

ন্যায্য অনুশীলন কোড
সিটিকর্প ফাইন্যান্স ইন্ডিয়া লিমিটেড

মালিক: সমস্ত ব্যবসা

SPOC: শাসন

যোগাযোগ(গুলি):

সমস্ত ব্যবসার প্রধান

dl.citi.in.cfil.business.leads@citi.com

জারী করার তারিখ:

২২শে সেপ্টেম্বর, ২০১৭

সংশোধিত:

মার্চ ২০২৪

বোর্ড দ্বারা সর্বশেষ অনুমোদিত:

মার্চ ২০২৪ (৭.০)

মার্চ ২০২৩ (৬.০)

ফেব্রুয়ারী ২০২২ (৫.০)

ফেব্রুয়ারী ২০২১ (৪.০)

নভেম্বর ২০২০ (৩.০)

নভেম্বর ২০১৯ (২.০)

সেপ্টেম্বর ২০১৭(১.০)

সংস্করণ :৭.০ ৬

সূচিপত্র

ক্রটি! বুকমার্ক সংজ্ঞায়িত নয়।

1	সংক্ষিপ্ত বিবরণ	1
2	ঋণ এবং সেগুলি প্রক্রিয়াকরণের জন্য 2টি আবেদন/অনুরোধ পত্র	2
3	ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী	3
4	ঋণ বিতরণ, শর্তাবলীর পরিবর্তন	4
5	সাধারণ শর্ত	5
6	পরিচালকদের বোর্ডের দায়িত্ব	6
7	অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা	7
8	ভাষা এবং যোগাযোগ পদ্ধতির ন্যায্য অনুশীলন কোড	10
9	এনবিএফসিএস দ্বারা অত্যধিক সুদের চার্জ প্রবিধান এবং অভিযোগ	11

1 সংক্ষিপ্ত বিবরণ

সিটিকর্প ফাইন্যান্স (ইন্ডিয়া) লিমিটেড (এর পরে "CFIL" নামে উল্লেখ করা হবে) ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশাবলী অনুসরণ করে, এর যোগাযোগের সূত্র অনুযায়ী,

https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9823 তারিখ 1 জুলাই, RBI দ্বারা জারি করা 2015, নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল দ্বারা অনুসরণ করা ন্যায্য অনুশীলনগুলিকে ঘিরে কোম্পানি (NBFCs), আনুষ্ঠানিকভাবে তার সমস্ত গ্রাহক লেনদেনের জন্য নির্দেশিকা গ্রহণ করেছে।

CFIL হল একটি নিবন্ধিত ND-SI NBFC যা প্রাথমিকভাবে ঋণের ব্যবসায় নিযুক্ত। CFIL দ্বারা সমর্থিত ক্ষেত্রগুলির মধ্যে প্রাথমিকভাবে কর্পোরেট লোন, মিড-কর্পোরেট লোন, স্ট্রাটেজিক ইকুইটি সলিউশন (এসইএস)- মার্জিন লোন, বাণিজ্যিক রিয়েল এস্টেটগুলি একটি ছোট ট্রেডিং বই অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

যদিও সমস্ত গ্রাহক লেনদেনের ন্যায্যতা CFIL প্রক্রিয়া এবং অপারেশনাল পদ্ধতিতে যথাযথভাবে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে, তবুও কোডটি আনুষ্ঠানিকভাবে উপরে উল্লেখিত নির্দেশিকাবিজ্ঞপ্তির অধীনে নথিভুক্ত করা / হচ্ছে।

2 ঋণের জন্য আবেদনপত্র/অনুরোধ ফর্ম এবং তাদের প্রক্রিয়া

কর্পোরেট ঋণ

ঋণের শর্তাবলী ঋণগ্রহীতা এবং CFIL-এর মধ্যে পারস্পরিকভাবে সম্মত হয় এবং ঋণ, ঋণের পরিমাণ এবং ঋণের ভাসমান হার, রিসেট ফ্রিকোয়েন্সি অনুযায়ী ঋণের মেয়াদের উপর প্রযোজ্য সুদের হার সম্বলিত একটি অনুরোধ পত্রের মাধ্যমে গ্রাহককে অফারটি প্রদান করা হয়।

মধ্য কর্পোরেট ঋণ

ঋণের শর্তাবলী ক্লায়েন্ট এবং CFIL দ্বারা পারস্পরিকভাবে সম্মত হয়। ক্লায়েন্ট CFIL কে অনুরোধ পত্র প্রদান করে। অনুরোধ পত্রে ঋণের পরিমাণ, মেয়াদ, মেয়াদপূর্তির তারিখ, সুদের হার, শর্তাবলী ইত্যাদির বিবরণ উল্লেখ থাকে।

কৌশলগত ইকুইটি সলিউশন (এসইএস) – মার্জিন লোন

গ্রাহকের সাথে যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত শর্তাবলীর সম্পূর্ণ প্রকাশ।

বাণিজ্যিক রিয়েল এস্টেট (CRE) ঋণ

CRE ঋণ বেশিরভাগ কর্পোরেট ঋণগ্রহীতাদের পক্ষে উপযোগী। ঋণের শর্তাবলী ঋণগ্রহীতা এবং CFIL এর মধ্যে পারস্পরিকভাবে সম্মত হয়। অফারটি মেয়াদী শীট বিনিময় এবং ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে স্বীকৃতির প্রাপ্তির মাধ্যমে যোগাযোগ করা হয়। টার্ম শিট CFIL -এর প্রস্তাবে ঋণের উপর প্রযোজ্য সুদের হার, ঋণের পরিমাণ এবং ঋণের মেয়াদ, ফ্লোটিং হারের ঋণের ক্ষেত্রে, বেঞ্চমার্ক ব্যবহার করার পাশাপাশি রিসেট ফ্রিকোয়েন্সি এবং এই ধরনের ঋণের জন্য প্রযোজ্য অন্যান্য নির্দেশমূলক শর্তাবলী সহ CFIL-এর প্রস্তাব ক্যাচচার করে।

3 ঋণের মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

CFIL-এর ক্রেডিট মূল্যায়ন (ঝুঁকি ভিত্তিক) প্রক্রিয়া এবং প্রযোজ্য প্রোগ্রাম অনুসারে ঋণের আবেদন/অনুরোধ পত্র মূল্যায়ন করা হয়।

একবার ঋণ অনুমোদিত হলে, মঞ্জুর করা ঋণের পরিমাণ, প্রযোজ্য সুদের বার্ষিক হার, শর্তাবলী সম্বন্ধে একটি ব্যাপক চুক্তি/অনুমোদন চিঠি কার্যকর করা হয় এবং এর একটি অনুলিপি পরবর্তীতে ঋণগ্রহীতার কাছে পাঠানো হয়।

CFIL ঋণ চুক্তির সমস্ত প্রধান শর্তাবলী, যেমন ঋণের পরিমাণ, সুদের হার, কিস্তি/অনুমোচন কাঠামো, মেয়াদ এবং ঋণ চুক্তি সম্পাদন করার সময় ঋণ অনুমোদনের পরে ঋণগ্রহীতার খেলাপি হওয়ার ক্ষেত্রে CFIL-এর অধিকারের অন্যান্য প্রাসঙ্গিক শর্তাবলী ব্যাখ্যা করে।

ঋণসুবিধা চুক্তিতে উল্লিখিত দেরিতে পরিশোধের জন্য পেনাল চার্জ নেওয়া হয়/।

4 ঋণ বিতরণ, শর্তাবলীর পরিবর্তন

ঋণ বিতরণের পরে, ঋণের বিবরণ, সুদের হার, মেয়াদ, কিস্তির কাঠামো, সুদ - মূল বিচ্ছেদ এবং অন্যান্য প্রযোজ্য চার্জ সহ একটি পরিশোধের সময়সূচী সমস্ত ঋণগ্রহীতার কাছে পাঠানো হয়।

ঋণ চুক্তির একটি কপি ঋণগ্রহীতার কাছে পাঠানো হয় পূর্বে/পরবর্তী ঋণ বুকিং/অনুমোদনের ক্ষেত্রে, যেমনটি হতে পারে।

খেলাপি হওয়ার ঘটনাগুলি যার অধীনে ঋণ প্রত্যাহার করা যেতে পারে বা অর্থ প্রদান ত্বরান্বিত করা যেতে পারে সেগুলি নির্দিষ্ট বিভাগের অধীনে ঋণ চুক্তিতে বিশদভাবে সরবরাহ করা হয়েছে।

বকেয়া ঋণের সম্পূর্ণ পুনঃপ্রদান এবং ঋণ চুক্তির অধীনে অন্যান্য সমস্ত বাধ্যবাধকতা সম্পূর্ণ করার পরে CFIL সমস্ত সিকিউরিটিগুলি ঋণগ্রহীতাদের ছেড়ে দেবে। যাইহোক, CFIL-এর কাছে এই ধরনের সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকার থাকবে, যে কোনো বৈধ অধিকার বা অন্য কোনো দাবির জন্য আমাদের ধারণা সাপেক্ষে CFIL থেকে এই ধরনের ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা নেওয়া অন্যান্য ঋণ/ক্রেডিট সুবিধার অধীনে ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে অন্য কোনো দাবির বিপরীতে এই ধরনের সিকিউরিটিগুলোকে ধরে রাখার অধিকার থাকবে।

*যদি সিএফআইএল-এর দ্বারা সেট অফের এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাদের অবশিষ্ট দাবি এবং যে নথিগুলির অধীনে প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/প্রদান না হওয়া পর্যন্ত আমরা সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী সেগুলি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ একই বিষয়ে পূর্বে লিখিত নোটিশ দেওয়া হবে।

স্ট্র্যাটেজিক ইকুইটি সলিউশন (SES) - মার্জিন লোন - SES - মার্জিন লোনের ক্ষেত্রে, সুদের একটি সম্মত হারে ঋণ দেওয়া হয়। সুদের হার গ্রাহকের সাথে পারস্পরিক চুক্তির ভিত্তিতে সেট করা হয়।

5 সাধারণ শর্ত

CFIL ঋণ গ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকে, ঋণ অনুমোদনের নথির শর্তাবলীতে প্রদত্ত শেষ ব্যবহার পর্যবেক্ষণ এবং উদ্দেশ্য ব্যতীত (যতক্ষণ না নতুন তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা না হয়, CFIL এর নজরে না আসে)।

যদি অ্যাকাউন্ট স্থানান্তর করার জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে একটি লিখিত অনুরোধ (ঋণের নিয়োগ) প্রাপ্ত হয়, তাহলে সম্মতি বা আপত্তি যথাযথভাবে 21 দিনের মধ্যে প্রেরণ করা হবে। ভোক্তা ঋণের ক্ষেত্রে, কোম্পানির অনুশীলন অনুসারে, অ্যাকাউন্ট বন্ধ করা কোনো অবস্থাতেই প্রত্যাখ্যান করা হবে না। বাণিজ্যিক ঋণের জন্য, ঋণগ্রহীতার অনুরোধে একটি এনওসি জারি করা হয় বা আপত্তির কারণ ঋণগ্রহীতাকে জানানো হয়। ঋণ গ্রহণকারী, কর্পোরেট লোন, মিড সেগমেন্ট লোন এবং স্ট্র্যাটেজিক ইকুইটি সলিউশনস (এসইএস)- মার্জিন লোনের ক্ষেত্রে ঋণ স্থানান্তর করা হয় না।

ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, বিশেষ করে যখন তৃতীয় পক্ষের পুনরুদ্ধার সংস্থা জড়িত থাকে, তখন CFIL প্রতিষ্ঠিত আচরণবিধি এবং ঋণ পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুসারে ব্যবস্থা অনুসরণ করে।

গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে মোকাবেলা করার জন্য কর্মীরা পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।

স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত পরিবর্তনশীল হার ঋণ ফোরক্লোজার ফি বা প্রিপেইন্ট জরিমানা সাপেক্ষে নয়। কর্পোরেট ঋণগ্রহীতাদের জন্য সুদের হার রিসেট তারিখে প্রিপেইড করা পরিবর্তনশীল হারের ঋণের জন্য, ঋণগ্রহীতার সাথে বিশেষভাবে সম্মত না হলে এবং অনুমোদনের চিঠি/সুবিধা চুক্তির অংশ হিসাবে নথিভুক্ত না হলে কোনো ফোরক্লোজার ফি/প্রিপেইন্ট জরিমানা নেওয়া হবে না।

CFIL-এর পরিচালনা পর্ষদ এই বিষয়ে উদ্ভূত বিরোধ নিষ্পত্তি করার জন্য সংস্থার মধ্যে একটি উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করেছে। একটি শক্তিশালী অভিযোগ পরিচালনার প্রক্রিয়া নিশ্চিত করার জন্য বিভিন্ন বৃদ্ধির স্তর রয়েছে যাতে কোনও ঋণগ্রহীতা প্রদত্ত রেজোলিউশনে অসন্তুষ্ট হলে, অভিযোগটি কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে মোকাবেলা করা হয়।

7 অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

CFIL-এ, আমরা আমাদের গ্রাহকদের সর্বোত্তম গ্রাহক পরিষেবা প্রদানের লক্ষ্য রাখি এবং অভিযোগের সমাধানের জন্য 15 কার্যদিবসের একটি আদর্শ SLA সহ একটি শক্তিশালী এবং দক্ষ গ্রাহক পরিষেবা প্ল্যাটফর্ম প্রতিষ্ঠা করতে সর্বদা অবকাঠামো, মানুষ, প্রক্রিয়া এবং প্রশিক্ষণে বিনিয়োগ করেছি।

আমাদের যোগাযোগের চ্যানেলের বিশদ বিবরণ, এসকেলেশন চ্যানেল এবং আরবিআই দ্বারা নিযুক্ত ন্যায্যপালের বিশদ নীচে দেওয়া হয়েছে।

দ্রষ্টব্য: যদিও ABF এবং ভোক্তা পোর্টফোলিও 2023 উপভোক্তা বিক্রয়ের অংশ হিসাবে প্রকাশ করা হয়েছে, তবে পরিষেবা প্রদানের অঙ্গীকারের অংশ হিসাবে বিশদ বিবরণ নীচে তালিকাভুক্ত করা হয়েছে।

যোগাযোগ সংক্রান্ত চ্যানেল

গ্রাহকদের বিভিন্ন পণ্যের জন্য আমাদের সাথে যোগাযোগ করার জন্য নিম্নলিখিত যোগাযোগ চ্যানেলগুলি উপলব্ধ রয়েছে:

সম্পদ ব্যাংক ফাইন্যান্স - বাণিজ্যিক যানবাহন এবং নির্মাণ সরঞ্জাম হেল্পলাইন:

গ্রাহকরা আমাদের কেন্দ্রীয় টোল-ফ্রি হেল্পলাইনে 1800-26 70-124 কল করতে পারেন। সময়: সোমবার - শুক্রবার (10.00 AM - 06.00 PM)

ই-মেইল: wecare.cfil.india@citi.com-এ একটি ই-মেইল পাঠান

মেইল: আমাদের এখানে লিখুন: কাস্টমার সার্ভিস, সিটিকর্প ফাইন্যান্স (ইন্ডিয়া) লিমিটেড, ফাস্ট ইন্টারন্যাশনাল ফিন্যান্সিয়াল সেন্টার, প্লট নং C-54 এবং C -55, জি ব্লক, বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স, বান্দ্রা ইস্ট, মুম্বাই - 400 051।

ওয়েবসাইট: www.citicorpfinance.co.in

ভোক্তা ঋণ (হোম ইকুইটি, হোম লোন, ব্যক্তিগত ঋণ, কঞ্জিউমার ডিউরেবল, টু-হুইলার এবং অটো লোন)

হেল্পলাইন: গ্রাহকরা আমাদের কেন্দ্রীভূত হেল্পলাইন টোল ফ্রি নম্বরে 1800-11 99-49 (টোল ফ্রি-এমটিএনএল, বিএসএনএল এয়ারটেল, রিলায়েন্স, টাটা, আইডিয়া, ভোডাফোন এবং এয়ারসেল ব্যবহারকারীরা) বা 39001111 নম্বরে কল করতে পারেন। সময়: সোমবার - শুক্রবার (9.00 AM - 06.00 PM)

ই-মেইল: wecare@citi.com-এ একটি ই-মেইল পাঠান

মেইল: আমাদের কাছে লিখুন: কাস্টমার সার্ভিস, সিটিকর্প ফাইন্যান্স (ইন্ডিয়া) লিমিটেড, ফাস্ট ইন্টারন্যাশনাল ফিন্যান্সিয়াল সেন্টার, প্লট নং সি 54 এবং সি-55, জি-ব্লক, বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স, বান্দ্রা ইস্ট, মুম্বাই - 400 051।

ওয়েবসাইট: www.citicorpfinance.co.in

কর্পোরেট ঋণ, মধ্য-কর্পোরেট ঋণ, কৌশলগত ইকুইটি সলিউশন (এসইএস) -

যখন প্রয়োজন হবে গ্রাহকরা অনুগ্রহ করে তখনই তাদের নিজ নিজ রিলেশনশিপ ম্যানেজারদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা / বৃদ্ধি চ্যানেল

যদি ঋণগ্রহীতা উপরে উল্লিখিত পরিচিতিগুলি থেকে প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ার সাথে সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন বা নিম্নলিখিত ক্রমবর্ধমান চ্যানেলগুলিতে আমাদের কাছে লিখতে পারেন।
সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 10.00 টা থেকে 06.00 টা পর্যন্ত এই কর্মকর্তাদের তাদের অফিসে পাওয়া যাবে।

গ্রাহকের অভিযোগ বৃদ্ধির জন্য বিশদ বিবরণ নিম্নরূপ:

লেভেল ওয়ান

যদি ঋণগ্রহীতা CFIL-এ তার/তাদের যোগাযোগ থেকে প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ার সাথে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের কাছে সমস্যাটি উত্থাপন করতে পারেন, যার ঠিকানা এবং যোগাযোগের বিশদ নীচে দেওয়া হয়েছে।

শ্রী অর্জুন স্বরূপ

সিটিকর্প ফাইন্যান্স (ইন্ডিয়া) লিমিটেড।

প্রথম আন্তর্জাতিক আর্থিক কেন্দ্র,

প্লট নং C-54 এবং C-55,

জি-ব্লক, বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স,

পূর্ব বান্দ্রা, মুম্বাই - 400 051।

ফোন: +91-22-6175-6848

Cfil.principal.nodal.officer@citi.com

লেভেল টু

যদি ঋণগ্রহীতা প্রথম স্তরে প্রতিক্রিয়া নিয়ে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি ব্যবস্থাপনা পরিচালকের কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন যার যোগাযোগের বিবরণ নীচে দেওয়া হয়েছে।

ইমেলঃ: managingdirector.CFI@citi.com

CFIL অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে এক মাসের মধ্যে প্রতিটি অভিযোগের জবাব দেওয়ার চেষ্টা করবে।

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া দ্বারা নিয়োগকৃত ন্যায্যপাল/এনবিএফসিও-এর কাছে বিষয়ের উত্থান

যদি অভিযোগটি এক মাসের মধ্যে নিষ্পত্তি করা না হয় বা অভিযোগকারী যদি প্রদত্ত প্রতিক্রিয়াতে অসন্তুষ্ট হন, তাহলে তিনি ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম 2021-এর অধীনে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক নিযুক্ত ন্যায্যপালকে লিখতে পারেন। ন্যায্যপাল প্রকল্পের বিশদ বিবরণ শাখা নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শিত হয়। আমাদের কর্মীরা এই বিষয়ে পদ্ধতি ব্যাখ্যা করবে।

উপরন্তু, বিস্তারিত ন্যায্যপাল স্কিম আমাদের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ:

<https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/pdf/Ombudaman/Ombudaman-Scheme.pdf>

<https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/pdf/Ombudaman/Appendix-A-English.pdf>

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (পিএনও), ওম্বুডসম্যানের সেন্ট্রালাইজড রিসিষ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (সিআরপিসি) এবং অভিযোগ ফর্মের যোগাযোগের বিবরণ:

<https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/Annex-I and II.pdf>

গ্রাহক লোকপালের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে, সেক্ষেত্রে আপিল কর্তৃপক্ষ হলেন: রিজার্ভ ব্যাঙ্কের কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্টের এক্সিকিউটিভ ডিরেক্টর-ইন-চার্জ।

স্কিমের আরও তথ্যের জন্য www.rbi.org.in দেখুন

8 ভাষা এবং যোগাযোগের পদ্ধতি ন্যায্য অনুশীলন কোড

ন্যায্য অনুশীলন কোড বা ফেয়ার প্রাকটিস কোডটি সিএফআইএল অবস্থানগুলিতে এবং সিএফআইএল-এর ওয়েবসাইটে www.citicorpfinance.co.in স্থানীয় ভাষায় উল্লেখ করা হয়েছে

কর্পোরেট ঋণ, মিড-কর্পোরেট ঋণ এবং সিআরই ঋণ

চুক্তিতে উল্লিখিত ধারা অনুসারে ঋণগ্রহীতা দ্বারা সুদ প্রদানযোগ্য। উপরন্তু, সুদের হার ড্রাউন অনুরোধ চিঠিতে উল্লেখ করা হয়। ফ্লোটিং রেট ঋণের ক্ষেত্রে, সুদ পুনরায় সেট করতে ব্যবহৃত মানদণ্ড (বেঞ্চমার্ক) এবং সুদের রিসেটের পর্যায়ক্রমিকতাও সুবিধা চুক্তির অংশ হিসাবে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হয়।

ঋণ পরিশোধে মেয়াদোত্তীর্ণ/বিলম্ব/খেলাপ, ঋণের অগ্রিম পরিশোধ, অনুমোদিত শর্তাবলী পরিশোধে খেলাপি হলে দণ্ডবিধি ধার্য করা হয়। এই পলিসিতে নথিভুক্ত পেনাল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ CFIL এর ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হওয়ার পাশাপাশি প্রযোজ্য হিসাবে ঋণ চুক্তি বা অনুমোদন পত্রে গ্রাহকদের কাছে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। CFIL -এর নীতিতে যে কোনও পরিবর্তন (প্রবিধান পরিবর্তনের কারণে বা অন্যথায়) হলে সেটি ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে এবং CFIL দ্বারা এই জাতীয় সংশোধিত নীতি জারি করার তারিখ থেকে এটি প্রযোজ্য হবে।

দণ্ড আরোপের কোন মূলধন থাকবে না, অর্থাৎ উক্ত অভিযোগের উপর আর কোন সুদ গণনা করা হবে না। উপরন্তু, এসএমএ রিপোর্টিংয়ের জন্য সুদ এবং মূলধন সহ দণ্ড চার্জ অন্তর্ভুক্ত করা হবে ;

ঋণের শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য অনুস্মারক ঋণগ্রহীতাদের পাঠানো হয় এবং সেই সঙ্গে প্রযোজ্য দণ্ডবিধিও তাকে জানানো হবে। উপরন্তু, দণ্ড আরোপের যেকোনও দৃষ্টান্ত এবং এর কারণও তাকে জানানো হবে;

দণ্ডের চার্জগুলি নিচে উল্লেখ করা অনুযায়ী গণনা করা হবে:

(i) অগ্রিম পরিশোধের কারণে, পেনাল্টি চার্জগুলি পারস্পরিক সম্মত লক ইন পিরিয়ডের (যদি থাকে) মধ্যে করা অগ্রিম পরিশোধের সাপেক্ষে চার্জ করা যেতে পারে, যা ঋণগ্রহীতার কাছে প্রকাশ করা হবে এবং সুবিধা চুক্তির অংশ হিসাবে নথিভুক্ত করা হবে।

(ii) আগাম ঋণ পরিশোধের ক্ষেত্রে প্রিপেইড অ্যামাউন্টের উপর বার্ষিক 2% পর্যন্ত (মেয়াদপূর্তির তারিখ থেকে মেয়াদপূর্তির তারিখ বা পরবর্তী রিসেট তারিখের মধ্যে পার্থক্য হিসাবে গণনা করা সময়কালের জন্য, যেটি আগে হয় ভিজিতে)। যাইহোক, ফ্লোটিং রেট সুদের সুবিধার ক্ষেত্রে, যদি এই ধরনের সুবিধার একটি প্রিপেমেন্ট সুদের রিসেট তারিখে করা হয় (সুবিধা চুক্তির অধীনে ঋণগ্রহীতার সাথে সম্মত হওয়া প্রযোজ্য লক-ইন সাপেক্ষে) তাহলে এই ধরনের কোনো চার্জ প্রদেয় হবে না।

(iii) ঋণ পরিশোধে বিলম্বের সময় ঋণের বকেয়া পরিমাণের উপর বার্ষিক 2% পর্যন্ত। (ঋণ খেলাপি থাকার সময়কালের জন্য)।

উপরোক্ত চার্জগুলি ছাড়াও, ঋণগ্রহীতা সমস্ত খরচ, চার্জ এবং ব্যয়ের জন্যও দায়বদ্ধ থাকবেন যা সিএফআইএল ডিফল্ট হওয়ার ফলে যে কোনও উপায়ে পরিশোধ করতে পারে বা বহন করতে পারে।

ঋণ পরিশোধে ওভারডিউ / বিলম্ব / ডিফল্ট এবং প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি মওকুফের সিদ্ধান্তের কারণে আরোপিত পেনাল্টি চার্জ সম্পূর্ণরূপে আমাদের ক্লায়েন্টের সাথে আমাদের সম্পর্কের ভিত্তিতে হবে।

নিম্নলিখিত কারণগুলি বিবেচনা করা হবে:

1. ঋণগ্রহীতার অপারেশনাল অসুবিধা
2. দীর্ঘমেয়াদী ভিত্তিতে ঋণগ্রহীতার সাথে সম্পর্ক
3. সম্পর্ক ভিত্তিক গ্রাহক অগ্রাধিকার
4. গ্রাহক সম্পর্কের উপর ভিত্তি করে অন্যান্য ট্রেন্স বিক্রয়ের সুযোগ।

পেনাল চার্জ মওকুফ বা উপরোক্ত হার/চার্জের কোনো পরিবর্তন পণ্য/ব্যবসায়িক নেতৃত্ব দ্বারা সুপারিশ করা হবে এবং ক্রেডিট কমিটির যেকোনো দুই সদস্য দ্বারা অনুমোদিত হবে। এটি সব ধরনের ফৌজদারি অভিযোগের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

এই শর্তের প্রয়োজনীয়তাগুলি 1 এপ্রিল, 2024 থেকে সম্পাদিত/নবায়ন করা সমস্ত নতুন ঋণ সুবিধা/চুক্তিতে প্রযোজ্য। বিদ্যমান ঋণের ক্ষেত্রে, পরবর্তী পর্যালোচনায় নতুন পেনাল্টি ফি ব্যবস্থায় পরিবর্তন নিশ্চিত করতে হবে। নবায়নের তারিখ 1 এপ্রিল, 2024 বা তার পরে, তবে 30 জুন, 2024 এর পরে নয়।

কৌশলগত ইকুইটি সলিউশন (SES) – মার্জিন লোন

ঋণগ্রহীতা চুক্তিতে উল্লিখিত শর্তাবলী অনুসারে সুদ প্রদান করে। অধিকন্তু, ঋণগ্রহীতার দ্বারা CFIL-এ পাঠানো ড্রডাউন অনুরোধ পত্রে সাধারণত সুদের হার উল্লেখ করা হয়।

কোনো অপরিশোধিত পরিমাণের ক্ষেত্রে পেনাল চার্জ বা জরিমানা চার্জ ধার্য করা যেতে পারে, যা ঋণের জন্য বাধ্য ব্যক্তির দ্বারা বকেয়া এবং প্রদেয় পরিমাণ, কিন্তু ঋণের আইনি চুক্তির অধীনে পরিশোধ করা হয়নি। এই নীতিতে নথিভুক্ত পেনাল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ, CFIL-এর ওয়েবসাইটে দেখানো ছাড়াও ঋণ চুক্তিতে গ্রাহকদের কাছে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে। সিএফআইএল-এর নীতিতে যে কোনও পরিবর্তন (নিয়ন্ত্রণের পরিবর্তনের কারণে বা অন্যথায়) ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে এবং সিএফআইএল দ্বারা এই ধরনের পরিবর্তিত নীতি ইস্যু করার তারিখ থেকে, বা ঋণগ্রহীতার কাছে সিএফআইএল-এর নোটিশে উল্লেখিত তারিখ থেকে কার্যকর হবে (প্রযোজ্য হিসাবে)।

যখনই ঋণের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য অনুস্মারক পাঠানো হবে তখনই ঋণগ্রহীতাদের প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জ সম্পর্কে অবহিত করা হবে। তদুপরি, শাস্তিমূলক চার্জ আরোপের যে কোনও উদাহরণ এবং এই জাতীয় চার্জের কারণও রিপোর্ট করা হবে।

শাস্তিমূলক চার্জগুলি গণনা করা হবে:

- বার্ষিক 2% পর্যন্ত যে কোনো পরিমাণে (সুদ, চার্জ, খরচ বা অন্যথায়) যা ঋণগ্রহীতা ঋণদাতার বিবেচনার ভিত্তিতে পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন, তা স্পষ্ট করার জন্য - পেনাল চার্জগুলি কেবলমাত্র সেই পরিমাণের উপর

ধার্য করা যেতে পারে যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বকেয়া এবং অপ্রদেয় করা হয় এবং সংশ্লিষ্ট ঋণের সম্পূর্ণ বকেয়া পরিমাণের উপর নয় (যদি না সম্পূর্ণ বকেয়া পরিমাণ নিজেই বকেয়া এবং প্রদেয় হয়)। উদাহরণ স্বরূপ, যদি শুধুমাত্র সুদের পরিমাণ বকেয়া থাকে এবং পরিশোধ করা না হয়, তাহলে পেনাল চার্জ শুধুমাত্র সুদের পরিমাণের ক্ষেত্রে ধার্য করা যেতে পারে এবং সম্পূর্ণ ঋণের পরিমাণের ক্ষেত্রে নয়। পেনাল চার্জের কোন ক্যাপিটালাইজেশন হবে না অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর কোন অতিরিক্ত সুদ গণনা করা হবে না।

উপরোক্ত চার্জগুলি ছাড়াও, ঋণগ্রহীতা সমস্ত খরচ, চার্জ এবং খরচের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন যা ডিফল্টের ফলে CFIL যে কোনও উপায়ে পরিশোধ করতে পারে বা বহন করতে পারে।

পেনাল চার্জ মওকুফ করার যে কোনো সিদ্ধান্ত কেস-বাই-কেস ভিত্তিতে বিবেচনা করা হবে।

অন্যান্য বিষয়ের সাথে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি বিবেচনা করা হবে:

1. ঋণগ্রহীতার অপারেশনাল অসুবিধা
2. ঋণগ্রহীতার সাথে সম্পর্ক এবং সেখান থেকে উদ্ভূত সম্ভাব্য ব্যবসার সুযোগ সম্পর্ক
3. অবৈতনিক পরিমাণের উপাদান

পেনাল চার্জ মওকুফ বা উপরোক্ত হার/চার্জের কোনো পরিবর্তন পণ্য/ব্যবসায়িক নেতৃত্ব দ্বারা সুপারিশ করা হবে এবং ক্রেডিট কমিটির যেকোনো দুই সদস্য দ্বারা অনুমোদিত হবে। এটি সব ধরনের শাস্তিমূলক চার্জের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

আরও, SMA রিপোর্টিংয়ের জন্য সুদ এবং মূলধন সহ শাস্তিমূলক চার্জ অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

এই নীতির প্রয়োজনীয়তাগুলি 1 এপ্রিল, 2024 এর পর থেকে সম্পাদিত/নবায়ন করা সমস্ত নতুন ঋণ সুবিধা/চুক্তির জন্য প্রযোজ্য। বিদ্যমান লোনের ক্ষেত্রে, নতুন প্যানেলটি চার্জ ব্যবস্থায় পরিবর্তন নিশ্চিত করতে হবে পরবর্তী পর্যালোচনা/নবায়ন তারিখে যা 1 এপ্রিল 2024 বা তার পরে পড়বে কিন্তু 30শে জুন, 2024 এর পরে নয়।