অন্নপূর্ণা ফাইনান্স প্রাইভেট লিমিটেড

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

সোনা ও রুপোর জামানতের বিপরীতে ঋণ প্রদান

কোম্পানি রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়ার (আরবিআই) ২৮ নভেম্বর ২০২৫ তারিখের নির্দেশিকা নং RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26-এ উল্লিখিত রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিজ – রেসপনসিবল বিজনেস কন্ডাক্ট) নির্দেশিকা, ২০২৫-এর 'সোনা ও রুপোর জামানতের বিপরীতে ঋণ প্রদান' সংক্রান্ত নির্দেশাবলি সময়ে সময়ে সংশোধিত রূপে মেনে চলে।

- ☑ যোগ্য জামানতের অন্তর্ভুক্ত সোনা ও রুপোর পরিমাণের প্রকৃত ওজন নির্ধারণে কোম্পানি যে পদ্ধতি অনুসরণ করে এবং এলটিভি অনুপাত নির্ধারণের জন্য যোগ্য জামানতের অন্তর্ভুক্ত সোনা ও রুপোর মূল্যায়নে যে মূল্য ব্যবহার করা হয়, তা কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।
- ☑ ঋণচুক্তিতে জামানত হিসেবে গৃহীত যোগ্য জামানতের বিবরণ, জামানতের মূল্য, নিলাম প্রক্রিয়ার বিবরণ এবং যোগ্য জামানত নিলামে তোলার পরিস্থিতি, নিলামের আগে নোটিশ দেওয়ার সময়সীমা, জামানত ফেরত দেওয়ার সময়সীমা এবং অতিরিক্ত অর্থ থাকলে তা ফেরত দেওয়ার বিষয়টি উল্লেখ থাকতে হবে।
- ☑ সোনা ও রুপোর বিশুদ্ধতা পরীক্ষা, নিলাম ইত্যাদি সংক্রান্ত চার্জসহ ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে প্রদেয় সমস্ত চার্জ ঋণচুক্তি এবং কেএফএস-এ স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।
- ☑ যোগ্য জামানত গ্রহণের সময় কোম্পানির লেটারহেডে একই ধরনের দুটি কপি নিয়ে একটি সার্টিফিকেট বা ই-সার্টিফিকেট প্রস্তুত করতে হবে।
- ☑ ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ বা নিষ্পত্তি হওয়ার পর কোম্পানি একই দিনে বন্ধক রাখা জামানত ফেরত দেবে বা মুক্ত করবে; তবে কোন অবস্থাতেই এই সময়সীমা সর্বোচ্চ সাতটি কার্যদিবসের বেশি হবে না।
- ☑ কোম্পানি একটি স্বচ্ছ নিলাম প্রক্রিয়া অনুসরণ করবে, যার মধ্যে অন্তত একটি আঞ্চলিক এবং একটি জাতীয় দৈনিক সংবাদপত্রে বিজ্ঞাপন প্রকাশের মাধ্যমে নিলামের বিষয়টি জনসাধারণকে জানানো অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- ☑ ঋণের মেয়াদকালে কোম্পানির কারণে বন্ধক রাখা জামানতের কোন ক্ষতি হলে, তা মেরামতের খরচ কোম্পানিকেই বহন করতে হবে।
- ☑ সম্পূর্ণ ঋণ পরিশোধের তারিখ থেকে ২ বছর অতিক্রান্ত হওয়ার পরও যদি সোনা ও রুপোর জামানত দাবি করা না হয়, তবে তা অদাবিকৃত জামানত হিসেবে গণ্য হবে এবং বিষয়টি পর্যালোচনার জন্য প্রতি ছয় মাস অন্তর পরিচালনা পর্ষদের কাস্টমার সার্ভিস কমিটির কাছে একটি প্রতিবেদন উপস্থাপন করতে হবে।

নিবন্ধিত ঠিকানা
প্লট নং ১২১৫/১৪০১, খণ্ডগিরি বাড়ি, জয়দেব বটিকার সামনে
পিএস/পিও- খণ্ডগিরি, ভুবনেশ্বর, ওড়িশা- -৭৫০১৩০, খোর্ধা, ভারত

অন্নপূর্ণা ফাইনান্স প্রাইভেট লিমিটেড

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

মাইক্রো ফাইন্যান্স গ্রহীতাদের ঋণ প্রদানের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড

আমরা, অন্নপূর্ণা ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেডে, আমাদের সকল গ্রাহকের সঙ্গে ন্যায্য, নৈতিক ও পক্ষপাতহীন আচরণ করি। আরবিআই-এর নির্দেশিকা অনুযায়ী ন্যায্য অনুশীলন কোড (এফপিসি) বোর্ডের মিটিংয়ে অনুমোদনের জন্য পেশ করা হয়েছিল এবং তা অনুমোদিত হয়েছে। এই কোডটি সমস্ত অফিসে আঞ্চলিক ভাষায় প্রদর্শন করা হয়েছে। ফেয়ার প্রেকটিস কোড বর্ণনা করে যে

- ☑ ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার মতো একটি ভাষায় করতে হবে।
- ☑ আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতার স্বার্থের ওপর প্রভাব ফেলতে পারে এমন সমস্ত তথ্য, যেমন ঋণ প্রকল্পের বিবরণ, যোগ্যতার মাপকাঠি, পরিশোধের সময়সীমা, বিভিন্ন চার্জ ও সুদের হারের কাঠামো, পরিপালনের প্রধান শর্তাবলি, সম্ভাব্য পরিস্থিতি ইত্যাদি উল্লেখ থাকতে হবে।
- ☑ আবেদনপত্রে ঋণের মূল্যায়নের জন্য প্রয়োজনীয় নথিপত্রের উল্লেখ থাকতে হবে।
- ☑ আবেদনপত্র প্রাপ্তির স্বীকৃতিপত্রের সঙ্গে আবেদনটি নিষ্পত্তির জন্য সম্ভাব্য সময়সীমাও জানিয়ে দিতে হবে।
- ☑ আরবিআই-এর নির্দেশিকা অনুযায়ী, আইআরএসিপি নিয়ম সংক্রান্ত সাম্প্রতিক নির্দেশ অনুসারে, ঋণ পরিশোধের সঠিক নির্ধারিত তারিখ, পরিশোধের সময়সীমা, মূলধন ও সুদের পৃথক বিবরণ এবং এসএমএ/এনপিএ শ্রেণিবিন্যাসের তারিখের উদাহরণগুলি ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন, সেই ভাষায় ঋণচুক্তি ও ঋণ অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে, যাতে বকেয়ার অবস্থা সঠিকভাবে নির্ধারণ করা যায়।
- ☑ কোম্পানি আরবিআই-এর নির্ধারিত নীতিমালা অনুযায়ী পরিবারগুলিকে জামানতবিহীন মাইক্রো ফাইন্যান্স প্রদান করে। এখানে 'পরিবার' বলতে একটি স্বতন্ত্র পারিবারিক ইউনিটকে বোঝাবে, অর্থাৎ স্বামী, স্ত্রী এবং তাঁদের অবিবাহিত সন্তানদের।
- ☑ গ্রাহকদের পরিবারের আয় সংক্রান্ত তথ্য যথাযথভাবে ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলির (সিআইসি) কাছে জমা দিতে হবে।
- ☑ ঋণ অনুমোদনের সময় কোম্পানি নিশ্চিত করে যে, একটি পরিবারের মাসিক ঋণ পরিশোধের মোট পরিমাণ তার মোট মাসিক পরিবারের আয়ের ৫০%-এর বেশি না হয়।
- ☑ মাসিক ঋণ পরিশোধের দায়বদ্ধতা হিসাব করার সময় কোম্পানি পরিবারের সমস্ত বকেয়া ঋণ (জামানতবিহীন মাইক্রো ফাইন্যান্স এবং অন্যান্য ধরনের জামানতযুক্ত ঋণ, উভয়ই) বিবেচনা করে।
- ☑ সমস্ত চলতি ঋণের (মূলধন ও সুদের অংশসহ) পরিশোধের পরিমাণ এবং বিবেচনাধীন ঋণের পরিশোধের পরিমাণও পরিবারের মাসিক আয়ের ৫০% সীমার মধ্যে থাকা মোট পরিশোধযোগ্য অর্থের অন্তর্ভুক্ত হবে।
- ☑ ঋণ পরিশোধের কারণে কোন পরিবারের মাসিক আয়ের ৫০%-এর বেশি অর্থ ব্যয় হচ্ছে এমন বিদ্যমান ঋণগুলি তাদের মেয়াদপূর্তি পর্যন্ত চালু রাখা হবে। প্রয়োজনীয় সর্বোচ্চ ৫০% সীমা পূরণ হওয়ার পরেই এই ধরনের পরিবারকে অতিরিক্ত ঋণ দেওয়া হবে।
- ☑ কোন ঋণগ্রহীতা তাঁর ঋণ অ্যাকাউন্ট অন্য কোন প্রতিষ্ঠানে স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ করলে, সেই অনুরোধ পাওয়ার তারিখ থেকে ২১ দিনের মধ্যে কোম্পানি তার সম্মতি অথবা, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, আপত্তির বিষয়টি জানাবে। এই ধরনের যেকোন ঋণ স্থানান্তর প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী স্বচ্ছ চুক্তিগত শর্তাবলির অধীনে সম্পন্ন হবে।"
- ☑ কোম্পানি পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত একটি ক্ষুদ্রঋণের মূল্য নির্ধারণ নীতি অনুসরণ করে, যার মধ্যে অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি নিম্নলিখিত বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:
  1. সবকিছু মিলিয়ে প্রযোজ্য সুদের হার নির্ধারণের জন্য একটি যথাযথভাবে নথিভুক্ত সুদের হার নির্ধারণের মডেল / পদ্ধতি।
  2. তহবিলের খরচ, ঝুঁকি প্রিমিয়াম এবং মার্জিন ইত্যাদি সুদের হারের উপাদানগুলির প্রতিটির পরিমাণ নির্ধারণের জন্য বস্তুনিষ্ঠ মানদণ্ডের ভিত্তিতে প্রতিটি উপাদানের পৃথকীকরণ।
  3. নির্দিষ্ট শ্রেণির ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রতিটি উপাদানের সুদের হারের বিস্তারের পরিসর; এবং
  4. ক্ষুদ্রঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হার এবং অন্যান্য সমস্ত চার্জের সর্বোচ্চ সীমা।

- ☑ কোম্পানি আরবিআই-এর ২৮ নভেম্বর ২০২৫ তারিখের নির্দেশিকা নং RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26-এ উল্লিখিত রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিজ – রেসপনসিবল বিজনেস কন্ডাক্ট) নির্দেশিকা,-এর 'ঋণ ও অগ্রিমের জন্য মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস)' সংক্রান্ত নির্দেশাবলি সময়ে সময়ে সংশোধিত রূপে মেনে চলে।
- ☑ কোম্পানি স্বল্প-আয়ের পরিবারগুলিকে দেওয়া সব ধরনের ঋণের মূল্য নির্ধারণের বিস্তারিত তথ্য সম্বলিত ফ্যাক্টশিট বা মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস) প্রদান নিশ্চিত করে।
- ☑ কোম্পানি তার সমস্ত অফিসে, কর্তৃক প্রকাশিত তথ্যপুস্তিকা/প্রচারপত্রে এবং তার ওয়েবসাইটে ক্ষুদ্রঋণের ক্ষেত্রে ধার্য করা সর্বনিম্ন, সর্বোচ্চ এবং গড় সুদের হার প্রদর্শন করে।
- ☑ কোম্পানি প্রতিটি গ্রাহকের ঝুঁকির মাত্রা অনুযায়ী শ্রেণিবিন্যাস করে। এর ফলে বিভিন্ন শ্রেণির ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ভিন্ন ভিন্ন সুদের হার নেওয়ার যৌক্তিকতা তৈরি হয় না এবং কোম্পানি এমএফআই গ্রাহকদের জন্য একক সুদের হার অনুসরণ করে।
- ☑ কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে একটি ঋণ কার্ড প্রদান করবে, যাতে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত থাকবে:
  1. ঋণগ্রহীতাকে যথাযথভাবে শনাক্ত করার মতো তথ্য।
  2. ঋণের মূল্য নির্ধারণ সংক্রান্ত সহজবোধ্য ফ্যাক্টশিট।
  3. ঋণের সাথে সংযুক্ত অন্যান্য সমস্ত শর্তাবলী।
  4. প্রাপ্ত সমস্ত ঋণ পরিশোধের অর্থ এবং ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধের শাখার পক্ষ থেকে স্বীকৃতি।
  5. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিবরণ, যার মধ্যে নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগ নম্বর রয়েছে।
  6. ঋণ নয় এমন কোন পণ্য প্রদান করা হলে, তা কেবল ঋণগ্রহীতার পূর্ণাঙ্গ লিখিত সম্মতিতে করা হবে এবং সেই পণ্যের জন্য প্রযোজ্য ফি কাঠামোও উল্লেখ করতে হবে।
  7. ঋণ কার্ডের সমস্ত তথ্য ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন, সেই ভাষায় লিখতে হবে।

- ☑ কর্মীদের প্রশিক্ষণের মধ্যে বৈষম্য না করা এবং প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধির বিষয় অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যা আইন ও আন্তর্জাতিক কনভেনশন অনুযায়ী বাধ্যতামূলক। শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণে সহায়তা করার জন্য কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়। এই ধরনের আবেদনকারীদের জন্য বিদ্যমান ব্যবস্থার অধীনে অভিযোগ নিষ্পত্তি নিশ্চিত করা হয়।
- ☑ কোম্পানি আরবিআই-এর কেওয়াইসি নির্দেশিকা মেনে চলে।
- ☑ কোম্পানি ঋণগ্রহীতার প্রয়োজন অনুযায়ী ক্ষুদ্রঋণের কিস্তি পরিশোধের সময়সূচিতে নমনীয়তা প্রদান করে।
- ☑ কোম্পানি যুক্তিসঙ্গত পদক্ষেপ গ্রহণ করে নিশ্চিত করে যে, ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধের পর্যাপ্ত সক্ষমতা প্রমাণিত হলেই কেবল ঋণ প্রদান করা হবে এবং ঋণের কারণে ঋণগ্রহীতা যাতে অতিরিক্ত ঋণের উল্লেখযোগ্য ঝুঁকিতে না পড়েন, তাও নিশ্চিত করা হবে।
- ☑ কোম্পানি ফ্যাক্টশিটে মাইক্রো ফাইন্যান্সগ্রহীতার কাছ থেকে নেওয়া সমস্ত ফি স্পষ্টভাবে উল্লেখ করে। ফ্যাক্টশিটে নির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করা হয়নি এমন কোন অতিরিক্ত ফি মাইক্রো ফাইন্যান্সগ্রহীতার কাছ থেকে নেওয়া হয় না।
- ☑ সুদের হার বা অন্য কোন শর্তে পরিবর্তন হলে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে যথেষ্ট আগেই তা জানাবে এবং এই ধরনের পরিবর্তন কেবল ভবিষ্যতের ক্ষেত্রে কার্যকর হবে।
- ☑ কোম্পানি প্রাপ্ত সমস্ত অর্থপ্রদানের জন্য যথাযথ বৈধ স্বীকৃতিরসিদ প্রদান নিশ্চিত করে।
- ☑ ক্ষুদ্রঋণের ক্ষেত্রে আগাম পরিশোধ বা বিলম্বিত পরিশোধের জন্য কোন জরিমানা নেওয়া হয় না এবং ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে কোন সিকিউরিটি ডিপোজিট/মার্জিন সংগ্রহ করা হয় না।
- ☑ এএফপিএল তার সংশ্লিষ্ট শাখার মাধ্যমে কর্মচারীর অনুপযুক্ত আচরণের জন্য দায়বদ্ধ থাকবে এবং সময়মতো অভিযোগের নিষ্পত্তি নিশ্চিত করবে। এটি ঋণ চুক্তিতেও উল্লেখ করা আছে।
- ☑ ঋণগ্রহীতার সঙ্গে পারস্পরিক সম্মতিতে নির্ধারিত/কেন্দ্রীয়ভাবে নির্ধারিত স্থানে ঋণের টাকা আদায় করা হয়। ফিল্ড কর্মীরা কেবল তখনই ঋণগ্রহীতার বাসস্থান বা কর্মস্থল থেকে টাকা আদায় করতে পারবেন, যদি ঋণগ্রহীতা পরপর দুই বা ততোধিকবার কেন্দ্রীয়ভাবে নির্ধারিত স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হন।
- ☑ ঋণ আদায়কারী কর্মকর্তা ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে কোন কঠোর পদ্ধতি অবলম্বন করবেন না। সাধারণ প্রয়োগ ও বোঝাপড়াকে সীমাবদ্ধ না রেখে এর মধ্যে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:
  1. হুমকি দেওয়া বা অপমানজনক ভাষা ব্যবহার করা
  2. বারবার ঋণগ্রহীতাকে ফোন করা এবং/অথবা সকাল ৯:০০টার আগে ও সন্ধ্যা ৬:০০টার পরে ঋণগ্রহীতাকে ফোন করা
  3. ঋণগ্রহীতার আত্মীয়স্বজন, বন্ধু বা সহকর্মীদের হয়রানি করা
  4. ঋণগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করা
  5. ঋণগ্রহীতা বা তাঁর পরিবার/সম্পদ/সুনামের ক্ষতি করার জন্য হিংসা বা অনুরূপ কোন উপায় ব্যবহার করা বা ব্যবহারের হুমকি দেওয়া
  6. ঋণের পরিমাণ বা ঋণ পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা
- ☑ ঋণ আদায় বা কর্মীদের আচরণ সংক্রান্ত কোন অভিযোগ থাকলে ঋণগ্রহীতা অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য শাখা ব্যবস্থাপক বা জোনাল ম্যানেজারের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন। ঋণ অনুমোদনের সময় ঋণগ্রহীতাকে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের যোগাযোগের নম্বর প্রদান করা হবে।
- ☑ আচরণবিধি অনুসরণ না করার ক্ষেত্রে ফিল্ড কর্মীদের বিরুদ্ধে জরিমানা আরোপের ব্যবস্থাও রয়েছে। সংবেদনশীল এলাকায় ঋণ আদায়ের জন্য কেবল কোম্পানির কর্মীদের ব্যবহার করা হয়; কোন আউটসোর্সড রিকভারি এজেন্ট ব্যবহার করা হয় না।
- ☑ ফিল্ড কর্মীদের আচরণবিধি এবং তাঁদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ ও তদারকির ব্যবস্থা সংক্রান্ত কোম্পানির একটি পরিচালনা পর্ষদ-অনুমোদিত নীতি রয়েছে।
- ☑ কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ প্রতি বছর আরবিআই-এর নির্দেশিকা অনুযায়ী ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড মেনে চলার বিষয়টি পর্যালোচনা করবে।
- ☑ গ্রাহকদের সঙ্গে যোগাযোগের সময় কোম্পানি উচ্চ নৈতিক মানদণ্ড মেনে চলে এবং দুর্নীতি বা গ্রাহকদের সঙ্গে দুর্ব্যবহার শনাক্ত ও সংশোধনের জন্য পর্যাপ্ত সুরক্ষা ব্যবস্থা রয়েছে তা নিশ্চিত করে।
- ☑ কোম্পানি পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত একটি উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (জিআরএম) চালু করেছে, যাতে বিরোধের সমাধান করা যায় এবং এই ধরনের অভিযোগগুলি উচ্চতর স্তরে নিষ্পত্তি করা নিশ্চিত করা যায়।
- ☑ আরবিআই-এর নির্দেশিকা অনুযায়ী, জিআরএম প্রক্রিয়াটি আমাদের প্রতিটি অফিসে স্থানীয় ভাষায় স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করা হয়। এতে কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক (জিআরও) এবং আরবিআই-এর আঞ্চলিক কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিকের যোগাযোগের বিবরণ থাকে।
- ☑ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার মাধ্যমে ঋণ পরিশোধ সংক্রান্ত সমস্যার সম্মুখীন ঋণগ্রহীতাদেরও চিহ্নিত করা হয়, তাঁদের সঙ্গে যোগাযোগ করা হয় এবং তাঁদের জন্য উপলব্ধ প্রতিকার সম্পর্কে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা দেওয়া হয়।
- ☑ কর্মীদের প্রশিক্ষণে বিশেষভাবে নিম্নলিখিত বিষয়গুলির ওপর গুরুত্ব দেওয়া হয়—

  1. গ্রাহকদের প্রতি উপযুক্ত আচরণ,
  2. পরিবারের আয় এবং পরিবারের বিদ্যমান ঋণ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় অনুসন্ধানের পদ্ধতি।
  3. নথিপত্র প্রস্তুত এবং ঋণ বিতরণের প্রক্রিয়া,
  4. কঠোর পদ্ধতি অবলম্বন না করে এবং নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করে ঋণ আদায়,
  5. ঋণগ্রহীতাদের অভিযোগ ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের কাছে জানানো,
  6. এই নীতিপত্র অনুযায়ী সমস্ত নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা মেনে চলা।

- ☑ কর্মীদের পারিশ্রমিক নির্ধারণের পদ্ধতিতে কেবল কতগুলি ঋণ বিতরণ করা হয়েছে এবং ঋণ আদায়ের হার—এসবের তুলনায় পরিষেবার মান এবং ঋণগ্রহীতার সন্তুষ্টির ওপর বেশি গুরুত্ব দেওয়া হয়।
- ☑ আরবিআই-এর নির্দেশিকা মেনে চলার দায়িত্ব কোম্পানি গ্রহণ করে এবং এই দায়িত্ব নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানির মধ্যে নির্দিষ্ট ব্যক্তিদের ওপর পরিপালনের দায়িত্ব অর্পণ এবং অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা, যার মধ্যে নিরীক্ষা ও পর্যায়ক্রমিক পরিদর্শনও অন্তর্ভুক্ত, প্রতিষ্ঠার জন্য প্রয়োজনীয় সাংগঠনিক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে।
- ☑ কোম্পানি ক্ষুদ্রঋণের জন্য ঋণচুক্তির একটি মানক ফরম্যাট ব্যবহার করবে, যা ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন ভাষায় প্রস্তুত করা হবে। স্বাক্ষরিত ঋণচুক্তির একটি অনুলিপি এবং তাতে উল্লিখিত সমস্ত সংযুক্ত নথির অনুলিপি ঋণ অনুমোদন বা বিতরণের সময় ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করতে হবে, যা আরবিআই নির্দেশিকা, ২০২৫-এর III অধ্যায়ের ৭৭ নম্বর অনুচ্ছেদের বিধান অনুযায়ী হবে।
- ☑ কোন মাইক্রো ফাইন্যান্সগ্রহীতাকে প্রদান করা ঋণ-বহির্ভূত পণ্যের ফি কাঠামো ঋণ কার্ডেই স্পষ্টভাবে জানাতে হবে এবং ওই পণ্যটি কেবল ঋণগ্রহীতার পূর্ণাঙ্গ ও অবগত লিখিত সম্মতির ভিত্তিতে প্রদান করা যাবে, যা উক্ত নির্দেশিকার III অধ্যায়ের ৮০ নম্বর অনুচ্ছেদের বিধান অনুযায়ী হবে।
- ☑ উপরে উল্লেখিত প্রি-পেমেন্ট চার্জ নিষিদ্ধ থাকার বিধান অক্ষুণ্ণ রেখেই, কোম্পানি স্পষ্ট করছে যে ক্ষুদ্রঋণের ক্ষেত্রে বিলম্বিত পরিশোধের জন্য কোন চার্জ আরোপ করা হলে তা কেবল বকেয়া অর্থের ওপরই ধার্য করা হবে, সম্পূর্ণ ঋণের পরিমাণের ওপর নয়। উক্ত নির্দেশিকার III অধ্যায়ের ৮১ নম্বর অনুচ্ছেদের বিধান অনুযায়ী এটি করা হবে।
- ☑ কোম্পানি যদি কোন ঋণগ্রহীতার জন্য প্রশিক্ষণ, আর্থিক সাক্ষরতা বা সক্ষমতা বৃদ্ধির কোন কর্মসূচির আয়োজন করে, তবে উক্ত প্রশিক্ষণ ঋণগ্রহীতাকে বিনামূল্যে প্রদান করতে হবে, যা উক্ত নির্দেশিকার III অধ্যায়ের ৮৮ নম্বর অনুচ্ছেদের বিধান অনুযায়ী হবে।
- ☑ কোম্পানি মাইক্রো ফাইন্যান্স আদায় থেকে উদ্ভূত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য সাধারণ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা থেকে পৃথক একটি নির্দিষ্ট ব্যবস্থা বজায় রাখবে। এই নির্দিষ্ট ঋণ আদায়-সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার যোগাযোগের বিবরণ এবং অভিযোগ ঊর্ধ্বতন পর্যায়ে প্রেরণের কাঠামো ঋণ বিতরণের সময় প্রত্যেক ঋণগ্রহীতাকে জানাতে হবে এবং সমস্ত শাখায় ও কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে, যা উক্ত নির্দেশিকার III অধ্যায়ের ৯২ নম্বর অনুচ্ছেদের বিধান অনুযায়ী হবে।

নিবন্ধিত ঠিকানা
প্লট নং ১২১৫/১৪০১, খণ্ডগিরি বাড়ি, জয়দেব বটিকার সামনে
পিএস/পিও- খণ্ডগিরি, ভুবনেশ্বর, ওড়িশা- -৭৫০১৩০, খোর্ধা, ভারত

অন্নপূর্ণা ফাইনান্স প্রাইভেট লিমিটেড

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

রিটেইল এবং এমএসএমই ঋণগ্রহীতাদের জন্য ঋণদানের ন্যায্য অনুশীলন কোড

উপরে উল্লিখিত মাইক্রো ফাইন্যান্সগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য ন্যায্য অনুশীলন কোডের পাশাপাশি, কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত সমস্ত রিটেইল এবং মাইক্রো ও স্মল এন্টারপ্রাইজ (এমএসএমই) মেয়াদি ঋণের ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত বিধানগুলি প্রযোজ্য হবে। এটি III অধ্যায়ের বি বিভাগ (রিটেইল এবং এমএসএমই ঋণগ্রহীতাদের জন্য ঋণদানের ন্যায্য অনুশীলন কোড) এবং রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিজ – রেসপনসিবল বিজনেস কন্ডাক্ট) নির্দেশিকা, ২০২৫-এর অন্যান্য প্রযোজ্য বিধানের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ।

- ☑ ঋণচুক্তি সম্পাদনের আগে কোম্পানি সমস্ত রিটেইল ও এমএসএমই মেয়াদি ঋণগ্রহীতাকে উক্ত আরবিআই নির্দেশিকা, ২০২৫-এর সংযুক্তি ১-এ নির্ধারিত ফরম্যাটে একটি মানসম্মত মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএস) প্রদান করবে। কেএফএস-এ ঋণের প্রধান শর্তাবলি, যার মধ্যে বার্ষিক শতকরা হার (এপিআর), সমস্ত ফি ও চার্জ, শর্তসাপেক্ষ চার্জ এবং ঋণ আদায়ের ব্যবস্থা অন্তর্ভুক্ত থাকবে, সংক্ষেপে উল্লেখ করা হবে এবং এটি ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন, সেই ভাষায় প্রদান করতে হবে।
- ☑ কেএফএস ঋণের নথিপত্রের অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে গণ্য হবে এবং ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে কেএফএস-এ স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হয়নি এমন কোন ফি, চার্জ বা অর্থ আদায় করা যাবে না, তবে ঋণগ্রহীতার স্পষ্ট লিখিত সম্মতি থাকলে তা প্রযোজ্য হবে।
- ☑ স্থির সুদের হারের ঋণের ক্ষেত্রে প্রি-পেমেন্ট চার্জ প্রযোজ্য হলে, তা কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ-অনুমোদিত সুদ ও চার্জ সংক্রান্ত নীতি অনুযায়ী নির্ধারিত হবে এবং কেএফএস ও ঋণচুক্তিতে তা স্বচ্ছভাবে উল্লেখ করতে হবে।
- ☑ রিটেইল ও এমএসএমই ঋণগ্রহীতাদের ঋণ দেওয়ার আগে তাদের ঋণ পরিশোধের সক্ষমতা সম্পর্কে নথিভুক্ত মূল্যায়ন করতে হবে এবং কোম্পানি এমন কোন ঋণদানের পদ্ধতি অনুসরণ করবে না, যার ফলে ঋণগ্রহীতা অতিরিক্ত ঋণের অনুচিত ঝুঁকিতে পড়েন।
- ☑ কোম্পানি প্রযোজ্য আরবিআই নির্দেশিকায় নির্ধারিত পদ্ধতি ও সময়সীমা অনুযায়ী সমস্ত রিটেইল ও এমএসএমই ঋণের তথ্য ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলির (সিআইসি) কাছে রিপোর্ট করবে এবং কোন ঋণ পরিশোধ, পুনর্গঠন বা সম্পূর্ণ বন্ধ হওয়ার পর দ্রুত সেই তথ্য আপডেট করবে।
- ☑ রিটেইল ও এমএসএমই ঋণ আদায় ন্যায্য ও কোন ধরনের জবরদস্তিমূলক পদ্ধতি ছাড়াই পরিচালিত হবে। মাইক্রো ফাইন্যান্স প্রদানের ক্ষেত্রে এই নীতির অধীনে নির্ধারিত আচরণবিধি, ঋণ আদায়ের সময়, প্রশিক্ষণ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির মানদণ্ড রিটেইল ও এমএসএমই ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রেও প্রয়োজনীয় পরিবর্তনসহ প্রযোজ্য হবে, তবে এই ধরনের ঋণের ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রক কাঠামোতে ভিন্ন কোন মানদণ্ড নির্ধারিত থাকলে তা প্রযোজ্য হবে।
- ☑ এই নীতির অন্যত্র উল্লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা, নোডাল অফিসার সংক্রান্ত তথ্য এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্ক–ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিমের বিবরণও সমস্ত রিটেইল ও এমএসএমই ঋণগ্রহীতার ক্ষেত্রে সমানভাবে প্রযোজ্য হবে। কোম্পানির অফিস ও ওয়েবসাইটে ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন, সেই ভাষায় উপযুক্ত নির্দেশনাও প্রদর্শন করতে হবে।

নিবন্ধিত ঠিকানা
প্লট নং ১২১৫/১৪০১, খণ্ডগিরি বাড়ি, জয়দেব বটিকার সামনে
পিএস/পিও- খণ্ডগিরি, ভুবনেশ্বর, ওড়িশা- -৭৫০১৩০, খোর্ধা, ভারত

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

এনবিএফসি-গুলির অর্থায়নকৃত যানবাহন পুনর্দখল

উক্ত নির্দেশিকার III অধ্যায়ের ২৬ ও ২৭ নম্বর অনুচ্ছেদ থেকে গৃহীত নিম্নলিখিত বিধান অনুযায়ী, কোম্পানিকে ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সম্পাদিত চুক্তি / ঋণচুক্তিতে যানবাহন পুনর্দখলের একটি সুস্পষ্ট ধারা অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। পাশাপাশি, শর্তাবলির একটি অনুলিপি ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করতে হবে এবং তা আইনত কার্যকরযোগ্য হতে হবে। এতে নিম্নলিখিত বিধানগুলি থাকতে হবে:

- ☑ দখল নেওয়ার আগে নোটিশ দেওয়ার সময়সীমা;
- ☑ কোন পরিস্থিতিতে নোটিশ দেওয়ার সময়সীমা মওকুফ করা যেতে পারে;
- ☑ জামানতের দখল নেওয়ার পদ্ধতি;
- ☑ সম্পত্তি বিক্রি / নিলাম করার আগে ঋণ পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতাকে চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান;
- ☑ ঋণগ্রহীতাকে পুনরায় দখল ফিরিয়ে দেওয়ার পদ্ধতি; এবং
- ☑ সম্পত্তি বিক্রি / নিলামের পদ্ধতি।

নিবন্ধিত ঠিকানা
প্লট নং ১২১৫/১৪০১, খণ্ডগিরি বাড়ি, জয়দেব বটিকার সামনে
পিএস/পিও- খণ্ডগিরি, ভুবনেশ্বর, ওড়িশা- -৭৫০১৩০, খোর্ধা, ভারত

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

ঋণ অ্যাকাউন্টে জরিমানা বাবদ চার্জ

কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত সমস্ত ঋণ সুবিধার ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত বিধানগুলি প্রযোজ্য হবে, তবে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিজ – রেসপনসিবল বিজনেস কন্ডাক্ট) নির্দেশিকা, ২০২৫-এর III অধ্যায়ের ৩০ নম্বর অনুচ্ছেদ অনুযায়ী অব্যাহতিপ্রাপ্ত ঋণ সুবিধাগুলি এর আওতাভুক্ত হবে না:

- ☑ ঋণগ্রহীতার পক্ষ থেকে ঋণচুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি ও বিধি মেনে না চলার কারণে আরোপিত কোন জরিমানাকে "জরিমানা বাবদ চার্জ" হিসেবে গণ্য করা হবে এবং ঋণের ওপর ধার্য সুদের হারের সঙ্গে "জরিমানা বাবদ সুদ" যোগ করে তা আদায় করা যাবে না।

- ☑ জরিমানা বাবদ চার্জের মূলধনীকরণ করা যাবে না; এই ধরনের চার্জের ওপর আর কোন সুদ গণনা করা যাবে না এবং পূর্বে বকেয়া থাকা জরিমানা বাবদ চার্জের ওপর অতিরিক্ত বা নতুন জরিমানা বাবদ চার্জ আরোপ করা যাবে না।

- ☑ জরিমানা বাবদ চার্জ যুক্তিসঙ্গত হতে হবে এবং ঋণচুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি ও বিধি না মানার মাত্রার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে। কোন নির্দিষ্ট ঋণ / পণ্য শ্রেণির মধ্যে এই চার্জ বৈষম্যমূলক হতে পারবে না এবং রাজস্ব বৃদ্ধির উপায় হিসেবে এটি ব্যবহার করা যাবে না। কোম্পানি জরিমানা বাবদ চার্জের কাঠামো ও পরিমাণ নির্ধারণ করে একটি পরিচালনা পর্ষদ-অনুমোদিত নীতি বজায় রাখবে।

- ☑ ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ছাড়া ব্যক্তিগতভাবে ঋণ নেওয়া ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য জরিমানা বাবদ চার্জ একই ধরনের বিধি না মানার ক্ষেত্রে অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ওপর প্রযোজ্য চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।

- ☑ জরিমানা বাবদ চার্জের পরিমাণ এবং তা আরোপের কারণ ঋণচুক্তি, সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি/মূল তথ্য বিবৃতি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে ঋণগ্রহীতাকে শুরুতেই স্পষ্টভাবে জানাতে হবে। বিধি না মানার বিষয়ে পাঠানো অনুস্মারক এবং জরিমানা বাবদ চার্জ বাস্তবে আরোপ করা হলে, প্রযোজ্য চার্জ এবং তা আরোপের কারণ জানাতে হবে। বিদ্যমান ঋণের ক্ষেত্রে, নতুন জরিমানা বাবদ চার্জ ব্যবস্থায় পরিবর্তন পরবর্তী পর্যালোচনা বা নবীকরণের তারিখে কার্যকর করা হবে।

নিবন্ধিত ঠিকানা
প্লট নং ১২১৫/১৪০১, খণ্ডগিরি বাড়ি, জয়দেব বটিকার সামনে
পিএস/পিও- খণ্ডগিরি, ভুবনেশ্বর, ওড়িশা- -৭৫০১৩০, খোর্ধা, ভারত