

ন্যায্য কার্যাভ্যাস বিধি

অন্নপূর্ণা ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেডে (Annapurna Finance Private Limited), আমরা আমাদের সমস্ত গ্রাহকদের সাথে ন্যায্য, নৈতিক এবং নিরপেক্ষ আচরণ করি। রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়া (RBI) নির্দেশিকা অনুসারে, ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC-ন্যায্য কার্যাভ্যাস বিধি) বোর্ডের সভায় উপস্থাপিত এবং অনুমোদিত হয়েছে, এছাড়াও এটি সমস্ত অফিসে স্থানীয় ভাষায় প্রদর্শিত হয়েছে। এই ন্যায্য কার্যাভ্যাস বিধি বিবৃত করে যে,

- ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা বোঝেন, এমন ভাষায় করতে হবে।
- আবেদনের মধ্যে ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে, এমন সমস্ত তথ্য যেমন—প্রকল্পের বিশদ বিবরণ, যোগ্যতার মানদণ্ড, পরিশোধের সময়সীমা, ধার্যমূল্য ও সুদের হারের কাঠামো, সম্মতির মূল শর্তাবলী, সম্ভাব্য পরিস্থিতি ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- আবেদনে মূল্যায়নের জন্য প্রয়োজনীয় নথির উল্লেখ করতে হবে।
- নিষ্পত্তির সময়-সহ আবেদনের স্বীকৃতি জারি করতে হবে।
- আইআরএসিপি (IRACP) নিয়মাবলীতে আরোপিত সাম্প্রতিক রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়া (RBI) নির্দেশিকা অনুসারে, ঋণ চুক্তি এবং অনুমোদন পত্রে বকেয়া স্থিতি গণনা করার জন্য, ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন ভাষায় ঋণ পরিশোধের সঠিক নির্ধারিত তারিখ, পরিশোধের পুনরাবৃত্তি, মূলধন এবং সুদের পৃথক ভাগ, এসএমএ/এনপিএ (SMA/NPA) শ্রেণীবিভাগের তারিখের উদাহরণ স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।
- কোম্পানি রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়া (RBI)-এর নির্ধারিত নিয়ম অনুযায়ী পরিবারকে জামানত-মুক্ত ক্ষুদ্রঋণ প্রদান করে। এখানে 'পরিবার' বলতে পৃথক পারিবারিক ইউনিট যেমন, স্বামী, স্ত্রী এবং তাদের অবিবাহিত সন্তানকে বোঝানো হচ্ছে।
- গ্রাহকদের পারিবারিক আয় সংক্রান্ত তথ্য ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানির (CIC-ঋণ তথ্য সংক্রান্ত কোম্পানি) কাছে যথাযথভাবে জমা দিতে হবে।
- ঋণের অনুমোদন বিবেচনা করার সময়, পরিবারের মাসিক ঋণ পরিশোধের রাশিটি যেন মোট মাসিক পারিবারিক আয়ের 50%-এর বেশি না হয়, তা কোম্পানি নিশ্চিত করে।
- মাসিক ঋণ পরিশোধের বাধ্যবাধকতা গণনা করার সময়, কোম্পানি পরিবারের সমস্ত বকেয়া ঋণকেও (জামানত-মুক্ত ক্ষুদ্রঋণ ঋণের পাশাপাশি অন্য কোনো ধরনের বিদ্যমান ঋণ) বিবেচনা করে।
- মাসিক পারিবারিক আয়ের 50% পরিমাণের মধ্যে, সমস্ত বিদ্যমান ঋণ (মূলধন এবং সুদ সহ) পরিশোধের পাশাপাশি বিবেচনাধীন ঋণও অন্তর্ভুক্ত থাকে।
- বিদ্যমান ঋণ পরিশোধের কারণে পরিবারের মাসিক আয়ের 50%-এর থেকে বেশি ব্যয় হলে, সেক্ষেত্রে বিদ্যমান ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ হওয়া পর্যন্ত অপেক্ষা করা হয়। এই প্রয়োজনীয় সর্বাধিক 50%-এর মানদণ্ড পূরণ হলে তবেই পরিবারগুলিকে অতিরিক্ত ঋণ দেওয়া হয়।
- যদি কোন ঋণগ্রহীতা তার ঋণ হিসাব অন্য কোন প্রতিষ্ঠানে স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ জমা দেন, তাহলে কোম্পানিকে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে তার সম্মতি বা আপত্তি, যদি থাকে, তা জানাতে হবে। এই ধরনের যেকোনো স্থানান্তর প্রযোজ্য আইন অনুসারে স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী দ্বারা পরিচালিত হবে।
- কোম্পানি পরিচালনা পর্ষদের নির্ধারিত ক্ষুদ্রঋণ সংক্রান্ত মূল্য নীতি অনুসরণ করে, যার মধ্যে অন্যান্য বিষয় সহ নিম্নলিখিতগুলি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:

- I. সব-সমেত সুদের হার নির্ধারণের জন্য, যথাযথভাবে নথিভুক্ত সুদের হারের মডেল/পন্থা।
- II. উদ্দেশ্যের ভিত্তিতে প্রতিটি উপাদানের পরিমাণের পরিপ্রেক্ষিতে, তহবিলের খরচ, প্রিমিয়ামের ঝুঁকি এবং মার্জিন ইত্যাদির মতো সুদের হারের বিভিন্ন উপাদানের বর্ণনা।
- III. প্রদত্ত শ্রেণির ঋণগ্রহীতার ক্ষেত্রে, প্রতিটি উপাদানের পরিসর; এবং
- IV. ক্ষুদ্রঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হার এবং অন্যান্য সমস্ত ধার্যমূল্যের সর্বোচ্চ সীমা।

- কোম্পানিটি 15 এপ্রিল, 2024 তারিখের RBI সার্কুলারে "ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবৃতি (KFS)" সম্পর্কিত নির্দেশাবলী মেনে চলছে, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়েছে।
- কোম্পানিটি স্বল্প-আয়ের পরিবারের সকল ধরনের ঋণের জন্য ঋণের মূল্যের বিবরণ দিয়ে ফ্যাক্টশিট বা কী ফ্যাক্টস স্টেটমেন্ট (KFS) জারি করা নিশ্চিত করে।
- কোম্পানির সমস্ত অফিসে, এর দ্বারা জারি করা লিখিত মাধ্যমে (তথ্য পুস্তিকা/পত্রিকা) এবং ওয়েবসাইটে, ক্ষুদ্রঋণে ধার্য করা ন্যূনতম, সর্বোচ্চ এবং গড় সুদের হারের বিস্তারিত উল্লেখ করা থাকে।
- কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে ঋণ সংক্রান্ত কার্ড দেবে, যার মধ্যে নিম্নলিখিতগুলি অন্তর্ভুক্ত থাকে:

- I. ঋণগ্রহীতাকে যথাযথভাবে শনাক্তকারী তথ্য।
- II. মূল্য সংক্রান্ত সরলীকৃত তথ্যপত্র।
- III. ঋণের সাথে সংযুক্ত অন্যান্য সকল শর্তাবলী।
- IV. শাখার দ্বারা জারি করা সমস্ত পরিশোধ প্রাপ্তি এবং চূড়ান্ত প্রদানের স্বীকৃতি।
- V. নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগ নম্বর সহ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিশদ বিবরণ।
- VI. যদি ঋণ-বহির্ভূত পণ্য থাকে, তবে এই জাতীয় পণ্যের ফি কাঠামো উল্লেখ করে কেবলমাত্র ঋণগ্রহীতার সম্পূর্ণ লিখিত সম্মতিতেই তা জারি করতে হবে।
- VII. ঋণগ্রহীতার বোঝেন, এমন ভাষায় ঋণ সংক্রান্ত কার্ডের সমস্ত এন্ট্রি দিতে হবে।
- VIII. কর্মীদের প্রশিক্ষণের মধ্যে রয়েছে বৈষম্যহীনতা এবং প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সম্পর্কে সংবেদনশীলতা তৈরি করা, যা আইন এবং আন্তর্জাতিক কনভেনশন দ্বারা বাধ্যতামূলক। কর্মচারীদের ব্যবসায়িক সুযোগ-সুবিধা গ্রহণে শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের সহায়তা করার জন্য প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়। বিদ্যমান ব্যবস্থার অধীনে এই ধরনের আবেদনকারীদের অভিযোগ নিষ্পত্তি নিশ্চিত করা হয়।

- কোম্পানি রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়া (RBI)-এর নো ইওর কাস্টমার (KYC) মেনে চলার বিষয়টি নিশ্চিত করে।
- কোম্পানি ঋণগ্রহীতার প্রয়োজন অনুসারে, প্রদত্ত ক্ষুদ্রঋণ পরিশোধের সময়কালের ক্ষেত্রে নমনীয়তা প্রদান করে।
- ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধের পর্যাপ্ত ক্ষমতা দর্শালে এবং তা ঋণগ্রহীতাদের অতিরিক্ত ঋণের ঝুঁকিতে ফেলবে না, তা নিশ্চিত করার পরই কেবল কোম্পানি ঋণের সময়কাল বাড়ানোর জন্য যুক্তিসঙ্গত পদক্ষেপ নেবে।
- কোম্পানি সুস্পষ্টভাবে তথ্যপত্রে ক্ষুদ্রঋণগ্রহীতার ওপর আরোপিত চার্জ সহ সম্মত ফি উল্লেখ করে। তথ্যপত্রে স্পষ্টভাবে উল্লেখ না করা কোনোরকম অতিরিক্ত ফি ক্ষুদ্রঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে নেওয়া হয় না।
- কোম্পানি সুদের হার বা অন্য কোনোরকম পরিবর্তনের বিষয়ে ঋণগ্রহীতাকে আগে থেকেই অবহিত করবে এবং এই পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে।
- কোম্পানি সমস্ত প্রাপ্ত পেমেন্টের বৈধ স্বীকৃতির রসিদ প্রদানের বিষয়টি নিশ্চিত করে।
- পূর্ব-পরিশোধ বা বিলম্বে অর্থ প্রদানের জন্য কোনো জরিমানা আরোপিত হয় না এবং ক্ষুদ্রঋণের জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে কোনো নিরাপত্তা আমানত/মার্জিন সংগ্রহ করা হয় না।
- এএফপিএল (AFPL) কর্মীর অনুপযুক্ত আচরণের ক্ষেত্রে, তার সংশ্লিষ্ট শাখার মাধ্যমে দায়বদ্ধ থাকে এবং সময়মত অভিযোগের প্রতিকার প্রদান করে। ঋণ চুক্তিতেও এই বিষয়টির উল্লেখ রয়েছে।
- অর্থ পুনরুদ্ধারটি ঋণগ্রহীতার সাথে পারস্পরিকভাবে নির্ধারিত কোনো মনোনীত/কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে করা হয়। ঋণগ্রহীতা পরপর দুই বা ততোধিক বার কেন্দ্রীয়ভাবে নির্ধারিত স্থানে অনুপস্থিত থাকলে, তবেই কেবল ফিল্ড কর্মীরা ঋণগ্রহীতার বাসস্থান বা কাজের জায়গায় পুনরুদ্ধার করতে যেতে পারেন।
- পুনরুদ্ধার কর্মকর্তা পুনরুদ্ধারের জন্য কোনো কঠোর পদ্ধতি অবলম্বন করবেন না, যা সাধারণ প্রয়োগ এবং উপলব্ধির সীমাবদ্ধতা ব্যতিরেকে নিম্নরূপে উল্লিখিত হয়েছে:

- I. হুমকি বা আপত্তিজনক ভাষা ব্যবহার করা
- II. ক্রমাগতভাবে ঋণগ্রহীতাকে ফোন করা এবং/অথবা সকাল 9টার আগে এবং সন্ধ্যা 6টার পর ঋণগ্রহীতাকে ফোন করা
- III. ঋণগ্রহীতার আত্মীয়স্বজন, বন্ধুবান্ধব বা সহকর্মীদের হয়রান করা
- IV. ঋণগ্রহীতার নাম প্রকাশ করা
- V. ঋণগ্রহীতা বা ঋণগ্রহীতার পরিবার/সম্পদ/সুনামের ক্ষতি করার জন্য, হিংসার বা অন্যান্য অনুরূপ উপায় ব্যবহার করা বা ব্যবহারের হুমকি দেওয়া
- VI. ঋণের পরিমাণ বা পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা।

- পুনরুদ্ধার এবং কর্মীদের আচরণ সংক্রান্ত সমস্যার বিষয়ে ঋণগ্রহীতার অভিযোগ থাকলে, তিনি প্রতিকারের জন্য ব্রাঞ্চ ম্যানেজার বা জোনাল ম্যানেজারের কাছে যেতে পারেন। ঋণ অনুমোদনের সময়, এই কর্তৃপক্ষের যোগাযোগ নম্বর ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।
- 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 পুনরুদ্ধার এজেন্টকে ব্যবহার করা হয় না।
- কোম্পানিতে ফিল্ড কর্মীদের আচরণবিধি এবং তাদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ ও তত্ত্বাবধানের জন্য, বোর্ড অনুমোদিত নীতিমালা রয়েছে।
- রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়া (RBI) নির্দেশিকা অনুযায়ী, কোম্পানির বোর্ড ন্যায্য কার্যাভ্যাস বিধি (পরিশিষ্ট-1) মেনে চলার বিষয়ে বাৎসরিক পর্যালোচনা করবে।
- গ্রাহকদের সাথে আলাপচারিতার সময় কোম্পানি উচ্চ নৈতিক মান বজায় রাখে এবং দুর্নীতি বা গ্রাহকদের সাথে দুর্ব্যবহার শনাক্ত ও সংশোধন করার জন্য পর্যাপ্ত সুরক্ষার ব্যবস্থা নিশ্চিত করে।
- কোম্পানি বিবাদ সমাধানের জন্য এবং এই ধরনের অভিযোগের উচ্চ স্তরে সুরাহা এবং নিষ্পত্তি নিশ্চিত করার জন্য, পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা অনুমোদিত উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা, গ্রিভ্যান্স রিড্রেশাল মেকানিজম (GRM) নিশ্চিত করেছে।
- ক্ষুদ্রঋণগ্রহীতাদের প্রাপ্ত ঋণ সংক্রান্ত অভিযোগ পরিচালনার জন্য, প্রতিটি জোনে একজন ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তা নোডাল অফিসার হিসাবে নিযুক্ত থাকবেন।
- রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়া (RBI) নির্দেশিকা অনুসারে, গ্রিভ্যান্স রিড্রেশাল মেকানিজম (GRM) প্রক্রিয়াটি আমাদের প্রতিটি অফিসে স্থানীয় আঞ্চলিক ভাষায় বিশেষভাবে প্রদর্শিত হচ্ছে, যার মধ্যে কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, গ্রিভ্যান্স রিড্রেশাল অফিসার (GRO) এবং রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়া (RBI)-এর আঞ্চলিক দপ্তরের অফিসার-ইন-চার্জের যোগাযোগের বিবরণ রয়েছে।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থায়, ঋণ পরিশোধ-সম্পর্কিত সমস্যার সম্মুখীন হওয়া ঋণগ্রহীতাদের চিহ্নিত করা হয়, তাদের সাথে কথা বলা হয় এবং উপলভ্য উপায় সম্পর্কে প্রয়োজনীয় পথনির্দেশ দেওয়া হয়।
- কর্মীদের প্রশিক্ষণে নিম্নলিখিত বিষয়গুলিতে বিশেষ লক্ষ্য রাখা হয়-

- I. গ্রাহকদের প্রতি উপযুক্ত আচরণ করা,
- II. পরিবারের আয় এবং বিদ্যমান ঋণ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় বিষয় অনুসন্ধানের পদ্ধতি।
- III. নথিভুক্ত করা এবং বিতরণের প্রক্রিয়া,
- IV. কঠোর উপায় ব্যতিরেকে সুনির্দিষ্ট প্রক্রিয়ার মাধ্যমে পুনরুদ্ধার করা,
- V. ঋণগ্রহীতাদের অভিযোগ ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে জানানো,
- VI. এই নীতিমালার নথি অনুযায়ী সমস্ত নিয়ামক নির্দেশিকা মেনে চলা।

- কর্মীদের ক্ষতিপূরণের পদ্ধতিতে সংগৃহীত ঋণের সংখ্যা এবং পুনরুদ্ধারের হারের চেয়ে, পরিষেবা এবং ঋণগ্রহীতার সন্তুষ্টির উপর বেশি জোর দেওয়া হয়।
- কোম্পানি রিজার্ভ ব্যাংক অব ইন্ডিয়া (RBI) নির্দেশিকা মেনে চলার দায়িত্ব গ্রহণ করে এবং কোম্পানির মনোনীত ব্যক্তিদের অনুবর্তিতার দায়িত্ব অর্পণ এবং নিশ্চিত করার জন্য, নিরীক্ষা এবং পর্যায়ক্রমিক পরিদর্শন সহ অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠার প্রয়োজনীয় সাংগঠনিক ব্যবস্থা রয়েছে।