

অ্যাক্সিস ফাইনান্স লিমিটেড (এএফএল)

স্বচ্ছতা অনুশীলন বিধি

2024 – 25 অর্থবর্ষ

জুন 2024-এ হালনাগাদ করা হয়েছে

নথির নাম	স্বচ্ছতা অনুশীলন বিধি
নথির প্রেরণ বিভাগ	অভ্যন্তরীণ
প্রযোজ্য	এএফএল-এর কর্মীগণ
দায়িত্বশীল বিভাগ	প্রতিপালন

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (আরবিআই), তাদের মাস্টার ডাইরেকশন- রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইণ্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইনান্সিয়াল কোম্পানি - স্টেল বেসড রেগুলেশন) ডাইরেকশন, 2023-র অষ্টম অধ্যায় দ্রষ্টব্য, নন-ব্যাঙ্কিং ফাইনান্সিয়াল কোম্পানি (এনবিএফসি)-গুলির উদ্দেশ্যে স্বচ্ছতা অনুশীলন বিধি সংক্রান্ত নির্দেশিকা জারি করেছে। এতদ্বারা এই মানদণ্ড স্থাপন করা হয়েছে যে, উক্ত কোম্পানিগুলি তাদের গ্রাহকদের সঙ্গে কারবার করার সময় কী ভাবে স্বচ্ছ ব্যবসায়িক ও কর্পোরেট নীতি অনুশীলন করে চলবে।

অ্যাক্সিস ফাইনান্স লিমিটেড ("কোম্পানি/এফএল") এখানে আরবিআই-এর পক্ষ থেকে জারি করা নির্দেশিকার ভিত্তিতে স্বচ্ছতা অনুশীলন বিধি ("এফপিসি") পেশ করল। আরবিআই মাঝে-মধ্যে যেসব মানদণ্ড নির্ধারণ করে দিতে থাকে, সেগুলিকে নিশ্চিত করার জন্য এই কোম্পানি মাঝে-মধ্যে এফপিসি-তে উপস্থুত ভাবে পরিবর্তন করতে থাকে। কোম্পানির ঋণদাতা কার্যকলাপের স্বচ্ছতা অনুশীলন বিধি নীচে উল্লেখ করা হল।

এটি কোম্পানির জন্য ন্যূনতম স্বচ্ছতা অনুশীলন বিধি স্থির করে দেয়, যা গ্রাহকদের সঙ্গে কারবার করার সময় মনে চলতে হয়। এটি গ্রাহকদের কাছে তথ্য প্রদান করে এবং বিস্তারিত ভাবে বলে দেয় যে গ্রাহকদের সঙ্গে প্রতিদিন কোম্পানি কী ভাবে কারবার করা দরকার।

এই বিধির উদ্দেশ্য

এই বিধি তৈরি করার উদ্দেশ্য:

- গ্রাহকদের সঙ্গে কারবার করার সময় স্বচ্ছতা অনুশীলন নিশ্চিত করা
- বেশি ভাল স্বচ্ছতার সাহায্যে গ্রাহকরা কোনও প্রোডাক্টকে যাতে বেশি ভাল করে বুঝতে পারেন এবং সব কিছু জেনে-বুঝে যাতে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন
- কোম্পানি প্রতি গ্রাহকের আশ্চর্য গড়ে তোলা

(i) লোনের আবেদন ও সেপ্টেলির প্রক্রিয়াকরণ

- a. ঋণগ্রহীতার সঙ্গে আমাদের সব ধরনের যোগাযোগ ইঁরাজিতে হবে। গ্রাহক যদি ইঁরাজি না-বোধেন, তাহলে আমরা তাঁকে আমাদের কথগুলো সেই ভাষাতে তাঁকে বুঝিয়ে দেব, যে-ভাষা তিনি বোধেন।
- b. লোন-এর আবেদন পত্রে সেই সমস্ত তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যেসব তথ্য গ্রাহকের পক্ষ থেকে জমা দিতে হবে। এফএল-এর পক্ষ থেকে ঋণগ্রহীতাকে প্রয়োজনীয় তথ্য দেওয়া হবে যাতে তিনি অন্যান্য নন-ব্যাঙ্কিং ফাইনান্স কোম্পানি (এনবিএফসি)-র পক্ষ থেকে দেওয়া অনুরূপ নিয়ম ও শর্তাবলিগুলির সঙ্গে আমাদের নিয়ম-শর্তাবলির সঙ্গে অর্থপূর্ণ ভাবে তুলনা করে দেখে নিতে পারেন এবং উল্লিখিত তুলনা করার পর যাতে তিনি সব কিছু জেনে-বুঝে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- c. লোন-এর আবেদন পত্রের সঙ্গে গ্রাহকের পক্ষ থেকে বিভিন্ন নথিপত্রও জমা দিতে হবে, সেগুলির তালিকাও লোন-এর আবেদন পত্র থাকতে পারে।
- d. ঋণগ্রহীতা লোন নেওয়ার জন্য লোন-এর আবেদনের যে-ফর্ম জমা দেবেন তার প্রাপ্তি স্বীকার রসিদ তাঁকে দেওয়ার ব্যবস্থা আছে এফএল-এর। যে-ভাবিতে সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য সম্পূর্ণ ভাবে পাওয়া যাবে সেই দিন থেকে যথোপযুক্ত সময়ের মধ্যে এফএল তাদের সিদ্ধান্তের কথা ঋণগ্রহীতাকে জানিয়ে দেবে।

(ii) ঋণ মূল্যায়ন ও নিয়ম/শর্তাবলি

এফএল-এর পক্ষ থেকে ঋণগ্রহীতাকে মন্তব্য পত্রের মাধ্যমে বা অন্যথায় লিখিত ভাবে জানিয়ে দেবে যে, কত সীমা পর্যন্ত লোন-এর রাশি মন্তব্য করা হয়েছে, এবং নিয়ম ও শর্তাবলি সহ ডিসকাউন্ট/সুদের বার্ষিক হার এবং সেগুলির প্রয়োগ পদ্ধতিও জানিয়ে দেওয়া হবে। ঋণগ্রহীতা যে নিয়ম ও শর্তাবলি মনে নিয়েছেন তা এফএল-এর বেকভে রাখা হবে। দেরি করলে ঋণ পরিশোধ করলে যে-পেনাণ্ট চার্জ ধার্য করা হয়, সেই সংক্রান্ত যে-কোনও দফতর কথা লোন-এর চুক্তিতে বেল্ড অফরে উল্লেখ করা থাকবে। লোন মন্তব্য/বিতরণ করার সময় এফএল-এর পক্ষ থেকে ঋণগ্রহীতাকে লোন-এর চুক্তির একটি প্রতিলিপি দেওয়া হবে এবং লোন-এর চুক্তির সঙ্গে যেসব কাগজপত্র ইত্যাদি গোঁথে দেওয়া আছে বলে চুক্তিতে উল্লেখ করা থাকবে, সেগুলিও একটি করে প্রতিলিপি ঋণগ্রহীতাকে দেওয়া হবে।

(iii) লোন-এর অ্যাকাউন্টে পেনাল চার্জ

- লোন-এর চুক্তির মৌলিক নিয়ম ও শর্তাবলি ঝগঁঝইতা মেনে না-চলার জন্য পেনাল চার্জ করা হলে, সেটিকে ‘পেনাল চার্জ’ বলে গণ্য করা হবে এবং সেটিকে ‘পেনাল সুদ’ হিসাবে ধার্য করা হবে না, যা অগ্রিম রাশিতে চার্জ হওয়া সুদের হারের সঙ্গে যুক্ত হয়। পেনাল চার্জ-এর মূলধনীকরণ হবে না। মানে, উক্ত চার্জগুলিতে আর কোনও সুদ গণনা করা হয় না। অবশ্য, লোন অ্যাকাউন্টে সুদের চক্রবৃক্ষিক স্থাভাবিক প্রণালীতে তার কোনও প্রভাব পড়বে না।
- সুদের হারে এফএল অতিরিক্ত কোনও উপাদান প্রয়োগ করবে না এবং কথায় ও কাজে এই নির্দেশিকাগুলি মিশিত ভাবে মেনে চলা হবে।
- পেনাল চার্জ নিয়ে বোর্ড-এর দ্বারা অনুমোদিত একটি বীতি প্রয়োগ করবে।
- লোন-এর চুক্তির নিয়ম ও শর্তাবলি মেনে চলা না-হলে, তার সঙ্গে ঝুক্তিসংজ্ঞত ও সামঞ্জস্য পূর্ণ ভাবে পেনাল চার্জ-এর পরিমাণ ধার্য হবে, এবং এই ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট কোনও লোন/প্রোডাক্ট ক্যাটোগরিতে মধ্যে বৈষম্য করা হবে না।
- মৌলিক নিয়ম ও শর্তাবলি মেনে না-চলার জন্য অ-বাক্তি ঝগঁঝইতাদের উপর যে পেনাল চার্জ ধার্য করা হয়, তার চেয়ে বেশি পেনাল চার্জ ব্যক্তি ঝগঁঝইতাদের নামে মন্তব্য হওয়া লোন-এ ধার্য করা হয় না, যেসব লোন ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে দেওয়া হয়।
- লোন-এর চুক্তিতে এবং সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলি/মূল তথ্য বিবরণ (কেএফএস)-এ এফএল স্পষ্ট ভাবে গ্রাহকদের উদ্দেশ্যে পেনাল চার্জ-এর পরিমাণ ও কারণ উল্লেখ করবে। মেই সঙ্গে মেই সব কথা ওয়েবসাইটে সুদের হার ও পরিষেবা মাসুল বিভাগের বীচেও এফএল প্রকাশ করে রাখবে।
- গ্রাহকদের কাছে যথন্তেই এই বলে রিমাইন্ডার পাঠ্টানো হবে যে লোন-এর মৌলিক নিয়ম ও শর্তাবলি মেনে চলা হয়নি, তখন পেনাল চার্জ-এর কথাও জানিয়ে দিতে হবে। মেই সঙ্গে, পেনাল চার্জ ধার্য হওয়ার উদ্দেশ্যে ও কারণও জানাতে হবে।

(iv) লোন বিতরণ এবং নিয়ম ও শর্তাবলিতে পরিবর্তন

- মগ্নির নিয়ম ও শর্তাবলি সহ বিতরণ সময়সূচি, সুদের হার, পরিষেবা মাসুল, ঝুণ আগাম পরিশোধের মাসুল ইত্যাদি পরিবর্তিত হল সেই সব কথায় এফএল নিজেদের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করে বা কোনও গ্রাহকের জন্য নির্দিষ্ট ভাবে উপস্থুত পদ্ধতিতে সমস্ত ঝগঁঝইতাকে জানাবে। এফএল এ-ও নিশ্চিত করবে যে, ডিসকাউন্ট/সুদের হার ও মাসুল যে-পরিবর্তন করা হয়েছে তা আগামী থেকে কার্যকর হবে। এ প্রসঙ্গে একটি উপস্থুত শর্তও লোন-এর চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- এই চুক্তির অধীনস্থ পরিশোধ বা কার্য সাধনকে প্রত্যাহার/স্বার্থিত করার সিদ্ধান্ত নেওয়া হলে তা সংশ্লিষ্ট লোন-এর চুক্তির সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
- এফএল তাদের ঝগঁঝইতার সমস্ত সিকিউরিটি ফেরত দিয়ে দেবে যদি উক্ত ঝগঁঝইতা সমষ্ট বকেয়া মিটিয়ে দেন, বা ঝগঁঝইতা যে-সীমা পর্যন্ত লোন নিয়েছিল, তার সম্পূর্ণ অনাদায়ী রাশি যদি মিটিয়ে দেন। এই বিষয়টি এফএল যে-কোন বৈধ অধিকার বা পূর্বস্থ সাপেক্ষ যা ঝগঁঝইতার বিবৃদ্ধে এফএল-এর অন্য যে-কোনও দাবির ক্ষেত্রে থাকতে পারে। যদি সেট-অফ সংক্রান্ত উক্ত অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে ঝগঁঝইতাকে মেই বিষয়ে অবগত করা হবে মেই সঙ্গে অবশিষ্ট নিয়ম ও শর্তাবলি সংক্রান্ত সম্পূর্ণ বিবরণও দেওয়া হবে, যার অধীনে এফএল তত দিন পর্যন্ত সিকিউরিটিগুলি নিজের কাছে রাখতে পারবে, যত দিন না ঝগঁঝইতার পক্ষ থেকে সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি বা পরিশোধ করা হচ্ছে।

(v) দায়িত্বশীল ঋণ প্রদান আচরণ- ব্যক্তিগত লোন পরিশোধ/নিষ্পত্তি হওয়ার পর স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির

নথিপত্র কেরত দেওয়া

- লোন অ্যাকাউন্ট-এর সব কিছু পরিশোধ/নিষ্পত্তি হয়ে যাওয়ার পর 30 দিনের মধ্যে এফএল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির সমষ্টি আসল নথিপত্র কেরত দিয়ে দেবে এবং কোনও রেজিস্ট্রেশন হয়ে থাকা চার্জগুলি সরিয়ে দেবে।
 - ঋণগ্রহীভাকে এই সুবিধা দেওয়া হবে যে তিনি নিজের ইচ্ছে মতল নীচে উল্লিখিত যে-কোনও একটি জায়গা থেকে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির আসল নথিপত্র সংগ্রহ করে নিতে পারবেন। যেমন, ঋণগ্রহীভাকে যে-ব্যাঙ্কিং আউটলেট/শাখা থেকে লোন অ্যাকাউন্টের পরিষেবা দেওয়া হয়েছে সেখান থেকে অথবা এফএল-এর এমন যে-কোনও কার্যালয় থেকে, যেখানে নথিপত্রগুলি আছে।
 - কোন সময়ের মধ্যে এবং কোথায় গেলে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির আসল নথিপত্রগুলি কেরত পাওয়া যাবে, তা লোন-এর মন্ত্রুরি পত্রে উল্লেখ করা হবে, যে-পত্র কার্যকর তারিখে বা তারপর জারি করা হয়।
 - একটি ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর মতল আকস্মিক কোনও দুর্ঘটনা হলে, সেই ক্ষেত্রে এফএল-এর বেশ ভাল একটি পদ্ধতি আছে, যার মাধ্যমে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির আসল নথিপত্রগুলি আইন সম্মত উত্তরাধিকারীকে কেরত দিয়ে দেওয়া হয়। এই প্রণালীর কথা এফএল-এর ওয়েবসাইটে দেওয়া আছে গ্রাহকদের কাছে তথ্য দেওয়ার জন্য।
- স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র কেরত দেওয়ায় বিলম্ব হলে তার ফ্রিডিপুরণ-
- স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির আসল নথিপত্র দিতে গরি হলে অথবা লোন সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তি হওয়ার 30 দিন পরেও সংশ্লিষ্ট রেজিস্ট্রেশন সহ চার্জ স্যাটিসফ্যাকশন ফর্ম দাখিল করা না-হলে, এফএল-এর পক্ষ থেকে ঋণগ্রহীভাকে বিলম্বের কারণ জানানো হবে। এই বিলম্বের দায় এফএল-এর হলে যত দিন বিলম্ব হবে, তার দিন প্রতি হিসাবে ₹5,000 করে ফ্রিডিপুরণ দেওয়া হবে ঋণগ্রহীভাকে।
 - স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির আসল নথিপত্র আংশিক বা সম্পূর্ণ ভাবে হারিয়ে গেলে/নষ্ট হয়ে গেলে, স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির ডুপ্লিকেট/সার্টিফায়েড কপি তোগাড় করার ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীভাকে এফএল সাহায্য করবে এবং এ কাজে যা খরচ হবে তার খরচ বহন করবে, সেই সঙ্গে উক্ত ঘটনার জন্য ফ্রিডিপুরণও দেবে, এই প্রণালী সম্পূর্ণ করার জন্য এফএল-এর কাছে 30 দিন পর্যন্ত অতিরিক্ত সময় থাকবে এবং তার পর বিলম্বের সময়কে ধরে প্রেরান্তি হিসাব করা হবে (মানে, মোট 60 দিন পর)।
- (vi) সমান মাসিক কিস্তি (ইএমআই) ভিত্তিক লোন-এ পুনরায় অস্থায়ী সুদের হার স্থাপন**
- (i) লোন মন্ত্রুর করার সময় এফএল স্পষ্ট ভাবে ঋণগ্রহীদের লোন-এর বেঞ্চমার্ক সুদের হার পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাবের কথা জানিয়ে দেবে। যেমন এর ফলে ইএমআই ও/বা লোন-এর মেয়াদ বা উভয়ই পরিবর্তিত হতে পারে। পরবর্তীতে, উল্লিখিত কারণে ইএমআই-তে/লোন-এর মেয়াদে বা উভয়ের কোনও বৃদ্ধি হলে সেই কথা সহজে উপযুক্ত প্রণালীসমূহের মাধ্যমে ঋণগ্রহীভাকে জানিয়ে দেওয়া হবে।
- (ii) সুদের হার পুনরায় স্থাপন করারা সময় এফএল-এর পক্ষ থেকে ঋণগ্রহীদের এই সুবিধা দেওয়া হবে যে তাঁরা চাইলে বোর্ড-এর দ্বারা অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী স্থায়ী হার গ্রহণ করতে পারেন। অন্যান্য বিষয় সহ এই নীতি এ কথাও উল্লেখ করতে পারে যে, লোন-এর মেয়াদ চলাকালীন একজন ঋণগ্রহীভাকে কত বার একটি হার ছেড়ে আরেকটি হার গ্রহণ করার সুবিধা দেওয়া হবে।
- (iii) ঋণগ্রহীভাকে এই সুবিধা গ্রহণেও সুযোগ দেওয়া হবে যে, তিনি (ক) ইএমআই বৃদ্ধি করতে পারেন বা লোন-এর মেয়াদকে দীর্ঘ করতে পারেন বা একই সঙ্গে দুটি বিকল্পও গ্রহণ করতে পারেন, এবং (খ) লোন-এর মেয়াদ চলাকালীন যে-কোনও সময় আংশিক বা সম্পূর্ণ ভাবে আগাম ঋণ পরিশোধ করতে পারেন। কোরক্লোজার চার্জ/প্রিপেমেন্ট প্রেরান্তি ধার্য হওয়ার বিষয়টি বিদ্যমান নির্দেশাবলি সাপেক্ষে।
- (iv) লোনসমূহকে অস্থায়ী থেকে স্থায়ী হারে বদলে কেলার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সমষ্টি মাসুল এবং উক্ত বিকল্প ব্যবহার করা বাবদ অন্যান্য যে-কোনও পরিষেবা মাসুল/প্রশাসনিক খরচ, 18 অগস্ট 2023-এর সার্কুলার ডিওআর.এমসিএস.আরইসি.32/01.01.003/2023-24 প্রষ্টবা, স্বচ্ছ ভাবে মন্ত্রুরি পত্রে প্রকাশ করা থাকবে এবং মাঝে-মধ্যে উক্ত মাসুল/খরচ পরিবর্তিত হওয়ার সময়ও তা প্রকাশ করা হবে।
- (v) এফএল এ কথা নিশ্চিত করবে যে, অস্থায়ী হারের লোন-এর ক্ষেত্রে মেয়াদ দীর্ঘ করলে তার পরিশোধ ঋণাত্মক হবে না।

(vi) প্রত্যেক ত্রৈমাসিকের শেষে এফএল উপযুক্ত প্রগালীসমূহের মাধ্যমে একটি বিবরণ ঝণগ্রহীতাকে দেবে বা ঝণগ্রহীতার জন্য তা সহজলভ্য করবে। তার মধ্যে ন্যূনতম কিছু তথ্য থাকবে। যেমন, সর্বশেষ কত সুদ ও আসল আদায় করা হয়েছে তার হিসাব, ইএমআই রাশি, কতগুলি ইএমআই দেওয়া বাকি আছে এবং লোন-এর সম্পূর্ণ মেয়াদে বার্ষিক সুদের হার/বার্ষিক শতকরা হার (এপিআর)। এফএল এই দিকটি নিশ্চিত করবে যে, বিবরণগুলি যেন সহজ-সরল ভাবে লেখা থাকে, যাতে ঝণগ্রহীতা তা পড়ে বুঝতে পারেন। সমস্ত সমান মাসিক কিস্তির লোন ছাড়াও, এই নির্দেশগুলি, প্রয়োজনীয় পরিবর্তনগুলি সহ, বিভিন্ন মেয়াদের সমস্ত সমান মাসিক কিস্তি ভিত্তি লোন-এর ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

(vi) সাধারণ

- সংশ্লিষ্ট লোন-এর চুক্তির নিয়ম ও শর্তবলিতে যেসব উদ্দেশ্য উল্লেখ করা থাকবে, সেগুলি ব্যক্তিত ঝণগ্রহীতার আর কোনও বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে এফএল বিরত থাকবে (যদি-না কোনও নতুন তথ্য, যা ঝণগ্রহীতা আগে প্রকাশ করেননি, এফএল-এর জরুর এম্বে থাকে)
- ঝণগ্রহীতার পক্ষ থেকে যদি ঝণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তর করার অনুরোধ পাওয়া যায়, তাহলে মেই সম্পর্কে এফএল-এর সম্মতি থাকলে বা অন্য কিছু মানে যদি কোনও আপত্তি থাকে, তাহলে মেই কথা সাধারণ ভাবে ঝণগ্রহীতাকে জানাতে হবে ঝণগ্রহীতার থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে। প্রযোজ্য আইনসমূহের সঙ্গে সঙ্গতি রেখে চুক্তির বৃক্ষ শর্ত অনুযায়ী উক্ত স্থানান্তর করা হবে।
- এফএল তাদের ঝণগ্রহীতার থেকে অনাদায়ী বকেয়া আদায় করার জন্য যথন-তথন ঝণগ্রহীতাকে অনবরত বিরক্ত করা, পেশি-শক্তি ব্যবহার করা। গ্রাহকদের সঙ্গে যাতে উপযুক্ত ভাবে আচরণ করা হয়, তার জন্য কর্মীরা যাতে পর্যাপ্ত ভাবে প্রশিক্ষণ-প্রাপ্ত হল, তা নিশ্চিত করতে প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।
- সহ-প্রতিক্রিয়ে ছাড়াই কোনও ব্যক্তি ঝণগ্রহীতার নামে ব্যবসা ব্যক্তি অন্য উদ্দেশ্যে কোনও অস্থায়ী হারের টার্ম লোন মন্তব্য করা হলে তার জন্য এফএল কোনও ফোরজ্জোর চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি ধার্য করবে না।

(vii) সুদ ধার্য করা

লোন-এর মূল্য স্থির সংক্রান্ত নীতির ব্যাপারে আরই-গুলিকে পর্যাপ্ত স্বাধীনতা দেওয়া থাকলেও, আরবিআই, 29 এপ্রিল 2024-এর সার্কুলার ডিওএস.সি.ও.পিপিজি.এসইসি.১/১১.০১.০০৫/২০২৪-২৫ প্রষ্টব্য, আরই-গুলিকে এই নির্দেশ দিয়েছে যে, তারা যেন লোন বিতরণ, সুদ ও অন্যান্য চার্জ প্রয়োগ সংক্রান্ত ব্যাপারে নিজেদের নীতি-নীতিগুলিকে পর্যালোচনা করে নেয়।

মেই অনুযায়ী এফএল সুদ ধার্য করার ব্যাপারে নিম্নলিখিত নিয়মগুলি অনুসরণ করবে-

- গ্রাহকের হাতে চেক দেওয়ার তারিখ থেকে সুদ ধার্য করা
- যে-সময় পর্যন্ত লোন অনাদায়ী থাকবে, তত দিন পর্যন্ত সুদ ধার্য করা, পুরো মাসের হিসাবে তা না-করা
- সুদ ধার্য করার জন্য আগাম কিস্তির নিট লোন রাশি বিবেচনা করা

(viii) অতিরিক্ত সুদ ধার্য করার নিয়ম

- সুদের হার ও প্রক্রিয়াকরণ ও অন্যান্য চার্জ নির্ধারণ করার জন্য এফএল উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি স্বাপন করেছে।
- লোন ও অগ্রিম রাশির জন্য সুদের হার কত ধার্য করতে হবে তা নির্ধারণ করার জন্য তহবিল খরচ, মার্জিন ও রিঞ্চ প্রিমিয়াম-এর কথা বিবেচনা করে সুদের হারের একটি আদর্শ নমুনা গ্রহণ করেছে এফএল।
- কী হারে সুদ ধার্য করা হবে তা অনেকাংশে ঝণগ্রহীতার ঝুঁকির মাত্রা নির্ণয় করার উপর নির্ভর করে। যেমন, ঝণগ্রহীতার আর্থিক ক্ষমতা, ব্যবসা, ব্যবসাকে প্রভাবিত করা নিয়মক পরিবেশ, প্রতিযোগিতা, অবৈত্তি ইত্যাদি।
- সুদের হার ও ঝুঁকির মাত্রা নির্ণয়ের পক্ষ ও বিভিন্ন শ্রেণির গ্রাহকের জন্য বিভিন্ন ধরনের সুদের হার ধার্য করার মৌকাবক্তব্য কথা ঝণগ্রহীতাকে বা গ্রাহককে জালানোর জন্য আবেদন পত্রে লেখা থাকবে এবং মন্তব্য পত্রেও এই কথাগুলি স্পষ্ট ভাবে জানিয়ে দেওয়া হবে।
- সুদের হার ও ঝুঁকির মাত্রা নির্ণয়ের পক্ষ সংক্রান্ত কথাগুলি ওয়েবসাইটেও দেওয়া থাকবে।
- সুদের হারে কোনও পরিবর্তন হলেই ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্যকে হালনাগাদ করা হবে। সুদের হারটি অবশ্যই বার্ষিক হার হতে হবে, যাতে ঝণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে ধার্য হওয়া সঠিক হার সম্পর্কে অবগত হতে পারেন।

(ix) ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলি থেকে আসা লোন- স্বচ্ছতা অনুশীলন বিধি এবং আউটসোর্সিং নির্দেশিকা মেনে চলা

ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলির মাধ্যমে এলবিএফসি-গুলি যেসব লোন মন্তব্য করে মেই প্রসঙ্গে আরবিআই ডিজিটাল লেন্ডিং সংক্রান্ত যে-নির্দেশিকা জারি করেছে, এফএল সেটি মেনে চলবে, সেখানে অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে নিম্নলিখিত বিষয়গুলিও উল্লেখ করা আছে:

- এজেন্ট হিসাবে যেসব ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম যুক্ত হয়ে আছে, তাদের নাম এফএল-এর ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে
- এফএল যে-অংশীদারের পক্ষ থেকে ঝণগহীতার সঙ্গে যোগাযোগ করছে, তার নাম এফএল প্রকাশ করবে।
- লোন মন্তব্য করার ঠিক পরেই কিন্তু লোন-এর নথিপত্র সম্পাদন করার আগেই ঝণগহীতার নামে এফএল-এর লেটার হেড-এ মন্তব্য পত্র জারি করা হবে।
- লোন মন্তব্য/বিতরণ করার সময় সব ঝণগহীতাকেই লোন-এর নথিপত্রের প্রতিলিপি এবং লোন-এর নথিপত্রের সঙ্গে যেসব কাগজপত্র ইত্যাদি গাঁথে দেওয়া হয়েছে বলে লোন-এর নথিপত্রে উল্লেখ করা হয়েছে, মেই সব কাগজপত্র ইত্যাদির প্রতিলিপি ও ঝণগহীতাকে দেওয়া হবে।

(xi) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

নালিশ ও অভিযোগ নিষ্পত্তি করার জন্য প্রতিষ্ঠানের মধ্যেই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা স্থাপন করেছে কোম্পানির পরিচালন পর্যন্ত।

উক্ত ব্যবস্থা যা নিশ্চিত করে, তা হল:

- a. ঝণদাতা প্রতিষ্ঠানগুলির কার্যনির্বাহকদের সিদ্ধান্ত থেকে উচ্চুত সমষ্ট বিবাদের অন্তত পরবর্তী উচ্চ স্তরে শূন্যানি ও নিষ্পত্তি হয়।
- b. কোম্পানির কার্যনির্বাহকদের সিদ্ধান্ত থেকে উচ্চুত উচ্চুত সমষ্ট বিবাদ/অভিযোগের, মেই সঙ্গে আউটসোর্স এজেন্সির দ্বারা প্রদত্ত সেবা সংক্রান্ত সমস্যারও শূন্যানি ও নিষ্পত্তি হবে

অভিযোগগুলিকে স্বচ্ছ ভাবে ও দ্রুত সামলানোর জন্য কোম্পানির যে পদ্ধতি আছে মেই সংক্রান্ত বিষ্টারিত বিবরণ কোথায় পাওয়া যায় তা গ্রাহককে বলা হবে।

গ্রাহক যদি কোনও অভিযোগ জানতে চাল, তাহলে গ্রাহককে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি জানতে হবে:

- কী ভাবে অভিযোগ দাখিল করতে হয়
- কোথায় অভিযোগ জানানো যেতে পারে
- কবে জবাব পাওয়া যেতে পারে
- প্রতিকার পাওয়ার জন্য কার কাছে যেতে হবে
- পরিণাম নিয়ে গ্রাহক খুশি না-হলে কী করতে হবে
- গ্রাহকের কোনও প্রশ্ন থাকলে আমাদের কর্মী তাঁকে সাহায্য করবেন

ধাপ 1: আপনার অভিযোগ দাখিল করুন

যে-কোনও অভিযোগ, এর মধ্যে ডিজিটাল লেন্ডিং সংক্রান্ত বিষয় এবং আউটসোর্সিং এজেন্সিগুলির দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা সংক্রান্ত বিষয়ও অন্তর্ভুক্ত, জানানোর জন্য গ্রাহক আমাদের কাছে আসতে পারেন নিম্নলিখিত যে-কোনও একটি প্রণালীর মাধ্যমে:

1. আমাদের ওয়েবসাইট (www.axisfinance.in)-এ দেওয়া নম্বরগুলিতে ফোন করে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করুন। টেলিফোন: 1800 419 0094
(সোম থেকে শনি, সকাল 9.30 থেকে সন্ধ্যা 6.00 পর্যন্ত)।
2. ই-মেল পাঠ্টান এই আডি-তে: customer.support@axisfinance.in,
grievance@axisfinance.in ও axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in

3. নালিশ জানানোর ফর্ম জমা দেওয়ার জন্য আসুন অ্যাক্সিস ফাইনান্স লিমিটেড-এর ওয়েবসাইটে: <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/customer-complaints-and-feedback>
4. গ্রাহক পের্টিল www.axisfinance.in-এর গ্রাহক লগ-ইন করতে পারেন
5. আমাদের কোম্পানিতে আসুন এবং আমাদের যে-কোনও শাখায় আপনার নালিশ/অভিযোগ জমা দিন। (কাজের সময় সকাল 10:00 থেকে সন্ধ্যা 5:30 পর্যন্ত, সোম থেকে শনি (প্রত্যেক মাসের প্রথম ও দ্বিতীয় শব্দিবার ব্যূহীত);
6. সরাসরি নীচের ঠিকানায় চিঠি লিখতে পারেন-

অ্যাক্সিস ফাইনান্স লিমিটেড

অ্যাক্সিস হাউস, গ্রাউন্ড ফ্লোর,
সি২, ওয়াডিয়া ইন্টারন্যাশনাল সেন্টার
পি.বি. মার্গ, ওয়ার্লি,
মুম্বই- 400025

7. সিস্টেম-এ যেসব অভিযোগ লগ-ইন করা হবে, সেগুলির প্রত্যেকটির জন্য প্রাপ্তি স্বীকার ও সার্ভিস আইডি দেওয়া হবে

ধাপ 2: অভিযোগ প্রতিকার অফিসারের কাছে যাওয়া

গ্রাহক যদি নিষ্পত্তি নিয়ে সন্তুষ্ট না-হল, বা 10টি কার্য-দিবসের মধ্যে কোনও জবাব না-পাল, তাহলে তিনি কোম্পানির অভিযোগ প্রতিকার অফিসারের কাছে চিঠি লিখতে পারেন, তাঁকে মেল পাঠাতে পারেন বা তাঁকে ফোন করতে পারেন:

শ্রীমতী মঙ্গল সার্বজ **অ্যাক্সিস ফাইনান্স লিমিটেড**

অ্যাক্সিস হাউস, গ্রাউন্ড ফ্লোর,
সি২, ওয়াডিয়া ইন্টারন্যাশনাল সেন্টার
পি.বি. মার্গ, ওয়ার্লি,
মুম্বই- 400025
টেলিফোন নম্বর: 022- 6226 0049

ইমেল আইডি: grievance@axisfinance.in

ধাপ 3: প্রিনিপাল নোডাল অফিসারের কাছে যাওয়া

গ্রাহক যদি অভিযোগ প্রতিকার অফিসারের দ্বারা প্রদত্ত নিষ্পত্তি নিয়ে সন্তুষ্ট না-হল, বা 15টি কার্য-দিবসের মধ্যে তিনি যদি কোনও জবাব না-পাল, তাহলে তিনি কোম্পানির প্রিনিপাল নোডাল অফিসারের কাছে চিঠি লিখতে পারেন, তাঁকে মেল পাঠাতে পারেন বা তাঁকে ফোন করতে পারেন:

শ্রীমতী প্রিতি সিংহ

অ্যাক্সিস হাউস, গ্রাউন্ড ফ্লোর,
সি২, ওয়াডিয়া ইন্টারন্যাশনাল সেন্টার
পি.বি. মার্গ, ওয়ার্লি, মুম্বই- 400025

টেলিফোন নম্বর: 022- 6226 0248

ইমেল আইডি: axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in

ধাপ 4: লোকপাল

- 25 দিনের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি না-হলে বা গ্রাহক যদি এএফএল-এর থেকে সন্তোষজনক জবাব না-পাল, তাহলে গ্রাহক সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টারে গিয়ে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন রিজার্ভ ব্যাঙ্ক- সংহত লোকপাল যোজনা, 2021-এর অধীনে।
- অভিযোগ নিবন্ধন করার জন্য গ্রাহক লোকপালের অভিযোগ দাখিল পোর্টল <https://cms.rbi.org.in> ব্যবহার করতে পারেন। ইলেকট্রনিক মেড-এর অভিযোগ (ই-মেল) এবং ফিজিক্যাল ফর্ম, যেমন ডাক মারফত পাঠানো এবং হাতে-হাতে দেওয়া অভিযোগ পাঠাতে হবে সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার-এর নামে এই ঠিকানায়- সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, কোর্স ফ্লোর, মেস্টের 17, চট্টগ্রাম- 160017
- ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক- সংহত লোকপাল যোজনা, 2021 সহ এই যোজনার উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যগুলি দেখে নিতে পারবেন <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/ombudsman-scheme-for-NBFC's-এ>

(xii) বিমা ব্যবসা

বিমা পণ্য পরিবেশন করার জন্য কম্পাজিট কর্পোরেট এজেন্ট হিসাবে ইন্সিওরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অব ইন্ডিয়া ("IRDAI")-য়ে এক্ষেত্রে নিবন্ধন-ভুক্ত হয়ে আছে। মেই অনুযায়ী, বিমা সংক্রান্ত সমস্যাগুলি নিষ্পত্তির জন্য অভিযোগ প্রতিকার প্রগল্প উপলক্ষ থাকবে। বিশদ তথ্যের জন্য এক্ষেত্রে এর ওয়েবসাইট দ্রষ্টব্য।

(xiii) শারীরিক/দৃষ্টিশক্তি প্রতিবন্ধীর জন্য লোল-এর সুবিধা

শারীরিক/দৃষ্টিশক্তি প্রতিবন্ধীদের লোল-এর সুবিধা সহ অন্যান্য পণ্য ও সুযোগ-সুবিধা প্রদান করার ফ্রেচে এক্ষেত্রে তাঁদের প্রতি তাঁদের অস্ফুটতার জন্য কোনও বৈষম্য করবে না। এই রূপ ব্যক্তিগত বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা যাতে গ্রহণ করতে পারেন, তার জন্য এক্ষেত্রে এর সমস্ত শাখা থেকে সন্তোষ্য সহায়তা প্রদান করা হবে।

(xiv) পর্যালোচনা

কোম্পানি নিজের ঝণগঢ়ীতাদের এবং বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের অবগতির উদ্দেশ্যে ওয়েবসাইটে স্বজ্ঞতা অনুমীলন বিধি উপলক্ষ করবে। এই বিধির পরিসরের মধ্যে কোনও বৃদ্ধি বা পরিবর্তন হলে তা ভবিষ্যতে বিভিন্ন সময়ে উক্ত ওয়েবসাইটে আপলোড করা হবে।

গ্রাহকের নালিশ/অভিযোগ প্রতিকার নিয়ে এক্ষেত্রে যথনহই কোনও নতুন পরিবর্তন আনবে, যেমন অভিযোগ জানানোর নতুন মাধ্যম যদি চালু করা হয়, ইত্যাদি, তখন এবং প্রতিবছর উক্ত গীতি পর্যালোচনা করে দেখবে পরিচালন পর্যন্ত।

-----XX-----