Aadhar India Finvest Limited

CIN: U65921HR1989PLC091303

আধার ইন্ডিয়া ফিনভেস্ট লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন কোড

নথির শিরোনাম	ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড
কার্যকর তারিখ	01.04.2026
পর্যালোচনার ফ্রিকোয়েন্সি	বার্ষিক / যখন প্রয়োজন হয়
ডকুমেন্টের মালিক	কোম্পানির কমপ্লায়েন্স বিভাগ
নথি অনুমোদন	পরিচালনা পর্ষদ
পর্যালোচনার তারিখ	15.10.2026

আধার ইন্ডিয়া ফিনভেস্ট লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন কোড

প্রস্তাবনা

এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ("এফপিসি") এর উদ্দেশ্য হ'ল নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থাগুলির ("এনবিএফসি") জন্য প্রযোজ্য রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া ("আরবিআই") দ্বারা জারি করা নির্দেশাবলী অনুসারে ইন্ডিয়া ফিনভেস্ট লিমিটেড ("সংস্থা") তার ঋণ এবং গ্রাহক পরিষেবা কার্যক্রম পরিচালনা করার সময় যে নীতি এবং মান অনুসরণ করবে তা প্রতিষ্ঠা করা। সংস্থাটি তার গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার সময় ন্যায্য ব্যবসায়িক অনুশীলন প্রতিষ্ঠার জন্য আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত নীতি নির্দেশিকাগুলি পর্যালোচনা এবং মেনে চলার চেষ্টা করে। তদনুসারে, এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ("এফপিসি" বা "কোড") আরবিআই/ডিওআর/2025-26/362 মাস্টার ডিরেকশন ডিওআর অনুসারে প্রস্তুত করা হয়েছে। এমসিএস। REC No. 281/01-01-039/2025-26-Reserve Bank of India (নন-ব্যাঙ্কিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানিস-রেসপন্সিবল বিজনেস কন্ডাক্ট) নির্দেশাবলী, 2025 ("নির্দেশাবলী"), তারিখ 28 নভেম্বর, 2025, সময়ে সময়ে সংশোধন করা হয়েছে।

কোডটি ন্যায্য ব্যবসা এবং গ্রাহক পরিষেবা অনুশীলনের ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে যা কোম্পানি গ্রাহকদের সাথে তার সমস্ত লেনদেনে মেনে চলতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। এটি স্বচ্ছতা, ন্যায্যতা, নৈতিক আচরণ এবং জবাবদিহিতার নীতিগুলির রূপরেখা দেয় যা কোম্পানির ঋণ কার্যক্রম এবং গ্রাহকের মিথস্ক্রিয়া পরিচালনা করবে।

অতএব, উল্লিখিত নির্দেশাবলী মেনে এই কোডটি সময়ে সময়ে কোম্পানির বোর্ড দ্বারা প্রস্তুত, অনুমোদিত এবং পর্যালোচনা করা হয়েছে। কোম্পানি সময়ে সময়ে সর্বোত্তম ব্যবসা এবং গ্রাহক পরিষেবা অনুশীলন গ্রহণ করবে এবং এই কোড অনুসারে যথাযথ সংশোধন করবে।

এই কোডের উদ্দেশ্য হল গ্রাহকদের কোম্পানির আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবাদি সম্পর্কে স্পষ্ট, সঠিক এবং সময়োপযোগী তথ্য সরবরাহ করা নিশ্চিত করা, যা তাদের ক্রেডিট সুবিধা গ্রহণের সময় অবহিত সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম করে। এই কোডের বিধানগুলি প্রযোজ্য আইন বা নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকার অধীনে অন্যথায় নির্দিষ্ট না করা পর্যন্ত কোম্পানি দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত ঋণ পণ্য এবং অন্যান্য আর্থিক পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে। যথাযথ ঋণ প্রদানের অনুশীলনগুলি বিপণন, ঋণের উত্স, প্রক্রিয়াকরণ এবং পরিষেবা এবং সংগ্রহ কার্যক্রম সহ তার পুরো ব্যবসায়িক ক্রিয়াকলাপগুলিতে প্রযোজ্য হবে। এফপিসির প্রতি এর প্রতিশ্রুতি কর্মচারীদের জবাবদিহিতা, প্রশিক্ষণ, পরামর্শ, পর্যবেক্ষণ, নিরীক্ষণ, অডিটিং প্রোগ্রাম, অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ, প্রযুক্তির সর্বোত্তম ব্যবহার এবং গ্রাহকদের চাহিদা পূরণের জন্য সহানুভূতির ক্ষেত্রে প্রদর্শিত হবে। একই সময়ে, আমরা আমাদের

গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা এবং গোপনীয়তার প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে সচেতন থাকব।

এই ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড একটি গতিশীল নথি এবং সময়ে সময়ে পর্যালোচনা এবং আপডেট করা হবে যখন প্রযোজ্য আইন, আরবিআই নির্দেশাবলী বা কোম্পানির ব্যবসায়িক অনুশীলনে পরিবর্তনের প্রয়োজন হবে। কোম্পানির ন্যায্য ঋণ প্রদানের অনুশীলনগুলিকে প্রভাবিত করে এমন নিয়ন্ত্রক কাঠামোর যে কোনও সংশোধনী যথাযথভাবে এই কোডে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

কোডের প্রয়োগ:

এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডটি আমাদের অফার করা পণ্য এবং পরিষেবাগুলির নিম্নলিখিত বিভাগগুলির জন্য প্রযোজ্য (বর্তমানে দেওয়া হয় বা যা ভবিষ্যতের তারিখে দেওয়া যেতে পারে):

1. আর্থিক সম্পদের প্রকৃতিতে ঋণ এবং অন্যান্য পণ্য; এবং
2. কোম্পানির এজেন্ট বা অংশীদারের মাধ্যমে প্রদত্ত তৃতীয় পক্ষের পণ্য।

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (এফপিসি) উপরোক্ত পণ্য এবং পরিষেবাদির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে, শারীরিক চ্যানেল, টেলিফোনিক যোগাযোগ, ইন্টারনেট-ভিত্তিক প্ল্যাটফর্ম, ডিজিটাল চ্যানেল বা অন্য কোনও বিদ্যমান বা ভবিষ্যতের বিতরণ পদ্ধতি সহ সেগুলি যে পদ্ধতিতে অফার বা বিতরণ করা হয় তা নির্বিশেষে।

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (এফপিসি) এর উদ্দেশ্য:

ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড নিম্নলিখিত উদ্দেশ্যগুলি নিয়ে প্রস্তুত করা হয়েছে:

- গ্রাহকদের সাথে সমস্ত লেনদেনে ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ন্যায্য, স্বচ্ছ, নৈতিক এবং গ্রাহক-কেন্দ্রিক অনুশীলন প্রতিষ্ঠা এবং প্রচার করুন।
- ক্লায়েন্টদের কোম্পানির আর্থিক পণ্য, পরিষেবা, শর্তাদি এবং শর্তাবলী সম্পর্কে স্পষ্ট, সঠিক এবং সময়োপযোগী তথ্য সরবরাহ করে স্বচ্ছতা বাড়ান, যাতে তারা অবহিত সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম হন।
- রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া দ্বারা জারি করা নির্দেশাবলী সহ প্রযোজ্য আইনি ও নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে কোম্পানির ঋণ, পরিষেবা এবং পুনরুদ্ধারের অনুশীলনগুলি পরিচালিত হয় তা নিশ্চিত করার জন্য।
- সমস্ত গ্রাহক মিথস্ক্রিয়ায় ন্যায্যতা, সততা এবং পেশাদারিত্ব নিশ্চিত করে গ্রাহকের আস্থা প্রচার এবং বজায় রাখুন।
- আর্থিক সম্পর্কের জীবনচক্র জুড়ে কোম্পানি এবং তার গ্রাহকদের মধ্যে পারস্পরিক বিশ্বাস, শ্রদ্ধা এবং সহযোগিতার সম্পর্ক প্রচার করুন।

- গ্রাহকের অভিযোগ ও উদ্বেগের দ্রুত ও সুষ্ঠু সমাধানের জন্য একটি কার্যকর, সহজলভ্য এবং স্বচ্ছ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করা।
- দায়িত্বশীল ঋণদান অনুশীলনকে উত্সাহিত করা এবং কোম্পানির ক্রিয়াকলাপের সমস্ত দিকগুলিতে জবাবদিহিতা, বৈষম্যহীনতা এবং নৈতিক ব্যবসায়িক আচরণের নীতিগুলি সমুন্নত রাখা।

ঋণের জন্য আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ:

সংস্থাটি নিশ্চিত করবে যে ঋণ আবেদন এবং প্রক্রিয়াকরণ প্রক্রিয়াগুলি স্বচ্ছ, ন্যায্য এবং গ্রাহক-কেন্দ্রিক হয়। নিম্নলিখিত নীতিগুলি ঋণ আবেদনের প্রক্রিয়াকরণকে পরিচালনা করবে:

- ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা দ্বারা বোধগম্য ভাষায় হবে।
- কোম্পানি সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের ঋণ পণ্য সম্পর্কে বিস্তৃত তথ্য সরবরাহ করবে, যার মধ্যে প্রস্তাবিত ঋণের সুবিধা পরিচালনা করার শর্তাবলী এবং অন্যান্য সমস্ত উপাদান তথ্য রয়েছে যা ঋণগ্রহীতার সিদ্ধান্তকে প্রভাবিত করতে পারে।
- সমস্ত ঋণ আবেদন ফর্ম এবং ঋণ চুক্তিতে ঋণ প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় নথি এবং তথ্য স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে যাতে অন্যান্য ঋণদাতাদের সাথে একটি অর্থবহ তুলনা করা যায় এবং গ্রাহক দ্বারা অবহিত সিদ্ধান্ত নেওয়া যেতে পারে। কোম্পানি, তার অভ্যন্তরীণ ঋণ মূল্যায়ন এবং আন্ডাররাইটিং প্রয়োজনীয়তার উপর ভিত্তি করে, যেখানে প্রয়োজন বলে মনে করা হয় সেখানে আবেদনকারীর কাছ থেকে অতিরিক্ত নথি বা তথ্য চাইতে পারে।
- ঋণ চুক্তিতে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, বার্ষিক সুদের হার, ফি এবং চার্জ (প্রসেসিং ফি সহ), পরিশোধের সময়সূচী, সময়কাল, কিস্তির নির্ধারিত তারিখ, জরিমানা চার্জ, সুরক্ষা বিবরণ (যেখানে প্রযোজ্য) এবং ঋণগ্রহীতার অধিকার বা বাধ্যবাধকতাকে প্রভাবিত করতে পারে এমন অন্য কোনও তথ্য সহ সমস্ত শারীরিক শর্তাবলী অন্তর্ভুক্ত থাকবে। এই ধরনের প্রকাশগুলি ঋণগ্রহীতাকে একটি অবহিত সিদ্ধান্ত নিতে এবং অন্যান্য ঋণদাতাদের দ্বারা প্রদত্ত অনুরূপ আর্থিক পণ্যগুলির সাথে তুলনা করতে সক্ষম করবে।
- কোম্পানি ঋণের আবেদনের প্রাপ্তি গ্রহণ করবে এবং নির্দেশক সময়সীমার মধ্যে এই জাতীয় আবেদনগুলি প্রক্রিয়া এবং নিষ্পত্তি করা হবে বলে আশা করা হচ্ছে।

ঋণের মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী :

সংস্থাটি নিশ্চিত করবে যে সমস্ত অনুমোদিত ঋণের সুবিধাগুলি ঋণগ্রহীতাদের কাছে স্বচ্ছ, ন্যায্য এবং বোধগম্য উপায়ে জানানো হবে। নিম্নলিখিত নীতিগুলি ঋণ মূল্যায়ন এবং অনুমোদন প্রক্রিয়া পরিচালনা করবে:

- কোম্পানি আবেদনকারীর জমা দেওয়া তথ্য এবং নথি, তার অভ্যন্তরীণ ঋণ মূল্যায়ন নীতি এবং প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার উপর ভিত্তি করে প্রতিটি ঋণের আবেদন মূল্যায়ন করবে। আবেদনকারীর ক্রেডিটযোগ্যতা এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক কারণগুলির মূল্যায়নের ভিত্তিতে কোম্পানি যে কোনও ঋণের আবেদন অনুমোদন বা প্রত্যাখ্যান করার অধিকার সংরক্ষণ করে।
- কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষা বা ভাষায় স্বীকৃতি পত্র বা যোগাযোগের অন্য কোনও উপযুক্ত পদ্ধতির মাধ্যমে লিখিতভাবে ঋণের অনুমোদনের বিষয়ে অবহিত করবে। যোগাযোগে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এবং ঋণের সমস্ত বস্তুগত শর্তাবলী স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে, যার মধ্যে রয়েছে বার্ষিক সুদের হার, সুদ প্রয়োগের পদ্ধতি, পরিশোধের সময়সূচী, মেয়াদ, ফি এবং চার্জ, সুরক্ষা বিবরণ (যেখানে প্রযোজ্য), এবং ঋণ সুবিধা পরিচালনাকারী অন্য কোনও শর্তাবলী রয়েছে।
- কোম্পানি রেকর্ডে গৃহীত শর্তাবলী ঋণগ্রহীতার স্বীকৃতি অর্জন এবং বজায় রাখবে।
- ঋণ চুক্তিতে ঋণগ্রহীতার জন্য প্রযোজ্য সমস্ত চার্জ এবং দায়বদ্ধতা স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। খেলাপি বা পরিশোধে বিলম্বের জন্য জরিমানা চার্জ সম্পর্কিত যে কোনও বিধান প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা এবং জরিমানা চার্জের বিষয়ে কোম্পানির নীতি অনুসারে ঋণ চুক্তিতে বিশেষভাবে হাইলাইট করা হবে।
- ঋণ সম্পাদন এবং/অথবা বিতরণের সময়, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে সম্পাদিত ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি সরবরাহ করবে, পাশাপাশি এর একটি অবিচ্ছেদ্য অংশ গঠনকারী সমস্ত নথি, তফসিল এবং এনক্লোজারগুলির অনুলিপি সরবরাহ করবে। এই জাতীয় নথিগুলি স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা দ্বারা বোঝা ভাষায়, শারীরিক বা বৈদ্যুতিন আকারে প্রযোজ্য হিসাবে সরবরাহ করা হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা চুক্তির বাধ্যবাধকতা এবং ঋণ পরিচালনার শর্তাবলী সম্পর্কে সম্পূর্ণরূপে অবহিত হন।
- কোম্পানি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণের আবেদনের অনুমোদন বা প্রত্যাখ্যান সম্পর্কিত তার সিদ্ধান্ত আবেদনকারীকে অবহিত করার চেষ্টা করবে। প্রত্যাখ্যানের ক্ষেত্রে, কোম্পানি প্রযোজ্য আইন এবং অভ্যন্তরীণ নীতিমালার অধীনে যুক্তিসঙ্গত এবং অনুমোদিত হিসাবে বিবেচিত হলে এই জাতীয় প্রত্যাখ্যানের বিস্তৃত কারণগুলি উল্লেখ করতে পারে।

ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলী পরিবর্তন:

কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের সাথে তার সমস্ত লেনদেনে স্বচ্ছতা এবং ন্যায্যতা বজায় রাখতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। তদনুসারে, নিম্নলিখিত নীতিগুলি ঋণ বিতরণ এবং এর শর্তাবলীর পরবর্তী পরিবর্তনগুলি পরিচালনা করবে:

- কোম্পানি ঋণগ্রহীতা কর্তৃক গৃহীত শর্তাবলী অনুসারে এবং স্বীকৃতি ও ঋণ চুক্তিতে নির্ধারিত শর্তাবলী অনুসারে ঋণ বিতরণ করবে।
- সুদের হার, ফি এবং চার্জ, পরিশোধের সময়সূচী, মেয়াদ, সুরক্ষা বা জামানত প্রয়োজনীয়তা, বা ঋণগ্রহীতার অধিকার বা বাধ্যবাধকতাকে প্রভাবিত করে এমন অন্য কোনও বস্তুগত শর্ত সহ তবে সীমাবদ্ধ নয়, ঋণ পরিচালনাকারী শর্তাবলীর যে কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে কোম্পানি তাত্ক্ষণিকভাবে ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করবে।
- সুদের হার, চার্জ, চার্জ বা অন্যান্য আর্থিক শর্তাদির যে কোনও সংশোধন কেবলমাত্র সম্ভাব্য ভিত্তিতে প্রয়োগ করা হবে। প্রযোজ্য আইন বা নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলীর অধীনে যেখানে প্রয়োজন হয় কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে এই ধরনের পরিবর্তনগুলির পূর্ববর্তী নোটিশ প্রদান করবে, যাতে ঋণগ্রহীতা সংশোধিত শর্তাবলীর প্রভাব বুঝতে সক্ষম হয়।
- ঋণ প্রত্যাহার বা পরিশোধ ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত, বা কোনও সুরক্ষা বা চুক্তিগত অধিকার প্রয়োগ করার সিদ্ধান্তটি ঋণ চুক্তির শর্তাবলী এবং প্রযোজ্য আইন এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে কঠোরভাবে নেওয়া হবে।

সাধারণ ধারা:

1. **হস্তক্ষেপ না করা:**

- কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না, ঋণ চুক্তির শর্তাবলীর অধীনে স্পষ্টভাবে বিধান করা ব্যতীত বা যেখানে প্রযোজ্য আইন, নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলীর অধীনে বা কোম্পানির বৈধ স্বার্থ রক্ষার জন্য এই জাতীয় হস্তক্ষেপের প্রয়োজন হয়।
- উপরোক্ত সীমাবদ্ধতা প্রযোজ্য হবে না যেখানে কোম্পানি কোনও বস্তুগত তথ্য, সত্য বা পরিস্থিতি সম্পর্কে সচেতন হয় যা ঋণগ্রহীতা দ্বারা পূর্বে প্রকাশ করা হয়নি এবং যা ঋণ, ঋণগ্রহীতার ঋণযোগ্যতা বা ঋণ চুক্তির অধীনে কোম্পানির অধিকারের উপর প্রভাব ফেলতে পারে।

1. **ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তর:**

ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অন্য ঋণদাতার কাছে ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তর করার অনুরোধ পাওয়ার পরে, কোম্পানি এই জাতীয় অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে বা প্রযোজ্য আইন বা নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকার অধীনে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তার সিদ্ধান্ত অবহিত করবে।

এই জাতীয় অনুরোধের গ্রহণযোগ্যতা বা প্রত্যাখ্যান ঋণ চুক্তির শর্তাবলী, কোম্পানির অভ্যন্তরীণ নীতি এবং প্রযোজ্য আইনি এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে হবে। ঋণ অ্যাকাউন্টের যে কোনও স্থানান্তর ন্যায্য, স্বচ্ছ এবং বৈষম্যহীন উপায়ে করা হবে।

1. **পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া:**

- পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া শুরু বা পরিচালনা করার সময় কোম্পানি ন্যায্য, আইনি এবং স্বচ্ছ অনুশীলন গ্রহণ করবে। পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়াটি ঋণ চুক্তির শর্তাবলী, প্রযোজ্য আইন এবং সময়ে সময়ে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া দ্বারা জারি করা নির্দেশাবলী অনুসারে কঠোরভাবে পরিচালিত হবে।
- কোম্পানির কর্মচারী এবং বকেয়া অর্থ আদায়ের জন্য নিয়োজিত অনুমোদিত পুনরুদ্ধারকারী এজেন্টরা নিজেদের পরিচয় দেবেন এবং অনুরোধের ভিত্তিতে কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত তাদের পরিচয়পত্র এবং অনুমোদনপত্র উপস্থাপন করবেন।
- কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে বকেয়া পরিমাণ এবং পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া সম্পর্কে সম্পূর্ণ এবং সঠিক তথ্য ঋণগ্রহীতাদের সরবরাহ করা হয়েছে। কর্মী এবং অনুমোদিত প্রতিনিধিদের ঋণগ্রহীতাদের সাথে বিনয়ী, পেশাদার এবং সম্মানজনক উপায়ে যোগাযোগ করার জন্য পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে এবং ঋণগ্রহীতার পরিবারের সদস্য, রেফারি এবং বন্ধুদের গোপনীয়তায় প্রকাশ্যে অপমান বা অনুপ্রবেশের উদ্দেশ্যে কোনও ব্যক্তির বিরুদ্ধে মৌখিক বা শারীরিকভাবে কোনও জোরজবরদস্তিমূলক, ভীতিপ্রদ বা বেআইনি পুনরুদ্ধারের অনুশীলন গ্রহণ করা থেকে বিরত থাকবে, যার মধ্যে রয়েছে প্রকাশ্যে অপমান বা ঋণগ্রহীতার গোপনীয়তায় অনুপ্রবেশ করা, মোবাইল বা সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে অনুপযুক্ত বার্তা প্রেরণ, হুমকি এবং/অথবা বেনামী কল করা, ক্রমাগত ঋণগ্রহীতাকে কল করা এবং / অথবা ঋণগ্রহীতাকে সকাল 8:00 টার আগে এবং সন্ধ্যা 7:00 টার পরে কল করা, মিথ্যা এবং বিভ্রান্তিকর উপস্থাপনা করা এবং ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার না করা ইত্যাদি।

1. **অতিরিক্ত সুদ নিয়ন্ত্রণ:**

- কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য যথাযথ অভ্যন্তরীণ নীতিমালা এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করবে। এই বিষয়ে, ঋণের শর্তাবলী সম্পর্কিত স্বচ্ছতা সম্পর্কিত ন্যায্য অনুশীলন কোডে নির্দেশিত নির্দেশিকাগুলি বিবেচনা করা হবে।
- বোর্ড ঋণ ও অগ্রিম সুদের হার নির্ধারণের জন্য তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদির মতো সমস্ত প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনা করে একটি সুদের হারের মডেল গ্রহণ করবে।
- সুদের হার এবং ঝুঁকি আপগ্রেড করার পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য বিভিন্ন সুদের হার চার্জ করার ন্যায্যতা আবেদন ফর্মে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং স্বীকৃতিপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে যা শিক্ষার্থী কোন কোর্স এবং প্রতিষ্ঠান বেছে নিয়েছে তার উপর নির্ভর করে।

- ঝুঁকি আপগ্রেড করার জন্য সুদের হার এবং পদ্ধতিগুলিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে বা প্রাসঙ্গিক সংবাদপত্রে প্রকাশিত হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য সুদের হার পরিবর্তনের সময় আপডেট করা উচিত।
- সুদের হার বার্ষিক হার হবে যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্ট থেকে নেওয়া সঠিক হার সম্পর্কে জানতে পারে।

1. **বিবিধ:** -

- সংস্থাটি গ্রাহকদের তাদের বকেয়া সম্পর্কে সমস্ত তথ্য সরবরাহ করবে এবং এর অর্থ প্রদানের জন্য যুক্তিসঙ্গত সময় সরবরাহ করবে।
- কোম্পানি অনুমোদন পত্র/ঋণ চুক্তিতে বিলম্বিত পরিশোধের জন্য আরোপিত জরিমানা সুদ উল্লেখ করবে।
- সংস্থা প্রতিবন্ধকতার ভিত্তিতে শারীরিক / দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণের সুবিধা সহ পণ্য এবং সুযোগ-সুবিধা দেওয়ার ক্ষেত্রে বৈষম্য করবে না। এছাড়াও, সংস্থাটি সংস্থার বর্তমান অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার আওতায় প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের কার্যকরী নিষ্পত্তি নিশ্চিত করবে।
- ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের মঞ্জুর করা ঋণের ক্ষেত্রে জরিমানা মাশুল শারীরিক শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য অ-স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য জরিমানা চার্জের বেশি হবে না।
- যখনই ঋণগ্রহীতাদের ঋণের শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য অনুস্মারক পাঠানো হবে, তখন প্রযোজ্য জরিমানা চার্জ সম্পর্কে অবহিত করা হবে। এছাড়াও, জরিমানা চার্জ আরোপের যে কোনও ঘটনা এবং তার কারণও অবহিত করা হবে।

গোপনীয়তা:

কোম্পানি তার ঋণগ্রহীতাদের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত ব্যক্তিগত, আর্থিক এবং লেনদেনের তথ্যের গোপনীয়তা এবং গোপনীয়তা বজায় রাখবে এবং

এই ধরনের তথ্য শুধুমাত্র আইনি ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে এবং প্রযোজ্য আইন এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে। কোম্পানি নিম্নলিখিত পরিস্থিতি ব্যতীত কোনও তৃতীয় পক্ষের কাছে ঋণগ্রহীতা বা ঋণগ্রহীতার ঋণ অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত কোনও তথ্য প্রকাশ করবে না:

- যেখানে এই ধরনের প্রকাশের প্রয়োজন হয় বা কোনও প্রযোজ্য আইন, প্রবিধান, বিচারিক আদেশ, বা কোনও সংবিধিবদ্ধ, নিয়ন্ত্রক বা তত্ত্বাবধায়ক কর্তৃপক্ষ দ্বারা অনুমোদিত হয়।

- যেখানে জালিয়াতি, আর্থিক অপরাধ বা অন্য কোনও বেআইনি কার্যকলাপ প্রতিরোধ, সনাক্তকরণ বা তদন্ত সহ তবে সীমাবদ্ধ নয়, পাবলিক পলিসির স্বার্থে প্রকাশ করা প্রয়োজন।
- যেখানে কোম্পানির বৈধ স্বার্থ রক্ষার উদ্দেশ্যে বা প্রযোজ্য আইন অনুসারে কোনও ক্রেডিট সুবিধার বিধান, প্রশাসন, পরিষেবা বা পুনরুদ্ধারের সুবিধার্থে এই ধরনের প্রকাশের প্রয়োজন হয়।
- যেখানে ঋণগ্রহীতা কোম্পানির গ্রুপ সত্তা, সহযোগী, ব্যবসায়িক অংশীদার, পরিষেবা সরবরাহকারী, ক্রেডিট তথ্য সংস্থা বা অন্য কোনও ব্যক্তি বা সত্তাকে এই জাতীয় তথ্য প্রকাশের জন্য পূর্বের সম্মতি বা অনুমোদন দিয়েছেন, যা আর্থিক পরিষেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে বা অন্যথায় ঋণগ্রহীতা দ্বারা সম্মত হতে পারে।

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতার তথ্যের সমস্ত প্রকাশ কঠোরভাবে জানার প্রয়োজনের ভিত্তিতে এবং প্রযোজ্য ডেটা গোপনীয়তা, গোপনীয়তা এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা মেনে চলছে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া এবং গ্রাহক সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা:

সংস্থাটি দক্ষ, স্বচ্ছ এবং গ্রাহক-কেন্দ্রিক পরিষেবা প্রদানে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। গ্রাহকের আস্থা বজায় রাখতে এবং পরিষেবার গুণমানের ক্রমাগত উন্নতি নিশ্চিত করার জন্য একটি কার্যকর অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা অপরিহার্য।

গ্রাহকদের অভিযোগ ও অভিযোগের দ্রুত নিষ্পত্তির জন্য সংস্থাটি একটি কাঠামোগত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা গড়ে তুলেছে। গ্রাহকরা ব্যবসায়িক অনুশীলন, ঋণ প্রক্রিয়াকরণ, ঋণের সিদ্ধান্ত, গ্রাহক পরিষেবা, ঋণ ব্যবস্থাপনা, পুনরুদ্ধারের অনুশীলন এবং ঋণের তথ্য আপডেট বা সংশোধন সম্পর্কিত অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ায় নিম্নলিখিত চারটি স্তর রয়েছে :

স্তর 1 – গ্রাহক সেবা:

গ্রাহকদের যোগাযোগের যে কোনও নির্ধারিত পদ্ধতির মাধ্যমে তাদের অভিযোগ বা অভিযোগের সমাধানের জন্য প্রথমে গ্রাহক পরিষেবার সাথে যোগাযোগ করতে উত্সাহিত করা হয়।

কাস্টমার কেয়ারের বিবরণ নিচে দেওয়া হল:

ই-মেইল: care@aadharindiafinvest.com

কোম্পানি অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 10 দিনের মধ্যে অভিযোগ গ্রহণ ও সমাধান করার চেষ্টা করবে।

লেভেল 2 - গ্রাহক পরিষেবা প্রধান:

যদি প্রদত্ত সময়ের মধ্যে অভিযোগটি সমাধান না করা হয় বা গ্রাহক যদি উপরোক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে প্রদত্ত রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন তবে গ্রাহক পূর্ববর্তী যোগাযোগের ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত এসকেলেশন চ্যানেলের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

হেড অব কাস্টমার সার্ভিস:

ই-মেইল: care.head@aadharindiafinvest.com

কোম্পানি অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 10 দিনের মধ্যে অভিযোগ গ্রহণ ও সমাধান করার চেষ্টা করবে।

স্তর 3 - অভিযোগ / নোডাল অফিসার:

গ্রাহক যদি গ্রাহক পরিষেবা প্রধানের দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন বা অভিযোগটি অমীমাংসিত থেকে যায় তবে গ্রাহক বিষয়টি কোম্পানির নোডাল অফিসারের কাছে প্রেরণ করতে পারেন।

নোডাল অফিসার :

নাম: জনাব সুশীল কুমার পোদ্দার

ঠিকানা: 183, আইটি পার্ক, ফেজ -1, উদ্যোগ বিহার, গুরুগ্রাম, হরিয়ানা -122016

ই-মেইল: Grievance@aadharindiafinvest.com

নোডাল অফিসার স্বাধীনভাবে বিষয়টি পর্যালোচনা করবেন এবং প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রণমূলক কাঠামো অনুসারে ন্যায্য, স্বচ্ছ এবং সময়সীমার মধ্যে অভিযোগের সমাধান নিশ্চিত করবেন।

লেভেল 4 – রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া:

যদি অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে গ্রাহকের সন্তুষ্টির জন্য কোম্পানি দ্বারা সমাধান না করা হয়, বা যেখানে গ্রাহক কোম্পানির চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়ায় অসন্তুষ্ট হন, গ্রাহক রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার যথাযথ অফিসে যোগাযোগ করতে পারেন। গ্রাহক রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম (আরবি-আইওএস) এর অধীনে https://cms.rbi.org.in অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সিস্টেম (সিএমএস) পোর্টালে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন বা নীচে প্রদত্ত বিবরণে একটি শারীরিক অভিযোগ পাঠাতে পারেন:

অফিসার ইনচার্জ, সিআরপিসি

সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার,

4র্থ তলা, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া,

সেক্টর -17, সেন্ট্রাল ভিস্তা, চণ্ডীগড় - 1600

ইমেইল: crpc@rbi.org.in

যোগাযোগ: 14448 সকাল 9:30 টা থেকে বিকেল 5:15 এর মধ্যে

সংস্থাটি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার কাস্টমার কেয়ার, কাস্টমার কেয়ার হেড, নোডাল অফিসার এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ তার সমস্ত অফিসে, ওয়েবসাইটে এবং প্রযোজ্য আইন এবং নিয়ন্ত্রণমূলক কাঠামোর অধীনে প্রয়োজনীয় অন্যান্য জায়গায় প্রদর্শিত করবে।

বোর্ড পরিদর্শন এবং পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা:

এই ন্যায্য অনুশীলন কোডের বাস্তবায়ন এবং কার্যকর কার্যকারিতা ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড কমিটি বা সময়ে সময়ে বোর্ড অফ ডিরেক্টরস দ্বারা মনোনীত অন্য কোনও কমিটি / কর্তৃপক্ষ দ্বারা পর্যবেক্ষণ করা হবে।

বোর্ড বা কমিটি যেখানে নিযুক্ত হবে তারা পর্যায়ক্রমে কোডের বাস্তবায়ন এবং কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে, প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার সাথে সম্মতি পর্যবেক্ষণ করবে এবং প্রযোজ্য আইন, নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলী বা কোম্পানির ব্যবসায়িক অনুশীলনের পরিবর্তনের পরিপ্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন বা সংশোধনের সুপারিশ করবে।

পরিচালনা পর্ষদ প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক কাঠামোর অধীনে উপযুক্ত বা প্রয়োজনীয় হতে পারে এমন বিরতিতে এই ন্যায্য অনুশীলন কোডটি পর্যালোচনা করবে এবং এর কোনও সংশোধনী অনুমোদন করবে।

অপ্রত্যাশিত ঘটনা:

এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ("এফপিসি") এর অধীনে কোম্পানি কর্তৃক নির্ধারিত প্রতিশ্রুতিগুলি স্বাভাবিক অপারেটিং অবস্থার অধীনে প্রযোজ্য হবে।

যাইহোক, কোম্পানির যুক্তিসঙ্গত নিয়ন্ত্রণের বাইরে কোনও অপ্রত্যাশিত ঘটনা বা অন্যান্য পরিস্থিতির ক্ষেত্রে, গ্রাহক, স্টেকহোল্ডার এবং জনসাধারণের সম্পূর্ণ সন্তুষ্টির জন্য এই এফপিসিতে থাকা সমস্ত প্রতিশ্রুতি পূরণ করা সম্ভব নাও হতে পারে।

উপরোক্ত সত্ত্বেও, কোম্পানি ন্যায্য, স্বচ্ছ, ন্যায়সঙ্গত এবং ধারাবাহিক পদ্ধতিতে তার পরিষেবাগুলি সরবরাহ করার জন্য সমস্ত যুক্তিসঙ্গত প্রচেষ্টা চালিয়ে যাবে। এই ন্যায্য অনুশীলন কোডের

বাস্তবায়ন সংস্থা জুড়ে একটি অবিচ্ছেদ্য দায়িত্ব হিসাবে রয়েছে তা নিশ্চিত করতে কোম্পানি প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। এটি অর্জনের জন্য, কোম্পানি কর্মচারী জবাবদিহিতা, পর্যায়ক্রমিক প্রশিক্ষণ এবং সচেতনতা প্রোগ্রাম, পরামর্শ, ক্রমাগত পর্যবেক্ষণ, অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা পদ্ধতি, শক্তিশালী অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ এবং এই কোডের নীতিগুলি মেনে চলার সুবিধার্থে প্রযুক্তির কার্যকর ব্যবহার সহ উপযুক্ত শাসন প্রক্রিয়া প্রতিষ্ঠা এবং বজায় রাখবে।

ডিজিটাল ঋণ এবং ডেটা গোপনীয়তা:

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে:

- কোনও ব্যক্তিগত বা আর্থিক তথ্য সংগ্রহের আগে ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে সুস্পষ্ট এবং অবহিত সম্মতি নেওয়া হয়।
- ঋণগ্রহীতার মোবাইল যোগাযোগ, ফটোগ্রাফ, মিডিয়া ফাইল বা অন্য কোনও ব্যক্তিগত তথ্যে অ্যাক্সেস চাওয়া হবে না যদি না ঋণ পরিষেবা দেওয়ার উদ্দেশ্যে কঠোরভাবে এই অ্যাক্সেস প্রয়োজন হয় এবং প্রযোজ্য আইন ও নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকার অধীনে অনুমোদিত হয়।
- ঋণগ্রহীতার ডেটা সংগ্রহ, প্রক্রিয়াকরণ, সংরক্ষণ এবং শুধুমাত্র ঋণগ্রহীতার কাছে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা উদ্দেশ্যে এবং প্রযোজ্য ডেটা সুরক্ষা এবং গোপনীয়তার প্রয়োজনীয়তা অনুসারে ব্যবহার করা হবে।
- কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত সমস্ত ঋণ পরিষেবা সরবরাহকারী ("এলএসপি") সময়ে সময়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ("আরবিআই") দ্বারা জারি করা প্রযোজ্য নির্দেশিকা, নির্দেশাবলী এবং নির্দেশাবলী মেনে চলবে।
- ঋণগ্রহীতার তথ্যের গোপনীয়তা, গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তা যথাযথ প্রশাসনিক, প্রযুক্তিগত এবং সাংগঠনিক ব্যবস্থার মাধ্যমে সর্বদা সুরক্ষিত থাকবে।

নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা এবং শিল্পের সর্বোত্তম অনুশীলনের সাথে এর অব্যাহত প্রাসঙ্গিকতা এবং সামঞ্জস্য নিশ্চিত করার জন্য, এই কোড অফ ফেয়ার প্র্যাকটিসেসটি সময়ে সময়ে পর্যালোচনা করা হবে এবং যেখানে প্রযোজ্য হবে, বোর্ড অফ ডিরেক্টরস বা উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের সাথে, প্রয়োজন অনুসারে আপডেট করা হবে।