

## ন্যায় অনুশীলন কোড (“FPC” বা “কোড”)

01লা সেপ্টেম্বর, 2016 তারিখে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (RBI) আরবিআই মাস্টার নির্দেশিকা DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17-এর মাধ্যমে নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলির (NBFCগুলির) জন্য ন্যায় অনুশীলন কোডের নির্দেশিকা জারি করেছে, যার মাধ্যমে গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের সময় ন্যায় ব্যবসা এবং কর্পোরেট অনুশীলনের জন্য মান নির্ধারণ করা হয়েছে, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত এবং আপডেট করা হয়েছে।

আকারা ক্যাপিটাল অ্যাডভাইজার্স প্রাইভেট লিমিটেড (“কোম্পানি”) ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সমস্ত সর্বোত্তম পদ্ধতি গ্রহণ করেছে এবং নির্ধারিত মানদণ্ডের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হওয়ার জন্য, প্রয়োজনে এই কোডে যথাযথ পরিবর্তন করবে। কোম্পানিটি তার ওয়েবসাইট/মোবাইল অ্যাপ্লিকেশনে FPC আপলোড করে গ্রাহকদের কাছে তার ন্যায় অনুশীলন কোড (“FPC” বা “কোড”) জানাবে।

কোম্পানির গ্রাহক ইন্টারফেস রয়েছে এবং তাই, নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলি গ্রহণ করবে:

### 1. ঋণের আবেদন এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ:

- ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হতে হবে।
- ঋণ আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে, যাতে অন্যান্য NBFCগুলির কর্তৃক প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা কর্তৃক অবহিত সিদ্ধান্ত নেওয়া যায়।
- ঋণ আবেদনপত্রে আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে হবে এমন প্রয়োজনীয় কাগজপত্র উল্লেখ থাকবে।
- কোম্পানি সকল ঋণ আবেদনপত্রের প্রাপ্তির স্বীকৃতি প্রদানের একটি ব্যবস্থা তৈরি করবে। বিশেষ করে, ঋণের আবেদনগুলি যে সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে তাও স্বীকৃতিপত্রে উল্লেখ করতে হবে।

### 2. ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী/শর্তাবলী:

- কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে মঞ্জুরিপত্র বা অন্য কোনো মাধ্যমে ঋণগ্রহীতার বোধগম্য স্থানীয় ভাষায় লিখিতভাবে ঋণের পরিমাণ, বার্ষিক সুদের হার এবং প্রয়োগের পদ্ধতি সহ শর্তাবলী সহ ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করবে এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলী গ্রহণের বিষয়টি তার রেকর্ডে রাখবে। যেহেতু NBFCগুলির বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগগুলি সাধারণত উচ্চ সুদ/পেনাল ইন্টারেস্ট আদায়ের সাথে জড়িত থাকে, তাই কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে লেট রিপেমেন্টের জন্য ধার্যকৃত পেনাল ইন্টারেস্টের কথা মোটা অক্ষরে উল্লেখ করবে।
- ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত ঋণ চুক্তি বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য একটি অনুলিপি, সেই সাথে ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংযোজনের একটি অনুলিপি সমস্ত কিছু ঋণগ্রহীতাদের প্রদান করবে।

### 3. শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ(গুলির) বিতরণ:

- কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় বিজ্ঞপ্তি(গুলি) দেবে, যেখানে ঋণ বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিশেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীতে কোনো পরিবর্তন উল্লেখ করা হবে। কোম্পানি সুদের হারেও এই পরিবর্তনগুলি নিশ্চিত করবে। এই ধরনের চার্জ শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর করা হয়।
- চুক্তির অধীনে পেমেন্ট বা কার্য সম্পাদন প্রত্যাহার/দ্রুততর করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হতে হবে।
- ঋণগ্রহীতার কাছে তাদের অন্য কোনো দাবির বৈধ অধিকার বা লিয়েনের সাপেক্ষে, সমস্ত বকেয়া পরিশোধের পরে অথবা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পরে কোম্পানি সমস্ত সিকিউরিটি (যদি প্রযোজ্য হয়) ফিরত দেবে। যদি এই ধরনের আটকের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি কোন শর্তে সিকিউরিটিগুলি আটকে রাখার অধিকারী সেই সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে।

### 4. সাধারণ

- ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে উল্লেখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত (যদি না ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে প্রকাশ না করা তথ্য নজরে আসে) কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে।
- ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, কোম্পানির সম্মতি বা অন্যথায় অর্থাৎ আপত্তি, যদি থাকে, তাহলে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে সেটি জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে হবে।
- ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে, কোম্পানি হযরানির আশ্রয় নেবে না; অনির্দিষ্ট সময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য পেশীশক্তি ব্যবহার করা বা শারীরিক/হিংসাত্মক উপায় ব্যবহার করা ইত্যাদি। যদি গ্রাহক(দের) অভিযোগের মধ্যে কোম্পানির কর্মীদের দ্বারা অভদ্র আচরণের কথা অন্তর্ভুক্ত থাকে, তাহলে কোম্পানি অবিলম্বে বিষয়টি তদন্ত করবে এবং ব্যবস্থা নেবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।
- গ্রাহক সুরক্ষার একটি পদক্ষেপ হিসেবে এবং ব্যাঙ্ক এবং NBFC-এর ঋণগ্রহীতাদের বিভিন্ন ঋণের প্রি-পেমেন্টের ক্ষেত্রে সামঞ্জস্য আনার জন্য, কোম্পানি ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনো উদ্দেশ্যে সহ-দায়বদ্ধ(দের) সহ বা ছাড়াই, অনুমোদিত কোনো ক্লোটিং রেট টার্ম ঋণের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা আরোপ করবে না।

### 5. পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব:

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ প্রতিষ্ঠানের মধ্যে উপযুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাও নির্ধারণ করবে। এই ধরনের ব্যবস্থা নিশ্চিত করবে যে ঋণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সমস্ত সমস্যা সংক্রান্ত শুনানি যে হয় এবং সেটি শ্রেণিবিন্যাসের পরবর্তী উচ্চ স্তরে নিষ্পত্তি করা হবে। পরিচালনা পর্ষদ পর্যায়ক্রমে ন্যায় অনুশীলন কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে। নির্ধারিত সময় অন্তর এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সমন্বিত প্রতিবেদন বোর্ডের কাছে জমা দিতে হবে।

## 6. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা:

কোম্পানি তাদের গ্রাহকদের সুবিধার্থে, তাদের শাখা/স্থানে যেখানে ব্যবসা পরিচালিত হয়, সেখানে নিম্নলিখিত তথ্যগুলি স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে:

- কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য জনসাধারণ যার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন, সেই অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং/অথবা ইমেল ঠিকানা)।
- যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/সমস্যার নিষ্পত্তি না হয়, তাহলে গ্রাহক ব্যাঙ্কের নন-ব্যাংকিং তত্ত্বাবধান বিভাগের আঞ্চলিক কার্যালয়ের ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কাছে (সম্পূর্ণ যোগাযোগের বিবরণ সহ) আপিল করতে পারেন, যার এখতিয়ারে কোম্পানির নিবন্ধিত অফিসটি পড়ে।

## 7. নোডাল অফিসার/প্রধান নোডাল অফিসার:

আইন অনুসারে প্রয়োজনে কোম্পানি নোডাল অফিসার/প্রধান নোডাল অফিসার নিয়োগ করবে।

## 8. কোম্পানি কর্তৃক আরোপিত অতিরিক্ত সুদের নিয়ন্ত্রণ:

- কোম্পানির বোর্ড তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং রিস্ক প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনা করে একটি সুদের হারের মডেল গ্রহণ করবে এবং ঋণ এবং ধারের জন্য সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির মাত্রাবিন্যাসের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে বিভিন্ন হারে সুদ আদায়ের যুক্তি ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে।
- সুদের হার এবং ঝুঁকির মাত্রাবিন্যাসের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে অথবা সংশ্লিষ্ট সংবাদপত্রে প্রকাশিত হবে। ওয়েবসাইটে প্রকাশিত বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য সুদের হারে কোনো পরিবর্তন হলে সেটি আপডেট করা হবে।
- সুদের হার বার্ষিক হারে হতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্টে ঠিক কোন হারে সেটি নেওয়া হবে তা তিনি জানতে পারেন।

## 9. কোম্পানি কর্তৃক অতিরিক্ত সুদ আদায়ের অভিযোগ:

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের ক্ষেত্রে যথাযথ অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করবে। সময় অন্তর কোম্পানির বিবেচনার ভিত্তিতে এই ধরনের চার্জ ওঠানামা সাপেক্ষে। এই ক্ষেত্রে, ঋণের শর্তাবলীর স্বচ্ছতা সম্পর্কে ন্যায় অনুশীলন কোডে নির্দেশিত নির্দেশিকাগুলি বিবেচনায় রাখতে হবে।

## 10. কোম্পানি, প্রাসঙ্গিক শর্তাবলী সাপেক্ষে, তার গ্রাহকদের জন্য একটি বিনামূল্যে ক্রেডিট সময়কাল অফার করতে পারে যেখানে গ্রাহককে কেনাকাটা করার এবং পরে তা পরিশোধ করার জন্য একটি ক্রেডিট লাইন অফার করা হবে:

- যদি প্রথম পেমেন্ট তারিখের 5 দিন আগে পেমেন্ট করা হয়, তাহলে তাদের কাছ থেকে কোনো ফি বা সুদ নেওয়া হবে না। এখানে, প্রতিটি গ্রাহককে প্রক্রিয়াকরণ ফি/লেনদেন ফি হিসেবে ড্রডাউনের পরিমাণের উপর ঝুঁকি ভিত্তিক পরিমাণ (পরিবর্তন সাপেক্ষে) চার্জ করা হবে।

- b. প্রথম পেমেন্টের তারিখের পরে যেখানে গ্রাহক তাদের বকেয়া পরিশোধ করেননি, সেই গ্রাহককে প্রযোজ্য সুদ সহ পেমেন্ট করতে হবে (আবেদন করার সময় গ্রাহক যে মেসাদ বেছে নিয়েছেন তার উপর ভিত্তি করে)। এখানেও, এই ধরনের আবেদনকারীর কাছ থেকে একটি প্রক্রিয়াকরণ ফিও নেওয়া হবে।

এই ধরনের চার্জ/ফি উভয়ই ডায়নামিক এবং পরিবর্তন সাপেক্ষে।

- 11. ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক জারি করা আউটসোর্সিং নীতি অনুসারে, কোম্পানিটি কিছু কার্যক্রম (যার মধ্যে রয়েছে কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়) EQX Analytics Private Limited, কাছে আউটসোর্স করেছে, যা কোম্পানির একই কর্পোরেট গ্রুপের মধ্যে একটি অনুমোদিত সত্তা।**

**ডিসক্লেইমার:** ন্যায় অনুশীলন কোডের (ইংরেজি ভাষায়) শর্তাবলী এবং ওয়েবসাইটে আপডেট করা স্থানীয় ভাষায় শর্তাবলীর অনুবাদিত সংস্করণের মধ্যে কোনো মতবিরোধ দেখা দিলে, ইংরেজি সংস্করণই প্রাধান্য পাবে।