



ন্যায কার্যাভ্যাস বিধি

অন্নপূর্ণা ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেডে আমরা আমাদের সমস্ত গ্রাহকদের সাথে ন্যায, নেতৃত্ব এবং নিরপেক্ষ আচরণ করি। রিজার্ভ ব্যাংক অব ইণ্ডিয়া (RBI) নির্দেশিকা অনুসারে, ক্ষেত্রের প্র্যাকটিস কোড (FPC-ন্যায কার্যাভ্যাস বিধি) বোর্ডের সভায় উপস্থাপিত এবং অনুমোদিত হয়েছে, এছাড়াও এটি সমস্ত অফিসে স্থানীয় ভাষায় প্রদর্শিত হয়েছে। এই ন্যায কার্যাভ্যাস বিধি বিবৃত করে যে,

- খণ্ডগ্রহীতার সাথে সমস্ত ঘোষণাগুলি স্থানীয় ভাষায় যা খণ্ডগ্রহীতা বোবেন, এমন ভাষায় করতে হবে।
- আবেদনের মধ্যে খণ্ডগ্রহীতার স্বার্থকে ধ্রুবভাবে করতে পারে, এমন সমস্ত তথ্য যেমন -- প্রকল্পের বিশদ বিবরণ, ঘোষণার মানদণ্ড, পরিশোধের সময়সীমা, ধার্মমূল্য ও সুদের হারের কাঠামো, সমতির মূল শর্তাবলী, সমাব্য পরিস্থিতি ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- আবেদনে মূল্যায়নের জন্য প্রয়োজনীয় নথির উল্লেখ করতে হবে।
- অনিষ্টিত সময়-সহ আবেদনের স্বীকৃতি জারি করতে হবে।

৫০° আইআরএসিপি (IRACP) নিয়মাবলীতে আরোপিত সাম্প্রতিক রিজার্ভ ব্যাংক অব ইণ্ডিয়া (জাইও) নির্দেশিকা অনুসারে, খণ্ড চুক্তি এবং অনুমোদন পত্রে বকেয়া স্থিতি গণনা করার জন্য, খণ্ডগ্রহীতা বোবেন এমন ভাষায় খণ্ড পরিশোধের সঠিক নির্ধারিত তারিখ, পরিশোধের পুনরাবৃত্তি, মূলধন এবং সুদের পৃথক ভাগ, এসএমএ/এনপিএ (SMA/NPA) শ্রেণীবিভাগের তারিখের উদাহরণ স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।

৫১° কোম্পানি রিজার্ভ ব্যাংক অব ইণ্ডিয়া (RBI)-এর নির্ধারিত নিয়ম অনুযায়ী পরিবারকে জামানত-মুক্ত ক্ষুদ্রখণ্ড প্রদান করে। এখানে 'পরিবার' বলতে পৃথক পারিবারিক ইউনিট যেমন, স্বামী, স্ত্রী এবং তাদের অবিবাহিত সন্তানকে বোঝানো হচ্ছে।

৫২° খণ্ডের অনুমোদন বিবেচনা করার সময়, পরিবারের মাসিক খণ্ড পরিশোধের রাশিটি যেন মোট মাসিক পারিবারিক আয়ের 50%-এর বেশি না হয়, তা কোম্পানি নিশ্চিত করে।

৫৩° মাসিক খণ্ড পরিশোধের বাধ্যবাধকতা গণনা করার সময়, কোম্পানি পরিবারের সমস্ত বকেয়া খণ্ডকেও (জামানত-মুক্ত ক্ষুদ্রখণ্ড খণ্ডের পাশাপাশি অন্য কোনো ধরনের বিদ্যমান খণ্ড) বিবেচনা করে।

৫৪° মাসিক পারিবারিক আয়ের 50% পরিমাণের মধ্যে, সমস্ত বিদ্যমান খণ্ড (মূলধন এবং সুদ সহ) পরিশোধের পাশাপাশি বিবেচনাধীন খণ্ডও অন্তর্ভুক্ত থাকে।

৫৫° বিদ্যমান খণ্ড পরিশোধের কারণে পরিবারের মাসিক আয়ের 50%-এর থেকে বেশি ব্যয় হলে, সেক্ষেত্রে বিদ্যমান খণ্ড সম্পূর্ণ পরিশোধ হওয়া পর্যব্রাহ্মণ অপেক্ষা করা হয়। এই প্রয়োজনীয় সর্বাধিক 50%-এর মানদণ্ড পূরণ হলে তবেই পরিবারগুলিকে অতিরিক্ত খণ্ড দেওয়া হয়।

৫৬° কোম্পানি পরিচালনা পর্যবেক্ষণ সংক্রান্ত মূল্য নীতি অনুসরণ করে, যার মধ্যে অন্যান্য বিষয় সহ নিম্নলিখিতগুলি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:

- সব-সময়ে সুদের হার নির্ধারণের জন্য, যথাযথভাবে নথিবদ্ধ সুদের হারের মডেল/পদ্ধা।
- উদ্দেশ্যের ভিত্তিতে প্রতিটি উপাদানের পরিপ্রেক্ষিতে, তহবিলের খরচ, প্রিমিয়ামের ঝুঁকি এবং মার্জিন ইত্যাদির মতো সুদের হারের বিভিন্ন উপাদানের বর্ণনা।
- প্রদত্ত শ্রেণির খণ্ডগ্রহীতার ক্ষেত্রে, প্রতিটি উপাদানের পরিসর; এবং
- ক্ষুদ্রখণ্ডের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হার এবং অন্যান্য সমস্ত ধার্মমূল্যের সর্বোচ্চ সীমা।

৫৭° কোম্পানি নিম্ন আয় সম্পত্তি পরিবারের সকল প্রকার খণ্ডের ক্ষেত্রে, খণ্ড মূল্যের বিবরণ সহ তথ্যপ্রতি প্রদানের বিষয়টি নিশ্চিত করে।

৫৮° কোম্পানির সমস্ত অফিসে, এর দ্বারা জারি করা লিখিত মাধ্যমে (তথ্য পুস্তিকা/পত্রিকা) এবং ওয়েবসাইটে, ক্ষুদ্রখণ্ডে ধার্য করা ন্যূনতম, সর্বোচ্চ এবং গড় সুদের হারের বিস্তারিত উল্লেখ করা থাকে।

৫৯° কোম্পানি খণ্ডগ্রহীতাকে খণ্ড সংক্রান্ত কার্ড দেবে, যার মধ্যে নিম্নলিখিতগুলি অন্তর্ভুক্ত থাকে:

- খণ্ডগ্রহীতাকে যথাযথভাবে শনাক্তকৰী তথ্য।
- মূল্য সংক্রান্ত সরলীকৃত তথ্যগত।
- খণ্ডের সাথে সংযুক্ত অন্যান্য সকল শর্তাবলী।
- শাখার দ্বারা জারি করা সমস্ত পরিশোধ প্রাপ্তি এবং চূড়ান্ত প্রদানের স্বীকৃতি।
- নোডাল অফিসারের নাম এবং ঘোষণাগুলি নথর সহ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিশদ বিবরণ।
- যদি খণ্ড-বহুভুক্ত পণ্য থাকে, তবে এই জাতীয় পণ্যের ফি কাঠামো উল্লেখ করে কেবলমাত্র খণ্ডগ্রহীতার সম্পূর্ণ লিখিত সম্মতিতেই তা জারি করতে হবে।
- খণ্ডগ্রহীতার বোবেন, এমন ভাষায় খণ্ড সংক্রান্ত কার্ডের সমস্ত এন্ট্রি দিতে হবে।

৬০° কোম্পানি রিজার্ভ ব্যাংক অব ইণ্ডিয়া (RBI)-এর নো ইওর কাস্টমার (KYC) মেনে চলার বিষয়টি নিশ্চিত করে।

৬১° কোম্পানি খণ্ডগ্রহীতার প্রয়োজন অনুসারে, প্রদত্ত ক্ষুদ্রখণ্ড পরিশোধের সময়কালের ক্ষেত্রে নমনীয়তা প্রদান করে।

৬২° খণ্ডগ্রহীতার খণ্ড পরিশোধের পর্যাপ্ত ক্ষমতা দেখালে এবং তা খণ্ডগ্রহীতাদের অতিরিক্ত খণ্ডের ঝুঁকিতে ফেলেবে না, তা নিশ্চিত করার পরই কেবল কোম্পানি খণ্ডের সময়কাল বাড়ানোর জন্য যুক্তিসংগত পদক্ষেপ নেবে।

৬৩° কোম্পানি সুস্পষ্টভাবে তথ্যপ্রত্রে ক্ষুদ্রখণ্ডগ্রহীতার ওপর আরোপিত চার্জ সহ সম্মত ফি উল্লেখ করে। তথ্যপ্রত্রে স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা কোনোরকম অতিরিক্ত ফি ক্ষুদ্রখণ্ডগ্রহীতাদের কাছ থেকে নেওয়া হয় না।

৬৪° কোম্পানি সমস্ত প্রাপ্ত পেমেন্টের বৈধ স্বীকৃতির রিসিদ প্রদানের বিষয়টি নিশ্চিত করে।

৬৫° পূর্ব-পরিশোধ বা বিলম্বে অর্থ প্রদানের জন্য কোনো জরিমানা আরোপিত হয় না এবং ক্ষুদ্রখণ্ডের জন্য খণ্ডগ্রহীতার কাছ থেকে কোনো নিরাপত্তা আমানত/মার্জিন সংগ্রহ করা হয় না।

৬৬° এএফপিএল (অর্থাত্থ) কর্মীর অনুপযুক্ত আচরণের ক্ষেত্রে, তার সংশ্লিষ্ট শাখার মাধ্যমে দায়বদ্ধ থাকে এবং সময়মত অভিযোগের প্রতিকার প্রদান করে। খণ্ড চুক্তিতেও এই বিষয়টির উল্লেখ রয়েছে।

৬৭° অর্থ পুনরুদ্ধারাটি খণ্ডগ্রহীতার সাথে পারস্পরিকভাবে নির্ধারিত কোম্পানির মনোনীত/কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে করা হয়। খণ্ডগ্রহীতা পরিপর দুই বা ততোধিক বার কেন্দ্রীয়ভাবে নির্ধারিত স্থানে অনুপস্থিত থাকলে, তাইও কেবল ফিল্ড কর্মীর খণ্ডগ্রহীতার বাসস্থান বা কাজের জায়গায় পুনরুদ্ধার করতে যেতে পারেন।

৬৮° পুনরুদ্ধারার কর্মকর্তা পুনরুদ্ধারের জন্য কোনো কঠোর পদ্ধতি অবলম্বন করবেন না, যা সাধারণ প্রয়োগ এবং উপলব্ধির সীমাবদ্ধতা ব্যতিরেকে নিম্নরূপে উল্লিখিত রয়েছে:

- হৃষকি বা আপগ্রেডের ক্ষেত্রে খণ্ডগ্রহীতাকে ফোন করা এবং/অথবা সকাল ৯টার আগে এবং সন্ধ্যা ৬টার পর খণ্ডগ্রহীতাকে ফোন করা
- ক্রমাগতভাবে খণ্ডগ্রহীতাকে ফোন করা এবং/অথবা সকাল ৯টার আগে এবং সন্ধ্যা ৬টার পর খণ্ডগ্রহীতাকে ফোন করা
- খণ্ডগ্রহীতার আস্তীয়স্বজন, বশুবাঙ্ক বা সহকর্মীদের হ্যারান করা
- খণ্ডগ্রহীতার নাম প্রকাশ করা
- খণ্ডগ্রহীতা বা খণ্ডগ্রহীতার পরিবার/সম্পদ/সুনামের ক্ষতি করার জন্য, হিংসার বা অন্যান্য অনুরূপ উপায় ব্যবহার করা বা ব্যবহারের হৃষকি দেওয়া
- খণ্ডের পরিবাগ বা পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে খণ্ডগ্রহীতাকে বিভাস্ত করা।

৬৯° পুনরুদ্ধার এবং কর্মীদের আচরণ সংক্রান্ত সমস্যার বিষয়ে খণ্ডগ্রহীতার অভিযোগ থাকলে, তিনি প্রতিকারের জন্য ব্রাও ম্যানেজার বা জোনাল ম্যানেজারের কাছে যেতে পারেন। খণ্ড অনুমোদনের সময়, এই কর্তৃপক্ষের ঘোষণাগুলি নথর খণ্ডগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।

৭০° এছাড়াও আচরণবিধি অমান্য করার ক্ষেত্রে ফিল্ড কর্মীদের উপর জরিমানা আরোপ করার বিধান রয়েছে। সংবেদনশীল এলাকায় অর্থ পুনরুদ্ধারের জন্য শুধুমাত্র কোম্পানির কর্মচারীরাই যান, কোনো বাইরের ভাড়া করা পুনরুদ্ধারের এজেন্টকে ব্যবহার করা হয় না।

৭১° কোম্পানির নিষ্পত্তি কর্মকর্তা পুনরুদ্ধারের জন্য এবং তাদের নিয়োগ এবং প্রশিক্ষণ এবং তত্ত্বাবধানের জন্য এবং তাদের নিয়োগ এবং প্রশিক্ষণ এবং তত্ত্বাবধানের জ