার**

- কোনো আদায়কারী এজেন্টের অসদাচরণের শিকার হলে ঋণগ্রহীতা কোম্পানি/এনবিএফসি-এর কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। কোম্পানি অবিলম্বে অভিযোগটি খতিয়ে দেখবে এবং তার নীতিমালা ও প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী যথাযথ প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। ঋণ আদায় প্রক্রিয়া চলাকালীন ঋণগ্রহীতার গোপনীয়তা, মর্যাদা এবং ব্যক্তিগত তথ্যের সুরক্ষা নিশ্চিত করা হবে।

13. **ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ / নিষ্পত্তির পর জামানত এবং এর নথিপত্র খালাস**

a. **সময়মতো নথি প্রকাশ**

- কোম্পানি ঋণ হিসাব সম্পূর্ণ পরিশোধ বা নিষ্পত্তির ৩০ দিনের মধ্যে সকল মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির দলিলপত্র হস্তান্তর করবে এবং যেকোনো রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত দায়ভার অপসারণ করবে।
- তার পছন্দ অনুযায়ী, যে শাখায় ঋণের পরিষেবা দেওয়া হয়েছিল সেখান থেকে অথবা কোম্পানির অন্য কোনো অফিস যেখানে নথিগুলি পাওয়া যায়, সেখান থেকে নথিগুলি সংগ্রহ করার বিকল্প পাবেন।

b. **ঋণ মঞ্জুরি পত্রে প্রকাশ**

- ১ ডিসেম্বর, ২০২৩ বা তার পরে ইস্যু করা ঋণ মঞ্জুরি পত্রে সম্পত্তির মূল দলিলপত্র ফেরত দেওয়ার সময়সীমা ও স্থান স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।

c. **আইনি উত্তরাধিকারীদের জন্য পদ্ধতি**

- একক ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতাদের মৃত্যুর ক্ষেত্রে, কোম্পানি আইনসম্মত উত্তরাধিকারীদের কাছে সম্পত্তির মূল দলিলপত্র ফেরত দেওয়ার জন্য একটি সুনির্দিষ্ট কার্যপ্রণালী অনুসরণ করবে। স্বচ্ছতার স্বার্থে, এই কার্যপ্রণালীটি এনবিএফসি-র ওয়েবসাইটে অন্যান্য গ্রাহক নীতিমালার সাথে প্রদর্শন করা হবে।

d. **বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ**

- যদি কোম্পানি ৩০ দিনের মধ্যে নথি প্রদান করতে বা চার্জ পরিশোধের আবেদনপত্র দাখিল করতে ব্যর্থ হয়, তবে বিলম্বের কারণসমূহ ঋণগ্রহীতাকে জানাতে হবে।
- যেখানে বিলম্বটি কোম্পানির কারণে ঘটে, সেখানে বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য ঋণগ্রহীতাকে প্রতিদিন ৫,০০০ টাকা করে ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হবে।

e. **নথিপত্রের ক্ষতি বা বিনাশ**

- সম্পত্তির মূল দলিলপত্র হারিয়ে গেলে বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে এর নকল/সত্যায়িত কপি সংগ্রহে সহায়তা করবে এবং সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে।
- উপরে উল্লিখিত ক্ষতিপূরণও প্রদান করা হবে এবং এই প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন করার জন্য অতিরিক্ত ৩০ দিনের অবকাশকাল দেওয়া হবে (অর্থাৎ, ৬০ দিন পর জরিমানা প্রযোজ্য হবে)।

f. **ঋণগ্রহীতার অধিকার**

এই নির্দেশাবলী অনুসারে প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ, প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী ঋণগ্রহীতার অন্য কোনো প্রতিকার বা ক্ষতিপূরণ চাওয়ার অধিকারকে ক্ষুণ্ণ করবে না।

তবে শর্ত থাকে যে, কোম্পানি, স্বাধীনভাবে অথবা কোনো যৌথ ঋণদান ব্যবস্থার মাধ্যমে, ঋণ নিষ্পত্তির পর সম্পত্তির দলিলপত্র প্রদানের বিষয়ে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশিকা অনুযায়ী বাধ্যতামূলক উপরোক্ত শর্তাবলী কঠোরভাবে মেনে চলবে।

14. অভিযোগ প্রতিকার কার্যপ্রণালী:

গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের ঋণ বা অন্য কোনো বিষয়ে উদ্ভূত বিরোধ নিষ্পত্তির জন্য কোম্পানিটি প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরে একটি যথাযথ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা স্থাপন করেছে। পরিচালক পর্ষদও ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যায়ক্রমে পর্যালোচনা করবে। **এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন** নির্দিষ্ট সময় অন্তর পর্ষদের কাছে জমা দেওয়া হবে। এই ব্যবস্থাটি রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই) নির্দেশনা অনুযায়ী, কোম্পানির পক্ষ থেকে বিভিন্ন সংস্থা/কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত আউটসোর্সড পরিষেবা সংক্রান্ত অভিযোগগুলোও নিষ্পত্তি করবে।

কোম্পানি গ্রাহকদের অভিযোগ প্রতিকারের জন্য তিন (3) স্তরের পদ্ধতি অনুসরণ করে, যা বিস্তারিতভাবে বর্ণনা করা হলো। নিচে:

1. স্তর ১:

- i. যেকোনো পরিষেবা অনুরোধ / অভিযোগের ক্ষেত্রে, গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা নিচে উল্লিখিত যেকোনো যোগাযোগ মাধ্যমে গ্রাহক সম্পৃক্ততা দল/গ্রাহক পরিষেবা বিভাগের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

ইমেইল: info@ushafinancial.com/usha.nbfc@gmail.com/legal@cashsuvidha.com

ল্যান্ডলাইন নম্বর: ০১২০-৪৩২০৭৭৫ **ওয়েবসাইট:** www.ushafinancial.com

নিম্নোক্ত বিবরণে লিখিত অনুরোধ:

গ্রাহক সেবা বিভাগ

উষা ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড

নিবন্ধিত কার্যালয় : প্লট নং ৭৩, প্রথম তলা, কার্যকরী

শিল্প এলাকা, পূর্ব দিল্লি, দিল্লি-১১০৯২

কর্পোরেট অফিস : ৩য় তলা, প্লট নং ৪০, ওয়েভ সিনেমার কাছে,

কৌশাধী, গাজিয়াবাদ, উত্তরপ্রদেশ-২০১০

- ii. এই পর্যায়ে, যদি কোম্পানি বিষয়টি যথাযথভাবে তদন্ত ও খতিয়ে দেখতে সক্ষম হয়, তবে তা ১৪ দিনের মধ্যে তার জবাব দেওয়ার চেষ্টা করবে।
- iii. তবে, যদি কোনো অভিযোগের জন্য অপরাধীকে শনাক্ত করতে বা মূল কারণ বিশ্লেষণ করতে ব্যাপক তদন্ত এবং/অথবা গ্রাহকের সহায়তার প্রয়োজন হয়, অথবা অভিযোগটি মামলাধীন থাকে (স্থানীয় পুলিশ কর্তৃপক্ষের কাছে বিচারাধীন থাকাসহ), সেক্ষেত্রে এই ধরনের অভিযোগের জবাব দেওয়া এবং সমাধান করার জন্য প্রয়োজনীয় সময় (TAT) ১৪ দিনের বেশি হতে পারে।
- iv. যদি গ্রাহক উপরে উল্লিখিত কাস্টমার এনগেজমেন্ট টিমের দেওয়া সমাধান বা উত্তরে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক নিম্নোক্তভাবে লেভেল ২-এ বিষয়টি উত্থাপন করবেন।

2. স্তর ২

- i. যদি গ্রাহকের অনুরোধ/অভিযোগ ১৪ দিন পর্যন্ত অমীমাংসিত থাকে অথবা গ্রাহক লেভেল ১-এ প্রাপ্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন অথবা নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে উপরোক্ত সংশ্লিষ্ট চ্যানেল/স্তর থেকে সাড়া পেতে বিলম্ব হয় বা কোনো সাড়া না পাওয়া যায়, তবে উক্ত অভিযোগটি কোম্পানির অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা (GRO)-এর কাছে উত্থাপন করা যেতে পারে, যার বিবরণ নিচে দেওয়া হলো:

কাইন্ড Attn: MR. প্রণয় ধোন্দিয়াল

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (জিআরও)

উষা ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস লিমিটেড

নিবন্ধিত কার্যালয় : প্লট নং ৭৩, প্রথম তলা, কার্যকরী

শিল্প এলাকা, পূর্ব দিল্লি, দিল্লি-১১০৯২

কর্পোরেট অফিস : ৩য় তলা, প্লট নং ৪০, ওয়েভ সিনেমার কাছে,

কৌশাধী, গাজিয়াবাদ, উত্তরপ্রদেশ-২০১০

ইমেইল : grievance@ushafinancial.com

টেলিফোন : ০১২০-৪৩২০৭৭৫/+৯১-৮৫৯৫৬৬৯৭৬৪

কোম্পানি গ্রাহকের অভিযোগটি তার যোগ্যতার ভিত্তিতে এই পর্যায়ে নিষ্পত্তি করার জন্য সর্বাত্মক প্রচেষ্টা চালাবে।

3. স্তর ৩:

- i. যদি ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগের প্রতিকার না করা হয় অথবা গ্রাহক উপরোক্ত ২ নং স্তরে প্রাপ্ত সমাধানে অসন্তুষ্ট হন, তবে তিনি নীচের সারণিতে উল্লিখিত পদ্ধতি অনুসরণ করে

সিএমএস পোর্টাল অথবা ইলেকট্রনিক/সরাসরি মাধ্যমে ওম্বাডসম্যানের কাছে বিষয়টি আরও উত্থাপন করতে পারেন:

ক্রমিক নং	বিবরণ	লিঙ্কে ক্লিক করুন
A.	প্রধান বৈশিষ্ট্য এর কোম্পানি ওম্বাডসম্যান স্কিম	https://www.ushafinancial.com/policies.html
B.	ন্যায়পালের কাছে অভিযোগের ফর্ম্যাট	https://www.ushafinancial.com/policies.html
C.	ইউএফএসএল/কোম্পানির নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ করুন	https://www.ushafinancial.com/contact.html
D.	সিএমএস পোর্টাল	https://cms.rbi.org.in , হেল্পলাইন নম্বর: ১৪৪৪০

- ii. যদি গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা ওম্বাডসম্যান অফিসের রায় বা অভিযোগ প্রত্যাহ্যনের কারণে ক্ষুব্ধ হন, তবে তিনি রায় বা অভিযোগ প্রত্যাহ্যন প্রাপ্তির ৩০ দিনের মধ্যে নিম্নলিখিত ঠিকানায় আপিল করতে পারবেন-

নির্বাহী পরিচালক
ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগ (সিইপিডি)
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক
 ৬ সংসদ মার্গ,
 নয়াদিল্লি-১১০০০১
 ইমেইল: CRPC@rbi.org.in
 হেল্পলাইন নম্বর: ১৪৪৪৮

আপিল কর্তৃপক্ষ যদি সন্তুষ্ট হয় যে, অভিযোগকারীর নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আপিল না করার যথেষ্ট কারণ ছিল, তবে তারা ৩০ দিনের অনধিক অতিরিক্ত সময় মঞ্জুর করতে পারে।

15. এনবিএফসি কর্তৃক ধার্যকৃত সুদ এবং অতিরিক্ত সুদ আরোপের নিয়ন্ত্রণ

- কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলো বিবেচনায় রেখে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে এবং ঋণ ও অগ্রিমের জন্য ধার্য সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার, ঝুঁকির স্তরবিন্যাসের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর গ্রাহকদের জন্য ভিন্ন ভিন্ন সুদের হার ধার্য করার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করতে হবে এবং মঞ্জুরি পত্রে তা সুস্পষ্টভাবে জানিয়ে দিতে হবে।
- কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ সুদের হার, প্রসেসিং এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য “সুদের হার নীতি” নামে একটি নীতিমালা গ্রহণ করেছে এবং তা কোম্পানির ওয়েবসাইট <https://www.ushafinancial.com-এ প্রকাশ করা হয়েছে>। সুদের হারে কোনো পরিবর্তন হলেই ওয়েবসাইটে বা অন্য কোনোভাবে প্রকাশিত তথ্য হালনাগাদ করা হবে।

- iii. সুদের হার অবশ্যই বার্ষিক হারে হতে হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা তার অ্যাকাউন্টে ধার্য করা সঠিক হার সম্পর্কে অবগত থাকেন।