



ন্যায্য আচরণ বিধি

ন্যায্য আচরণ বিধি

(সংস্করণ: V 10)



ন্যায্য আচরণ বিধি

ন্যায্য আচরণ বিধি	
নীতি অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ	রিস্ক ম্যানেজমেন্ট কমিটি পরিচালনা পর্ষদ
নীতির মালিকানা	প্রধান কমপ্লায়েন্স অফিসার
নীতি বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষ	চিফ প্রোডাক্ট অফিসার হেড – অপারেশনস ও কাস্টমার সার্ভিস
সংস্করণ	সংস্করণ V10
জারি (ইস্যু) করার তারিখ	09 ফেব্রুয়ারী 2026
সর্বশেষ পর্যালোচনার তারিখ	09 ফেব্রুয়ারী 2026

প্রাসঙ্গিক আইন/বিধি/নিয়মাবলী
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি –রেসপনসিবল বিজনেস কন্ডাক্ট) নির্দেশিকা, 2025 (“RBC ডাইরেকশনস”)



ন্যায় আচরণ বিধি

সংস্করণ নিয়ন্ত্রণ

সংস্করণ নিয়ন্ত্রণ নং	লেখক	অনুমোদনের তারিখ	কার্যকর হওয়ার তারিখ	সংস্করণের বিবরণ
V.1	চিফ ফাইন্যান্সিয়াল অফিসার	"15 সেপ্টেম্বর 2009"	"15 সেপ্টেম্বর 2009"	-
V.2	চিফ ফাইন্যান্সিয়াল অফিসার	19 এপ্রিল 2012	19 এপ্রিল 2012	26 মার্চ 2012 তারিখের সার্কুলার নং DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 অনুযায়ী সংশোধিত
V.3	চিফ ফাইন্যান্সিয়াল অফিসার	14 মার্চ 2013	14 মার্চ 2013	18 ফেব্রুয়ারি 2013 তারিখের সার্কুলার নং DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 অনুযায়ী সংশোধিত
V.4	চিফ ফাইন্যান্সিয়াল অফিসার	15 মে 2015	15 মে 2015	SME ফাইন্যান্স ব্যবসা শুরু হওয়ার প্রেক্ষিতে সংশোধিত
V.5	চিফ অপারেটিং অফিসার	08 আগস্ট 2019	08 আগস্ট 2019	02 আগস্ট 2019 তারিখের RBI সার্কুলার নং DNBR (PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 অনুসারে অন্যান্য সংশোধনসহ পরিবর্তন
V.6	চিফ অপারেটিং অফিসার	6 ফেব্রুয়ারি 2020	6 ফেব্রুয়ারি 2020	স্পষ্টভাবে অন্তর্ভুক্তির জন্য সংশোধন: (i) পরিচালক বা ডিরেক্টরসদের দায়িত্ব সংক্রান্ত বিবৃতি, (ii) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা বা গ্রিভ্যান্স রিড্রেশাল অফিসারের বিবরণ, এবং (iii) নোডাল অফিসার/প্রধান নোডাল অফিসারের বিবরণ
V.7	চিফ ফাইন্যান্সিয়াল অফিসার	12 আগস্ট 2020	12 আগস্ট 2020	গ্রিভ্যান্স রিড্রেশাল অফিসার/প্রধান নোডাল অফিসারের বিবরণ আপডেট করার জন্য সংশোধন
V.7	চিফ অপারেটিং অফিসার	4 ফেব্রুয়ারি 2021	4 ফেব্রুয়ারি 2021	নোডাল অফিসার ও RBI গুম্বাডসম্যানের বিবরণ দেখার জন্য ওয়েবসাইটের উল্লেখ সংযোজন
V.8	প্রধান কমপ্লায়েন্স অফিসার	30 মার্চ 2024	30 মার্চ 2024	মাস্টার ডিরেকশন – ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি – স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ) নির্দেশিকা, 2023 এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক জারি করা বিভিন্ন অন্যান্য সার্কুলারের সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে বিভিন্ন সংশোধন ও আপডেট
V.9	প্রধান কমপ্লায়েন্স অফিসার	13 আগস্ট 2025	13 আগস্ট 2025	RBI ইস্যুপেকশনে উঠে আসা নতুন নীতিগুলি আপডেট করা হয়েছে
V.10	প্রধান কমপ্লায়েন্স অফিসার	9 ফেব্রুয়ারি 2026	9 ফেব্রুয়ারি 2026	রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025 ("RBC Directions") অনুসারে FPC আপডেট সংক্রান্ত



ন্যায্য আচরণ বিধি

I. কোডের ভূমিকা ও প্রযোজ্যতা

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (“RBI”) কর্তৃক জারি করা RBC Directions-এর অধ্যায় III (Responsible Lending Conduct)-এর অধীনে ন্যায্য অনুশীলন সম্পর্কিত বিস্তৃত নির্দেশিকা নির্ধারিত হয়েছে। এই নির্দেশিকা অনুযায়ী সকল নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিজ (“NBFCs”)-কে একটি ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড (“FPC”) প্রণয়ন করতে হবে, যা তাদের পরিচালনা পর্ষদ (বোর্ড অব ডিরেক্টরস) কর্তৃক অনুমোদিত হবে এবং কোম্পানির (নিম্নে সংজ্ঞায়িত) ওয়েবসাইটে প্রকাশ ও প্রচার করতে হবে, যাতে বিভিন্ন অংশীজন এ বিষয়ে অবগত থাকতে পারেন।

ইন্ডোস্টার ক্যাপিটাল ফাইন্যান্স লিমিটেড (পেরবর্তীতে “ICF” বা “কোম্পানি” নামে উল্লেখিত) একটি পাবলিক লিমিটেড কোম্পানি, যা Companies Act, 1956-এর বিধান অনুযায়ী গঠিত এবং বর্তমানে Companies Act, 2013-এর বিধান অনুযায়ী বৈধভাবে কার্যরত। ICF হল একটি Non-Banking Financial Company – Middle Layer, যা RBI-র নিকট নিবন্ধিত।

CF কর্পোরেট ঋণদান, যানবাহন অর্থায়ন এবং ক্ষুদ্র ও মাঝারি শিল্প প্রতিষ্ঠান (SME)-এ ঋণ প্রদানের ব্যবসায় নিয়োজিত। অতঃপর, প্রয়োজনীয় অনুমোদন গ্রহণ সাপেক্ষে, প্রযোজ্য বিধি অনুযায়ী NBFC-দের দ্বারা পরিচালনাযোগ্য অন্যান্য ব্যবসায় ICF সময় সময় পরিচালনা করতে পারে। এই ন্যায্য আচরণ বিধি (“কোড”) কোম্পানির সকল প্রকার পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে (বর্তমানে প্রদত্ত বা ভবিষ্যতে প্রবর্তিত)।

II. কোডের উদ্দেশ্য

- গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মানদণ্ড নির্ধারণের মাধ্যমে ন্যায্যসঙ্গত ও স্বচ্ছ অনুশীলনকে উৎসাহিত করা।
- গ্রাহকদের আস্থা বৃদ্ধি করা;
- গ্রাহক সংক্রান্ত কার্যক্রমে প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলীর যথাযথ পরিপালন নিশ্চিত করা;
- গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়াকে আরও শক্তিশালী করা।

III. ঋণ আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ

- (a) কোম্পানির অভ্যন্তরীণ সকল যোগাযোগ অথবা তৃতীয় পক্ষের সঙ্গে যোগাযোগের সরকারি ভাষা হবে ইংরেজি।
- (b) ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সকল যোগাযোগ ইংরেজি অথবা তার বোধগম্য স্থানীয় ভাষায়/যে ভাষা তিনি বোঝেন সেই ভাষায় করা হবে।
- (c) ICF সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে এই বিষয়টি সুনিশ্চিত করবে যে, তার সঙ্গে যে ভাষায় কথা বলা হয়েছে— যে ভাষা তার পরিচিত ও বোধগম্য—সেই ভাষায় প্রদত্ত সকল যোগাযোগ সম্পূর্ণভাবে বুঝতে পেরেছে।
- (d) ICF-এর ঋণ আবেদনপত্রে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে, যাতে তিনি অন্যান্য NBFC-দের প্রস্তাবিত শর্তাবলীর সঙ্গে তা তুলনা করে একটি সুচিন্তিত ও অবগত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারেন। ঋণ আবেদনপত্রে, আবেদনপত্রের সঙ্গে জমা দিতে হবে এমন প্রয়োজনীয় নথিপত্রের উল্লেখ থাকবে।
- (e) ICF সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে ঋণ আবেদনপত্র গ্রহণের একটি প্রাপ্তিস্বীকার প্রদান করবে। সব দিক থেকে সম্পূর্ণ ঋণ আবেদনপত্র নিষ্পত্তির জন্য যে সময়সীমা প্রযোজ্য হবে, তা প্রাপ্তিস্বীকার বা অ্যাকনলেজমেন্ট ফর্মে উল্লেখ করা হবে। কোম্পানি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণ আবেদন যাচাই করবে এবং অতিরিক্ত তথ্য/নথির প্রয়োজন হলে তা অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাকে জানাবে।



ন্যায্য আচরণ বিধি

IV. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

- ICF ঋণগ্রহীতার নিকট লিখিতভাবে—ইংরেজি অথবা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোধগম্য ও নিশ্চিতকৃত আঞ্চলিক ভাষায়—অনুমোদনপত্র বা অন্য কোনও উপায়ে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ জানাবে, যেখানে প্রযোজ্য শর্তাবলীসহ, বার্ষিকীকৃত সুদের হার এবং তার প্রয়োগের পদ্ধতিও অন্তর্ভুক্ত করবে।
- ঋণগ্রহীতার দ্বারা জানানো শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা ICF তার নথিতে সংরক্ষণ করবে এবং এর একটি অনুলিপি ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করবে।
- দেরি করে পরিশোধের ক্ষেত্রে আরোপিত জরিমানা/দণ্ডমূলক চার্জ অনুমোদনপত্র এবং ঋণ চুক্তিতে গাঢ় অক্ষরে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে।
- ICF ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় সকল ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি, সেই সঙ্গে ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত প্রত্যেক সংযুক্তির কপি, ইংরেজি অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় প্রদান করবে।

V. ঋণ বিতরণসহ শর্তাবলীর পরিবর্তন

- ICF ঋণগ্রহীতাকে ইংরেজি অথবা তার বোধগম্য স্থানীয় ভাষায় ঋণের শর্তাবলীতে কোনও পরিবর্তন (যেমন: বিতরণ সূচি, সুদের হার, সার্ভিস চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি) হলে পূর্বে থেকেই নোটিশ প্রদান করবে। সুদের হার ও অন্যান্য চার্জের পরিবর্তন ভবিষ্যৎ প্রযোজ্য হিসেবে কার্যকর হবে এবং এ সংক্রান্ত উপযুক্ত ধারা ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা দায়িত্ব পালনের প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত ঋণচুক্তির শর্তাবলীর সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।
- ঋণের সমস্ত বকেয়া পরিশোধ বা বকেয়া অর্থ সম্পূর্ণ আদায়ের পর, ICF ঋণগ্রহীতার সকল সিকিউরিটি/জামানত মুক্ত করবে; তবে ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে ICF-এর অন্য কোনও বৈধ দাবি বা লিয়েন (lien) থাকলে তা প্রযোজ্য হবে। যদি সেট-অফ-এর অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ICF ঋণগ্রহীতাকে পূর্বে নোটিশ প্রদান করবে, যেখানে অবশিষ্ট দাবির সম্পূর্ণ বিবরণ এবং কোন শর্তে সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত সিকিউরিটি সংরক্ষণ করার অধিকার থাকবে, তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে।

VI. ঋণ শোধ বা মিটিয়ে দেওয়ার পর অস্থাবর ও স্থাবর সম্পত্তির কাগজপত্র যে সকল ক্ষেত্রে প্রযোজ্য ফেরত দেওয়া

- ঋণ হিসাব সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পর ICF 30 (ত্রিশ) দিনের মধ্যে সমস্ত মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি মুক্ত করবে এবং প্রযোজ্য রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জ অপসারণ করবে।
- ঋণগ্রহীতাকে এই বিকল্প প্রদান করা হবে যে, তিনি তার পছন্দ অনুযায়ী ঋণ হিসাব যে শাখা/আউটলেটে পরিচালিত হয়েছিল সেখান থেকে অথবা ICF-এর অন্য যে কোনও অফিস (যেখানে নথিপত্র সংরক্ষিত আছে) থেকে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি সংগ্রহ করতে পারবেন।
- ঋণের অনুমোদনপত্রে ICF ঋণগ্রহীতাকে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত প্রদানের নির্ধারিত সময়সীমা এবং স্থান স্পষ্টভাবে উল্লেখ করবে।
- একক ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতাদের মৃত্যুর মতো অনাকাঙ্ক্ষিত পরিস্থিতিতে, ICF তাদের আইনানুগ উত্তরাধিকারীদের নিকট মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র হস্তান্তর করবে, যা ICF কর্তৃক পৃথকভাবে নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুযায়ী সম্পন্ন হবে। গ্রাহকদের অবগতির জন্য ICF তার ওয়েবসাইটে উক্ত প্রক্রিয়া অন্যান্য অনুরূপ নীতি ও পদ্ধতির সঙ্গে প্রকাশ করবে।
- ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পরে 30 (ত্রিশ) দিনের মধ্যে মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির দলিলপত্র ফেরত দিতে দেরি হলে অথবা সংশ্লিষ্ট রেজিস্ট্রিতে চার্জ স্যাটিসফ্যাকশন ফর্ম দাখিল করতে ব্যর্থ হলে, ICF দেরি হওয়ার কারণ ঋণগ্রহীতাকে জানাবে। যদি এই দেরি হওয়ার জন্য কোম্পানি দায়ী হয়, তবে প্রতিদিনের দেরির জন্য ₹5,000 (পাঁচ হাজার টাকা) হারে ঋণগ্রহীতাকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।



ন্যায্য আচরণ বিধি

- (f) মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির নথি আংশিক বা সম্পূর্ণ হারিয়ে গেলে বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে ডুপ্লিকেট/স্যাটিফায়েড কপি সংগ্রহে সহায়তা করবে এবং সংশ্লিষ্ট ব্যয় বহন করবে; পাশাপাশি উপরোক্ত ধারা (e)-তে বর্ণিত ক্ষতিপূরণও প্রদান করবে।

তবে এ ধরনের ক্ষেত্রে উল্লিখিত প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার জন্য কোম্পানিকে অতিরিক্ত 30 (ত্রিশ) দিন সময় দেওয়া হবে এবং মোট 60 (ষাট) দিন অতিক্রান্ত হওয়ার পর বিলম্বকালীন জরিমানা গণনা করা হবে।

VII. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সমান মাহুলি ইনস্টলমেন্টস (EMI) ভিত্তিক ঋণ বা বিভিন্ন সময়পর্বভিত্তিক সমান কিস্তির ঋণে ভাসমান সুদের হার পুনঃনির্ধারণ করা

- (a) EMI ভিত্তিক ভাসমান সুদের ঋণ অথবা বিভিন্ন সময়পর্বভিত্তিক সমান কিস্তির ঋণ অনুমোদনের সময়, ICF ঋণগ্রহীতাদের স্পষ্টভাবে জানাবে যে রেফারেন্স বেঞ্চমার্ক সুদের হারে কোনও পরিবর্তন হলে তার ফলে EMI এবং/অথবা ঋণের মেয়াদ — অথবা উভয়ের — পরিবর্তন হতে পারে। উপরোক্ত কারণে পরবর্তীতে EMI এবং/অথবা মেয়াদ বৃদ্ধি পেলে, তা অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাকে যথাযথভাবে যেমন—নিবন্ধিত মোবাইল নম্বরে বার্তা (SMS), নিবন্ধিত ইমেইল ঠিকানায় ইমেইল এবং নিবন্ধিত ডাক ঠিকানায় চিঠি প্রেরণের মাধ্যমে জানানো হবে।
- (b) সুদের হার পুনঃনির্ধারণের সময়, ICF (নিজস্ব বিবেচনায়) পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত নীতিমালা অনুযায়ী ঋণগ্রহীতাকে নির্দিষ্ট হারে পরিবর্তনের বিকল্প প্রদান করতে পারে। ঐ নীতিমালায় ঋণের মেয়াদকালে কতবার ঋণগ্রহীতা সুদের হার পরিবর্তনের বিকল্প গ্রহণ করতে পারবেন, তাও নির্দিষ্ট থাকতে পারে।
- (c) ঋণগ্রহীতাকে নিম্নলিখিত বিকল্পগুলির মধ্যে বেছে নেওয়ার সুযোগ প্রদান করা হবে— (i) EMI বৃদ্ধি করা অথবা ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি করা অথবা উভয়ের সমন্বিত বিকল্প গ্রহণ করা; এবং (ii) ঋণের মেয়াদকালের যেকোনও সময় আংশিক বা সম্পূর্ণ প্রিপেমেন্ট করা। ফোরক্লোজার চার্জেস / প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি আরোপ করা হবে রিজার্ভ ব্যাল্ক অফ ইন্ডিয়া-এর এ-সংক্রান্ত বর্তমান নির্দেশাবলীর অধীন। কোনও নির্দিষ্ট ঋণ শ্রেণিতে রেফারেন্স বেঞ্চমার্ক বৃদ্ধির কারণে যদি একটি সম্পূর্ণ ঋণগ্রহীতা গোষ্ঠীর জন্য সুদের হার পুনঃনির্ধারণ করা হয়, তবে ICF ঋণগ্রহীতাদের নিম্নলিখিত বিকল্প প্রদান করবে— (i) EMI বৃদ্ধি করা অথবা EMI অপরিবর্তিত রেখে কিস্তির সংখ্যা বৃদ্ধি করা অথবা উভয়ের সমন্বিত বিকল্প গ্রহণ করা; (ii) ঋণের অবশিষ্ট অংশের জন্য নির্দিষ্ট সুদের হারে পরিবর্তন করা, যদি ICF এ ধরনের বিকল্প প্রদান করে; এবং (iii) ঋণের অবশিষ্ট মেয়াদকালের যেকোনও সময় আংশিক বা সম্পূর্ণ প্রিপেমেন্ট করা।
- (d) ঋণকে ভাসমান হার থেকে নির্দিষ্ট হারে পরিবর্তনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সকল চার্জ এবং উল্লিখিত বিকল্পগুলি গ্রহণের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট অন্যান্য পরিষেবা চার্জ/প্রশাসনিক ব্যয় সম্পূর্ণ স্বচ্ছতার সঙ্গে অনুমোদনপত্রে প্রকাশ করা হবে। এছাড়াও, সময়ে সময়ে ICF কর্তৃক এসব চার্জ/ব্যয় সংশোধিত হলে তা সেই সময়েও স্পষ্টভাবে জানানো হবে। প্রযোজ্য চার্জসমূহ পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত হবে এবং ICF-এর ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
- (e) ভাসমান সুদের ঋণের ক্ষেত্রে ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি কোনও অবস্থাতেই নেগেটিভ আমটাইজেশন সৃষ্টি করবে না।
- (f) ICF প্রত্যেক ত্রৈমাসিকের শেষে ঋণগ্রহীতাদের একটি বিবরণী প্রদান/উপলভ্য করবে, যেখানে নিম্নলিখিত তথ্যগুলি উল্লেখ থাকবে—এ পর্যন্ত আদায়কৃত মূলধন ও সুদের পরিমাণ; বর্তমান EMI-এর পরিমাণ; অবশিষ্ট EMI-এর সংখ্যা; এবং সম্পূর্ণ ঋণমেয়াদের জন্য বার্ষিক সুদের হার/বার্ষিক শতাংশ হার। বিবরণীগুলি সহজবোধ্য ভাষায় প্রস্তুত করা হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা সহজেই তা বুঝতে পারেন।
- (g) এই অনুচ্ছেদ VII-এ বর্ণিত নির্দেশাবলি প্রযোজ্য হবে না এমন ঋণের ক্ষেত্রে, যা— (i) EMI ভিত্তিক ঋণ নয়; এবং (ii) বিভিন্ন সময়পর্বভিত্তিক কিস্তি-ভিত্তিক ঋণ নয়, তা সে এক্সটারনাল বেঞ্চমার্ক অথবা ইন্টারনাল বেঞ্চমার্ক-এর সঙ্গে যুক্ত থাকুক বা না থাকুক।
- (h) ICF এর তরফে বেঞ্চমার্ক হারের পরিবর্তন কীভাবে ঋণহারে প্রেরিত হচ্ছে তা পর্যবেক্ষণের উদ্দেশ্যে প্রয়োজনীয় তথ্যব্যবস্থা স্থাপন করা হয়েছে।



ন্যায্য আচরণ বিধি

VIII. ঋণ হিসাবের ক্ষেত্রে দণ্ডমূলক চার্জ

- (a) ঋণগ্রহীতা ঋণচুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী লঙ্ঘন করলে যে চার্জ আরোপ করা হবে, তা 'দণ্ডমূলক চার্জ' হিসেবে ধার্য করা হবে এবং তা দণ্ডসুদ আকারে আরোপ করা হবে না; অর্থাৎ অগ্রিমের উপর ধার্য সুদের হারের সঙ্গে অতিরিক্ত সুদ হিসেবে যোগ করা হবে না। ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে আদায় করা দণ্ডমূলক চার্জ মূলধনীকরণ করা হবে না; অর্থাৎ এই ধরনের দণ্ডমূলক চার্জের উপর অতিরিক্ত সুদ গণনা করা হবে না।
- তবে, এটি ঋণ হিসাবের ক্ষেত্রে সুদের চক্রবৃদ্ধি প্রয়োগের স্বাভাবিক প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত করবে না।
- (b) দণ্ডমূলক চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হবে এবং ঋণচুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলীর লঙ্ঘনের মাত্রার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে; একই ঋণ/পণ্য শ্রেণির মধ্যে কোনও প্রকার বৈষম্যমূলক আচরণ করা হবে না।
- (c) 'ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ছাড়া ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতা'-দের ক্ষেত্রে ধার্য দণ্ডমূলক চার্জ, একই ধরনের শর্ত লঙ্ঘনের জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের উপর প্রযোজ্য দণ্ডমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- (d) দণ্ডমূলক চার্জের পরিমাণ ও তার কারণ ICF গ্রাহকদের কাছে ঋণচুক্তি ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট-এ স্পষ্টভাবে প্রকাশ করবে; পাশাপাশি সুদের হার নীতির অধীনে কোম্পানির ওয়েবসাইটেও তা প্রদর্শিত থাকবে।
- (e) ঋণের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী লঙ্ঘনের বিষয়ে ঋণগ্রহীতাদের কাছে যখনই স্মারক পাঠানো হবে, প্রযোজ্য দণ্ডমূলক চার্জ সম্পর্কেও জানানো হবে। এছাড়া, দণ্ডমূলক চার্জ আরোপের যে কোনও ঘটনায় তার কারণসহ তা ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করা হবে।
- (f) ICF সুদের হারের সঙ্গে কোনও অতিরিক্ত উপাদান সংযোজন করবে না।
- (g) ICF-এর পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত সুদের হার নীতি বিদ্যমান রয়েছে। দণ্ডমূলক চার্জ আরোপের ক্ষেত্রে ICF উক্ত নীতিমালার দ্বারা পরিচালিত হবে।

IX. সাধারণ

- (a) ঋণচুক্তির শর্তাবলীতে উল্লিখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত, ঋণগ্রহীতার কার্যাবলীতে ICF হস্তক্ষেপ থেকে বিরত থাকবে; তবে ঋণগ্রহীতা পূর্বে প্রকাশ না করা কোনও নতুন তথ্য ICF-এর নজরে এলে তা প্রযোজ্য হবে।
- (b) ঋণগ্রহীতার ঋণ হিসাব হস্তান্তরের অনুরোধ প্রাপ্ত হলে, ICF-এর সম্মতি বা আপত্তি (যদি থাকে) অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 (একুশ) দিনের মধ্যে জানাতে হবে। এ ধরনের হস্তান্তর ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সম্পাদিত স্বচ্ছ চুক্তিগত শর্তাবলী অনুসারে এবং সময়ে সময়ে প্রযোজ্য আইন, বিধি, প্রবিধান ও নির্দেশিকার সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে সম্পন্ন হবে।
- (c) ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে ICF কেবলমাত্র আইনসম্মত ও বৈধভাবে তার জন্য প্রাপ্য প্রতিকারসমূহই গ্রহণ করবে এবং কোনও প্রকার অযাচিত হয়রানির আশ্রয় নেবে না; যেমন—অযথা অস্বাভাবিক সময়ে বারবার ঋণগ্রহীতাকে বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য বলপ্রয়োগ করা ইত্যাদি। সংগ্রহকারী এজেন্টদের ক্ষেত্রে RBI নির্দেশনা অনুযায়ী একটি আচরণবিধি প্রণয়ন করা হয়েছে।
- (d) ICF-এর কর্মীদের গ্রাহকদের সঙ্গে যথাযথ ও শালীন আচরণ নিশ্চিত করার জন্য পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ প্রদান করা হবে।

অতিরিক্ত সুদ আরোপের নিয়ন্ত্রণ

- (a) ICF ঋণ ও অগ্রিমের ক্ষেত্রে ধার্যযোগ্য সুদের হার নির্ধারণের জন্য তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামসহ প্রাসঙ্গিক বিষয়সমূহ বিবেচনায় নিয়ে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে। সুদের হার, ঝুঁকির স্তরভিত্তিক শ্রেণিবিন্যাসের পদ্ধতি এবং ভিন্ন ভিন্ন শ্রেণির ঋণগ্রহীতাদের উপর ভিন্ন হারে সুদ আরোপের যুক্তি আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।



ন্যায় আচরণ বিধি

- (b) সুদের হার এবং ঝুঁকির স্তরভিত্তিক শ্রেণিবিন্যাসের পদ্ধতি ICF-এর ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে এবং/অথবা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রে প্রকাশ করা হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যভাবে প্রকাশিত তথ্য সুদের হারে কোনও পরিবর্তন ঘটলে তাৎক্ষণিকভাবে আপডেট করা হবে।
- (c) সুদের হার বার্ষিকীকৃত হারে নির্ধারণ করা হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা তার হিসাবে ঠিক কত হারে সুদ ধার্য হবে সে সম্পর্কে অবগত থাকতে পারেন।

XI. শারীরিক/দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য ঋণ সুবিধা

শারীরিক/দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধিতার কারণে পণ্য ও সুবিধা, ঋণ সুবিধাসহ, প্রদানের ক্ষেত্রে ICF কোনও প্রকার বৈষম্য করবে না। ICF-এর সকল শাখা এ ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণে সর্বোচ্চ সম্ভাব্য সহায়তা প্রদান করবে। ICF তার সকল স্তরের কর্মীদের জন্য পরিচালিত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে আইন ও আন্তর্জাতিক কনভেনশন দ্বারা প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য নিশ্চিতকৃত অধিকারসমূহ অন্তর্ভুক্ত করে একটি উপযুক্ত মডিউল সংযোজন করবে। এছাড়াও, ICF নিশ্চিত করবে যে, প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগসমূহ তাদের দ্বারা ইতিমধ্যে প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার অধীনে যথাযথভাবে সমাধান করা হয়।

XII. ঋণের ক্ষেত্রে আগাম পরিশোধ চার্জ

- (a) 31 ডিসেম্বর, 2025 তারিখে বা তার পূর্বে অনুমোদিত বা নবায়নকৃত বিদ্যমান ঋণের ক্ষেত্রে, ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের (সহ-দায়ী থাকুক বা না থাকুক) ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ব্যতীত অনুমোদিত যে কোনও ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনের উপর ICF কোনও আগাম পরিশোধ চার্জ আরোপ করবে না।
- (b) 1 জানুয়ারি, 2026 তারিখে বা তার পর অনুমোদিত বা নবায়নকৃত ঋণ ও অগ্রিমের ক্ষেত্রে আগাম পরিশোধ চার্জ আরোপ সংক্রান্ত নিম্নলিখিত বিষয়সমূহ ICF মেনে চলবে:
- (1) ব্যক্তিদের (সহ-দায়ী থাকুক বা না থাকুক) জন্য ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ব্যতীত প্রদত্ত সকল ফ্লোটিং রেট ঋণের ক্ষেত্রে ICF কোনও আগাম পরিশোধ চার্জ আরোপ করবে না।
- (2) ব্যক্তি ও মাইক্রো ও ক্ষুদ্র উদ্যোগ (এমএসই)-এর ক্ষেত্রে, যা মাইক্রো, ক্ষুদ্র ও মাঝারি উদ্যোগ উন্নয়ন আইন, 2006 (MSMED Act, 2006) অনুযায়ী সংজ্ঞায়িত, ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে প্রদত্ত সকল ফ্লোটিং রেট ঋণের ক্ষেত্রে (সহ-দায়ী থাকুক বা না থাকুক), অনুমোদিত পরিমাণ/সীমা \$50 লক্ষ পর্যন্ত ঋণের উপর ICF কোনও আগাম পরিশোধ চার্জ আরোপ করবে না।
- (c) উপরোক্ত (ক) ও (খ) অনুচ্ছেদের বিধানসমূহ ঋণের আংশিক বা পূর্ণ আগাম পরিশোধে ব্যবহৃত অর্থের উৎস নির্বিশেষে প্রযোজ্য হবে এবং কোনও ন্যূনতম লক-ইন সময়সীমা প্রযোজ্য হবে না।
- (d) উপরোক্ত (ক) ও (খ) অনুচ্ছেদে উল্লিখিত ক্ষেত্রসমূহ ব্যতীত অন্যান্য ক্ষেত্রে, আগাম পরিশোধ চার্জ (যদি থাকে) ICF-এর অনুমোদিত নীতিমালা অনুযায়ী ধার্য হবে। টার্ম লোনের ক্ষেত্রে, ICF যদি আগাম পরিশোধ চার্জ আরোপ করে, তবে তা আগাম পরিশোধকৃত অর্থের পরিমাণের ভিত্তিতে নির্ধারিত হবে।
- (e) ICF-এর উদ্যোগে আগাম পরিশোধ সম্পন্ন হলে কোনও চার্জ আরোপ করা হবে না।
- (f) আগাম পরিশোধ চার্জ প্রযোজ্য হবে কি না, তা অনুমোদনপত্র ও ঋণচুক্তিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে। অতিরিক্তভাবে, যেসব ঋণ ও অগ্রিমের ক্ষেত্রে কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট প্রদান করা আবশ্যিক, সেখানে আগাম পরিশোধ চার্জ সংক্রান্ত বিষয়টিও KFS-এ উল্লেখ করা হবে। এখানে নির্ধারিতভাবে প্রকাশ না করা কোনও আগাম পরিশোধ চার্জ ICF আরোপ করবে না।
- (g) ICF পূর্বে মকুব করা কোনও চার্জ/ফি ঋণের আগাম পরিশোধের সময় পশ্চাৎপ্রযোজ্যভাবে আরোপ করবে না।



ন্যায় আচরণ বিধি

XIII. কর্মী ও পুনরুদ্ধার এজেন্টদের প্রশিক্ষণ

- (a) ICF-এর কর্মীদের আচরণ এবং তাদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ ও তদারকির ব্যবস্থা সময়ে সময়ে পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত নীতিমালা অনুযায়ী পরিচালিত হবে। উক্ত নীতিমালায়, অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি, কর্মীদের জন্য ন্যূনতম যোগ্যতার মানদণ্ড নির্ধারণ করা হবে এবং গ্রাহকদের সঙ্গে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ উপকরণ প্রদান করা হবে। কর্মীদের প্রশিক্ষণে গ্রাহকদের প্রতি উপযুক্ত আচরণ গড়ে তোলার লক্ষ্যে কর্মসূচি অন্তর্ভুক্ত থাকবে। গ্রাহকদের প্রতি কর্মীদের আচরণ তাদের পারিশ্রমিক কাঠামোর মধ্যেও যথাযথভাবে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- (b) ঋণ পুনরুদ্ধার ঋণগ্রহীতা ও ICF-এর পারস্পরিক সিদ্ধান্ত অনুযায়ী নির্ধারিত/কেন্দ্রীয় নির্ধারিত স্থানে সম্পন্ন হবে। তবে, ঋণগ্রহীতা পরপর দুই বা ততোধিক বার নির্ধারিত/কেন্দ্রীয় নির্ধারিত স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হলে, মাঠপর্যায়ের কর্মীদের ঋণগ্রহীতার বাসস্থান বা কর্মস্থলে গিয়ে পুনরুদ্ধার কার্যক্রম পরিচালনার অনুমতি থাকবে।
- (c) ICF বা তার এজেন্ট পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে কোনও কঠোর বা অমানবিক পদ্ধতি অবলম্বন করবে না। উপরোক্ত সাধারণ প্রয়োগ সীমাবদ্ধ না রেখে, নিম্নলিখিত কার্যাবলীকে কঠোর পদ্ধতি হিসেবে গণ্য করা হবে: (1) ভয়প্রদর্শনমূলক বা অশালীন ভাষার ব্যবহার (2) ঋণগ্রহীতাকে বারবার ফোন করা এবং/অথবা সকাল 9:00টার পূর্বে ও সন্ধ্যা 6:00টার পরে ফোন করা (3) ঋণগ্রহীতার আত্মীয়স্বজন, বন্ধু বা সহকর্মীদের হয়রানি করা (4) ঋণগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করা (5) ঋণগ্রহীতা বা ঋণগ্রহীতার পরিবার/সম্পদ/সুনাম ক্ষতিগ্রস্ত করার উদ্দেশ্যে সহিংসতা প্রয়োগ বা তার হুমকি প্রদান (6) ঋণের পরিমাণ বা পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা
- (d) ICF-কে রিকভারি এজেন্ট নিয়োগের জন্য একটি যথাযথ ডিউ ডিলিজেন্স প্রক্রিয়া বজায় রাখতে হবে, যা অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি রিকভারি প্রক্রিয়ায় যুক্ত ব্যক্তিদেরও অন্তর্ভুক্ত করবে। ICF নিশ্চিত করবে যে, তাদের নিয়োজিত পুনরুদ্ধার এজেন্টরা তাদের কর্মীদের পূর্ববর্তী পরিচয় ও পটভূমি যাচাই করবে, যার মধ্যে পুলিশ যাচাইকরণ অন্তর্ভুক্ত থাকবে। পূর্ববর্তী পরিচয় পুনঃযাচাই কত সময় অন্তর করা হবে, তা ICF নির্ধারণ করবে।
- (e) পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া শুরু করার সময় ICF ঋণগ্রহীতাকে পুনরুদ্ধার এজেন্টদের বিবরণ প্রদান করবে। এজেন্ট তার সঙ্গে নোটিশের একটি অনুলিপি, ICF কর্তৃক প্রদত্ত অনুমোদনপত্র এবং ICF বা সংশ্লিষ্ট সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত পরিচয়পত্র বহন করবে।
- (f) পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়ার মধ্যে ICF যদি পুনরুদ্ধার সংস্থা পরিবর্তন করে, তবে পরিবর্তনের বিষয়ে ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করার পাশাপাশি নতুন এজেন্টকেও নোটিশ, অনুমোদনপত্র এবং তার পরিচয়পত্র বহন করতে হবে।
- (g) নোটিশ ও অনুমোদনপত্রে অন্যান্য বিবরণের পাশাপাশি পুনরুদ্ধার সংস্থা ও ICF-এর যোগাযোগের তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- (h) ICF কর্তৃক নিয়োজিত পুনরুদ্ধার সংস্থাগুলোর আপডেট বিবরণ ICF-এর ওয়েবসাইটেও প্রকাশিত থাকবে।

XIV. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব – অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

- (a) উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রণয়নের অংশ হিসেবে পরিচালনা পর্ষদ একটি গ্রিভ্যান্স রিড্রেশাল কমিটি ("GRC") গঠন করেছে। GRC-কে নিম্নলিখিত দায়িত্ব অর্পণ করা হয়েছে: (i) ঋণগ্রহীতা ও গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির কার্যাবলি সম্পাদন করা; (ii) গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার প্রক্রিয়াগত ত্রুটি (যদি থাকে)



ন্যায্য আচরণ বিধি

নিরসনের জন্য তা পর্যায়ক্রমে পর্যালোচনা করা; এবং (iii) প্রাপ্ত, নিষ্পত্তিকৃত ও মূলত্ববি অভিযোগসমূহের বিবরণ এবং তার কারণসমূহ পর্যায়ক্রমে পর্যালোচনা করা। GRC নিশ্চিত করবে যে, ICF-এর কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সকল বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শুনানি ও নিষ্পত্তি করা হয়।

- (b) কোনও গ্রাহক যদি ICF প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থায় উল্লিখিত বিবরণ অনুযায়ী কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও প্রধান নোডাল কর্মকর্তার নিকট অভিযোগ উত্থাপন করতে পারবেন।
- (c) ডিজিটাল ঋণ সংক্রান্ত গ্রাহক অভিযোগের ক্ষেত্রে, ICF নিশ্চিত করবে যে তাদের নিয়োজিত লেভিং সার্ভিস প্রোভাইডার (LSP)-দের কাছে ডিজিটাল ঋণ সংক্রান্ত অভিযোগ/সমস্যা নিষ্পত্তির জন্য উপযুক্ত নোডাল অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা থাকবেন। উক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা তাদের নিজ নিজ ডিজিটাল লেভিং অ্যাপ (DLA)-এর বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগসমূহও নিষ্পত্তি করবেন।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাদের যোগাযোগের বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটে, তাদের LSP-দের ওয়েবসাইটে এবং DLAতে সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শিত থাকবে; পাশাপাশি ঋণগ্রহীতাকে প্রদত্ত কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS)-এও তা অন্তর্ভুক্ত থাকবে। অতিরিক্তভাবে, উপরে বর্ণিত অনুযায়ী DLA এবং ওয়েবসাইটে অভিযোগ দায়েরের সুবিধাও উপলব্ধ থাকবে। পুনরায় উল্লেখ করা হচ্ছে যে, অভিযোগ নিষ্পত্তির দায়িত্ব ICF-এর ওপরই বর্তাবে।

xv. অর্থায়নকৃত যানবাহনের পুনর্দখল

ICF ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সম্পাদিত ঋণচুক্তিতে আইনগতভাবে কার্যকর হবে এমন প্রয়োজনীয় পুনর্দখল সংক্রান্ত প্রকাশ্য বিধান অন্তর্ভুক্ত করবে। স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে, ঋণচুক্তির শর্তাবলীতে নিম্নলিখিত বিষয়সমূহ সম্পর্কিত বিধান অন্তর্ভুক্ত থাকবে: ক) দখল নেওয়ার আগে নোটিশ প্রদান এবং যুক্তিসঙ্গত সময়সীমা প্রদান; খ) কোন পরিস্থিতিতে নোটিশের সময়সীমা মকুব করা যেতে পারে; গ) জামানত/নিরাপত্তা সম্পদের দখল গ্রহণের প্রক্রিয়া; ঘ) সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পূর্বে ঋণ পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতাকে চূড়ান্ত সুযোগ প্রদানের বিধান; ঙ) ঋণগ্রহীতার নিকট পুনরায় দখল হস্তান্তরের প্রক্রিয়া; এবং চ) সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের প্রক্রিয়া। উক্ত শর্তাবলীর একটি অনুলিপি ঋণচুক্তির অংশ হিসেবে অন্তর্ভুক্ত থাকবে এবং তা ঋণগ্রহীতাদের জন্য উপলব্ধ করা হবে।

xvi. পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা

ICF-এর পরিচালনা পর্ষদ পর্যায়ক্রমে (অন্তত বছরে একবার) কোডের অনুবর্তিতা এবং GRC-এর কার্যক্রম পর্যালোচনা করবে। এ ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন পরিচালনা পর্ষদের নিকট নিয়মিত বিরতিতে উপস্থাপন করা হবে, যা পর্ষদ নির্ধারণ করবে।

দ্রষ্টব্য: 'ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড' সংক্রান্ত নির্দেশিকাগুলি, ICF কোম্পানির ওয়েবসাইটে কোডটি প্রকাশ ও প্রচার করবে এবং এর একটি অনুলিপি তাদের প্রত্যেকটি শাখায়ও উপলব্ধ থাকবে। কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশিত থাকবে এবং এর অনুলিপি কোম্পানির প্রত্যেকটি শাখাতে উপলব্ধ থাকবে।

xvii. অন্যান্য নথির লিঙ্কসমূহ

- যানবাহন অর্থায়ন ও মাইক্রো LAP সেগমেন্টের জন্য সুদের হার নীতি
- SME ও CL-এর জন্য সুদের হার নীতি
- গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া