

ন্যায্য আচরণবিধি সম্পর্কিত নীতিমালা নির্দেশিকা

গুরুত্বপূর্ণ: এই নথির বিষয়বস্তু, উপস্থাপনা এবং বৌদ্ধিক উৎস কপিরাইট সুরক্ষিত। অন্যথায় উল্লেখ না থাকলে, Authum Investment & Infrastructure Limited (AIIL)-এর পূর্বলিখিত অনুমতি ছাড়া এই নথির কোনও উপাদান সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে পরিবর্তন, অপসারণ, বৃদ্ধি, সংযোজন, প্রকাশ, প্রচার, হস্তান্তর বা বিক্রয়, derivative work তৈরি বা কোনওভাবে ব্যবহার করা যাবে না।

প্রস্তুত করেছে	রিস্ক ম্যানেজমেন্ট (Risk)
পর্যালোচনা ও অনুমোদন	পরিচালনা পর্ষদ
সর্বশেষ আপডেট	08 আগস্ট 2024
সংস্করণ	1.2
আপডেট করেছে	রিস্ক ম্যানেজমেন্ট (Risk)
পুনরায় পর্যালোচনা ও অনুমোদন	পরিচালনা পর্ষদ
সর্বশেষ আপডেট	12 মে 2025
বৈধতা	এক বছর

A. ভূমিকা

কোম্পানি 'ন্যায্য আচরণবিধি' (Fair Practices Code – FPC) সম্পর্কিত নীতিমালা নির্দেশিকাগুলি সময়ে সময়ে পর্যালোচনা করে। ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI) NBFC-গুলির জন্য গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনে ন্যায্য ব্যবসায়িক ও কর্পোরেট আচরণের মান নির্ধারণ করে সময়ে সময়ে নির্দেশিকা জারি করেছে। এর মধ্যে 28 সেপ্টেম্বর 2006-এর Circular No. RBI/2006-07/138 DNBS (PD) CC No.80/03.10.042/2005-06, 1 জুলাই 2011-এর Master Circular RBI/2011-12/26 DNBS (PD) CC No.232/03.10.042/2011-12 এবং 1 জুলাই 2014-এর Master Circular DNBS (PD.) CC No.388/03.10.042/2014-15 অন্তর্ভুক্ত। সোনার গয়নার জামানতের বিপরীতে NBFC lending দ্রুত বৃদ্ধির প্রেক্ষিতে RBI 26 মার্চ 2012-এ নির্দেশিকাগুলি পর্যালোচনা করে এবং পরবর্তীতে 1 জুলাই 2015-এ Master Circular RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 জারি করে।

RBI সময়ে সময়ে যে সমস্ত সর্বোত্তম পদ্ধতি নির্ধারণ করবে, কোম্পানি সেগুলি গ্রহণ করবে এবং নির্ধারিত মানের সঙ্গে সামঞ্জস্য রাখতে এই সংহিতায় প্রয়োজনীয় পরিবর্তন করবে।

Authum Investment & Infrastructure Limited ("AIIL")-এর নীতি হল জাতি, বর্ণ, গায়ের রং, ধর্ম, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, বয়স বা প্রতিবন্ধকতার ভিত্তিতে কোনও বৈষম্য না করে সকল যোগ্য ও উপযুক্ত আবেদনকারীর জন্য সরাসরি অথবা তার subsidiary এবং/অথবা associate কোম্পানির মাধ্যমে সকল আর্থিক পণ্য উপলব্ধ করা।

সকল গ্রাহকের সঙ্গে ধারাবাহিক ও ন্যায্য আচরণ করা কোম্পানির নীতি। কোম্পানির কর্মীরা সকল গ্রাহককে ন্যায্য, সমতাভিত্তিক ও ধারাবাহিকভাবে সহায়তা, উৎসাহ ও পরিষেবা প্রদান করবেন। কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে FPC আপলোড করেও গ্রাহকদের কাছে তা জানাবে।

FPC বাস্তবায়নের দায়িত্ব সমগ্র সংস্থার। কোম্পানির ন্যায্য ঋণদান পদ্ধতি marketing, loan origination, processing এবং servicing ও collection কার্যক্রমসহ সমস্ত কার্যক্রমে প্রযোজ্য হবে। FPC-এর প্রতি অঙ্গীকার কর্মীদের accountability, training, counseling, monitoring, auditing programs, internal controls এবং technology-এর সর্বোত্তম ব্যবহারের মাধ্যমে প্রতিফলিত হবে।

B. প্রধান অঙ্গীকার

- গ্রাহকদের সঙ্গে সমস্ত লেনদেন ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গত হবে। পণ্য, পরিষেবা, প্রক্রিয়া ও পদ্ধতিগুলি FPC-এর মান এবং প্রযোজ্য আইন ও বিধির অক্ষর ও মর্ম অনুযায়ী হবে এবং honesty, integrity ও transparency-এর উপর ভিত্তি করে পরিচালিত হবে।
- কোম্পানি গ্রাহকদের আর্থিক পণ্য ও পরিষেবাগুলি কীভাবে কাজ করে তা বুঝতে সহায়তা করবে: তথ্য স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় দেওয়া হবে; আর্থিক প্রভাব ব্যাখ্যা করা হবে; এবং গ্রাহককে তার প্রয়োজন অনুযায়ী উপযুক্ত পণ্য বেছে নিতে সহায়তা করা হবে।
- কোম্পানি গ্রাহকদের ঝামেলামুক্ত অভিজ্ঞতা দেওয়ার জন্য সর্বাত্মক চেষ্টা করবে। error বা commission/omission হলে দ্রুত ও সহানুভূতিশীলভাবে তা সমাধান করা হবে। ভুল দ্রুত সংশোধন করা হবে; অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করা হবে; অভিযোগের নিষ্পত্তিতে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হলে পরবর্তী অভিযোগের পদ্ধতি সম্পর্কে নির্দেশনা দেওয়া হবে; এবং কোম্পানির ভুল বা oversight-এর কারণে অ্যাকাউন্টে আরোপিত charge/interest ফেরত দেওয়া হবে।

C. বিক্রয় সূচনা (Sales Origination)

কোম্পানি গ্রাহকের প্রয়োজন অনুযায়ী পণ্য ও পরিষেবা বেছে নিতে নির্দেশনা দেবে। গ্রাহক সম্পর্ক স্থাপনের আগে আগ্রহী পণ্য ও পরিষেবার প্রধান বৈশিষ্ট্য এবং গ্রাহকের প্রয়োজন অনুযায়ী উপযুক্ত accounts/products/services সম্পর্কে তথ্য দেওয়া হবে। KYC এবং কার্যকর আইনগত/নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা পূরণের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য ও নথি স্পষ্টভাবে জানানো হবে। গ্রাহক বা তার পরিবারের অতিরিক্ত তথ্য database তৈরির জন্য চাওয়া যেতে পারে; তবে তা গ্রাহকের ইচ্ছা অনুযায়ীই দেওয়া হবে।

পণ্য/পরিষেবা পাওয়ার বিভিন্ন channels এবং আরও তথ্য কোথায় পাওয়া যাবে তা গ্রাহককে জানানো হবে। পণ্য বেছে নেওয়ার পরে সেটি কীভাবে কাজ করে এবং সংশ্লিষ্ট অধিকার ও দায়িত্ব গ্রাহককে বোঝানো হবে।

D. ঋণ ও অগ্রিম

যে কোনও fund-based অথবা non-fund-based non-banking facility দেওয়ার আগে কোম্পানি সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার repayment capacity/creditworthiness মূল্যায়ন করবে।

E. ঋণের আবেদন ও প্রক্রিয়াকরণ

কোম্পানির loan application form-এ এমন প্রয়োজনীয় তথ্য থাকবে যা সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে, যাতে অন্যান্য Non-Banking Financial Companies-এর শর্তের সঙ্গে অর্থবহ তুলনা করে informed decision নেওয়া যায়। আবেদনপত্রের সঙ্গে জমা দিতে হবে এমন নথি উল্লেখ থাকবে। অতিরিক্ত তথ্য/নথি প্রয়োজন হলে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে। প্রতিটি loan application পাওয়ার acknowledgement এবং indicative disposal time দেওয়া হবে। ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সমস্ত communications স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হবে।

F. ঋণ মূল্যায়ন ও শর্তাবলি

AiIL sanction letter অথবা অন্য মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে তার বোধগম্য স্থানীয় ভাষায় sanctioned loan amount, terms and conditions, annualized interest rate এবং তার application method লিখিতভাবে জানাবে এবং ঋণগ্রহীতার acceptance-এর record রাখবে। দেরিতে পরিশোধের penal interest/charges loan agreement-এ bold করে উল্লেখ করা হবে। সুদ ও অন্যান্য charges নির্ধারণের জন্য যথাযথ internal principles/procedures থাকবে এবং business exigencies, regulatory requirements, customer sentiments ও market practices বিবেচনা করে তা review করা হবে।

Loan agreement-এর একটি copy, সম্ভব হলে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায়, এবং তাতে উল্লিখিত সমস্ত enclosures-এর copy, loan sanction/disbursement-এর সময় সকল ঋণগ্রহীতাকে দেওয়া হবে।

G. ঋণ বিতরণ ও শর্তাবলির পরিবর্তন

Disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges ইত্যাদিতে কোনও পরিবর্তন হলে স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় notice দেওয়া হবে। সুদের হার ও অন্যান্য charges-এর পরিবর্তন শুধুমাত্র prospective basis-এ কার্যকর হবে এবং loan agreement-এ এ বিষয়ে বিশেষ clause থাকবে। দেরিতে পরিশোধের penal charges agreement-এ স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে। RBI-এর Fair Lending Practice – Penal Charges in Loan Accounts সংক্রান্ত draft circular RBI/2023-24/DoR.MCS.REC./01.01.001/2023-24 dated April 12, 2023-এর final instructions কার্যকর হলে তা মেনে চলা হবে।

সুদ শুধুমাত্র customer-এর funds-এর actual disbursement-এর তারিখ থেকে নেওয়া হবে, loan sanction বা agreement execution-এর তারিখ থেকে নয়। cheque disbursement-এর ক্ষেত্রে lender-এর account থেকে funds debit হওয়ার তারিখ থেকে সুদ শুরু হবে। মাসের মধ্যে disbursement/repayment হলে utilized/outstanding loan amount যতদিন সক্রিয় থাকে, সেই প্রকৃত দিনের ভিত্তিতেই সুদ নেওয়া হবে। early part-payment-এর পরে শুধুমাত্র net outstanding amount-এর উপর সুদ গণনা করা হবে। কোম্পানি সময়ে সময়ে loan disbursal এবং interest application practices-কে সর্বশেষ RBI directions-এর সঙ্গে review/align করবে এবং প্রয়োজনীয় system-level changes করবে।

Credit facilities-এর interest rate এবং reset conditions সংশ্লিষ্ট regulatory instructions অনুযায়ী হবে এবং interest rate-এ কোনও অতিরিক্ত component যোগ করা হবে না। default/material terms-এর non-compliance-এর জন্য penalty 'penal charges' হিসেবে গণ্য হবে এবং 'penal interest' হিসেবে interest rate-এর সঙ্গে যোগ করা হবে না। Penal charges capitalise করা হবে না, অর্থাৎ ওই charges-এর উপর পরবর্তী interest গণনা করা হবে না। Credit risk profile পরিবর্তিত হলে contractual terms অনুযায়ী credit risk premium পরিবর্তন করা যেতে পারে।

Penal charges default/non-compliance-এর অনুপাতে হবে এবং কোনও product category-তে discriminatory হবে না। LAS এবং LAP policy অনুযায়ী penal charges 36% p.a.। Non-business purpose-এর individual borrowers-এর penal charges non-individual borrowers-এর ক্ষেত্রে প্রযোজ্য charges-এর চেয়ে বেশি হবে না। Penal charges এবং সংশ্লিষ্ট conditions loan agreement এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে KFS-এ স্পষ্টভাবে disclose করা হবে এবং website-এর Interest Rates and Service Charges-এর অধীনে প্রদর্শিত হবে। Instalment reminders-এও প্রযোজ্য penal charges জানানো হবে। Penal charges সংক্রান্ত Board-approved policy থাকা আবশ্যিক।

G. ঋণ বিতরণ – অন্যান্য বিধান

Loan recall/accelerated payment-এর সিদ্ধান্ত loan agreement-এর শর্ত অনুযায়ী হবে। সমস্ত dues পরিশোধ অথবা outstanding loan amount realization-এর পরে securities release করা হবে, তবে borrower-এর বিরুদ্ধে থাকা অন্য legitimate claim/lien-এর অধিকার সাপেক্ষে। set-off-এর অধিকার প্রয়োগ করা হলে outstanding claims এবং securities retain করার conditions-সহ borrower-কে যথাযথ notice দেওয়া হবে।

সাধারণ

Loan agreement-এর শর্তে উল্লিখিত কারণ ছাড়া AIIL borrower-এর affairs-এ হস্তক্ষেপ করবে না, যদি না borrower ইচ্ছাকৃতভাবে বা অন্যভাবে আগে disclose না করা নতুন কোনও তথ্য কোম্পানির নজরে আসে। Borrower account অন্য NBFC, bank বা financial institution-এ transfer করার request পেলে consent/otherwise 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। Transfer contractual terms এবং প্রযোজ্য statutes/rules/regulations/guidelines অনুযায়ী হবে।

ঋণ recovery-এর ক্ষেত্রে শুধুমাত্র আইনগত ও বৈধ remedies ব্যবহার করা হবে এবং odd hours-এ recovery, undue harassment বা muscle power ব্যবহার এড়ানো হবে। গ্রাহকদের সঙ্গে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য staff-কে পর্যাপ্ত training দেওয়া হবে। Physically/visually challenged applicants-কে disability-এর ভিত্তিতে loan facilities-সহ products/facilities প্রদানে কোনও বৈষম্য করা হবে না (RBI Circular DNBS.CC.PD.No.191/03.10.01/2010-11 dated July 27, 2010)।

H. নিয়ম ও শর্তাবলি

গ্রাহক কোনও product/service প্রথমবার গ্রহণ করলে সংশ্লিষ্ট Rules and Regulations তাকে দেওয়া হবে। সমস্ত terms and conditions ন্যায্য হবে, customer rights/responsibilities স্পষ্ট করবে এবং plain language বা গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায় হবে। প্রযোজ্য charges উপলব্ধ করা হবে; charges বাড়ানো বা নতুন charge চালু করলে গ্রাহককে জানানো হবে; এবং গ্রাহকের অনুরোধে terms and conditions দেওয়া হবে।

I. বিপণন ও পণ্য সমন্বয়

সমস্ত advertising এবং promotional material clear, fair, reasonable এবং non-misleading হবে। গ্রাহক যে সকল financial products-এর জন্য eligible, সেগুলির সম্পূর্ণ range তাকে দেওয়া হবে; এর মধ্যে কোম্পানির নিজস্ব, group/associate companies-এর এবং যে সব কোম্পানির সঙ্গে কোম্পানির arrangements রয়েছে তাদের products/services-ও থাকতে পারে। বিভিন্ন financial services ও products cross-selling-এর মাধ্যমে synergy আনার চেষ্টা কোম্পানি করবে।

J. গোপনীয়তা

গ্রাহকের অনুমতি ছাড়া সমস্ত personal information private ও confidential রাখা হবে। নিম্নলিখিত exceptional cases ছাড়া অন্য কোনও entity, এমনকি group-এর মধ্যেও, transaction details disclose করা হবে না: statutory/regulatory law অনুযায়ী তথ্য দেওয়া বাধ্যতামূলক হলে; public duty-এর কারণে disclosure প্রয়োজন হলে; কোম্পানির স্বার্থে, যেমন fraud prevention, disclosure প্রয়োজন হলে; গ্রাহক group/associate/entity/company-কে অন্যান্য products/services দেওয়ার জন্য information share করার consent দিলে; অথবা গ্রাহক নিজে সেই তথ্য প্রকাশ করার অনুরোধ করলে। Customer information marketing purposes-এর জন্য অনুচিতভাবে ব্যবহার করা হবে না।

K. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

এই বিষয়ে উদ্ভূত disputes সমাধানের জন্য কোম্পানি উপযুক্ত grievance redressal mechanism স্থাপন করবে। Company functionaries-এর সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সমস্ত disputes অন্তত next higher level-এ শুনানি ও নিষ্পত্তি করা হবে। Board FPC compliance এবং grievance redressal mechanism-এর periodic review নিশ্চিত করবে এবং consolidated review report quarterly basis-এ ACB ও Board-এ জমা দেওয়া হবে।

K. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা – পরবর্তী অংশ

অভিযোগ করতে ইচ্ছুক গ্রাহককে complaint lodge করার জন্য guidance দেওয়া হবে এবং outcome-এ অসন্তুষ্ট হলে পরবর্তী পদক্ষেপ সম্পর্কে নির্দেশনা দেওয়া হবে। বিষয়টি পরীক্ষা করার পর যত দ্রুত সম্ভব response পাঠানো হবে।

Business practices, lending decisions, credit management এবং recovery সম্পর্কিত customer/borrower grievances-এর জন্য একটি nodal officer নিয়োগ করা হবে। তার নাম ও contact details কোম্পানির website-এ প্রদর্শিত হবে। এই বিষয়ে Mr. Prakash Shirke-কে Nodal Officer হিসেবে মনোনীত করা হয়েছে। Senior management officials-দের নিয়ে গঠিত internal Customer Grievance Redressal Mechanism Nodal Officer-এর সঙ্গে review করবে এবং AIIL-এর grievance redressal তদারক করবে।

RBI Circular No. RBI/2012-13/416 DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 dated February 18, 2013 অনুযায়ী branches/business premises-এ Grievance Redressal Officer-এর নাম এবং telephone/mobile/email details prominently display করা হবে। complaint/dispute এক মাসের মধ্যে redress না হলে গ্রাহক RBI-এর DNBS Regional Office-এর Officer-in-Charge-এর কাছে appeal করতে পারেন; registered office-এর jurisdiction অনুযায়ী Mumbai Regional Office-এর complete contact details website-এ দেওয়া হবে।

L. যানবাহন পুনর্দখল (Repossession)

Borrower-এর contract/loan agreement-এ legally enforceable repossession clause থাকবে। Contract-এ possession নেওয়ার আগে notice period, notice waive করার পরিস্থিতি, security possession-এর procedure, sale/auction-এর আগে loan repayment-এর final chance, repossession দেওয়ার procedure এবং property sale/auction-এর procedure স্পষ্টভাবে থাকবে।

M. অতিরিক্ত সুদের হার নিয়ন্ত্রণ

AIIL cost of funds, margin, risk premium ইত্যাদি প্রাসঙ্গিক বিষয় বিবেচনা করে interest rate model গ্রহণ করবে এবং loans/advances-এর সুদের হার নির্ধারণ করবে। Interest rate, risk gradation-এর approach এবং বিভিন্ন borrower category-র জন্য পৃথক rate নেওয়ার rationale application form-এ disclose এবং sanction letter-এ স্পষ্টভাবে communicate করা হবে। এই rates এবং risk gradation approach website-এ উপলব্ধ থাকবে এবং interest rates পরিবর্তিত হলে update করা হবে। Interest rate annualized হবে। Penal charges-এর capitalization হবে না এবং charges default/material non-compliance-এর অনুপাতে হবে। Individual non-business borrowers-এর penal charges non-individual borrowers-এর চেয়ে বেশি হবে না। Foreclosure এবং penal charges সময়ে সময়ে প্রযোজ্য regulatory directions অনুযায়ী নেওয়া হবে।

N. সোনার গয়নার জামানতের বিপরীতে ঋণ

Individuals-কে gold jewellery-এর বিপরীতে lending করার ক্ষেত্রে Board-approved policy থাকবে, যাতে RBI KYC compliance এবং customer due diligence, jewellery appraisal, ownership verification, safe custody systems, ongoing review, staff training এবং periodic internal audit অন্তর্ভুক্ত থাকবে। উপযুক্ত storage facility নেই এমন branch gold loans দেবে না। Jewellery appropriately insured থাকবে। Non-repayment হলে auction policy transparent হবে, borrower-কে পর্যাপ্ত prior notice দেওয়া হবে, auction procedure নির্ধারণ করা হবে এবং conflict of interest এড়িয়ে arm's-length transactions নিশ্চিত করা হবে। Auction-এর ঘোষণা অন্তত 2টি newspaper-এ—একটি vernacular এবং একটি national daily—দেওয়া হবে। NBFC নিজে auction-এ অংশ নেবে না এবং pledged gold শুধুমাত্র Board-approved auctioneers-এর মাধ্যমে auction করা হবে। Fraud controls এবং mobilization, execution ও approval-এর duties পৃথক করা হবে।

N. সোনার বিপরীতে ঋণ – পরবর্তী অংশ

কোম্পানি Working Group on NBFC lending against collateral of gold jewellery-এর recommendations-এর compliance নিশ্চিত করার জন্য প্রয়োজনীয় framework/processes স্থাপন করবে। Circular DNBS.CC.PD.No.356/03.10.01/2013-14 dated September 16, 2013 এবং valuation সংক্রান্ত Circular DNBR.CC.PD.036/03.10.01/2014-15 dated May 21, 2015-সহ সময়ে সময়ে জারি করা regulatory directions মেনে চলা হবে। Loan agreement-এ auction procedure-এর বিবরণ থাকবে। LTV-এর জন্য gold jewellery valuation প্রযোজ্য regulatory directions অনুযায়ী পূর্ববর্তী 30 দিনের 22 carat closing price-এর average অথবা regulated commodity exchange দ্বারা প্রকাশিত historical spot gold price data-এর ভিত্তিতে করা হবে।

কোম্পানি সময়ে সময়ে কার্যকর RBI-এর সমস্ত guidelines, directives, instructions এবং advices মেনে চলবে। এই document-টি এই regulatory requirements-এর সঙ্গে পড়তে হবে এবং RBI regulations-এর সঙ্গে conflict না হলে better practice গ্রহণ করা হবে।

O. পর্যালোচনা

FPC এবং বিভিন্ন management levels-এ grievance redressal mechanism-এর functioning-এর periodic review করা হবে। কোম্পানি FPC-এর spirit অনুসরণ করবে এবং তার business-এ প্রযোজ্য বিধানগুলি পালন করবে।

Stakeholders-এর তথ্যের জন্য কোম্পানি এই FPC তার website-এ প্রদর্শন করবে এবং নিজস্ব অভিজ্ঞতা ও RBI-এর নতুন guidelines-এর ভিত্তিতে প্রয়োজন অনুযায়ী Code-এর periodic review ও refinement করবে।

সংযোজনী: বিভিন্ন অনুরোধ/প্রয়োজনীয়তার জন্য ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে আরোপযোগ্য চার্জ

ক্রমিক নং	বিবরণ	সংশোধিত চূড়ান্ত চার্জ
1	ইন্টারেস্ট সার্টিফিকেট চার্জ	₹500, GST সহ
2	অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট চার্জ	₹500, GST সহ
3	ডকুমেন্ট কপির চার্জ (প্রতি LAN, প্রতি retrieval)	₹500, GST সহ
4	ডুপ্লিকেট NOC চার্জ	₹500, GST সহ
5	ডুপ্লিকেট No Dues Certificate চার্জ	₹500, GST সহ
6	Foreclosure Statement চার্জ	₹200, GST সহ
7	Repayment Mode চার্জ	₹500, GST সহ
8	Account Swap চার্জ	₹500, GST সহ
9	Rate Type Change (Floating/Fixed)	Balance Principal-এর উপর 0.5% + GST

সংযোজনী – চার্জ (ক্রমশ)

ক্রমিক নং	বিবরণ	সংশোধিত চূড়ান্ত চার্জ
10	SPDC Retrieval Charge	₹500, GST সহ, Pre-closure/Swap/Matured/Customer-induced transactions-এর তারিখ থেকে 90 দিন পর্যন্ত
11	Part Disbursement Charge	₹1,000, GST সহ
12	Loan Downsizing Charge	Pending Disbursement amount-এর উপর 2% + GST
13	Legal Charge	Actual অনুযায়ী, GST সহ
14	Collection Charge	Actual অনুযায়ী, GST সহ
15	Repossession Charge	Actual অনুযায়ী, GST সহ
16	Incidental Charge	Actual অনুযায়ী, GST সহ
17	Cash Handling Charge	₹50,000 বা তার বেশি cash receipts-এর উপর 1% + GST; সর্বোচ্চ cash limit ₹1,99,999
18	Bounce Charge	MEL – ₹350; HF, LAP, CF & Mortgages – ₹450; Vehicle, PL & TW – ₹600; CE, SME, Agri – ₹1,000
19	Overdue Interest	Product অনুযায়ী 26% & 36%
20	LPG Kit NOC Charge	₹750, GST সহ
21	Form 26A	₹3,500, GST সহ

সংযোজনী – চার্জ (ক্রমশ)

ক্রমিক নং	বিবরণ	সংশোধিত চূড়ান্ত চার্জ
22	Loan Reschedulement Charge	a) Tenure/EMI Reschedulement: Mortgages, Agri Loan, Auto Loan & CV CE – POS-এর উপর 2% + GST; CF, SME & MEL – POS-এর উপর 3% + GST. b) EMI Cycle Date Change: Mortgages & Agri – ₹500; Construction Finance – ₹1,000; Auto Loans, CV, CE, SME & MEL – ₹2,000.