

**স্বচ্ছ আচরণ বিধি**

সংস্করণ নম্বর:	FPC/1.0/2025-2026
সংস্করণ নিয়ন্ত্রণ	6
নীতিমালা গ্রহণ করার মূল তারিখ	2015 সালের 1 জুলাই
সর্বশেষ সংশোধন/ পরিবর্তনের তারিখ	2026 সালের 20 জানুয়ারি
নীতিমালার পরিচালক	Speel Finance Company Private Limited – কমপ্লায়েন্স টিম
অনুমোদন করেছেন	বোর্ড অফ ডিরেক্টরস
নীতিমালা যাচাইয়ের সময়সীমা	বার্ষিক

**সূচনা**

Speel Finance Company Private Limited ('Speel' বা 'কোম্পানিটি') হল Reserve Bank of India (RBI)-র অধীনে নিবন্ধিত একটি জমা গ্রহণ করে না এমন বেস লেয়ার নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি (NBFC)। কোম্পানি একটি স্বচ্ছ আচরণ বিধি ("কোড") প্রণয়ন ও গ্রহণ করেছে, যা ব্যক্তিগত গ্রাহক এবং আইনি প্রতিষ্ঠানগুলোর সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যায্য আচরণের মানদণ্ড নির্ধারণ করে।

এই বিধিমালাটি 2025 সালের 28<sup>শ</sup> নভেম্বর তারিখের RBI মাস্টার ডিরেকশন – Reserve Bank of India (নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশাবলী, 2025, RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26'-এর Chapter III - দায়িত্বশীল ঋণদান আচরণ-এর ওপর ভিত্তি করে তৈরি করা হয়েছে।

কোম্পানির অনুসরণ করা কার্যপদ্ধতি সম্পর্কে একটি কার্যকর ধারণা প্রদান করার উদ্দেশ্যে এবং এর ফলে ঋণগ্রহীতারা কোম্পানির অফার করা আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলো সম্পর্কে সঠিক সিদ্ধান্ত গ্রহণে সক্ষম করে তোলার উদ্দেশ্যে এই বিধিমালাটি Speel Finance Company Private Limited-এর ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রণয়ন করা হয়েছে।

সময়ে সময়ে কোম্পানির তরফ থেকে RBI-কর্তৃক নির্দেশিত সকল সর্বোত্তম অনুশীলন গ্রহণ করা হবে এবং সেই নির্ধারিত মানদণ্ডগুলোর সাথে সামঞ্জস্য বজায় রাখতে এই বিধিমালায় প্রয়োজনীয় ও উপযুক্ত পরিবর্তন বা পরিমার্জন করা হবে।

কোম্পানির নীতি হলো সকল গ্রাহকের সাথে সমান ও ন্যায্য আচরণ করা।

কোম্পানির ন্যায্য ঋণ প্রদান সংক্রান্ত নীতিমালা এর কার্যক্রমের সকল ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে বিপণন, ঋণ প্রদান প্রক্রিয়া শুরু, প্রক্রিয়াকরণ, এবং পরিষেবা ও আদায় কার্যক্রম।

**1. স্বচ্ছ আচরণ বিধির উদ্দেশ্যসমূহ**

এই বিধিমালার উদ্দেশ্যসমূহ হলো:

- গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মানদণ্ড নির্ধারণের মাধ্যমে উত্তম ও ন্যায্য কার্যপদ্ধতিকে উৎসাহিত করা

- স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা, যাতে গ্রাহকরা কোম্পানির কাছ থেকে কী ধরনের পরিষেবা প্রত্যাশা করতে পারেন সে সম্পর্কে একটি পরিষ্কার ও উন্নত ধারণা লাভ করতে পারেন;
- প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজারের শক্তিগুলোকে উৎসাহিত করা, যাতে উচ্চতর পরিচালন মানদণ্ড অর্জন করা সম্ভব হয়;
- গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে একটি ন্যায্য ও সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক গড়ে তুলতে উৎসাহিত করা;
- গ্রাহক পরিষেবার ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রণকারী সংস্থার সকল বাধ্যবাধকতা বা নিয়মকানুন মেনে চলা নিশ্চিত করা;
- গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি করার ব্যবস্থাকে আরও শক্তিশালী ও সুসংহত করা।

## 2. শারীরিক / দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ প্রাপ্তিতে সহায়তা

Speel সকল ব্যক্তির ঋণের ক্ষেত্রে সমান সুযোগ নিশ্চিত করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ এবং এটি লিঙ্গ, শারীরিক সক্ষমতা, জাতি বা ধর্মের ভিত্তিতে তার গ্রাহকদের মধ্যে কোনো বৈষম্য করবে না। NBFCs-সমূহের জন্য নিয়ন্ত্রণকারী সংস্থার কাঠামোর সাথে সামঞ্জস্য রেখে, কোম্পানিটি নিশ্চিত করে যে শারীরিক বা দৃষ্টিগত প্রতিবন্ধীতার কারণে কোনো আবেদনকারীর প্রতি যেন কোনো প্রকার বৈষম্য করা না হয়।

কোম্পানির তরফ থেকে ঋণের সুবিধা বা অন্য কোনো আর্থিক পণ্য প্রদানের ক্ষেত্রে শারীরিক বা দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতি যেন কোনো প্রকার বৈষম্য করা না হয়। ঋণের সকল আবেদন কঠোরভাবে কোম্পানির ঋণের নীতি এবং আবেদনকারীর ঋণযোগ্যতার ভিত্তিতে মূল্যায়ন করা হবে।

একটি ডিজিটাল ঋণ প্রদানের ওপর বিশেষ গুরুত্বারোপকারী একটি প্রতিষ্ঠান হিসেবে, কোম্পানি তার গ্রাহক পরিষেবা চ্যানেলগুলোর (ইমেইল/ফোন/হোয়াটসঅ্যাপ) মাধ্যমে আবেদনকারীদের উদ্দেশ্যে নিবেদিত সহায়তা প্রদানের প্রচেষ্টা চালাবে, বিশেষ করে সেইসব আবেদনকারীদের উদ্দেশ্যে যারা ডিজিটাল আবেদন প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন করতে গিয়ে কোনো চ্যালেঞ্জ বা সমস্যার সম্মুখীন হন বা হতে পারেন।

কোম্পানি এটা নিশ্চিত করবে যে, গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে আচরণের জন্য কর্মীরা পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত।

## 3. যোগাযোগের ভাষা

আবেদনকারী বা ঋণগ্রহীতার সাথে প্রয়োজনীয় সকল যোগাযোগ অবশ্যই তাদের মাতৃভাষা অথবা এমন কোনো ভাষায় হতে হবে যা আবেদনকারী বা ঋণগ্রহীতা বুঝতে সক্ষম।

## 4. ঋণ আবেদন এবং সেগুলোর প্রক্রিয়াকরণ

কোম্পানির তরফ থেকে ইস্যু করা ঋণের আবেদনপত্রে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে, যাতে ঋণগ্রহীতা সমস্ত কিছু বিবেচনা করে একটি সঠিক সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারেন। ঋণের আবেদনপত্রের সাথে আর কী কী প্রয়োজনীয় নথি বা কাগজপত্র জমা দিতে হবে, তা আবেদনপত্রেই স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে।

সমস্ত ঋণের আবেদনের জন্য কোম্পানির তরফ থেকে একটি প্রাপ্তিস্বীকারপত্র ইস্যু করা হবে। ঋণের আবেদনপত্রটি সব দিক থেকে সম্পূর্ণ হওয়ার পর সেটি নিষ্পত্তি করার সম্ভাব্য সময়সীমা আবেদনপত্রের প্রাপ্তিস্বীকারপত্রে উল্লেখ করা থাকবে।

ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে কোম্পানির তরফ থেকে ঋণগ্রহীতাকে একটি 'মূল তথ্যের বিবরণী' (KFS) প্রদান করা হবে, যাতে বার্ষিক সুদের হার (APR), ঋণ পরিশোধের সময়সূচী, ঋণের মোট খরচ, সকল প্রকার চার্জ, জরিমানামূলক চার্জ এবং ঋণের অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

যদি কোনো অতিরিক্ত তথ্য বা নথিপত্রের প্রয়োজন হয়, তবে তা অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাকে জানাতে হবে।

কোম্পানির তরফ থেকে ঋণের আবেদন গ্রহণ করা হয় ডিজিটালভাবে ঋণ প্রদানের অ্যাপ্লিকেশন – Pocketly-র মাধ্যমে।

সকল ঋণের আবেদন, কোম্পানির অভ্যন্তরীণ ঋণ নীতি এবং মূল্যায়ন প্রক্রিয়া অনুযায়ী যাচাই করা হবে।

## 5. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

কোম্পানির তরফ থেকে ঋণগ্রহীতার ঋণযোগ্যতা যাচাই করার জন্য যথাযথ অনুসন্ধান পরিচালনা করা হবে, যা আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষেত্রে একটি গুরুত্বপূর্ণ মানদণ্ড হিসেবে বিবেচিত হবে। মূল্যায়নটি, কোম্পানির ঋণ সম্পর্কিত নীতি, মানদণ্ড এবং তৎসংক্রান্ত পদ্ধতি বা নিয়মাবলী অনুযায়ী সম্পন্ন করা হবে।

একটি লিখিত অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে কিংবা অন্য কোনো উপায়ে কোম্পানির তরফ থেকে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ সম্পর্কে ইংরেজিতে অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য হবে ও নিশ্চিত করা অন্য কোনও ভাষায় ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে জানাতে হবে। উক্ত পত্রের মধ্যে ঋণের শর্তাবলীসহ বার্ষিক সুদের হার এবং তা প্রয়োগের পদ্ধতি, অর্থাৎ বার্ষিক শতকরা হার (APR) গণনার পদ্ধতি উল্লেখ থাকতে হবে। ঋণ অনুমোদন বা বিতরণ করার সময়ে ঋণের অনুমোদন পত্র, ঋণ চুক্তি এবং প্রয়োজনীয় সংযুক্তি সহ মূল তথ্যের বিবরণী গ্রাহককে ইমেইল এবং SMS-এর মাধ্যমে পাঠানো হবে, এবং এই নথিগুলো অ্যাপ থেকেও ডাউনলোড করা যাবে। ডিজিটাল স্বাক্ষর করিয়ে তবেই গ্রাহকের কাছ থেকে ঋণের অনুমোদন পত্র এবং ঋণ চুক্তির শর্তাবলীর সম্মতি কোম্পানি গ্রহণ করবে, যা মোবাইল ওটিপি যাচাইকরণের মাধ্যমে নথিতে যুক্ত করা হবে এবং কোম্পানি এই শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা সংক্রান্ত তথ্য তার নথিপত্রে সংরক্ষণ করবে।

বিলম্বিত ঋণ পরিশোধের জন্য ধার্য করা জরিমানামূলক চার্জ ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে মোটা অক্ষরে উল্লেখ থাকতে হবে।

## 6. ঋণ বিতরণ (শর্তাবলীর পরিবর্তনসহ)

ঋণ বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিশেবা ফি, আগাম পরিশোধের চার্জ ইত্যাদি পরিবর্তন যদি শর্তাবলীতে হয়, তাহলে কোম্পানিকে তা লিখিতভাবে ঋণগ্রহীতার মাতৃভাষা বা তার কাছে বোধগম্য কোনো ভাষায় নোটিশের মাধ্যমে জানাতে হবে।

এটি নিশ্চিত করা হবে যে, সকল পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যতের ক্ষেত্রে কার্যকর হবে।

চুক্তি অনুযায়ী ঋণের টাকা ফেরত নেওয়া বা পরিশোধের সময়সীমা ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্তটি ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।

## 7. সাধারণ বিধানাবলী:

ঋণ চুক্তির শর্তাবলী ছাড়া কোম্পানি ঋণগ্রহীতার ব্যবসায়িক কাজে কোনো প্রকার হস্তক্ষেপ করবে না (যদি না ঋণগ্রহীতার পক্ষ থেকে পূর্বে প্রকাশ করা হয়নি, এমন কোনো নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে);

ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণের হিসাব হস্তান্তরের অনুরোধ পাওয়ার পর, কোম্পানির সেই বিষয়ে সম্মতি বা আপত্তি (যদি থাকে), তা অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে অবহিত করবে। ই জাতীয় হস্তান্তর প্রক্রিয়া আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ এবং স্বচ্ছ চুক্তিনামার শর্তাবলী অনুযায়ী সম্পন্ন করা হবে

ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে কোম্পানির তরফ থেকে কোনো প্রকার অনুচিত হয়রানি, যেমন - অসময়ে ঋণগ্রহীতাকে বারবার বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য পেশীশক্তির ব্যবহার করা ইত্যাদি থেকে বিরত থাকা হয়।

## 8. গোপনীয়তা এবং সংবেদনশীলতা

গ্রাহকের তথ্য গোপন রাখা এবং সংবেদনশীলতা রক্ষা করার ক্ষেত্রে কোম্পানি প্রতিশ্রুতিবদ্ধ এবং ডিজিটাল পার্সোনাল ডেটা প্রটেকশন অ্যাক্ট, 2023-এর বিধান ও অন্যান্য প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রণমূলক প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী ব্যক্তিগত তথ্য প্রক্রিয়া করবে।

ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলোর সাথে ঋণের পূর্ব তথ্য এবং পেমেন্টের ট্র্যাক রেকর্ড আদান-প্রদান:

- কোম্পানি তার ঋণগ্রহীতাদের ঋণের বিস্তারিত তথ্য এবং কিস্তি পরিশোধের রেকর্ড, নিয়ন্ত্রক সংস্থার নির্দেশনা/নির্দেশিকা অথবা কোম্পানির অভ্যন্তরীণ নীতিমালা অনুযায়ী ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলোর সাথে আদান-প্রদান করতে পারবে।
- কোম্পানির তরফ থেকে গ্রাহকের ব্যক্তিগত ঋণের তথ্য ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলোর সাথে আদান-প্রদান করা হতে পারে, যদি:
  - যদি গ্রাহক অর্থ পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন
  - বকেয়া ঋণের পরিমাণ নিয়ে কোনো প্রকার বিতর্ক থাকলে
  - বকেয়া পাওনা পরিশোধের জন্য কোম্পানির পক্ষ থেকে আনুষ্ঠানিক দাবি জানানো সত্ত্বেও গ্রাহক যদি তা পরিশোধ না করেন।
- একই সাথে, কোম্পানির প্রতিনিধিদের তরফ থেকে গ্রাহকদের কাছে CICs-গুলোর ভূমিকা এবং তাদের দেওয়া তথ্য কীভাবে গ্রাহকের ক্রেডিট স্কোর ও ঋণ পাওয়ার সক্ষমতার ওপর প্রভাব ফেলতে পারে তা ব্যাখ্যা করা হবে।

- d) গ্রাহক যদি অনুমতি প্রদান করে থাকেন, অথবা যদি বিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রণমূলক বিধিবিধানসমূহ মেনে তা করার বাধ্যবাধকতা থাকে, তবেই কোম্পানি গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের তথ্য CICs-গুলোর নিকট প্রদান করবে।
- e) গ্রাহক যদি চায়, তবে কোম্পানির তরফ থেকে CICs-গুলির কাছে প্রদান করা সংশ্লিষ্ট তথ্যসমূহ সরবরাহ করা হবে।

#### অন্যান্য তথ্য আদান-প্রদান

- a) গ্রাহক যদি বর্তমানে কোম্পানির গ্রাহক না থাকে - সেক্ষেত্রে কোম্পানি তার ব্যক্তিগত তথ্য গোপনীয় এবং সংবেদনশীল হিসেবে গণ্য করবে। উপরে বর্ণিত ক্ষেত্র এবং নিচের ব্যতিক্রমী পরিস্থিতিগুলো ছাড়া, কোম্পানি গ্রাহকের কোনো তথ্য অন্য কারো কাছে প্রকাশ করবে না:
- আইনত প্রয়োজনীয়;
  - জনস্বার্থে তথ্য প্রকাশ করার বাধ্যবাধকতা থাকলে;
  - কোম্পানির নিজস্ব স্বার্থ রক্ষার প্রয়োজনে তথ্য প্রদানের আবশ্যিকতা থাকলে;
  - গ্রাহকের কাছ থেকে কোম্পানির প্রাপ্ত সম্মতি/ অনুমতি থাকলে;
- b) কোম্পানির কাছে সংরক্ষিত গ্রাহকের ব্যক্তিগত নথিপত্র দেখার বা পাওয়ার ক্ষেত্রে ভারতের প্রচলিত আইন অনুযায়ী গ্রাহকের কী কী অধিকার এবং দায়বদ্ধতা রয়েছে, সেই বিষয়ে কোম্পানির প্রতিনিধিরা গ্রাহককে অবহিত করবেন।
- c) গ্রাহকের সুনির্দিষ্ট অনুমতি বা কর্তৃত্ব প্রদান ছাড়া, কোম্পানি কোনো প্রকার বিপণন বা মার্কেটিংয়ের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করবে না।

#### তথ্য সংরক্ষণ

কোম্পানি তার গোপনীয়তা নীতিতে উল্লিখিত উদ্দেশ্যগুলি পূরণের জন্য এবং ডিজিটাল পার্সোনাল ডেটা প্রটেকশন অ্যাক্ট, 2023 সহ প্রযোজ্য আইনগুলির বাধ্যবাধকতা মেনে, শুধুমাত্র যতটুকু সময় প্রয়োজন ঠিক ততটুকু সময়ের জন্যই ব্যক্তিগত তথ্য সংরক্ষণ করবে।

কোম্পানি নিম্নলিখিত উদ্দেশ্যে প্রয়োজনীয় সীমা পর্যন্ত ব্যক্তিগত তথ্য সংরক্ষণ ও ব্যবহার করবে:

- আইনি ও নিয়ন্ত্রণমূলক বাধ্যবাধকতা মেনে চলা;
- বিরোধ নিষ্পত্তি করা; এবং
- কোম্পানির আইনি চুক্তি ও নীতিমালাসমূহ কার্যকর করা।

কোম্পানির তরফ থেকে অভ্যন্তরীণ বিশ্লেষণের প্রয়োজনে কিছু নির্দিষ্ট ব্যবহারের তথ্যও সংরক্ষণ করা হতে পারে। এই ধরনের তথ্য সাধারণত স্বল্প সময়ের জন্য সংরক্ষণ করা হয়; তবে নিরাপত্তা জোরদার করা, পরিষেবার কার্যকারিতা উন্নত করা অথবা আইনি বাধ্যবাধকতার কারণে দীর্ঘ সময়ের জন্য তথ্য সংরক্ষণের প্রয়োজন হলে কোম্পানি তা করতে পারবে।

অ্যাকাউন্ট খোলার সময় এবং ব্যবসায়িক সম্পর্ক চলাকালীন সংগৃহীত ঋণগ্রহীতাদের পরিচয় ও ঠিকানা সংক্রান্ত নথিপত্রসমূহ কোম্পানির কাছে, ব্যবসায়িক সম্পর্ক শেষ হওয়ার পর অন্তত সাত (7) বছর অথবা প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী নির্ধারিত আরও দীর্ঘ সময় পর্যন্ত সংরক্ষণ করতে হবে।

## 9. অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

কোম্পানির একটি বোর্ড অফ ডিরেক্টরস অনুমোদিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কার্যকর রয়েছে। এই ধরনের ব্যবস্থা এটি নিশ্চিত করে যে, ঋণদান ব্যবসা সংক্রান্ত কোনো সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সমস্ত বিতর্ক বা বিরোধসমূহ অন্ততপক্ষে পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শোনা হবে এবং নিষ্পত্তি করা হবে। এই সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইট <https://www.speelfinance.com>-এ প্রদর্শিত রয়েছে এবং অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধতি এবং কোম্পানির অনুসরণ করা অভিযোগের উচ্চতর স্তরে প্রেরণের ধাপসমূহ সম্পর্কে বিস্তারিত জানতে সেখানে দেখতে পারেন।

কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরসরা নিয়মিতভাবে স্বচ্ছ আচরণ বিধি-র যথাযথ পালন বা অনুপালন এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করার ব্যবস্থা করবেন। এই জাতীয় পর্যালোচনার একটি সংকলিত প্রতিবেদন বোর্ড কর্তৃক নির্ধারিত নিয়মিত সময় ছাড়া পরিচালনা বোর্ডের কাছে জমা দিতে হবে।

কোম্পানির পক্ষ থেকে অফার করা পণ্য এবং পরিষেবা সংক্রান্ত কোনো অভিযোগ বা মতামত থাকলে, যেকোনো গ্রাহক, কোম্পানির গ্রাহক সহায়তা অথবা অভিযোগ প্রতিকার চ্যানেলে লিখিতভাবে জানাতে পারেন।

## 10. সুদ এবং অন্যান্য চার্জসমূহ

কোম্পানি প্রদত্ত ঋণ ও অগ্রিমের ওপর গ্রাহকদের কাছ থেকে যেন অতিরিক্ত সুদের হার এবং চার্জ আদায় না করা হয় - এই বিষয়টি নিশ্চিত করার উদ্দেশ্যে কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টররা একটি সুদের হার বিষয়ক নীতি গ্রহণ করেছে, যা গ্রাহকদের সুবিধার্থে কোম্পানির ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে।

## 11. ঋণ অ্যাকাউন্টে জরিমানা

ঋণের অ্যাকাউন্টে জরিমানার ক্ষেত্রে কোম্পানি Reserve Bank of India (নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি - দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশিকা, 2025 মেনে চলবে।

## 12. পর্যালোচনা

স্বচ্ছ আচরণ বিধি-র যথাযথ পালন বা অনুপালন এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতা সম্পর্কে পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার জন্য ব্যবস্থাপনাকে নিয়মিত আপডেট করা হবে এবং এই জাতীয় পর্যালোচনার একটি সংকলিত প্রতিবেদন নিয়মিত সময় ছাড়া অথবা যখনই প্রয়োজন হবে, বোর্ডের নিকট জমা দিতে হবে। এই আচরণবিধি প্রতি বছর বোর্ড অফ ডিরেক্টরস কর্তৃক পর্যালোচনা করা হবে এবং এই সংক্রান্ত যেকোনো নিয়ন্ত্রক পরিবর্তনসমূহ সময়ে সময়ে উক্ত আচরণবিধিতে আপডেট করা হবে।