অন্নপূর্ণা ফাইনেন্স প্রাইভেট লিমিটেড

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

সোণ আৰু ৰূপৰ জামানতৰ বিপৰীতে ঋণ প্ৰদান

কোম্পানীয়ে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (অ-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীসমূহ – দায়বদ্ধ ব্যৱসায়িক আচৰণ) নির্দেশনা, ২০২৫ নৱেম্বৰ ২৮, ২০২৫ ত আৰবিআই নির্দেশনা নং RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26-ত উল্লেখ কৰা নির্দেশনাসমূহ 'সোণ আৰু ৰূপৰ জামানতৰ বিপৰীতে ঋণ প্ৰদান' সম্পর্কে সময়ে সময়ে সংশোধিত ৰূপত অনুপালন কৰি আছে।

- ☑ কোম্পানীয়ে নিজৰ ৰেবছাইটত যোগ্য জামানতৰ সোণ আৰু ৰূপৰ বিষয়বস্তুৰ মুঠ ওজন নির্ধাৰণৰ বাবে গ্ৰহণ কৰা পদ্ধতি আৰু এলটিভি অনুপাত নির্ধাৰণৰ বাবে যোগ্য জামানতৰ সোণ আৰু ৰূপৰ বিষয়বস্তুৰ মূল্য নির্ধাৰণৰ বাবে ব্যৱহৃত মূল্য প্ৰদর্শন কৰিব।
- ☑ ঋণ চুক্তিত সু�ৰক্ষা হিচাপে লোৱা যোগ্য জামানতৰ বিৱৰণ, এনে জামানতৰ মূল্য, নিলাম প্ৰক্ৰিয়াৰ বিৱৰণ আৰু যোগ্য জামানতৰ নিলামলৈ লৈ যোৱা পৰিস্থিতি, নিলামৰ পূর্বে জাননী সময়, জামানত মুক্তিৰ সময়সীমা, যদি থাকে অতিৰিক্ত ধনৰ ঘূৰাই দিয়া অন্তর্ভুক্ত থাকিব।
- ☑ ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে পৰিশোধ কৰিবলগীয়া সকলো মাচুল, পৰীক্ষণ, নিলাম আদিৰ সৈতে সম্পর্কিত মাচুলসহ, ঋণ চুক্তি আৰু কেএফএছ-ত স্পষ্টভাৱে অন্তর্ভুক্ত কৰা হ'ব।
- ☑ যোগ্য জামানত গ্ৰহণ কৰাৰ সময়ত কোম্পানীৰ লেটাৰহেডত দুটা প্ৰতিলিপিত এটা প্ৰমাণপত্ৰ বা ই-প্ৰমাণপত্ৰ প্ৰস্তুত কৰা হ'ব।
- ☑ কোম্পানীয়ে ঋণৰ সম্পূর্ণ পৰিশোধ বা নিষ্পত্তিৰ পিছত একে দিনাই কিন্তু যিকোনো ক্ষেত্ৰত সর্বাধিক সাত কার্যদিনৰ সময়ৰ ভিতৰত বন্ধকী জামানত ঘূৰাই দিব বা মুক্ত কৰিব।
- ☑ কোম্পানীয়ে কমেও এখন আঞ্চলিক আৰু এখন ৰাষ্ট্ৰীয় দৈনিক বাতৰি কাকতত বিজ্ঞাপন প্ৰকাশ কৰি জনসাধাৰণক নিলামৰ ঘোষণাসহ এটা স্বচ্ছ নিলাম প্ৰক্ৰিয়া ৰূপায়ণ কৰিব।
- ☑ ঋণৰ কার্যকাল সময়ত কোম্পানীয়ে বন্ধকী জামানতৰ কোনো ক্ষতি কৰিলে মেৰামতিৰ খৰচ কোম্পানীয়ে বহন কৰিব।
- ☑ যদি সোণ আৰু ৰূপৰ জামানত সম্পূর্ণ পৰিশোধৰ তাৰিখৰ পৰা ২ বছৰৰ অধিক সময় দাবী নকৰাকৈ থাকে তেন্তে ইয়াক দাবী নকৰা জামানত হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব আৰু একেটাৰ বাবে এটা প্ৰতিবেদন পর্যালোচনাৰ বাবে অর্ধবার্ষিক ব্যৱধানত পৰিচালনা সমিতিৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিত দাখিল কৰা হ'ব।

পঞ্জীয়নভুক্ত ঠিকনা
প্লট নং. ১২১৫/১৪০১, খাণ্ডাগিৰি বাৰী, জয়দেৱ বাতিকাৰ সন্মুখত,
পিএছ/পিঅ'- খাণ্ডাগিৰি, ভুৱনেশ্বৰ, উৰিচ্ছা-৭৫১০৩০, খোৰ্ধা, ভাৰত

অন্নপূর্ণা ফাইনেন্স প্রাইভেট লিমিটেড

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

মাইক্র'ফাইনেন্স গ্রহণকাৰীসকলক ঋণ প্রদানৰ বাবে ন্যায্য আচৰণ সংহিতা

আমি অন্নপূর্ণা ফাইনেন্স প্রাইভেট লিমিটেডে আমাৰ সকলো গ্রাহকক ন্যায্য, নৈতিক আৰু নিৰপেক্ষ ভাবে ব্যৱহাৰ কৰোঁ। আৰবিআই-ৰ নির্দেশনা অনুসৰি ন্যায্য আচৰণ সংহিতা (এফপিচি) বৰ্ডৰ সভাত উপস্থাপন কৰা হৈছে আৰু তাৰ দ্বাৰা অনুমোদিত হৈছে, যিটো সকলো কার্যালয়ত স্থানীয় ভাষাত প্রদর্শন কৰা হৈছে। ন্যায্য আচৰণ সংহিতাই নির্ধাৰণ কৰে যে

- ☑ ঋণগ্রহণকাৰীলৈ সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণগ্রহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত কৰিব লাগিব।
- ☑ আবেদনত ঋণগ্রহণকাৰীৰ স্বার্থক প্রভাৱিত কৰা সকলো তথ্য যেনে আঁচনিৰ বিৱৰণসমূহ, যোগ্যতাৰ মাপকাঠি, পৰিশোধৰ সময়সীমা, মাচুল আৰু সুতৰ হাৰৰ গাঁথনি, অনুপালনৰ মূল চর্তসমূহ, আনুষংগিক বিষয় ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত কৰিব লাগিব।
- ☑ আবেদনত মূল্যায়নৰ বাবে প্রয়োজনীয় নথি-পত্রসমূহ উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- ☑ নিষ্পত্তিৰ সময়সহ আবেদনৰ স্বীকৃতি প্রদান কৰিব লাগিব।
- ☑ আইআৰএচিপি নিয়মসমূহৰ ওপৰত শেহতীয়া আৰবিআই নির্দেশনা অনুসৰি, ঋণ পৰিশোধৰ নির্দিষ্ট তাৰিখ, পৰিশোধৰ সঘনতা, মূলধন আৰু সুতৰ মাজত বিভাজন, এছএমএ/এনপিএ শ্রেণীবিভাজনৰ তাৰিখৰ উদাহৰণ, বকেয়া স্থিতি গণনা কৰিবলৈ ঋণগ্রহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত ঋণ চুক্তি আৰু অনুমোদন পত্রত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- ☑ কোম্পানীয়ে আৰবিআই নির্ধাৰিত নিয়ম অনুসৰি পৰিয়ালসমূহক জামানতমুক্ত মাইক্র'ফাইনেন্স প্রদান কৰে। ইয়াত 'পৰিয়াল' বুলিলে এটা পৃথক পাৰিবাৰিক একক বুজাব, অর্থাৎ স্বামী, পত্নী আৰু তেওঁলোকৰ অবিবাহিত সন্তান।
- ☑ গ্রাহকসকলৰ পৰিয়ালৰ আয়ৰ তথ্য ক্রেডিট তথ্য কোম্পানীসমূহলৈ (চিআইচিসমূহ) যথাযথভাৱে দাখিল কৰিব লাগিব।
- ☑ ঋণ মঞ্জুৰীৰ কথা বিবেচনা কৰোঁতে, কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰে যে এটা পৰিয়ালৰ মাহেকীয়া ঋণ পৰিশোধৰ বহির্গমন যাতে পৰিয়ালৰ মুঠ মাহেকীয়া আয়ৰ ৫০% অতিক্রম নকৰে।
- ☑ মাহেকীয়া ঋণ পৰিশোধৰ বাধ্যবাধকতাসমূহ গণনা কৰোঁতে, কোম্পানীয়ে পৰিয়ালৰ সকলো বকেয়া ঋণ (জামানতমুক্ত মাইক্র'ফাইনেন্সৰ লগতে যিকোনো ধৰণৰ জামানতযুক্ত ঋণ) বিবেচনা কৰে।
- ☑ সকলো বর্তমানৰ ঋণৰ পৰিশোধ (মূলধন আৰু সুদ উভয় উপাদানসমূহ সামৰি), লগতে বিবেচনাধীন ঋণ, মাহেকীয়া পৰিয়ালৰ আয়ৰ ৫০% সীমাত ৰখা বহির্গমনত অন্তর্ভুক্ত কৰা হয়।
- ☑ ঋণ পৰিশোধৰ বাবে পৰিয়ালৰ মাহিলী আয়ৰ ৫০% তকৈ অধিক ব্যয় হোৱা বর্তমানৰ ঋণসমূহ পৰিপক্ক হ'বলৈ অনুমতি দিয়া হয়। এই পৰিয়ালসমূহক অতিৰিক্ত ঋণ কেৱল তেতিয়াহে প্রদান কৰা হয় যেতিয়া প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ ৫০% পূৰণ কৰা হয়।
- ☑ যদি কোনো ঋণগ্রহণকাৰীয়ে তেওঁলোকৰ ঋণ একাউণ্ট অন্য প্রতিষ্ঠানলৈ হস্তান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ দাখিল কৰে, তেন্তে কোম্পানীয়ে এনে অনুৰোধ প্রাপ্তিৰ তাৰিখৰ পৰা ২১ দিনৰ ভিতৰত ইয়াৰ সন্মতি বা আপত্তি, যদি থাকে, জনাব লাগিব। এনে যিকোনো হস্তান্তৰ প্রযোজ্য আইন অনুসৰি স্বচ্ছ চুক্তিবদ্ধ চর্তাৱলীৰ দ্বাৰা পৰিচালিত হ'ব লাগিব।"
- ☑ কোম্পানীয়ে সঞ্চালক সমিতিৰ দ্বাৰা সন্মত এটা মাইক্র'ফাইনেন্স ঋণ মূল্য নির্ধাৰণ নীতি অনুসৰণ কৰে, যাৰ ভিতৰত অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে নিম্নলিখিত বিষয়সমূহ অন্তর্ভুক্ত আছে:
  1. সর্বসমাবেশী সুতৰ হাৰ নির্ধাৰণৰ বাবে এটা সু-নথিভুক্ত সুতৰ হাৰ আর্হি/পদ্ধতি।
  2. বস্তুনিষ্ঠ পৰিমাপৰ ওপৰত আধাৰিত প্রতিটো উপাদানৰ পৰিমাণৰ ক্ষেত্রত সুতৰ হাৰৰ উপাদানসমূহৰ বিভাজন যেনে পুঁজিৰ খৰচ, ক্ষতিৰ প্রিমিয়াম আৰু মার্জিন ইত্যাদি।
  3. ঋণগ্রণকাৰীসকলৰ এটা নির্দিষ্ট শ্রেণীৰ বাবে প্রতিটো উপাদানৰ বিস্তাৰৰ পৰিসৰ; আৰু
  4. মাইক্র'ফাইনেন্স ঋণৰ ক্ষেত্রত প্রযোজ্য সুতৰ হাৰ আৰু অন্যান্য সকলো মাচুলৰ ওপৰত এটা ঊর্ধ্বসীমা।
- ☑ কোম্পানীয়ে আৰবিআই নির্দেশনা নং RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26-ত অন্তর্ভুক্ত ভাৰতীয় ৰিজার্ভ বেংক (অ-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীসমূহ – দায়বদ্ধ ব্যৱসায়িক আচৰণ) নির্দেশনা, ২০২৫ নৱেম্বৰ ২৮, ২০২৫ ত 'ঋণ আৰু অগ্রিমৰ বাবে মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএছ)' সম্পর্কীয় নির্দেশনাসমূহ মানি চলিছে যিবোৰ সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হয়।
- ☑ কোম্পানীয়ে নিম্ন আয়ৰ পৰিয়ালসমূহৰ বাবে সকলো ধৰণৰ ঋণৰ মূল্য নির্ধাৰণৰ বিৱৰণ থকা তথ্যপত্র বা মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএছ) জাৰি কৰাটো নিশ্চিত কৰে।
- ☑ কোম্পানীয়ে ইয়াৰ সকলো কার্যালয়ত, ইয়াৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা সাহিত্যত (তথ্য পুস্তিকা/পেম্ফলেট) আৰু ইয়াৰ ৱেবছাইটত মাইক্র'ফাইনেন্স ঋণৰ ওপৰত ধার্য কৰা নিম্নতম, সর্বোচ্চ আৰু গড় সুতৰ হাৰ প্রদর্শন কৰে।
- ☑ কোম্পানীয়ে গ্রাহক অনুসৰি বিপদৰ শ্রেণীবিভাজন কৰে। ইয়াৰ ফলত বিভিন্ন শ্রেণীৰ ঋণগ্রহণকাৰীসকলক বিভিন্ন সুতৰ হাৰ ধার্য কৰাৰ যুক্তি প্রতিষ্ঠা নহয় আৰু কোম্পানীয়ে এমএফআই গ্রাহকসকলৰ বাবে একক সুতৰ হাৰ অনুসৰণ কৰে।
- ☑ কোম্পানীয়ে ঋণগ্রহণকাৰীক এখন ঋণ কার্ড প্রদান কৰিব যত অন্তর্ভুক্ত হ'ব:
  1. ঋণগ্রহণকাৰীক চিনাক্ত কৰিব পৰাকৈ পর্যাপ্তভাৱে তথ্য।
  2. মূল্য নির্ধাৰণৰ সৰলীকৃত তথ্যপত্র।
  3. ঋণৰ সৈতে সংলগ্ন অন্যান্য সকলো চর্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী।
  4. শাখাৰ দ্বাৰা প্রাপ্ত সকলো পৰিশোধৰ স্বীকৃতি আৰু চূড়ান্ত মুক্তিপত্র।
  5. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ বিৱৰণ, ন'ডেল বিষয়াৰ নাম যোগাযোগ নম্বৰসহ থাকিব লাগিব।
  6. অ-ঋণ সামগ্রীসমূহৰ জাৰি,, যদি তেনে কিবা থাকে, আৰু এনে সামগ্রীৰ বাবে মাচুল গাঁথনি যি কেৱল ঋণগ্রহণকাৰীৰ সম্পূর্ণ লিখিত সন্মতিৰে প্রদান কৰা হয়।
  7. ঋণ কার্ডত প্রৱিষ্ট কৰা সকলো ঋণগ্রহণকাৰীয়ে বুজা ভাষাত হ'ব।

- ☑ কর্মচাৰীসকলৰ প্রশিক্ষণত আইন আৰু আন্তর্জাতিক সন্মিলনসমূহৰ দ্বাৰা বাধ্যতামূলক কৰা অনুসৰি বৈষম্যহীনতা আৰু প্রতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে সংবেদনশীলতা অন্তর্ভুক্ত কৰা হয়। কর্মচাৰীসকলক শাৰীৰিক/দৃষ্টিশক্তিত বিশেষভাৱে সক্ষম আবেদনকাৰীসকলক ব্যৱসায়িক সুবিধাসমূহ লাভ কৰাত সহায় কৰিবলৈ প্রশিক্ষণ দিয়া হয় এনে আবেদনকাৰীসকলৰ বাবে অভিযোগ নিষ্পত্তি বর্তমান ব্যৱস্থাৰ অধীনত নিশ্চিত কৰা হয়।
- ☑ কোম্পানীয়ে আৰবিআই-ৰ কেৱাইচি নির্দেশনাসমূহৰ সম্পূর্ণ পালন নিশ্চিত কৰে।
- ☑ কোম্পানীয়ে ঋণগ্রহণকাৰীৰ প্রয়োজন অনুসৰি মাইক্র'ফাইনেন্সৰ পৰিশোধৰ সময়সীমাৰ নমনীয়তা প্রদান কৰে।
- ☑ কোম্পানীয়ে যুক্তিসংগত পদক্ষেপ গ্রহণ কৰে যাতে ঋণগ্রহণকাৰীসকলে পৰিশোধ কৰাৰ পর্যাপ্ত সামর্থ্য প্রদর্শন কৰিলেহে ঋণ প্রদান কৰা হয় আৰু ঋণে ঋণগ্রহণকাৰীসকলক অত্যধিক ঋণগ্রস্ততাৰ ক্ষেত্রত কোনো বিশেষ বিপদত নেপেলায়।
- ☑ কোম্পানীয়ে তথ্যপত্রত মাইক্র'ফাইনেন্স ঋণগ্রহণকাৰীৰ পৰা লোৱা সকলো মাচুল স্পষ্টভাৱে প্রকাশ কৰে। তথ্যপত্রত বিশেষভাৱে উল্লেখ নথকা কোনো অতিৰিক্ত মাচুল মাইক্র'ফাইনেন্স ঋণগ্রহণকাৰীসকলৰ পৰা লোৱা নহয়।
- ☑ কোম্পানীয়ে সুতৰ হাৰত বা আন যিকোনো পৰিৱর্তনৰ বিষয়ে ঋণগ্রহণকাৰীক পূর্বতে জনাব আৰু এই পৰিৱর্তনসমূহ কেৱল ভৱিষ্যতৰ পৰাহে কার্যকৰী হ'ব।
- ☑ কোম্পানীয়ে প্রাপ্ত সকলো পৰিশোধৰ বাবেবৈধ স্বীকৃতি ৰচিদ প্রদান কৰাটো নিশ্চিত কৰে।
- ☑ পূর্বপৰিশোধ বা বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে কোনো জৰিমনা ধার্য কৰা নহয় আৰু মাইক্র'ফাইনেন্স ঋণৰ বাবে ঋণগ্রহণকাৰীৰ পৰা কোনো জামানত জমা/মার্জিন সংগ্রহ কৰা নহয়।
- ☑ এএফপিএল-য়ে নিজৰ সংশ্লিষ্ট শাখাৰ জৰিয়তে নিজৰ কর্মচাৰীৰ অনুপযুক্ত আচৰণৰ বাবে দায়বদ্ধ আৰু সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রদান কৰিব। এইটো ঋণ চুক্তিতো উল্লেখ কৰা হৈছে।
- ☑ ঋণগ্রহণকাৰীৰ সৈতে পাৰস্পৰিকভাৱে নির্ধাৰিত এক নির্দিষ্ট / কেন্দ্রীয় নির্দিষ্ট স্থানত ঋণ আদায় কৰা হয়। ক্ষেত্রীয় কর্মচাৰীসকলক কেৱল তেতিয়াহে ঋণগ্রহণকাৰীৰ বাসস্থান বা কর্মস্থলীত ঋণ আদায় কৰাৰ অনুমতি দিয়া হয় যেতিয়া ঋণগ্রহণকাৰী একেৰাহে দুই বা ততোধিক বাৰ কেন্দ্রীয় নির্দিষ্ট স্থানত উপস্থিত হ'বলৈ ব্যর্থ হয়।
- ☑ ঋণ আদায় বিষয়াই তেতিয়ালৈ কোনো কঠোৰ পদ্ধতি গ্রহণ নকৰিব, যেতিয়ালৈ সাধাৰণ প্রয়োগ আৰু বুজাবুজি সীমিত কৰা নহয় যিবোৰ তলত উল্লেখ কৰাহৈছে:
  1. ভাবুকিপূর্ণ বা অপমানজনক ভাষাৰ ব্যৱহাৰ
  2. ঋণগ্রহণকাৰীক বাৰে বাৰে ফোন কৰা আৰু/বা ঋণগ্রহণকাৰীক পুৱা ৯:০০ বজাৰ আগতে আৰু সন্ধিয়া ৬:০০ বজাৰ পিছত ফোন কৰা
  3. ঋণগ্রহণকাৰীৰ আত্মীয়, বন্ধু-বান্ধৱ বা সহকর্মীসকলক হাৰাশাস্তি কৰা
  4. ঋণগ্রহণকাৰীসকলৰ নাম প্রকাশ কৰা
  5. ঋণগ্রহণকাৰী বা ঋণগ্রহণকাৰীৰ পৰিয়াল/সম্পত্তিসমূহ/সুনামৰ ক্ষতি কৰিবলৈ হিংসা বা অন্যান্য অনুৰূপ উপায়ৰ ব্যৱহাৰ বা ভাবুকি
  6. ঋণৰ পৰিমাণ বা পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণতিৰ বিষয়ে ঋণগ্রহণকাৰীক বিভ্রান্ত কৰা
- ☑ ঋণ আদায় আৰু কর্মচাৰীৰ আচৰণজনিত সমস্যাৰ সন্দর্ভত ঋণগ্রহণকাৰীৰ কোনো অভিযোগ থাকিলে, তেওঁ/তাই সমাধানৰ বাবে শাখা ব্যৱস্থাপক বা আঞ্চলিক ব্যৱস্থাপকৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে। ঋণ মঞ্জুৰীৰ সময়ত ঋণগ্রহণকাৰীক কর্তৃপক্ষৰ যোগাযোগ নম্বৰ প্রদান কৰা হ'ব।
- ☑ আচৰণ বিধিৰ অমান্যতাৰ ক্ষেত্রত ক্ষেত্রীয় কর্মচাৰীসকলৰ ওপৰত জৰিমনা আৰোপ কৰাৰ বিধানো আছে। সংবেদনশীল অঞ্চলসমূহত ঋণ আদায়ৰ বাবে কেৱল কোম্পানীৰ কর্মচাৰীসকলহে ব্যৱহাৰ কৰা হয় আৰু কোনো বাহিৰা আদায় এজেণ্ট ব্যৱহাৰ কৰা নহয়।
- ☑ কোম্পানীৰ ফিল্ড কর্মচাৰীসকলৰ আচৰণ বিধি আৰু তেওঁলোকৰ নিযুক্তি, প্রশিক্ষণ আৰু তত্ত্বাৱধানৰ বাবে ব্যৱস্থাৰ সম্পর্কত বর্ড অনুমোদিত নীতি আছে।
- ☑ কোম্পানীৰ বর্ডে আৰবিআই নির্দেশনা অনুসৰি ন্যায্য আচৰণ বিধি মানি চলাৰ ওপৰত বার্ষিক পর্যালোচনা কৰিব।
- ☑ কোম্পানীয়ে গ্রাহকসকলৰসৈতে আদান-প্রদান কৰোঁতে উচ্চনৈতিক মানদণ্ড মানি চলে আৰু গ্রাহকসকলৰ দুর্নীতি বা দুর্ব্যৱহাৰ চিনাক্ত আৰু সংশোধন কৰিবলৈ পর্যাপ্ত সুৰক্ষা ব্যৱস্থা আছে বুলি নিশ্চিত কৰে।
- ☑ কোম্পানীয়ে বিবাদসমূহ সমাধান কৰিবলৈ আৰু এনে অভিযোগসমূহ এক উচ্চ স্তৰত সমাধান আৰু নিষ্পত্তি কৰা হয় বুলি নিশ্চিত কৰিবলৈ সঞ্চালক সমিতিৰ দ্বাৰা অনুমোদিত কোম্পানীৰ ভিতৰত এক উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা (জিআৰএম) স্থাপন কৰিছে।
- ☑ আৰবিআই নির্দেশনা অনুসৰি জিআৰএম প্রক্রিয়া আমাৰ প্রতিটো কার্যালয়ত স্থানীয় আঞ্চলিক ভাষাত স্পষ্টভাৱে প্রদর্শিত কৰা হৈছে, যাত কোম্পানীৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া (জিআৰঅ') আৰু আৰবিআই-ৰ আঞ্চলিক কার্যালয়ৰ দায়িত্বপ্রাপ্ত বিষয়াৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ থাকে।
- ☑ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাই পৰিশোধ সম্পর্কীয় অসুবিধাৰ সম্মুখীন হোৱা ঋণগ্রহণকাৰীসকলক চিনাক্ত কৰে, এনে ঋণগ্রহণকাৰীসকলৰসৈতে সংযুক্ত হয় আৰু তেওঁলোকক উপলব্ধ প্রতিকাৰৰ বিষয়ে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান কৰে।
- ☑ কর্মচাৰীসকলৰ প্রশিক্ষণত বিশেষভাৱে গুৰুত্ব প্রদান কৰা হয়-
  1. গ্রাহকসকলৰ প্রতি উপযুক্ত আচৰণ,
  2. পৰিয়ালৰ আয় আৰু পৰিয়ালৰ বর্তমান ঋণৰ বিষয়ে প্রয়োজনীয় অনুসন্ধানৰ পদ্ধতি।
  3. নথিপত্র আৰু বিতৰণ প্রক্রিয়া,
  4. কঠোৰ ব্যৱস্থা অবিহনে আৰু নির্দিষ্ট প্রক্রিয়াৰ জৰিয়তে পুনৰুদ্ধাৰ,
  5. ঋণগ্রহণকাৰীসকলৰ অভিযোগসমূহ উচ্চ কর্তৃপক্ষক জনোৱা,
  6. এই নীতি নথিপত্র অনুসৰি সকলো নিয়ন্ত্রক নির্দেশনা মানি চলা।
- ☑ কর্মচাৰীসকলৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ পদ্ধতিয়ে কেৱল সংগ্রহ কৰা ঋণৰ সংখ্যা আৰু পুনৰুদ্ধাৰৰ হাৰতকৈ সেৱা আৰু ঋণগ্রহণকাৰীৰ সন্তুষ্টিৰ ক্ষেত্রত অধিক গুৰুত্ব দিয়ে।
- ☑ কোম্পানীয়ে আৰবিআই নির্দেশনা মানি চলাৰ দায়িত্ব লয় আৰু কোম্পানীৰ ভিতৰত নির্দিষ্ট ব্যক্তিসকলক মানি চলাৰ দায়িত্ব অর্পণ কৰিবলৈ আৰু একেই নিশ্চিত কৰিবলৈ নিৰীক্ষণ আৰু পর্যায়ক্রমিক পৰিদর্শন সহ আভ্যন্তৰীণ নিয়ন্ত্রণৰ ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিবলৈ প্রয়োজনীয় সাংগঠনিক ব্যৱস্থা কৰাহৈছে।
- ☑ কোম্পানীয়ে মাইক্র'ফাইনেন্স ঋণৰ বাবে এটা মানক ঋণ চুক্তি ব্যৱহাৰ কৰিব, যিটো ঋণগ্রহণকাৰীই বুজিব পৰা ভাষাত প্রস্তুত কৰা হ'ব। সম্পাদিত ঋণ চুক্তিৰ এটা প্রতিলিপি, তাত উল্লেখ কৰা সকলো সংলগ্নকৰ প্রতিলিপিৰসৈতে, ঋণ মঞ্জুৰী বা বিতৰণৰ সময়ত ঋণগ্রহণকাৰীক, আৰবিআই নির্দেশনা, ২০২৫-ৰ অধ্যায় III ৰ অনুচ্ছেদ ৭৭ অনুসৰি প্রদান কৰা হ'ব।
- ☑ মাইক্র'ফাইনেন্স ঋণগ্রহণকাৰীক জাৰি কৰা যিকোনো অ-ঋণ সামগ্রীৰ মাচুল গাঁথনি ঋণ কার্ডতে স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব, আৰু এনে সামগ্রী কেৱল ঋণগ্রহণকাৰীৰ সম্পূর্ণ আৰু অৱগত লিখিত সন্মতিৰে, উক্ত নির্দেশনাৰ অধ্যায় III ৰ অনুচ্ছেদ ৮০ ৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি জাৰি কৰা হ'ব।
- ☑ ওপৰত উল্লেখ কৰা পূর্ব-পৰিশোধ মাচুলৰ নিষেধাজ্ঞাত কোনো ক্ষতি নকৰাকৈ, কোম্পানীয়ে স্পষ্ট কৰে যে মাইক্র'ফাইনেন্স ঋণৰ ওপৰত যিকোনো বিলম্বিত পৰিশোধ মাচুল উক্ত নির্দেশনাৰ অধ্যায় III ৰ অনুচ্ছেদ ৮১ ৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি, কেৱল বকেয়া ৰাশিৰ ওপৰতহে ধার্য কৰা হ'ব আৰু সম্পূর্ণ ঋণ ৰাশিৰ ওপৰত নহয়।
- ☑ যত কোম্পানীয়ে যিকোনো ঋণগ্রহণকাৰী-মুখী প্রশিক্ষণ, বিত্তীয় সাক্ষৰতা বা সামর্থ্য-নির্মাণ কার্যসূচী আগবঢ়ায়, উক্ত নির্দেশনাৰ অধ্যায় III ৰ অনুচ্ছেদ ৮৮ ৰসৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি, এনে প্রশিক্ষণ ঋণগ্রহণকাৰীক বিনামূলীয়াকৈ প্রদান কৰা হ'ব।
- ☑ কোম্পানীয়ে মাইক্র'ফাইনেন্স ঋণৰ উদ্ধাৰৰ পৰা উদ্ভুৱ হোৱা অভিযোগসমূহৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে সাধাৰণ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ পৰা পৃথক এক সমর্পিত ব্যৱস্থা বজাই ৰাখিব। এই সমর্পিত উদ্ধাৰ-অভিযোগ ব্যৱস্থাৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ আৰু বৃদ্ধি মেট্রিক্স ঋণ বিতৰণৰ সময়ত প্রতিজন ঋণগ্রহণকাৰীক জনোৱা হ'ব আৰু উক্ত নির্দেশনাৰ অধ্যায় III ৰ অনুচ্ছেদ ৯২ ৰসৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি সকলো শাখা আৰু কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্রদর্শন কৰা হ'ব।

পঞ্জীয়নভুক্ত ঠিকনা
প্লট নং. ১২১৫/১৪০১, খাণ্ডাগিৰি বাৰী, জয়দেৱ বাতিকাৰ সন্মুখত,
পিএছ/পিঅ' - খাণ্ডাগিৰি, ভুৱনেশ্বৰ, উৰিচ্ছা-৭৫১০৩০, খোর্ধা, ভাৰত

অন্নপূর্ণা ফাইনেন্স প্রাইভেট লিমিটেড

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

ৰিটেইল আৰু এমএছএমই ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক ঋণ প্ৰদানৰ বাবে ন্যায্য আচৰণ সংহিতা

ওপৰত উল্লেখ কৰা মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ বাবে প্ৰযোজ্য ন্যায্য আচৰণ সংহিতাৰ উপৰিও, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (অ-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীসমূহ - দায়বদ্ধ ব্যৱসায়িক আচৰণ) নিৰ্দেশনা, ২০২৫ ৰ অধ্যায় III (ৰিটেইল আৰু এমএছএমই ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ বাবে মূল তথ্য বিবৰণী)ৰ খণ্ড বি আৰু অন্যান্য প্ৰযোজ্য বিধানসমূহৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি, কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা সকলো ৰিটেইল আৰু মাইক্ৰ' এণ্ড স্মল এণ্টাৰপ্ৰাইজ (এমএছএমই) ম্যাদী ঋণৰ ক্ষেত্ৰত নিম্নলিখিত বিধানসমূহ প্ৰযোজ্য হ'ব:

- ☑ কোম্পানীয়ে উক্ত আৰবিআই নিৰ্দেশনা, ২০২৫-ৰ পৰিশিষ্ট।ত নিৰ্ধাৰিত বিন্যাসত এক মানক মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএছ) ঋণ চুক্তি সম্পাদনৰ পূৰ্বে সকলো ৰিটেইল আৰু এমএছএমই ম্যাদী ঋণগ্ৰহণকাৰীক প্ৰদান কৰিব। কেএফএছ-য়ে ঋণৰ মূল চৰ্তসমূহৰ সাৰাংশ প্ৰদান কৰিব, য'ত বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ (এপিআৰ), সকলো মাচুল আৰু মূল্য, আনুষংগিক মাচুল, আৰু পুনৰুদ্ধাৰ ব্যৱস্থা অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব, আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজিব পৰা ভাষাত প্ৰদান কৰা হ'ব।
- ☑ কেএফএছ ঋণ নথিপত্ৰৰ এক অবিচ্ছেদ্য অংশ হ'ব, আৰু কেএফএছ-ত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰা সেইবোৰৰ বাহিৰে আন কোনো মাচুল, মাচুল বা উদ্ধাৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ ওপৰত, ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ স্পষ্ট লিখিত সম্মতি অবিহনে আৰোপ কৰা নহ'ব।
- ☑ নিৰ্দিষ্ট হাৰৰ ঋণৰ বাবে পূৰ্ব-পৰিশোধ মাচুল, যদি থাকে, কোম্পানীৰ পৰিচালনা সমিতিয়ে অনুমোদিত সুদ আৰু মাচুল নীতিৰ দ্বাৰা পৰিচালিত হ'ব আৰু কেএফএছ আৰু ঋণ চুক্তিত স্বচ্ছভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব।
- ☑ ৰিটেইল আৰু এমএছএমই ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক পৰিশোধ ক্ষমতাৰ নথিভুক্ত মূল্যায়নৰ পিছতহে ঋণ প্ৰদান কৰা হ'ব, আৰু কোম্পানীয়ে এনে ঋণদান পদ্ধতিত জড়িত নহ'ব যিয়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক অত্যধিক ঋণগ্ৰস্ততাৰ অযথা বিপদত পেলায়।
- ☑ কোম্পানীয়ে সকলো ৰিটেইল আৰু এমএছএমই ঋণ ক্ৰেডিট তথ্য কোম্পানীসমূহ (চিআইচিসমূহ)-ক প্ৰযোজ্য আৰবিআই নিৰ্দেশনাৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত পদ্ধতি আৰু সময়সীমাৰ ভিতৰত প্ৰতিবেদন দিব আৰু যিকোনো ঋণৰ পৰিশোধ, পুনৰ্গঠন বা বন্ধৰ পিছত তৎক্ষণাৎ এনে প্ৰতিবেদনসমূহ আপডেট কৰিব।
- ☑ ৰিটেইল আৰু এমএছএমই ঋণৰ উদ্ধাৰ ন্যায্য আৰু অ-বলপ্ৰয়োগমূলক পদ্ধতিত পৰিচালনা কৰা হ'ব। এই নীতিৰ অধীনত মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণৰ বাবে নিৰ্ধাৰিত আচৰণ বিধি, ঋণ আদায়ৰ সময়, প্ৰশিক্ষণ আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি মানদণ্ডসমূহ ৰিটেইল আৰু এমএছএমই ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰয়োজনীয় পৰিৱৰ্তনৰসৈতে প্ৰযোজ্য হ'ব, যদিহে নিয়ন্ত্ৰক কাঠামোৱে এনে ঋণৰ বাবে পৃথক মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ নকৰে।
- ☑ এই নীতিত অন্যক্ষেত্ৰত উল্লেখ কৰা অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা, ন'ডেল বিষয়াৰ প্ৰকাশ আৰু ৰিজাৰ্ভ বেংক-সংহত অম্বুডছমেন আঁচনিৰ বিৱৰণ সকলো ৰিটেইল আৰু এমএছএমই ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বাবে, কোম্পানীৰ কাৰ্যালয় আৰু ইয়াৰ ৱেবছাইটত ঋণগ্ৰহণকাৰীই বুজিব পৰা ভাষাত উপযুক্ত চিহ্নৰ সৈতে সমানভাৱে প্ৰযোজ্য হ'ব।

পঞ্জীয়নভুক্ত ঠিকনা
প্লট নং. ১২১৫/১৪০১, খাণ্ডাগিৰি বাৰী, জয়দেৱ বাতিকাৰ সন্মুখত,
পিএছ/পিঅ'- খাণ্ডাগিৰি, ভুৱনেশ্বৰ, উৰিচ্ছা-৭৫১০৩০, খোৰ্ধা, ভাৰত

অন্নপূর্ণা ফাইনেন্স প্রাইভেট লিমিটেড

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

এনবিএফচি-সমূহৰ দ্বাৰা বিত্তীয় সাহায্য প্ৰদান কৰা বাহনসমূহৰ পুনৰ দখল

উক্ত নির্দেশনাৰ অধ্যায় ।।। ৰ অনুচ্ছেদ ২৬ আৰু ২৭ ৰ পৰা উদ্ধৃত নিম্নলিখিত ব্যৱস্থাসমূহে কোম্পানীটোক ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে চুক্তি/ঋণ চুক্তিত এটা অন্তর্নির্মিত পুনৰ দখল ধাৰা থকাৰ প্ৰয়োজন, লগতে ঋণগ্ৰহণকাৰীক উপলব্ধ কৰা চর্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ এটা প্ৰতিলিপি যি আইনগতভাৱে বলবৎযোগ্য হ'ব আৰু নিম্নলিখিত ব্যৱস্থাসমূহ থাকিব লাগিব:

- দখল গ্ৰহণৰ আগতে জাননীৰ সময়সীমা;
- জাননীৰ সময়সীমা ৰেহাই দিব পৰা পৰিস্থিতিসমূহ;
- জামানতৰ দখল লোৱাৰ পদ্ধতি;
- সম্পত্তি বিক্ৰী/নিলামৰ পূৰ্বে ঋণ পৰিশোধৰ বাবে ঋণগ্ৰহণকাৰীক দিয়া চূড়ান্ত সুযোগ সম্পর্কীয় এটা ব্যৱস্থা;
- ঋণগ্ৰহণকাৰীক পুনৰ দখল দিয়াৰ পদ্ধতি; আৰু
- সম্পত্তি বিক্ৰী/নিলামৰ বাবে পদ্ধতি৷

পঞ্জীয়নভুক্ত ঠিকনা
প্লট নং. ১২১৫/১৪০১, খাণ্ডাগিৰি বাৰী, জয়দেৱ বাতিকাৰ সন্মুখত,
পিএছ/পিঅ'- খাণ্ডাগিৰি, ভুৱনেশ্বৰ, উৰিচ্ছা-৭৫১০৩০, খোৰ্ধা, ভাৰত

অন্নপূর্ণা ফাইনেন্স প্রাইভেট লিমিটেড

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

ঋণ একাউন্টত শাস্তিমূলক চার্জসমূহ

নিম্নলিখিত বিধানসমূহ কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা সকলো ঋণ সুবিধাৰ বাবে, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (অ-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীসমূহ - দায়বদ্ধ ব্যৱসায়িক আচৰণ) নির্দেশনা, ২০২৫ ৰ অধ্যায় III ৰ অনুচ্ছেদ ৩০ ৰ অধীনত ৰেহাই দিয়া সেইসমূহ বাদ দি প্রযোজ্য হ'ব:

- ☑ ঋণগ্রহণকাৰীৰ দ্বাৰা ঋণ চুক্তিৰ গুৰুত্বপূর্ণ চর্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে আৰোপিত যিকোনো জৰিমনা "শাস্তিমূলক চার্জ" হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব আৰু অগ্রিমৰ ওপৰত ধার্য কৰা সুতৰ হাৰত যোগ কৰা "শাস্তিমূলক সুত"ৰ ৰূপত আৰোপ কৰা নহ'ব।
- ☑ শাস্তিমূলক চার্জৰ কোনো পুঁজীকৰণ নহ'ব; এনে চার্জৰ ওপৰত কোনো অতিৰিক্ত সুত গণনা কৰা নহ'ব, আৰু শাস্তিমূলক চার্জৰ পূর্বৰ বকেয়া পৰিমাণৰ ওপৰত অতিৰিক্ত বা নতুন শাস্তিমূলক চার্জ আৰোপ কৰা নহ'ব।
- ☑ দণ্ডমূলক মাচুল যুক্তিসংগত আৰু ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত চর্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ অসম্মতিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূর্ণ হ'ব লাগিব, কোনো নির্দিষ্ট ঋণ / সামগ্রী শ্রেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক হ'ব নালাগিব, আৰু ৰাজহ বৃদ্ধিৰ সঁজুলি হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা নহ'ব। কোম্পানীয়ে দণ্ডমূলক মাচুলৰ গাঁথনি আৰু পৰিমাণ নির্ধাৰণ কৰা এক পৰিচালনা সমিতি-অনুমোদিত নীতি বজাই ৰাখিব লাগিব।
- ☑ ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহণকাৰীৰ ক্ষেত্রত প্রযোজ্য দণ্ডনীয় চার্জ, একেধৰণৰ অমান্যতাৰ বাবে অব্যক্তিগত ঋণগ্রহণকাৰীৰ ক্ষেত্রত প্রযোজ্য দণ্ডনীয় চার্জতকৈ বেছি হ'ব নালাগে।
- ☑ জৰিমনামূলক চার্জৰ পৰিমাণ আৰু ইয়াৰ কাৰণ ঋণগ্রহণকাৰীক ঋণ চুক্তিত, আটাইতকৈ গুৰুত্বপূর্ণ চর্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী / মূল তথ্য বিবৃতিত (প্রযোজ্য অনুসৰি), আৰু কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত আগতীয়াকৈ স্পষ্টভাৱে প্রকাশ কৰিব লাগিব। অমান্যতাৰ বাবে সোঁৱৰণ আৰু দণ্ডমূলক মাচুলৰ যিকোনো প্রকৃত আৰোপে প্রযোজ্য মাচুল আৰু ইয়াৰ কাৰণ জনাব। বর্তমান থকা ঋণৰ ক্ষেত্রত, নতুন দণ্ডমূলক-মাচুল ব্যৱস্থালৈ পৰিৱর্তন পৰৱর্তী পর্যালোচনা বা নবীকৰণৰ তাৰিখত কার্যকৰী কৰা হ'ব।

পঞ্জীয়নভুক্ত ঠিকনা
প্লট নং. ১২১৫/১৪০১, খাণ্ডাগিৰি বাৰী, জয়দেৱ বাতিকাৰ সন্মুখত,
পিএছ/পিঅ'- খাণ্ডাগিৰি, ভুৱনেশ্বৰ, উৰিচ্ছা-৭৫১০৩০, খোর্ধা, ভাৰত