We Support Your Goals

USHA FINANCIAL SERVICES LIMITED ("UFSL")

ন্যায্য কার্যাভ্যাস বিধিমালা

পরিমার্জনার তারিখ 28 এপ্রিল, 2025

নিনিবন্ধিত অফিসের ঠিকানা এখন নিম্নরূপে পরিবর্তিত হয়েছে: প্লট নং ৭৩, প্রথম তলা, পাতপর্গঞ্জ ইন্ডাস্ট্রিয়াল এরিয়া, পূর্ব দিল্লি, দিল্লি-১১০০৯২

CIN: L74899DL1995PLC068604

—

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. ★ DELHI

নীতির সারসংক্ষেপ

নীতির নাম	ন্যায্য কার্যাভ্যাস বিধিমালা
অনুমোদনকারী	পরিচালন পর্ষদ (Board of Directors)
পর্যালোচনার পর্যায়ক্রম	বার্ষিক
সর্বশেষ পর্যালোচনার তারিখ	14.12.2024
বর্তমান পর্যালোচনার তারিখ	28.04.2025
পরবর্তী পর্যালোচনার তারিখ	প্রয়োজনে এবং ব্যবস্থাপনার নির্দেশ অনুসারে
স্বত্বাধিকারী / যোগাযোগ	অনুবর্তিতা/সচিবালয় বিভাগ
পরিশিষ্ট	(প্রযোজ্য নয়)

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

সূচক

ক্রমিক নং	বিবরণ
1	অধ্যায় I- ভূমিকা
2	অধ্যায় II- বিধিমালার উদ্দেশ্য
3	অধ্যায় III- বিধিমালার প্রয়োগ
4	অধ্যায় IV- কোম্পানির বুনিয়াদি প্রতিবদ্ধতাসমূহ
5	অধ্যায় V- NBFCS-এর জন্য কার্যাভ্যাস বিধিমালা বিষয়ক নির্দেশিকা
	1. ঋণের জন্য আবেদন ও তার প্রক্রিয়াকরণ
	2. ঋণের মূল্যাঙ্কন এবং শর্তাবলী
	3. ঋণের অ্যাকাউন্টে শাস্তিমূলক ধার্যমূল্যসমূহ
	4. শর্তাবলীর অন্তর্গত ধার্যমূল্যসমূহসহ ঋণ বিতরণ
	5. ঋণ বিতরণ পরবর্তী কার্যাভ্যাসসমূহ
	6. গোপনীয়তা
	7. সাধারণ বিধানবলী
	8. বকেয়া আদায়করণ/সংগ্রহকরণ
	9. অভিযোগ প্রতিবিধান প্রক্রিয়া
	10. NBFCS কর্তৃক অত্যধিক সুদ ধার্যের নিয়মাবলী

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

অধ্যায় I- ভূমিকা

Usha Financial Services Limited ("কোম্পানি" বা "UFSL") একটি আমানত গ্রহণ বহির্ভুত, প্রণালী-বহির্ভুত গুরুত্বপূর্ণ NBFC, যা ভারতের রিজার্ভ ব্যাংক (Reserve Bank of India, RBI)-এ নিবন্ধীভুক্ত। এই কোম্পানি একটি ন্যায্য কার্যাভ্যাস বিধিমালা ("বিধিমালা বা "FPC") প্রণয়ন ও গ্রহণ করেছে, যা গ্রাহক ও আইনি সত্তাসমূহের সাথে কাজকর্ম করার সময়কার ন্যায্য কার্যাভ্যাস সংক্রান্ত মানদণ্ডগুলিকে নির্দিষ্ট করে দেয়। কোম্পানি RBI দ্বারা নির্দিষ্ট করে দেওয়া নির্দেশিকা পর্যালোচনা করা ও সেগুলি মেনে চলার ব্যাপারে সচেষ্ট থাকে।

এই বিধিমালা কোম্পানির পরিচালন পর্ষদ দ্বারা প্রণীত, অনুমোদিত, ও সেই তাদের দ্বারা নির্দিষ্ট সময় অন্তর পর্যালোচনাধীন। এই কারণে, এটি প্রধান দিকনির্দেশ (Master Direction) – ভারতের রিজার্ভ ব্যাংক (ব্যাংক-বহির্ভুত আর্থিক সংস্থা – স্কেল-ভিত্তিক অধিনিয়ম)-এর অধ্যায় VII-এর নির্দেশাবলী, 2023 RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10 অনুসারে সংশোধন করা হয়েছে। 119/ 2023-24 তারিখ 19শে অক্টোবর, 2023।

অধ্যায় II- বিধিমালার উদ্দেশ্য

এই বিধিমালা গৃহীত হয়েছে:

1. গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মানদণ্ড নির্দিষ্ট করে দিয়ে উত্তম ও ন্যায়োচিৎ কার্যাভ্যাসসমূহকে উন্নীত করতে;
2. স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করতে, যাতে গ্রাহকদের ঋণ-পণ্যগুলি সম্পর্কে আরও ভালভাবে বোঝা এবং কোম্পানির পরিষেবাগুলি থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে তাদের কী কী প্রত্যাশা করা উচিৎ সেই নিরীখে সুচিন্তিত সিদ্ধান্ত নেওয়ায় সক্ষম করে তোলা যায়।
3. প্রতিযোগিতার মধ্যে দিয়ে বাজারের প্রভাবগুলিকে উৎসাহিত করতে যাতে পরিচালনের উচ্চতর মানদণ্ড অর্জন করা যায়;
4. গ্রাহক ও কোম্পানির মধ্যে একটি সুষ্ঠু ও সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক গড়ে তুলতে;
5. গ্রাহকদের থেকে প্রতিনিয়ত প্রতিক্রিয়া/অভিযোগ গ্রহণের জন্য একটি প্রক্রিয়া গঠনের মধ্যে দিয়ে গ্রাহকদের মধ্যে ভরসা জাগাতে এবং একটি যথাযথ ও সুস্পষ্ট পদ্ধতিতে অভিযোগগুলির প্রতিবিধানের লক্ষ্যে

অধ্যায় III- বিধিমালার প্রয়োগ

1. এই বিধিমালা সমস্ত কর্মচারি, এজেন্ট/প্রতিনিধি/তৃতীয় পক্ষের বিক্রেতা/ কোম্পানির পরিষেবা প্রদানকারী এবং কোম্পানির ব্যবসা-প্রক্রিয়ায় কোম্পানির প্রতিনিধিত্বকারী অন্যান্য ব্যক্তির উপর লাগু হবে।

2. এই বিধিমালা গোটা দেশ জুড়ে কোম্পানি দ্বারা, ফোন মারফৎ, ডোকযোগে, অন্যান্য যোগাযোগ প্রণালীর মাধ্যমে, ভাববিনিময়মূলক বৈদ্যুতিন যন্ত্রগুলির মাধ্যমে, ইন্টারনেটের মাধ্যমে, অথবা অন্য যে কোন মাধ্যমে, প্রদত্ত সমস্ত পণ্য ও পরিষেবাগুলির লেনদেনের সময় প্রযোজ্য হবে।

3. এই বিধিমালা আমাদের গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের সময় প্রযোজ্য হবে (যার মধ্যে, আমাদের ঋণ পেয়েছেন এমন গ্রাহকবর্গ সমেত, প্ররিপ্রেক্ষিত মোতাবেক, সম্ভাব্য গ্রাহকবর্গ, আমাদের কাছে ঋণের আবেদন করেছেন কিন্তু ঋণ অনুমোদিত/বিতরিত হয়নি এমন গ্রাহকবর্গ অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে)।

অধ্যায় IV- কোম্পানির বুনিয়াদি প্রতিবদ্ধতাসমূহ

1. কোম্পানি তাদের গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের সময় সততা ও স্বচ্ছতার নীতিগুলির প্রতি অনুবর্তী থেকে সর্বদা ন্যায্যতার সাথে ও যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করবে।

2. কোম্পানি সমস্ত আইনি ও নিয়ামক আবশ্যকতাগুলিকে পালন করে চলবে এবং কোন পণ্য বা পরিষেবার অনুরোধ

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

করার সময় এই বিধিমালা-এ প্রদত্ত মানদণ্ডসমূহ পূরণ করবে।

3. কোম্পানি এটি সুনিশ্চিত করবে যে সমস্ত বিজ্ঞাপন ও প্রচারমূলক সামগ্রীগুলি যেন স্পষ্ট হয় এবং বিভ্রান্তিমূলক না হয়।

4. কোম্পানি তাদের আদান-প্রদানে স্বচ্ছতা সুনিশ্চিত করবে এবং ঋণের নথিতে বা ওয়েবসাইটে সুদের হার, ফি এবং ধার্যমূল্য সম্পর্কে তথ্যাবলী প্রদান করবে।

5. কোম্পানি, সময়ে-সময়ে, গ্রাহকদের থেকে আগাম লিখিত সম্মতিক্রমে, তাদের গ্রাহকেরা নিতে পারেন/নিয়েছেন এমন বিভিন্ন পণ্য/পরিষেবাগুলির ব্যাপারে গ্রাহকদের অবহিত করবে, যার মধ্যে তৃতীয়পক্ষের পণ্য/পরিষেবাসমূহ বা প্রচারমূলক প্রস্তাবনাগুলি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

6. কোম্পানি তাদের প্রত্যক্ষ বিক্রয়কারী সংস্থা/প্রতিনিধি (Direct Selling Agency/Agents, DSAs) / প্রত্যক্ষ বিক্রয়কারী দল (Direct Selling Teams, DSTs)/টেলি কলারদের জন্য এই বিধিমালা-এর সাথে সঙ্গতিপূর্ণ স্বচ্ছ আচরণবিধি (Code of Conduct) লাগু করবে।

7. কোম্পানি সর্বদা গ্রাহকদের দ্বারা প্রদত্ত ব্যক্তিগত তথ্যাবলীর গোপনীয়তা ও বিশ্বস্ততা রক্ষা করবে।

8. কোম্পানি ভারতের রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত নিয়মাকানুনগুলির অনুবর্তীতা সুনিশ্চিত করবে।

<u>অধ্যায় V- NBFCs-এর জন্য কার্যাভ্যাস বিধিমালা বিষয়ক নির্দেশিকা</u>

1. ঋণের জন্য আবেদন ও তার প্রক্রিয়াকরণ

i. গ্রাহকদের সাথে সমস্ত রকমের বার্তালাপ ইংরেজি ভাষায় অথবা গ্রাহকেরা বোঝেন এমন কোন আঞ্চলিক ভাষায় করা হবে।

ii. একটি ঋণ নেবার সময়, কোম্পানি ঋণের জন্য সুদ, যে কোন রকম ফি এবং ধার্যমূল্যসহ উক্ত সুদ নির্ণয়ের পদ্ধতি (অর্থাৎ ক্রেডিট ও ঝুঁকি-মূল্যায়নকে প্রভাবিত করে এমন বিষয়গুলি), আগাম পরিশোধের বিকল্পসমূহ, পারিশ্রমিক, আর্থিক ধার্যমূল্য, শাস্তিমূলক ধার্যমূল্য এবং অন্যান্য ধার্যমূল্যসমূহ, যদি কিছু থাকে, এবং অন্য যে কোন বিষয় যা গ্রাহকের স্বার্থকে প্রভাবিত করে, সেই সব সমেত বার্ষিক সুদের হার (Rate of Interest, ROI), বার্ষিক শতাংশের হার (Annual Percentage Rate, APR) যা বছরের পর বছর ধরে ধার্য করা হবে সে সংক্রান্ত তথ্যাবলী গ্রাহকদের প্রদান করবে, যাতে গ্রাহকেরা অন্যান্য ঋণদাতার সাথে অর্থবহ তুলনা করতে এবং অবহিত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারেন।

iii. ঋণের আবেদনপত্রে আবেদনপত্রের সাথে গ্রাহকদের দাখিল করতে হবে এমন নথিপত্রের পূর্ণাঙ্গ যাচাই-তালিকা থাকতে হবে যার সঙ্গে গ্রাহকদের সেই সব প্রাসঙ্গিক বিশদ তথ্যাবলী এবং তাদের কাম্য ঋণ-পণ্য সংক্রান্ত তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে যেগুলি গ্রাহকের স্বার্থকে প্রভাবিত করে।

iv. সব দিক থেকে সম্পূর্ণ করা প্রতিটি আবেদনপত্রের প্রাপ্তিসূচক রসিদে কোম্পানির অনুমোদিত কর্মচারির যথাযথ প্রাপ্তিস্বীকার থাকতে হবে। সেই সঙ্গে কোম্পানি একজন গ্রাহককে তার সব দিক থেকে সম্পূর্ণ করা ঋণের আবেদনপত্র আনুমানিক কত দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে সে ব্যাপারে সূচিত করবে (অর্থাৎ, সেই সময়সীমা যার মধ্যে একজন গ্রাহক তার ঋণের আবেদন প্রসঙ্গে কোম্পানির থেকে উত্তর পাবার প্রত্যাশা করতে পারেন)।

2. ঋণের মূল্যাঙ্কন এবং শর্তাবলী

i. কোম্পানি ঋণের আবেদনপ্রক্রিয়া চলাকালীনই অথবা পরবর্তীতে দরকার হলে যত দ্রুত সম্ভব সময়ের মধ্যে ঋণের মূল্যায়ন এবং/অথবা প্রক্রিয়াকরণের উদ্দেশ্যে আবশ্যক সমস্ত তথ্যাবলী ও নথিপত্র প্রাপ্ত ও সংগ্রহ করবে। ক্রেডিট ও ঝুঁকি মূল্যায়নের জন্য যদি অতিরিক্ত কোন তথ্যের দরকার পড়ে তাহলে অনতিবিলম্বে গ্রাহকের সাথে আবারও যোগাযোগ করতে হবে।

ii. কোম্পানি, **কোম্পানির ক্রেডিট বিষয় নীতিমালা** (Company's credit policies), নিয়ম এবং সে সংক্রান্ত অন্যান্য

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

পদ্ধতিসমূহের সাথে সঙ্গতিপূর্ণভাবে তাদের গ্রাহকদের ঋণগ্রহণের সক্ষমতা নির্ণয়ে যথোচিৎ পদক্ষেপ (due deligence) নির্বাহ করবে।

iii. কোম্পানি, গ্রাহককে, ইংরেজিতে অথবা তিনি যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায়, লিখিত আকারে, অনুমোদনপত্র বা অন্য কিছুর সাহায্যে, অনুমোদিত ঋণের অঙ্ক-সহ তার শর্তাবলী সম্পর্কে জানাবে, যার মধ্যে সুদের বার্ষিকীকৃত হার, আবেদনের প্রক্রিয়া, মাসিক কিস্তির গঠন, এবং অন্য যে কোন রকমের ফি বা ধার্যমূল্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, এবং এই সব **শর্তাবলীর প্রতি গ্রাহকের স্বীকৃতি কোম্পানির কাছে লিখিত আকারে নথিবদ্ধ করে রাখবে।**

iv. বিভিন্ন প্রকারের ব্যর্থতাজনিত জরিমানামূল্য, বিলম্বে প্রদানের জন্য ধার্যমূল্য বা অন্য যে কোন রকমের ব্যর্থতাজনিত কোন ধার্যমূল্য ইত্যাদি সম্পর্কে ঋণের অনুমোদনপত্রে ও ঋণচুক্তিতে স্পষ্টরূপে উল্লেখ থাকতে হবে এবং বিলম্বে প্রদানজনিত ব্যর্থতার জন্য জরিমানামূল্য **বড় ও মোটা হরফে** উল্লেখ থাকবে যাতে পর্যায়ক্রমিক কিস্তি প্রদানে বিলম্বের পরিণাম এবং/অথবা ঋণচুক্তির ও অনুমোদনপত্রের শর্তাবলীর অন্য যে কোন ধরনের খেলাপি সম্পর্কে গ্রাহককে সচেতন রাখা যায়।

v. ঋণচুক্তি সম্পাদিত হবার পর, কোম্পানি **কোম্পানি দ্বারা অনুমোদিত অনুমোদনপত্রের একটি প্রতিলিপি এবং সম্পাদিত ঋণচুক্তির একটি প্রতিলিপি** ও সেই সঙ্গে ঋণচুক্তি/নথিতে উল্লেখিত সংযোজনিগুলির প্রত্যেকটির একটি করে প্রতিলিপি, ঋণ বিতরণের পরবর্তীতে, আলাদা-আলাদা করে প্রত্যেক গ্রাহককে প্রদান করবে।

3. ঋণের অ্যাকাউন্টে শাস্তিমূলক ধার্যমূল্যসমূহ

i. কোন রকম জরিমানা ধার্য করা হলে, গ্রাহক দ্বারা ঋণচুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলীর অননুবর্তিতার কারণে, তা 'জরিমানামূল্য' হিসেবে বিবেচিত হবে এবং তাকে 'জরিমানাজনিত সুদ' হিসেবে **আরোপ করা হবে না** যা কিনা অগ্রিমগুলির উপর সুদের হারের সাথে যোগ করা হয়ে থাকে। **জরিমানামূল্যের পুঁজিকরণ (capitalization) করা হবে না**, অর্থাৎ, ওই ধরনের ধার্যমূল্যের উপর চক্রবৃদ্ধি হারে সুদ চাপানো হবে না। সেই সঙ্গে, সুদের হারের উপর কোন রকম অতিরিক্ত উপাদান চাপানো হবে না। তবে, এটি ঋণের অ্যাকাউন্টে সুদের চক্রবৃদ্ধিকরণের স্বাভাবিক প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত করবে না।

ii. **জরিমানামূল্যের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হবে** এবং তা কোন নির্দিষ্ট ঋণ / পণ্যের শ্রেণির মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে শুধুমাত্র অননুবর্তিতার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।

iii. কোম্পানিকে ঋণচুক্তিতে এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলীতে / বুনিয়াদি বাস্তবতথ্যের বিবৃতি (Key Fact Statement, KFS)-তে, যেমনটি প্রযোজ্য হবে, জরিমানামূল্যের পরিমাণ ও কারণ স্পষ্টরূপে গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করতে হবে, কোম্পানির ওয়েসাইটে সুদের হার ও পরিষেবাজনতি ধার্যমূল্যগুলি প্রদর্শিত করার পাশাপাশি এই কাজ করতে হবে।

iv. ঋণগ্রহীতার কাছে যখনই ঋণের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলীর অননুবর্তিতার ব্যাপারে অনুস্মারক পাঠানো হবে তখনই প্রযোজ্য জরিমানামূল্য সম্পর্কে তাকে অবহিত করতে হবে। সেই সঙ্গে, যে কোন ধরনের জরিমানামূল্য আরোপ করা ও তার কারণ সম্পর্কেও গ্রাহককে অবহিত করতে হবে।

4. শর্তাবলীর অন্তর্গত ধার্যমূল্যসমূহসহ ঋণ বিতরণ

i. কোম্পানি ঋণ বিতরণের অনুসূচি (disbursement schedule) এবং/অথবা ঋণচুক্তিতে/অনুমোদনপত্রে যে শর্তাবলীতে গ্রাহক রাজি হয়েছেন সেই মোতাবেক ঋণের অঙ্ক বিতরণ করবে।

ii. কোম্পানি শর্তাবলীতে কোনরকম পরিবর্তনের ব্যাপারে গ্রাহককে ইংরেজিতে বা গ্রাহক বোঝেন এমন কোন ভাষায় লিখিত আকারে বিজ্ঞপ্তি দিয়ে জানাবে, যার মধ্যে ঋণ বিতরণের অনুসূচি, সুদের হার, পরিষেবাজনিত ধার্যমূল্য, আগাম-পরিশোধজনিত ধার্যমূল্য, অন্যান্য প্রযোজ্য ফি/ধার্যমূল্য ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত থাকবে। সেই সঙ্গে কোম্পানি এ-ও নিশ্চিত করবে যে, **সুদের হারের ধার্যমূল্য** ও অন্যান্য ধার্যমূল্যসমূহ যেন গ্রাহককে আগাম অবহিতকরণের পর **ভবিষ্যতে** লাগু হয়। এ সংক্রান্ত একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণচুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

5. ঋণ বিতরণ পরবর্তী কার্যাভ্যাসসমূহ

i. ঋণচুক্তির অধীনে কোন অর্থপ্রদান প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার অথবা অতিরিক্ত কোন জমানাত চাওয়ার ব্যাপারে কোম্পানির নেওয়া যে কোন সিদ্ধান্ত ঋণচুক্তি মোতাবেক গ্রাহককে আগাম বিজ্ঞপ্তি পেশের পরেই গ্রহণ করতে হবে।

ii. সমস্ত বকেয়া পরিশোধ করা হয়ে গেলে অথবা ঋণের সমস্ত বকেয়া আদায় করা হয়ে গেলে, অন্য কোন দাবির জন্য ঋণগ্রহীতার থেকে কোম্পানির থাকতে পারে এমন ন্যায়সঙ্গত অধিকার বা পূর্বস্বত্ব আদায়করণসাপেক্ষে, কোম্পানি তার জিম্মায় থাকে সমস্ত জামিন/জমানত, যদি কিছু থাকে, গ্রাহককে/ঋণগ্রহীতাকে ফিরিয়ে দেবে। ওই ধরনের অধিকার যদি প্রয়োগ করতে হয়, তাহলে সেই অবশিষ্ট দাবিসমূহের পূর্ণাঙ্গ বিবরণ ও সংশ্লিষ্ট দাবির নিষ্পত্তি/পরিশোধ হওয়া অবধি কোম্পানি যে শর্তাবলীর অধীনে সেই সব জমানত তাদের কাছে রাখার অধিকারী তার উল্লেখসহ, গ্রাহককে বিজ্ঞপ্তি দিয়ে তা জানাতে হবে।

6. গোপনীয়তা

কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কোন ব্যক্তিগত তথ্যাবলী বা অন্যান্য লেনদেনের বিস্তারিত তথ্য কারও কাছে প্রকাশ করবে না, কেবলমাত্র নিম্নোক্ত ব্যতিক্রমগুলি ছাড়া:

1. প্রযোজ্য কোন আইন, অধিনিয়ম, নির্দেশনামা অনুযায়ী প্রকাশ করা আবশ্যক, বা কোন সরকারি কর্তৃপক্ষের তরফে চাওয়া তথ্যাবলী।
2. গোপনীয়তার দায়িত্বাধীন ঋণদাতার কোন হিসাব নিরীক্ষক (auditor), পেশাদার পরামর্শদাতা, প্রতিনিধি অথবা তৃতীয়পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীর জন্য আবশ্যক তথ্যাবলী।
3. ঋণদাতা কোন কাজে, অংশগ্রহণে বা চুক্তিতে আসতে পারেন এমন যে কোন ব্যক্তির জন্য আবশ্যক তথ্যাবলী।
4. ঋণগ্রহীতা যদি অন্য কোন ব্যাংক থেকে কোন সুবিধা নিয়ে থাকেন তাহলে তাদের জন্য অথবা কোন ঋণের তথ্য সংরক্ষণকারী দপ্তরের জন্য আবশ্যক তথ্যাবলী।

7. সাধারণ বিধানবলী

i. ঋণচুক্তির অধীনে প্রদত্ত উদ্দেশ্যসমূহ ব্যতীত কোম্পানি গ্রাহকের/ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না এমন নতুন তথ্য কোম্পানির দৃষ্টিগোচড় হয় যা ঋণগ্রহীতা আগে প্রকাশ করেননি)।

ii. কোম্পানি এই বিধিমালা নিম্নোক্তরূপে প্রচার করবে:
   - বর্তমান ও ভাবী গ্রাহকদের এই বিধিমালার একটি করে প্রতিলিপি দেবে, যখনই তারা চাইবেন;
   - কোম্পানির ওয়েবসাইটে এই বিধিমালা প্রকাশ করবে; এবং
   - যে সব কর্মীরা গ্রাহকদের মুখোমুখি হন তাদের সবাইকে এই বিধিমালায় যেভাবে বলা হয়েছে সেইভাবে নির্দিষ্ট সময় অন্তর ন্যায্য ব্যবসায়িক কার্যাভ্যাস সম্পর্কে প্রশিক্ষণ দেবে।

iii. কোম্পানি তাদের ব্যবসায়িক ও নিয়ামক আবশ্যকতার ভিত্তিতে নির্দিষ্ট সময় অন্তর এই বিধিমালার পর্যালোচনা করবে।

iv. গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের করা অভিযোগুলি (প্রাপ্ত অভিযোগগুলির সংখ্যা ও প্রকৃতি, অভিযোগের সময়কাল, নিষ্পত্তির সময়কাল (TAT)-এর অনুবর্তিতা, পরিষেবাগত ঘাটতি রয়েছে এমন অভিযোগগুলির মূল কারণগুলি সংযোজন করে) সংক্রান্ত পর্যায়কালীন প্রতিবেদন পরিচালন পর্ষদ (Board of Directors) / হিসাব নিরীক্ষণ কমিটি (Audit Committee)-র কাছে নির্দিষ্ট সময় অন্তর পেশ করা হবে।

8. বকেয়া আদায়করণ/সংগ্রহকরণ:

i. কোম্পানি একজন গ্রাহককে একটি ঋণ দেবার সময় গ্রাহককে ঋণ পরিশোধের প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করে দেবে, যার মধ্যে কিস্তির অঙ্ক, ঋণের মেয়াদ, চেক বাউন্সের জন্য ধার্যমূল্য, জরিমানামূল্য, অন্যান্য ধার্যমূল্যসমূহ এবং

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

পরিশোধের পর্যায়ক্রম অন্তর্ভুক্ত থাকবে। কিন্তু গ্রাহক যদি পরিশোধের অনুসূচি না মেনে চলেন, সেক্ষেত্রে ঋণের বকেয়া আদায়করণের জন্য দেশের আইন অনুসারে নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা যেতে পারে। এই প্রক্রিয়ার মধ্যে রয়েছে, গ্রাহককে বিজ্ঞপ্তি পাঠিয়ে পরিশোধের ব্যাপারে স্মরণ করিয়ে দেওয়া, গ্রাহকের সঙ্গে ব্যক্তিগতভাবে সাক্ষাৎ করা এবং / অথবা জমানত কিছু থেকে থাকলে তা অধিগ্রহণ করা।

ii. পুনর্দখল, কোম্পানি যদি বাহন কেনার জন্য ঋণ দেয় সেক্ষেত্রে: জমানতের স্বার্থ পুনর্বলবৎকরণের এবং/অথবা **জামিন সম্পত্তির পুনর্দখলের, যদি তা থাকে, শর্তাবলী ঋণ বা জমানত সংক্রান্ত নথিতে স্পষ্টরূপে উল্লেখ থাকতে হবে।** স্বচ্ছতা সুনিশ্চিত করতে, উক্ত শর্তাবলীতে যে সব বিষয়ে উল্লেখ থাকবে তা হল: (a) দখল নেবার আগের বিজ্ঞপ্তিকাল; (b) যে পরিস্থিতিতে বিজ্ঞপ্তিকাল তুলে নেওয়া হতে পারে; (c) জমানতের দখল নেবার পদ্ধতি; (d) সম্পত্তি বিক্রির/নিলামির আগে গ্রাহককে ঋণ পরিশোধের জন্য শেষবার সুযোগ দেবার ব্যবস্থা; (e) গ্রাহককে পুনর্দখল দেবার পদ্ধতি; এবং (f) সম্পত্তি বিক্রির/নিলামির পদ্ধতি।

iii. ঋণ আদায়করণের ক্ষেত্রে, কোম্পানি কেবলমাত্র আইনগত ও বৈধভাবে উপলভ্য উপায়গুলিই অবলম্বন করবে এবং কোম্পানি তাদের ঋণ আদায়করণের কাজে কোন ব্যক্তির বিরুদ্ধে কোন রকম ভীতিপ্রদর্শন বা হয়রানির, মৌখিক বা শারীরিক, উপায় অবলম্বন করবে না, যার মধ্যে জনসমক্ষে অপমানিত করা বা ঋণগ্রহীতার পরিবারের সদস্যদের, সুপারিশকারী ব্যক্তি ও বন্ধুদের গোপনতায় অনধিকার হস্তক্ষেপ করার অভিপ্রায় থেকে নেওয়া পদক্ষেপ, মোবাইল বা সোশাল মিডিয়া মারফৎ আপত্তিকর মেসেজ পাঠানো, হুমকি দিয়ে এবং/অথবা বেনামে কল করা, ঋণগ্রহীতাকে ঋণ আদায়করণের জন্য একনাগাড়ে কল করে যাওয়া এবং/অথবা ঋণগ্রহীতাকে সকাল ৪:00টার আগে এবং রাত্রি 7:00টার পরে কল করা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে, এবং কোম্পানি ঋণ ইত্যাদি আদায়করণের জন্য কোনরকম পেশীশক্তি ব্যবহারের আশ্রয় নেবে না। কোম্পানি সেই সমস্ত উদ্যোগ নেবে যাতে তাদের কর্মচারিগণ গ্রাহকদের সাথে কাজ করার ব্যাপারে পর্যাপ্তরূপে প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত হন।

9. অভিযোগ প্রতিবিধান প্রক্রিয়া:

কোম্পানি গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের নেওয়া ঋণের বা অন্য কোন বিষয়ে উদ্‌ভুত হওয়া বিবাদের নিষ্পত্তির জন্য তাদের সংস্থায় উপযুক্ত অভিযোগ প্রতিবিধান প্রক্রিয়া প্রতিষ্ঠিত করেছে। এছাড়াও কোম্পানির পরিচালন পর্ষদ (Board of Directors) নির্দিষ্ট সময় অন্তর ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ প্রতিবিধান প্রক্রিয়ার কাজকর্ম পর্যালোচনা করবে। **এই ধরনের পর্যালোচনাগুলির একটি একীকৃত প্রতিবেদন** নির্দিষ্ট সময় অন্তর পরিচালকমণ্ডলীর কাছে পেশ করতে হবে। সেই সঙ্গে এই ব্যবস্থা সেই সব আউটসোর্স করা পরিষেবাগুলির সঙ্গে যুক্ত অভিযোগগুলিরও সুরাহা করবে যেগুলি বিভিন্ন সংস্থা/কোম্পানি দ্বারা কোম্পানির তরফে ভারতের রিজার্ভ ব্যাংক-এর আবশ্যকতা মোতাবেক দেওয়া হয়ে থাকে।

কোম্পানি গ্রাহকদের অভিযোগগুলির প্রতিবিধানের জন্য একটি তিন (3) স্তরীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করে থাকে, যা নিম্নরূপ:

1. **স্তর 1:**

   i. পরিষেবা সংক্রান্ত অনুরোধ/অভিযোগের ক্ষেত্রে, গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা গ্রাহকদের সাথে জুড়ে থাকা দল/গ্রাহকসেবা বিভাগের সাথে নিচে দেওয়া যে কোন যোগাযোগের মাধ্যমে যোগাযোগ করতে পারেন:
   ইমেল: info@ushafinancial.com / usha.nbfc@gmail.com/legal@cashsuvidha.com
   ভারতবর্ষ থেকে কল করা গ্রাহকদের জন্য নিঃশুল্ক নম্বর: 18001032348
   নিবন্ধীভুক্ত কার্যালয়ের ল্যান্ডলাইন নম্বর: +91-8076377610
   ওয়েবসাইট: www.ushafinancial.com

   নিচে উল্লেখিত ঠিকানায় লিখিত অনুরোধ:
   গ্রাহকসেবা বিভাগ (CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT)
   USHA FINANCIAL SERVICES LIMITED ("UFSL")
   নিবন্ধিত অফিস: প্লট নং ৭৩, প্রথম তলা, পাতপরগঞ্জ ইন্ডাস্ট্রিয়াল এরিয়া,
   পূর্ব দিল্লি, দিল্লি-১১০০৯২

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

প্রধান অফিস (কর্পোরেট অফিস): তৃতীয় তলা, প্লট নম্বর ৪০, ওয়েভ সিনেমার নিকটবর্তী, কৌশাম্বি, গাজিয়াবাদ, উত্তর প্রদেশ – ২০১০১২

ii. ওই ধরনের স্তরে, কোম্পানি যদি সংশ্লিষ্ট বিষয়টি পর্যাপ্তরূপে তদন্ত বা পরীক্ষা করতে সক্ষম থাকে, তাহলে তারা 14 দিনের মধ্যে তা করতে সচেষ্ট হবে।

iii. তবে, অভিযোগ যেখানে অপরাধীকে চিহ্নিত করার, মূল কারণ বিশ্লেষণের জন্য বিস্তৃত তদন্তের এবং/অথবা গ্রাহকের সহায়তার দাবি রাখে অথবা সংশ্লিষ্ট বিষয়টি যেখানে বিচারাধীন রয়েছে (স্থানীয় থানায় অমীমাংসিত অবস্থায় থাকা বিষয় সমেত) সেখানে সেই অভিযোগে সাড়া দেওয়ার ও প্রতিবিধানের জন্য নিষ্পত্তির সময়কাল (TAT) 14 দিনের বেশি হতে পারে।

iv. উপরে উল্লেখিত গ্রাহকদের সাথে জুড়ে থাকা দলের/দলসমূহের দেওয়া প্রতিবিধান/প্রতিক্রিয়ায় যদি গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক বিষয়টিকে নিচে উল্লেখিত 2 নং স্তরে তুলে ধরতে পারেন।

2. <u>স্তর 2</u>

i. গ্রাহকের অনুরোধ/অভিযোগ যদি 14 দিনের বেশি সময় ধরে অমীমাংসিত অবস্থায় পড়ে থাকে অথবা গ্রাহক যদি 1 নং স্তরের দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন বা কালবিলম্ব হয় অথবা নির্দিষ্ট করে দেওয়া সময়কালের মধ্যে সংশ্লিষ্ট প্রণালী/স্তর থেকে কোন প্রত্যুত্তর না পান, তাহলে সেই সব অভিযোগগুলিকে কোম্পানির অভিযোগ প্রতিবিধান আধিকারিক (Grievance Redressal Officer, GRO)-এর সমক্ষে নিয়ে যাওয়া যেতে পারে, যার বিস্তারিত বিবরণ নিচে দেওয়া হল:,:

দয়া করে মনোযোগ দিন: শ্রী প্রণয় ধন্দিয়াল
অভিযোগ প্রতিবিধান আধিকারিক (GRIEVANCE REDRESSAL OFFICER, GRO)
USHA FINANCIAL SERVICES LIMITED ("UFSL")
নিবন্ধিত অফিস: প্লট নং ৭৩, প্রথম তলা, পাতপর্গঞ্জ ইন্ডাস্ট্রিয়াল এরিয়া, পূর্ব দিল্লি, দিল্লি-১১০০৯২
প্রধান অফিস (কর্পোরেট অফিস): তৃতীয় তলা, প্লট নম্বর ৪০, ওয়েভ সিনেমার নিকটবর্তী, কৌশাম্বি, গাজিয়াবাদ, উত্তর প্রদেশ – ২০১০১২
ইমেল: pranaydhondiyal@ushafinancial.com
টেলিফোন: 01204320775

কোম্পানি এই স্তরে, অভিযোগ গুরুত্বের ভিত্তিতে, একজন গ্রাহকের অভিযোগের সুরাহার ব্যাপারে তাদের যথাসাধ্য চেষ্টা করবে।

3. <u>স্তর 3:</u>

i. 30 দিনের মধ্যে অভিযোগের সুরাহা না হলে অথবা গ্রাহক যদি উপরে উল্লেখিত 2 নং স্তরে প্রাপ্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক CMS পোর্টাল বা বৈদ্যুতিন/বাস্তবিক উপায়ে নিচে উল্লেখিত পদ্ধতিতে তার অভিযোগটি ন্যায়পাল (Ombudsman)-এর সমক্ষে নিয়ে যেতে পারেন:

ক্রমিক নং	বিবরণ	লিঙ্কে ক্লিক করুন
A.	কোম্পানির লক্ষ্যণীয় বৈশিষ্ট্যাবলী ন্যায়পাল প্রণালী	https://www.ushafinancial.com/policies.html
B.	ন্যায়পালের সমক্ষে অভিযোগ পেশের প্রারূপ	https://www.ushafinancial.com/policies.html
C.	UFSL/কোম্পানির সংযোগ আধিকারিকের সাথে যোগাযোগের আধিকারিগণ	https://www.ushafinancial.com/contact.html
D.	CMS পোর্টাল	https://cms.rbi.org.in, Helpline No: 14440

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

ii. গ্রাহক/ঋণগ্রহীতা যদি ন্যায়পালের দেওয়া বিধানে অসন্তুষ্ট হন অথবা ন্যায়পালের দপ্তর যদি তার অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করেন, তাহলে গ্রাহক উক্ত বিধান পাবার বা তার অভিযোগ প্রত্যাখ্যাত হবার 30 দিনের মধ্যে নিম্নোক্তের সমক্ষে একটি আপীল রুজু করতে পারেন-

কার্যনির্বাহী নির্দেশক (EXECUTIVE DIRECTOR)
উপভোক্তার শিক্ষা তথা সংরক্ষণ বিভাগ (Consumer Education & Protection Department, CEPD)
ভারতের রিজার্ভ ব্যাংক
6 সংসদ মার্গ,
নতুন দিল্লি-110001
ইমেল: CRPC@rbi.org.in
সহায়তা নম্বর: 14448

আপীল কর্তৃপক্ষ, যদি তারা এই মর্মে সন্দেহমুক্ত হয় যে, অভিযোগকারী উপযুক্ত কারণে সময় থাকতে আপীল রুজু করতে পারেননি, অনধিক 30 দিনের জন্য তা করার সময় বাড়িয়ে দিতে পারে।

10. NBFCS কর্তৃক অত্যধিক সুদ ধার্যের নিয়মাবলী

i. কোম্পানির পরিচালকমণ্ডলী প্রাসঙ্গিক সমস্ত দিকগুলি বিবেচনায় রেখে একটি সুদের হারের মডেল স্থির করবে, যেমন তহবিলের মূল্য, মার্জিন ও রিস্ক প্রিমিয়াম এবং ঋণ ও অগ্রিমের জন্য ধার্য সুদের হার সেই মোতাবেক নির্ধারণ করবে। ঋণের আবেদনপত্রে সুদের হার এবং ঝুঁকির শ্রেণিকরণ ও ভিন্ন-ভিন্ন শ্রেণির গ্রাহকদের উপর ভিন্ন-ভিন্ন সুদের হার ধার্য করার যৌক্তিকতার পদ্ধতি ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকদের উদ্দেশ্যে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনপত্রে তা স্পষ্টরূপে জানানো হবে।

ii. এছাড়াও সুদের হারসমূহ ও ঝুঁকি শ্রেণিকরণের জন্য ব্যবহৃত পদ্ধতির বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটেও উপলভ্য রাখা হবে অথবা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রগুলিতে প্রকাশ করা হবে। সুদের হারগুলিতে যখনই কোন পরিবর্তন আনা হবে তখনই ওয়েবসাইটে অথবা অন্য কোনভাবে প্রকাশিত তথ্যাবলী সেই মোতাবেক পরিবর্তন করতে হবে।

iii. সুদের হার অবশ্যই বার্ষিকীকৃত হারে হতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতা একেবারে ঠিকঠাক হার সম্পর্কে সচেতন থাকেন যা তার অ্যাকাউন্টে ধার্য করা হবে।

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI