অন্নপূৰ্ণা ফাইনান্স প্ৰাইভেট লিমিটেড

ANNAPURNA
FINANCE
GROWING TOGETHER

ন্যায্য অনুশীলন বিধি

আমি অন্নপূৰ্ণা ফাইনেন্স প্ৰাইভেট লিমিটেডে (Annapurna Finance Pvt. Ltd.) আমাৰ সকলো গ্ৰাহকৰ সৈতে ন্যায্য, নৈতিক আৰু নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ কৰোঁ। আৰ বি আইৰ (RBI) নিৰ্দেশনা অনুসৰি ন্যায্য অনুশীলন বিধি (এফপিচি (FPC)) ব'ৰ্ডৰ সভাত তেওঁলোকৰ সন্মুখত ৰখা হৈছে আৰু সেই অনুসৰি অনুমোদিত হোৱাত, একেখিনি সকলো কাৰ্যালয়তে স্থানীয় ভাষাত প্ৰদৰ্শন কৰা হৈছে। ন্যায্য অনুশীলন বিধিত স্পষ্টকৈ বৰ্ণনা কৰা হৈছে যে

- ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ লগত হোৱা সকলো যোগাযোগ স্থানীয় বা ঋণ গ্ৰহণকাৰীয়ে বুজিব পৰা ভাষাত সম্পন্ন হ'ব লাগিব।
- ঋণ আবেদন প্ৰ-পত্ৰত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সুতত প্ৰভাৱিত কৰা সকলো তথ্য যেনে আঁচনিৰ বিৱৰণ, যোগ্যতাৰ মাপকাঠী, পৰিশোধৰ সময়সীমাৰ পৰিসৰ, মাচুল, আৰু সুতৰ হাৰৰ গাঁথনি, প্ৰতিপালন আৰু আকস্মিক পৰিস্থিতি সম্বন্ধীয় মূল চৰ্তাৱলী আদি অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব লাগিব।
- আবেদন প্ৰ-পত্ৰত মূল্যায়নৰ বাবে গাঁঠি দিবলগীয়া প্ৰয়োজনীয় নথি-পত্ৰৰ কথা উল্লেখ থাকিব লাগিব।
- নিষ্পত্তি কৰিবলৈ সময়ৰ সৈতে আবেদনৰ স্বীকৃতি জাৰী কৰিব লাগিব।
- আইআৰএচিপিৰ (IRACP) নীতি-নিয়মৰ ওপৰত শেহতীয়া আৰ বি আইৰ(RBI) নিৰ্দেশনা অনুসৰি ঋণ পৰিশোধৰ সঠিক নিৰ্ধাৰিত তাৰিখ, পৰিশোধৰ সঘনতা, মূলধন আৰু সুতৰ মাজৰ বিভাজন, এছ এম এ/এন পি এৰ (SMA/NPA) শ্ৰেণীবিভাজনৰ তাৰিখৰ উদাহৰণ, ঋণ চুক্তিত আৰু অনুমোদন পত্ৰত অতিৰিক্ত সময়সীমাৰ স্থিতি গণনা কৰিবলৈ ঋণগ্ৰহণকাৰীজনে বুজি পোৱা ভাষাত স্পষ্টভাৱে নিৰ্দেশ কৰিব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে RBI নিৰ্ধাৰিত নিয়ম অনুসৰি গৃহস্থালি সম্বন্ধীয় মাইক্ৰ'ফাইনেন্স জামিনমুক্ত ঋণ প্ৰদান কৰে। ইয়াত 'গৃহস্থালি'ৰ অৰ্থ হ'ব এটা ব্যক্তিগত পৰিয়ালৰ গোট, অৰ্থাৎ স্বামী, পত্নী আৰু তেওঁলোকৰ অবিবাহিত সন্তান।
- গ্ৰাহকত পৰিয়ালৰ আয় সম্পৰ্কীয় তথ্যসমূহ ক্ৰেডিট ইনফৰমেইচন কোম্পানীক (চিআইচি (CICs)) যথাযথভাৱে দাখিল কৰিব লাগিব।
- ঋণৰ অনুমোদন দিয়া কাৰ্য্য বিবেচনা কৰাৰ সময়ত কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰে যে এটা পৰিয়ালৰ মাহেকীয়া ঋণ পৰিশোধৰ পৰিমাণ ইয়াৰ মুঠ মাহিলী পৰিয়ালৰ আয়ৰ 50% তকৈ অধিক নহয়।
- মাহেকীয়া ঋণ পৰিশোধৰ বাধ্যবাধকতা গণনা কৰাৰ সময়ত কোম্পানীয়ে পৰিয়ালৰ বাকী থকা সকলো ঋণৰ কথা বিবেচনা কৰিব (জামিনবিহীন ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ লগতে অন্য যিকোনো ধৰণৰ জামিনযুক্ত ঋণ)।
- সকলো চলিত ঋণৰ ওপৰত (মূল আৰু সুতৰ উপাদান দুয়োটাকে ধৰি), লগতে বিবেচনাধীন ঋণৰ পৰিশোধ পৰিয়ালৰ মাহেকীয়া আয়ৰ 50% ত সীমাবদ্ধ কৰা হয়।
- ঋণ পৰিশোধৰ ফলত এটা পৰিয়ালৰ মাহিলী আয়ৰ 50%তকৈ অধিক প্ৰবাহ থকা বিদ্যমান ঋণবোৰ পৰিপক্ক হ'বলৈ অনুমতি দিয়া হয়। এই পৰিয়ালসমূহক অতিৰিক্ত ঋণ কেৱল তেতিয়াহে প্ৰদান কৰা হ'ব যেতিয়া প্ৰয়োজনীয় সৰ্বোচ্চ 50% পূৰণ কৰা হয়।
- কোম্পানীয়ে পৰিচালনা সমিতিৰ দ্বাৰা সহমতত উপনীত হোৱা ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ নীতি অনুসৰণ কৰে, য'ত অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে তলত দিয়া বিষয়সমূহো অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে:

I. সকলো অন্তৰ্ভূক্ত হোৱা সুতৰ হাৰত উপনীত হোৱাৰ বাবে এটা সু-নথিভুক্ত সুতৰ হাৰৰ মডেল/ পদ্ধতি।
II. বস্তুনিষ্ঠ পৰিমাপৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি প্ৰতিটো উপাদানৰ ভাগৰ ভিত্তিত সুতৰ হাৰৰ উপাদানসমূহ যেনে পুঁজিৰ ব্যয়, ৰিস্ক প্ৰিমিয়াম, আৰু মাৰ্জিন আদিৰ বৰ্ণনা কৰা হয়।
III. এটা নিৰ্দিষ্ট শ্ৰেণীৰ ঋণ গ্ৰহণকৰোঁতাৰ বাবে প্ৰতিটো উপাদানৰ বিস্তাৰৰ পৰিসৰ; আৰু
IV. ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য সুতৰ হাৰ আৰু অন্যান্য সকলো মাচুলৰ ওপৰত এটা সীমাবদ্ধতা।

- কোম্পানীয়ে কম আয়ৰ পৰিয়ালসমূহক সকলো ধৰণৰ ঋণৰ বাবে ঋণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ বিতং বিৱৰণীৰে এখন তথ্যপত্ৰ জাৰি কৰাটো নিশ্চিত কৰে।
- কোম্পানীয়ে ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়তে লিখিত ভাৱে জাৰি কৰা লিখিত (তথ্য পুস্তিকা/ পমফ্লেট) আৰু ইয়াৰ ৱেবছাইটত বিতংভাৱে ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ ওপৰত লোৱা নূন্যতম, সৰ্বোচ্চ আৰু গড় সুতৰ হাৰৰ বিষয়ে প্ৰদৰ্শন কৰে।
- কোম্পানীয়ে ঋণ গ্ৰহণকৰোঁতাক এখন লোন কাৰ্ড প্ৰদান কৰিব লাগিব য'ত তলত উল্লেখ কৰা বিষয়সমূহ সন্নিবিষ্ট কৰা হ'ব:

I. ঋণ গ্ৰহণকাৰীক পৰ্যাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰা তথ্য।
II. মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ ওপৰত সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰ।
III. ঋণত সন্নিৱিষ্ট কৰা বাকী সকলো চৰ্তাৱলী।
IV. প্ৰাপ্ত সকলো পৰিশোধ আৰু চূড়ান্ত ডিচচাৰ্জক শাখাৰ দ্বাৰা স্বীকৃতি দিয়া।
V. নডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগ নম্বৰ সহ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ সবিশেষ।
VI. কেৱল ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সম্পূৰ্ণ লিখিত সন্মতি সাপেক্ষেহে কোনো ঋণহীন সামগ্ৰী যদি আছে আৰু এনে সামগ্ৰীৰ বাবে মাচুলৰ গাঁথনি জাৰি কৰিব।
VII. ঋণ কাৰ্ডত থকা সকলো প্ৰৱিষ্টি ঋণ গ্ৰহণকাৰীজনে বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব ।

- কোম্পানীয়ে আৰ বি আইৰ (RBI) কে ৱাই চি (KYC) গাইডলাইন মানি চলাটো নিশ্চিত কৰে।
- কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ প্ৰয়োজনীয়্তা অনুসৰি ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ ওপৰত পৰিশোধৰ সময়ৰ ওপৰত নমনীয়তা প্ৰদান কৰে।
- ঋণ গ্ৰহণকাৰীয়ে পৰিশোধ কৰাৰ পৰ্যাপ্ত ক্ষমতা প্ৰদৰ্শন কৰিলেহে ঋণ বৃদ্ধি কৰা হ'ব আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীসকল যাতে অতিৰিক্ত ঋণৰ বোজাই বিপদত পেলাব নোৱাৰে তাক নিশ্চিত কৰিবলৈ কোম্পানীয়ে যুক্তিপূৰ্ণ পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰে।
- কোম্পানীয়ে ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা লোৱা সকলো মাচুলৰ বিষয়ে তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰে। তথ্য পত্ৰত বিশেষভাৱে উল্লেখ নকৰা অতিৰিক্ত মাচুল ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ পৰা লোৱা নহয়।
- সুতৰ হাৰৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন বা অন্য কোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক বহু আগতেই জনাই দিব লাগিব আৰু এই পৰিৱৰ্তনসমূহ কেৱল সম্ভাব্য ৰূপেহে কাৰ্যকৰী হ'ব।
- কোম্পানীয়ে লাভ কৰা সকলো ধন পৰিশোধ কৰাৰ বাবে বৈধ স্বীকৃতি ৰচিদ প্ৰদান কৰাটো নিশ্চিত কৰে।
- আগতীয়া পৰিশোধ বা পৰিশোধত হোৱা বিলম্বৰ বাবে কোনো ধৰণৰ জৰিমনা লোৱা নহয় আৰু ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণৰ বাবে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰা কোনো চিকিউৰিটি ডিপজিট/লাভ্যাংশ সংগ্ৰহ কৰা নহয়।
- এএফপিএলে (AFPL)ইয়াৰ সংশ্লিষ্ট শাখাৰ জৰিয়তে ইয়াৰ কৰ্মচাৰীৰ অনুপযুক্ত আচৰণৰ বাবে জবাবদিহি কৰিব আৰু সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ব্যৱস্থা কৰিব লাগিব। ঋণ চুক্তিতো ইয়াক উল্লেখ কৰিব।
- ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে পাৰস্পৰিকভাৱে সিদ্ধান্ত অনুসৰি নিৰ্দিষ্ট / কেন্দ্ৰীয় নিৰ্দিষ্ট স্থানত ঋণ উদ্ধাৰ কাৰ্য্য কৰা হয়। ফিল্ড কৰ্মচাৰীসকলক ঋণগ্ৰহণকাৰীজনৰ বাসস্থান বা কৰ্মস্থলীত ঋণ আদায় কৰাৰ অনুমতি কেৱল তেতিয়াহে দিয়া হয় যদিহে ঋণ লওঁতাই দুটা বা অধিক ক্ৰমাগত সময়ত কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত উপস্থিত হ'বলৈ বিফল হয়।।
- পুনৰুদ্ধাৰ বিষয়াই পুনৰুদ্ধাৰৰ দিশত কোনো কঠোৰ পদ্ধতি গ্ৰহণ নকৰিব, যাক সাধাৰণ প্ৰয়োগ আৰু বুজাবুজি সীমিত নকৰাকৈ নিম্নলিখিত ধৰণে উল্লেখ কৰা হৈছে:

I. ভাবুকি বা গালি-গালাজ কৰা ভাষাৰ ব্যৱহাৰ
II. ঋণগ্ৰহণকাৰীক অহৰহ ফোন কৰা আৰু/বা পুৱা. 9:00 বজাৰ আগতে আৰু সন্ধ্যা 6:00 বজাৰ পিছত ফোন কৰা।
III. ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ আত্মীয়, বন্ধু বা সহকৰ্মীক হাৰাশাস্তি কৰা
IV. ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ নাম প্ৰচাৰ কৰা
V. ঋণ গ্ৰহণকাৰী বা তেওঁৰ পৰিয়াল/ সম্পত্তি/ সুনামৰ ক্ষতি কৰিবলৈ হিংসা বা অন্যান্য অনুৰূপ উপায় ব্যৱহাৰ বা ব্যৱহাৰৰ ভাবুকি
VI. ঋণৰ পৰিসৰ বা পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণতিৰ বিষয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীক বিপথে পৰিচালিত কৰা

- উদ্ধাৰকাৰী আৰু কৰ্মচাৰীৰ আচৰণৰ সমস্যাৰ সম্বন্ধে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ কোনো অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত তেওঁ/তাই বিষয়টো নিস্পত্তিৰ বাবে শাখা পৰিচালক বা খণ্ড পৰিচালকৰ কাষ চাপিব পাৰে ঋণ অনুমোদনৰ সময়ত ঋণগ্ৰহণকাৰীক কৰ্তৃপক্ষৰ যোগাযোগ নম্বৰ প্ৰদান কৰা হ'ব।
- আচৰণ বিধি মানি নচলাৰ ক্ষেত্ৰত ফিল্ড কৰ্মচাৰীৰ ওপৰত শাস্তিৰ ব্যৱস্থাও আছে। কোনো স্পৰ্শকাতৰ অঞ্চলত পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে কেৱল কোম্পানীটোৰ কৰ্মচাৰীক ব্যৱহাৰ কৰা হয়, কোম্পানীয়ে আউটচ'ৰ্চ কৰা ৰিক'ভাৰী এজেণ্টক ব্যৱহাৰ কৰা নহয়।
- কোম্পানীৰ ফিল্ড কৰ্মচাৰী আৰু তেওঁলোকৰ নিযুক্তি, প্ৰশিক্ষণ আৰু তত্বাৱধান প্ৰক্ৰিয়াৰ বাবে আচৰণ বিধিৰ সন্দৰ্ভত ব'ৰ্ডৰ অনুমোদিত নীতি আছে।
- কোম্পানীৰ ব'ৰ্ডে আৰ বি আইৰ (RBI) নিৰ্দেশনা অনুসৰি ন্যায্য অনুশীলন বিধি (পৰিশিষ্ট-১) মানি চলাৰ ওপৰত বছৰি পৰ্যালোচনা কৰিব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰাৰ সময়ত উচ্চ নৈতিক মানদণ্ড মানি চলে আৰু গ্ৰাহকৰ সৈতে হোৱা দুৰ্নীতি বা দুৰ্ব্যৱহাৰ ধৰা পেলাবলৈ আৰু সংশোধন কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত সুৰক্ষা ব্যৱস্থা থকাটো নিশ্চিত কৰে।
- কোম্পানীয়ে কোম্পানীটোৰ ভিতৰত এটা উপযুক্ত অভিযোগ নিস্পত্তি ব্যৱস্থা (GRM) প্ৰতিষ্ঠা কৰিছে, যিয়ে পৰিচালনা সমিতিৰ দ্বাৰা অনুমোদিত বিবাদসমূহ সমাধান কৰে আৰু এনে অভিযোগসমূহ এটা উচ্চ পৰ্যায়ত সমাধান আৰু নিষ্পত্তি কৰাটো নিশ্চিত কৰে।
- প্ৰতিটো সংমগুলে লাভ কৰা ঋণৰ সৈতে জড়িত ক্ষুদ্ৰ বিত্তীয় ঋণ লোৱাসকলৰ অভিযোগৰ ব্যৱস্থা গ্ৰহণৰ বাবে এজন জ্যেষ্ঠ বিষয়াক ন'ডেল বিষয়া হিচাপে নিয়োগ কৰিব।
- আৰ বি আইৰ (RBI) নিৰ্দেশনা অনুসৰি জি আৰ এম (GRM) প্ৰক্ৰিয়াটো আমাৰ প্ৰতিটো কাৰ্যালয়তে স্থানীয় স্থানীয় ভাষাত বিশেষভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰা হৈছে, য'ত কোম্পানীৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া(GRO) আৰু আৰবিআইৰ (RBI) আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ ভাৰপ্ৰাপ্ত বিষয়াৰ যোগাযোগৰ তথ্য সন্নিবিষ্ট কৰা হৈছে।
- অভিযোগ প্ৰতিকাৰ ব্যৱস্থাই পৰিশোধ সম্পৰ্কীয় অসুবিধাৰ সন্মুখীন হোৱা ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলকো চিনাক্ত কৰে, আৰু এনে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে যোগাযোগ কৰি উপলব্ধ সাহায্যৰ বিষয়ে তেওঁলোকক প্ৰয়োজনীয় নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰে।
- কৰ্মচাৰীৰ প্ৰশিক্ষণে বিশেষভাৱে গুৰুত্ব দিয়ে-

I. গ্ৰাহকৰ প্ৰতি উপযুক্ত আচৰণ,
II. পৰিয়ালৰ আয় আৰু পৰিয়ালৰ বৰ্তমানৰ ঋণ সম্পৰ্কে প্ৰয়োজনীয় অনুসন্ধানৰ পদ্ধতি।
III. নথিপত্ৰ আৰু বিতৰণ প্ৰক্ৰিয়া,
IV. হাৰাশাস্তি অবিহনে আৰু নিৰ্দিষ্ট প্ৰক্ৰিয়াৰ জৰিয়তে পুনৰুদ্ধাৰ,
V. ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ অভিযোগ উচ্চতৰ কৰ্তৃপক্ষক জনোৱা,
VI. এই নীতিৰ নথিপত্ৰ অনুসৰি সকলো নিয়ন্ত্ৰণমূলক নিৰ্দেশনা মানি চলা।

- কৰ্মচাৰীৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ পদ্ধতিয়ে কেৱল সংগঠিত ঋণৰ সংখ্যা আৰু আদায়ৰ হাৰতকৈ সেৱাৰ ক্ষেত্ৰ আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সন্তুষ্টিৰ ওপৰত অধিক গুৰুত্ব দিয়ে।
- কোম্পানীয়ে আৰ বি আইৰ (RBI) নিৰ্দেশনাসমূহ মানি চলাৰ দায়িত্ব লয় আৰু কোম্পানীটোৰ ভিতৰত মনোনীত ব্যক্তিসকলক অনুপালনৰ দায়িত্ব আৱণ্টন কৰাৰ বাবে আৰু ইয়াক নিশ্চিত কৰিবলৈ অডিট আৰু সময়ে সময়ে পৰিদৰ্শনসহ আভ্যন্তৰীণ নিয়ন্ত্ৰণ প্ৰণালী স্থাপন কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় সাংগঠনিক ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰে।

পঞ্জীয়ে কাৰ্যণযিায়
প্লট নং 1215/1401, খাণ্ডাগিৰি বাৰী, জয়দেৱ ভাটিকাৰ সন্মুখত,
পি.এছ./পি.ও.- খাণ্ডাগিৰি, ভুৱনেশ্বৰ, উৰিষ্যা- 751030, খোৰধা, ভাৰত