



ন্যায় আচরণ বিধি

সমগ্র প্রতিষ্ঠানে প্রয়োগযোগ্য

axio হল CapFloat Financial Services Private Limited-এর একটি Brand Name, যা RBI-এর কাছে নিবন্ধিত
একটি NBFC।



সূচনা:

Reserve Bank of India (নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি – দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ) নির্দেশাবলী, 2025-এ সময় সময় করা সংশোধন অনুযায়ী (“নির্দেশাবলি”), পরিচালনা পর্ষদ CapFloat Financial Services Private Limited-এর (পরবর্তীতে “axio”/ “কোম্পানি” হিসেবে উল্লেখিত) ব্যবসায়িক কার্যক্রম পরিচালনার জন্য একটি ন্যায্য অনুশীলন বিধি গ্রহণ করেছে। নীচে গৃহীত এই ন্যায্য অনুশীলন বিধি (“বিধি”) নির্দেশাবলির সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ।

কোম্পানি-এর ব্যবসায়িক কার্যক্রম প্রচলিত আইনগত ও নিয়ন্ত্রক সংক্রান্ত প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী পরিচালিত হবে এবং কার্যকারিতা, গ্রাহককেন্দ্রিকতা ও কর্পোরেট পরিচালনার নীতিগুলির উপর যথাযথ গুরুত্ব দেওয়া হবে। এছাড়াও, কোম্পানি তার কার্যক্রম পরিচালনার ক্ষেত্রে এই ন্যায্য অনুশীলন বিধি মেনে চলবে।

উদ্দেশ্যসমূহ:

- গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যায্য আচরণ নিশ্চিত করা;
- গ্রাহকদের সুচিন্তিত সিদ্ধান্তের ভিত্তিতে আমাদের আর্থিক পণ্য ও সেবা গ্রহণের সুযোগ করে দেওয়া; এবং
- গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিত করা।

ঋণের আবেদন ও প্রক্রিয়াকরণ:

- a) সম্ভাব্য গ্রাহকদের দেওয়া ঋণের আবেদনপত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে, যাতে কোনও অস্পষ্টতার অবকাশ না থাকে এবং অন্যান্য NBFC-এর প্রস্তাবিত শর্তাবলির সঙ্গে যথাযথ তুলনা করা যায় ও ঋণগ্রহীতা স্বেচ্ছায় এবং স্বাধীনভাবে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। ঋণের আবেদনপত্রে আর্থিক সুবিধা গ্রহণের জন্য জমা দিতে হবে এমন প্রয়োজনীয় নথিপত্রের বিষয়টিও স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে।
- b) কোম্পানি সমস্ত ঋণের আবেদনপত্র প্রাপ্তির স্বীকৃতি জানানোর জন্য একটি ব্যবস্থা গ্রহণ করেছে।

ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলি:

- a) ঋণের আবেদনগুলি কোম্পানির নির্ধারিত মূল্যায়ন নীতি অনুযায়ী বিবেচনা ও মূল্যায়ন করা হবে এবং সেই অনুযায়ী আর্থিক সুবিধা প্রদান করা হবে। অনুমোদনপত্রের মাধ্যমে গ্রাহককে লিখিতভাবে একটি আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ পাঠানো হবে, যাতে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণের বিবরণ এবং নির্ধারিত শর্তাবলি উল্লেখ থাকবে। এর মধ্যে বার্ষিক সুদের হার এবং তা প্রয়োগের পদ্ধতিও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। এছাড়াও, অনুমোদনপত্র এবং ঋণ চুক্তিতে দেহিতে ঋণ পরিশোধের ক্ষেত্রে জরিমানা বাবদ চার্জ, NACH ডিজঅনার চার্জ অর্থাৎ পেমেন্ট নির্দেশ ব্যর্থ হওয়ার মাসুল, খরচ, প্রক্রিয়াকরণ ফি এবং আগাম ঋণ পরিশোধের চার্জ স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে। কোম্পানি গ্রাহক এই সমস্ত শর্তাবলি গ্রহণ করেছেন তার রেকর্ড সংরক্ষণ করবে।
- b) ঋণের অর্থছাড়ের সময় কোম্পানি গ্রাহককে ঋণ চুক্তির একটি কপি এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লেখ করা সংশ্লিষ্ট সংযুক্ত নথিপত্রের কপি প্রদান করবে।



ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে NBFC-গুলির সংগ্রহ করা ঋণ:

- a. কোম্পানি সর্বসাধারণের জন্য উন্মুক্ত নিজস্ব একটি ওয়েবসাইট রক্ষণাবেক্ষণ করবে এবং উক্ত ওয়েবসাইটের একটি দৃশ্যমান ও নির্দিষ্ট স্থানে—অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি—নিম্নলিখিত তথ্যাদি হালনাগাদ অবস্থায় রাখবে:
 - i. এর সমস্ত ডিজিটাল ঋণদানকারী পণ্য এবং ডিজিটাল ঋণদানকারী ব্যবস্থা বা DLA-র বিস্তারিত বিবরণ।
 - ii. LSP-সমূহ এবং তাদের DLA-র বিস্তারিত বিবরণ, পাশাপাশি তাদের যে কাজের জন্য নিযুক্ত করা হয়েছে তার বিবরণ।
 - iii. গ্রাহক সেবা এবং অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিস্তারিত তথ্য।
 - iv. রিজার্ভ ব্যাংকের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থা (CMS) এবং সচেত (Sachet) পোর্টালের লিঙ্ক।
 - v. গোপনীয়তা নীতি এবং নির্দেশিকা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় অন্যান্য বিস্তারিত তথ্য।

ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলির পরিবর্তন:

- a) কোম্পানি ঋণের অর্থছাড়ের সময়সূচি, সুদের হার, পরিশেবা সংক্রান্ত চার্জ, আগাম ঋণ পরিশোধের চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলিতে কোনও পরিবর্তন হলে, তা সকল ঋণগ্রহীতাকে জানাবে। কোম্পানি আরও নিশ্চিত করবে যে, নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের পক্ষ থেকে এর বিপরীত কোনও নির্দেশ না থাকলে, সুদের হার ও চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যতের ক্ষেত্রে কার্যকর হবে। এই বিষয়ে ঋণ চুক্তিতে একটি উপযুক্ত বিধান অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
- b) চুক্তির অধীনে ঋণ ফেরত নেওয়া বা নির্ধারিত সময়ের আগে পরিশোধের জন্য তাগাদা দেওয়া অথবা চুক্তির শর্ত অনুযায়ী কার্যসম্পাদন স্বরাশ্রিত করার সিদ্ধান্তও ঋণ চুক্তির সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- c) কোম্পানির সমস্ত পাওনা সম্পূর্ণ পরিশোধ করা হলে অথবা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায় হয়ে গেলে, কোম্পানি সমস্ত জামানত/সিকিউরিটি ছেড়ে দেবে। তবে, ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনও দাবির ক্ষেত্রে কোম্পানির আইনসঙ্গত অধিকার বা লিয়েন থাকলে তা এর ব্যতিক্রম হবে। এই ধরনের সেট-অফের অধিকার প্রয়োগ করা হলে, ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবিগুলির সম্পূর্ণ বিবরণ এবং সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোন শর্তের অধীনে কোম্পানি জামানত/সিকিউরিটি ধরে রাখার অধিকারী, সেই বিষয়ে নোটিস দেওয়া হবে।



সাধারণ:

- a) কোম্পানি গ্রাহকের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে, তবে ঋণ চুক্তির শর্তাবলিতে যে বিষয়গুলির জন্য হস্তক্ষেপের অনুমতি রয়েছে, সেগুলি এর ব্যতিক্রম। তবে, গ্রাহকের দ্বারা পূর্বে প্রকাশ করা হয়নি এমন কোনও নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে এলে এই বিধান প্রযোজ্য হবে না।
- b) কোম্পানি লিঙ্গ, জাতি, জাত, ধর্মমত, সম্প্রদায় বা ধর্মের ভিত্তিতে ঋণের আবেদনগুলির ক্ষেত্রে কোনও বৈষম্য করবে না। শারীরিক/দৃষ্টিগত প্রতিবন্ধকতার কারণে আবেদনকারীদের পণ্য ও বিভিন্ন সুবিধা, যার মধ্যে ঋণ সুবিধাও অন্তর্ভুক্ত, প্রদানের ক্ষেত্রেও কোম্পানি কোনও বৈষম্য করবে না।
- c) ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অনুরোধ পাওয়া গেলে, কোম্পানির সম্মতি বা অসম্মতি, অর্থাৎ কোনও আপত্তি থাকলে তা অনুরোধ পাওয়ার তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর প্রযোজ্য আইনের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তিগত শর্তাবলি অনুযায়ী সম্পন্ন হবে।
- d) বকেয়া অর্থ আদায়ের ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের নির্ধারিত নির্দেশিকা অনুসরণ করা হবে। কোম্পানি গ্রাহককে কোনও ধরনের অযথা হয়রানি করবে না, যেমন অসময়ে বারবার ঋণগ্রহীতাকে বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য বলপ্রয়োগ করা ইত্যাদি। এছাড়াও, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সঙ্গে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য তার কর্মীরা পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত।
- e) কোম্পানি ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ছাড়া অন্য কাজে গ্রহণ করা ব্যক্তি ঋণগ্রহীতাদের ভাসমান সুদের হারের মেয়াদি ঋণের ক্ষেত্রে আগাম ঋণ পরিশোধের জন্য কোনও ফোরক্লোজার ফি ধার্য করবে না। গ্রাহক সুরক্ষার স্বার্থে ব্যাংক ও NBFC-এর সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ নীতি অনুসরণ করা হবে।
- f) কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে সুদের হার এবং ঝুঁকির মাত্রা নির্ধারণের পদ্ধতি প্রকাশ করবে।
- g) ঋণগ্রহীতার সাথে যাবতীয় যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য কোনো ভাষায় সম্পন্ন করতে হবে। কোম্পানিকে অবশ্যই ঋণগ্রহীতার বোধগম্য স্থানীয় ভাষায়—যেমন ঋণ মঞ্জুরিপত্র বা অন্য কোনো উপায়ে—মঞ্জুরকৃত ঋণের পরিমাণ এবং বার্ষিক সুদের হার ও তা প্রয়োগের পদ্ধতিসহ সংশ্লিষ্ট শর্তাবলি লিখিতভাবে জানাতে হবে এবং ঋণগ্রহীতা কর্তৃক উক্ত শর্তাবলি গ্রহণের বিষয়টি নথিবদ্ধ করে রাখতে হবে।



- h) কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে দেহিতে ঋণ পরিশোধের ক্ষেত্রে ধার্য করা জরিমানার বিষয়টি মোটা অঙ্কে উল্লেখ করবে।
- i) ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে ঋণগ্রহীতার যাবে সমস্ত তথ্য বিবেচনা করে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন, সেই উদ্দেশ্যে কোম্পানি সকল ঋণগ্রহীতাকে নির্দেশাবলিতে নির্ধারিত মানসম্মত ফরম্যাট অনুযায়ী একটি KFS প্রদান করবে।
- j) KFS এমন একটি ভাষায় প্রস্তুত করা হবে, যা সংশ্লিষ্ট ঋণগ্রহীতা বোঝেন। KFS-এর বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতাকে ব্যাখ্যা করে জানানো হবে এবং তিনি তা বুঝেছেন মর্মে স্বীকৃতি গ্রহণ করা হবে।
- k) KFS-এ একটি স্বতন্ত্র প্রস্তাব নম্বর থাকবে এবং 7 দিন বা তার বেশি মেয়াদের ঋণের ক্ষেত্রে এর বৈধতার মেয়াদ কমপক্ষে 3 কার্যদিবস হবে। 7 দিনের কম মেয়াদের ঋণের ক্ষেত্রে এর বৈধতার মেয়াদ 1 কার্যদিবস হবে।
- l) KFS-এ বার্ষিক শতাংশ হার (APR)-এর হিসাবপত্র এবং ঋণের মেয়াদজুড়ে ঋণ পরিশোধের সময়সূচিও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। APR-এর মধ্যে কোম্পানি কর্তৃক ধার্য করা সমস্ত চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- m) তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীদের হয়ে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে প্রকৃত খরচের ভিত্তিতে যে চার্জগুলি আদায় করে, যেমন বিমা সংক্রান্ত চার্জ, আইনি চার্জ ইত্যাদিও APR-এর অংশ হিসেবে গণ্য হবে এবং পৃথকভাবে প্রকাশ করা হবে।
- n) কোম্পানি যদি এই ধরনের চার্জ আদায়ের সঙ্গে যুক্ত থাকে, তাহলে প্রতিটি অর্থপ্রদানের জন্য যথাযথ সময়ের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে রসিদ এবং সংশ্লিষ্ট নথিপত্র প্রদান করা হবে।
- o) KFS-এ উল্লেখ করা হয়নি এমন কোনও ফি, চার্জ ইত্যাদি ঋণের মেয়াদকালে কোনও পর্যায়েই ঋণগ্রহীতার স্পষ্ট সম্মতি ছাড়া কোম্পানি তার উপর ধার্য করতে পারবে না।
- p) ঋণ চুক্তির অংশ হিসেবে প্রদর্শনের জন্য KFS-কে একটি সারাংশ বাত্ম হিসেবেও অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- q) ঋণের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি মেনে চলার বিষয়ে ঋণগ্রহীতাকে স্মরণ করিয়ে দেওয়ার জন্য কোনও বার্তা পাঠানোর সময়, প্রযোজ্য জরিমানা বাবদ চার্জের বিষয়টি জানানো হবে। এছাড়াও, কোনও ক্ষেত্রে জরিমানা বাবদ চার্জ ধার্য করা হলে তার কারণও ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।
- r) ঋণের অর্থছাড়ের সময়সূচি, সুদের হার, পরিষেবা সংক্রান্ত চার্জ, আগাম ঋণ পরিশোধের চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলিতে কোনও পরিবর্তন হলে কোম্পানি তা ঋণগ্রহীতা যে আঞ্চলিক ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য অন্য কোনও ভাষায় তাকে জানাবে।
- s) কোম্পানি আরও নিশ্চিত করবে যে, সুদের হার ও চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যতের ক্ষেত্রে কার্যকর হবে।
- t) যেখানে প্রযোজ্য, কোম্পানি Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 মেনে চলবে।
- u) *ঋণগ্রহীতার জ্ঞান বা সম্মতি ছাড়া কোম্পানি অনুমোদিত ঋণের পরিমাণের উপর EMI ধার্য করবে না।
- v) *মূল তথ্যাবলীর বিবরণী (KFS)-এ মূলত দেওয়া ঋণ পরিশোধের সময়সূচিতে ঋণের প্রতিটি আংশিক অর্থছাড়ের ক্ষেত্রে কোনও পরিবর্তন হলে, তা দ্রুত ঋণগ্রহীতাদের জানানো হবে।

*Reserve Bank of India (নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি (বিবিধ) সংক্রান্ত তদারকিমূলক নির্দেশাবলি, 2026-এর 31 জুলাই 2026 তারিখের তৃতীয় অধ্যায় – ন্যায় অনুশীলন বিধি – সুদ ধার্যকরণ অনুযায়ী।



অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা:

কোম্পানি একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি অনুমোদন করেছে এবং সেটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়েছে ও সময় সময় আপডেট করা হয়। অভিযোগ পরিচালনার অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি এবং অভিযোগকারীকে উপলভ্য পদ্ধতিগুলিও অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিতে যথাযথভাবে হালনাগাদ করা হয়েছে।

কোম্পানি গ্রাহকদের কাছ থেকে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির জন্য প্রধান নোডাল আধিকারিককে লেভেল 4-এর উচ্চতর অভিযোগ নিষ্পত্তির পর্যায় হিসেবে নিযুক্ত করেছে। নোডাল আধিকারিকের যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ:

মিঃ বি এস যশস্বী, প্রধান নোডাল আধিকারিক/ অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক
CAPFLOAT FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED,
গোকলদাস প্ল্যাটিনাম, নতুন নং 3 (পুরাতন নং 211), আপার প্যালেস অর্চার্ডস, বেঙ্গারি রোড, সদাশিবনগর,
বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক - 560080
ইমেল: pno@axio.co.in
ফোন: 080-68075001

কোম্পানির পরিষেবা/পণ্য সম্পর্কে কোনও অভিযোগ বা অসন্তোষ থাকলে গ্রাহকরা তা দ্রুত নিষ্পত্তির জন্য লিখিতভাবে নোডাল আধিকারিককে জানাতে পারেন। নোডাল আধিকারিক প্রাপ্ত অভিযোগগুলির মূল বিষয় এবং সেগুলির নিষ্পত্তির বিবরণ পরবর্তী প্রতিটি সভায় পর্যালোচনা ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য পরিচালনা পর্ষদের কাছে উপস্থাপন করবেন।

কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত সমাধানে গ্রাহকরা সন্তুষ্ট না হলে, তাঁরা পরবর্তী পদক্ষেপ হিসেবে নিম্নলিখিত কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

ভারপ্রাপ্ত আধিকারিক, আঞ্চলিক কার্যালয়, গ্রাহক শিক্ষা
ও সুরক্ষা সেল,
Reserve Bank of India, 10/3/8,
নৃপতুঙ্গা রোড, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক 560001
টেলিফোন: 080-22180397
ইমেল: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in
টেলিফোন নম্বর: 080-2218 0501

অথবা

ওম্বুডসম্যান-NBFC, ভারপ্রাপ্ত আধিকারিক,
Reserve Bank of India, ফোর্ট গ্ল্যাসিস, চেন্নাই 600 001
টেলিফোন নম্বর: 044 - 25395964
ইমেল: cms.nbfcochennai@rbi.org.in



ঋণ অ্যাকাউন্টে দণ্ডমূলক চার্জ:

ঋণগ্রহীতা কর্তৃক নির্ধারিত শর্তাবলি মেনে না চলার কারণে আরোপিত জরিমানাকে কোম্পানি ‘জরিমানা বাবদ চার্জ’ হিসেবে গণ্য করবে এবং তা ‘জরিমানা বাবদ সুদ’ হিসেবে যোগ করা হবে না। এই ধরনের চার্জের উপর কোনও সুদ গণনা করা হবে না এবং ঋণ হিসাবে নিয়মিত সুদ চক্রবৃদ্ধি করার পদ্ধতিতেও এর কোনও প্রভাব পড়বে না।

কোম্পানি সুদের হারের সঙ্গে কোনও অতিরিক্ত উপাদান যুক্ত করবে না এবং এই নির্দেশিকাগুলি যথাযথভাবে ও সম্পূর্ণভাবে মেনে চলা নিশ্চিত করবে। কোম্পানি পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত জরিমানা বাবদ চার্জ সংক্রান্ত একটি নীতি প্রণয়ন করেছে।

কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে, ঋণ চুক্তির শর্তাবলি মেনে না চলার মাত্রার সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে যুক্তিসঙ্গত ও ন্যায্য জরিমানা বাবদ চার্জ ধার্য করা হবে এবং একই ধরনের ঋণ/পণ্যের শ্রেণির মধ্যে কোনও বৈষম্য করা হবে না।

ব্যবসায়িক কাজে যুক্ত নন এমন ব্যক্তি ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে কোম্পানি জরিমানা বাবদ চার্জ নির্ধারণ করবে এবং নিশ্চিত করবে যে, একই ধরনের শর্ত লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে অনাব্যক্তিক ঋণগ্রহীতাদের উপর ধার্য করা জরিমানা বাবদ চার্জের তুলনায় এই চার্জ বেশি হবে না।

জরিমানা বাবদ চার্জের ক্ষেত্রে, কোম্পানি ঋণ চুক্তি, KFS এবং তার ওয়েবসাইটে ‘সুদের হার ও পরিষেবা সংক্রান্ত চার্জ’ বিভাগে এর বিস্তারিত তথ্য স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করবে। প্রচলিত নিয়ন্ত্রক বিধি অনুযায়ী জরিমানা বাবদ চার্জ ধার্য করার বিষয়টি কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে জানাবে।

কোম্পানি কর্তৃক ধার্যকৃত সুদের হারের নিয়ন্ত্রণ:

কোম্পানি সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ ফি এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য যথাযথ অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি প্রণয়ন করেছে। কোম্পানি তহবিলের খরচ, মার্জিন, ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদি প্রাসঙ্গিক বিষয় বিবেচনায় নিয়ে একটি সুদের হার নির্ধারণের মডেল গ্রহণ করেছে এবং ঋণ ও অগ্রিমের উপর প্রযোজ্য সুদের হার নির্ধারণ করেছে, যা নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকার সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ। সুদের হার, ঝুঁকির মাত্রা নির্ধারণের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণির গ্রাহকের ক্ষেত্রে ভিন্ন সুদের হার প্রযোজ্য করার কারণ অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

সুদের হার এবং ঝুঁকির মাত্রা নির্ধারণের পদ্ধতিও কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে। সুদের হারে কোনও পরিবর্তন হলে ওয়েবসাইটে প্রকাশিত তথ্য সংশোধন করে হালনাগাদ করা হবে।

জানানো সুদের হার সর্বদা বার্ষিক হারে উল্লেখ করা হবে, যাতে গ্রাহক তার হিসাবে ঠিক কত হারে সুদ ধার্য করা হবে তা জানতে পারেন।



পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব:

The Board of Directors shall establish an effective grievance redressal mechanism within the Company, ensuring resolution of disputes at higher levels. They will also oversee periodic reviews of Fair Practices Code compliance and the redressal mechanism across management levels, submitting consolidated reports at half-yearly intervals.

পরিচালনা পর্ষদ কোম্পানির মধ্যে একটি কার্যকর অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করবে, যাতে উচ্চতর পর্যায়ে বিরোধের নিষ্পত্তি নিশ্চিত করা যায়। এছাড়াও, পরিচালনা পর্ষদ ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে ন্যায্য অনুশীলন বিধি মেনে চলা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা তদারকি করবে এবং প্রতি ছয় মাস অন্তর সমন্বিত প্রতিবেদন পেশ করবে।

ন্যায্য আচরণ বিধির ভাষা ও যোগাযোগ:

বিধিটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে এবং অংশীদারদের অবগতির জন্য এটি বিভিন্ন আঞ্চলিক ভাষায় উপলভ্য করা হবে।

শারীরিক বা দৃষ্টিপ্রতিবন্ধীদের জন্য ঋণ সুবিধা

কোম্পানির ক্ষেত্রে যেখানে প্রযোজ্য, শারীরিক/দৃষ্টিগত প্রতিবন্ধকতার কারণে আবেদনকারীদের পণ্য ও বিভিন্ন সুবিধা, যার মধ্যে ঋণ সুবিধাও অন্তর্ভুক্ত, প্রদানের ক্ষেত্রে কোম্পানি কোনও বৈষম্য করবে না। বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণের ক্ষেত্রে এই ধরনের ব্যক্তিদের সম্ভাব্য সবারকম সহায়তা কোম্পানি প্রদান করবে। আইন ও আন্তর্জাতিক চুক্তির মাধ্যমে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের যে অধিকারগুলি নিশ্চিত করা হয়েছে, সে বিষয়ে কোম্পানির কর্মীরা যাতে যথাযথভাবে প্রশিক্ষিত থাকেন, কোম্পানি তা নিশ্চিত করবে।