Avinash Capital Markets PVT. LTD.
(ACMPL)

ন্যায্য আচরণ বিধি

সংস্করণ 2.0

নথির শিরোনাম	ন্যায্য আচরণ বিধি
কার্যকর হওয়ার দিন	20 এপ্রিল, 2026
পর্যালোচনার সময়ের ব্যবধান	যখন এবং যেমন প্রয়োজন হবে
নথির মালিক	কোম্পানির কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট
নথি অনুমোদনকারী	পরিচালনা পর্ষদ

সূচীপত্র

ক্রমিক সংখ্যা	বিশদ	পৃষ্ঠা নং
1.	ভূমিকা	3
2.	উদ্দেশ্য	3
3.	সংজ্ঞা	3
4.	বোর্ডের অনুমোদন এবং প্রচার	4
5.	প্রধান প্রতিশ্রুতি	4
6.	ঋণের আবেদন এবং সেগুলি প্রক্রিয়াকরণ	5
7.	লোন চুক্তি এবং নিয়ম ও শর্তাবলী	5
8.	শর্তাবলীর পরিবর্তনসহ ঋণ বিতরণ	5
9.	NBFC-গুলির পক্ষ থেকে শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য ঋণ সুবিধা	6
10.	কর্মচারীদের আচরণ	6
11.	জবরদস্তি ছাড়া ঋণ আদায়ের পদ্ধতি	6
12.	ঋণ আদায়কারী এজেন্ট/DSA/DMAs-দের সম্পৃক্ততা	7
13.	শর্তাবলীর পরিবর্তনসহ ঋণ বিতরণ	7
14.	সুদের হার	7
15.	সাধারণ বিধানসমূহ	8
16.	অনিবার্য পরিস্থিতি (ফোর্স ম্যাজিউর)	8
17.	ন্যায্য আচরণবিধির পর্যালোচনা	8

1. ভূমিকা

1.1 ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ("RBI") সময় সময় সংশোধিত রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানিজ – রেসপনসিবল বিজনেস কন্ডাক্ট) নির্দেশিকা, 2025-এর মাধ্যমে নন-ব্যাঙ্কিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানিগুলির (এখানে পরবর্তীতে "NBFCs" বলা হয়েছে) জন্য ন্যায্য অনুশীলন বিধি সংক্রান্ত নির্দেশিকা জারি করেছে। এর মাধ্যমে গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যায্য ব্যবসায়িক ও কর্পোরেট অনুশীলনের মানদণ্ড নির্ধারণ করা হয়েছে।

1.2 Avinash Capital Markets Private Limited ("কোম্পানি") RBI কর্তৃক সময় সময় নির্ধারিত এই ধরনের সমস্ত নির্দেশিকা গ্রহণ করবে এবং নির্ধারিত মানদণ্ডের সঙ্গে সামঞ্জস্য বজায় রাখার জন্য প্রয়োজন হলে এই ন্যায্য অনুশীলন বিধিতে যথাযথ পরিবর্তন আনবে।

1.3 জাতি, বর্ণ, গায়ের রং, ধর্ম, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, বয়স বা প্রতিবন্ধকতার ভিত্তিতে কোনো বৈষম্য না করে, যোগ্যতাসম্পন্ন সকল আবেদনকারীর জন্য সমস্ত আর্থিক পণ্য উপলব্ধ করাই কোম্পানির নীতি এবং ভবিষ্যতেও এই নীতি বজায় থাকবে।

1.4 কোম্পানি তার প্রচলিত ন্যায্য অনুশীলন বিধি পুনর্বিবেচনা করেছে এবং বর্তমানে পরিচালিত ব্যবসার প্রকৃতির পরিপ্রেক্ষিতে তাতে যথাযথ সংশোধন এনেছে, যাতে ব্যবসায়িক লেনদেন পরিচালনা এবং সকল ঋণগ্রহীতার সঙ্গে ধারাবাহিক ও ন্যায্য আচরণ করার জন্য প্রয়োজনীয় পদ্ধতি ও অনুশীলন নির্ধারণ করা যায়।

2. উদ্দেশ্য

2.1 এই নথির উদ্দেশ্য হলো একটি মানসম্মত ও গ্রাহককেন্দ্রিক ন্যায্য অনুশীলন বিধি প্রণয়ন করা, যা ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে যোগাযোগের সময় আমাদের সকল কর্মীকে মেনে চলতে হবে। এই নথিতে RBI-এর নির্দেশিকা অনুযায়ী আমাদের ঋণগ্রহীতাদের কাছে ন্যায্য ও স্বচ্ছভাবে তথ্য জানানোর নির্দেশিকাও দেওয়া হবে।

2.2 কোম্পানির ন্যায্য ঋণদান-সংক্রান্ত অনুশীলনগুলি তার কার্যক্রমের সমস্ত ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে, যার মধ্যে বিপণন, ঋণ প্রদান, প্রক্রিয়াকরণ, পরিষেবা প্রদান এবং ঋণ আদায়-সংক্রান্ত কার্যকলাপ অন্তর্ভুক্ত। FPC-এর প্রতি ACMPL-এর অঙ্গীকার কর্মীদের জবাবদিহি, পর্যবেক্ষণ ও নিরীক্ষা কর্মসূচি, প্রশিক্ষণ এবং প্রযুক্তির মাধ্যমে প্রতিফলিত হবে।

2.3 কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ এবং ম্যানেজমেন্ট এমন অনুশীলন প্রতিষ্ঠার জন্য দায়বদ্ধ, যা নিশ্চিত করবে যে কোম্পানির কার্যক্রমে ন্যায্য ঋণদানের প্রতি দৃঢ় অঙ্গীকার প্রতিফলিত হচ্ছে এবং সকল কর্মী এই অঙ্গীকার সম্পর্কে অবগত রয়েছেন।

3. সংজ্ঞা

এই ন্যায্য অনুশীলন বিধির উদ্দেশ্যে, প্রসঙ্গ অনুযায়ী অন্য কোনো অর্থ প্রযোজ্য না হলে:

3.1 "আইন" বলতে বোঝায় ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক আইন, 1934, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়।

3.2 "বোর্ড" বলতে Avinash Capital Markets Private Limited-এর পরিচালনা পর্ষদকে বোঝায়।

3.3 "ঋণগ্রহীতা" বলতে এমন যে কোনও ব্যক্তিকে বোঝায় যিনি কোম্পানি থেকে কোনও ঋণ বা ক্রেডিট সুবিধা পাওয়ার জন্য আবেদন করেছেন, পেয়েছেন বা পাওয়ার ইচ্ছা পোষণ করেন।

3.4 "কোম্পানি" বলতে বোঝায় Avinash Capital Markets Private Limited।

3.5 "ডিজিটাল লেন্ডিং" বলতে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা সময়ে সময়ে জারি করা প্রযোজ্য নির্দেশাবলী অনুসারে ডিজিটাল চ্যানেলের মাধ্যমে পরিচালিত ঋণদান কার্যক্রমকে বোঝায়।

3.6 "ন্যায্য আচরণ বিধি" বা "FPC" বলতে বোঝায় এই ন্যায় আচরণ বিধি যা কোম্পানি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক জারিকৃত প্রযোজ্য নির্দেশাবলী অনুসারে গ্রহণ করেছে, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়।

3.7 "অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া" বলতে প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক আবশ্যকতা অনুসারে গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কোম্পানি কর্তৃক প্রতিষ্ঠিত প্রক্রিয়াকে বোঝায়।

3.8 "NBFC" -এর অর্থ হল ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অ্যাক্ট, 1934-এর বিধান অনুসারে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের কাছে নিবন্ধিত একটি নন-ব্যাঙ্কিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানি।

3.9 "RBI" বলতে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ককে বোঝায়।

3.10 "ঋণ আদায়কারী এজেন্ট" বলতে কোম্পানির দ্বারা ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে ঋণের বকেয়া আদায়ের জন্য নিযুক্ত যে কোনও ব্যক্তি বা সংস্থাকে বোঝায়।

3.11 এই ন্যায্য অনুশীলন বিধিতে ব্যবহৃত কিন্তু সংজ্ঞায়িত হয়নি, এমন শব্দ ও অভিব্যক্তিগুলির অর্থ হবে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া অ্যাক্ট, 1934, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া কর্তৃক জারি করা প্রযোজ্য নির্দেশিকা, সার্কুলার ও গাইডলাইন অথবা অন্য কোনো প্রযোজ্য আইনে নির্ধারিত অর্থ, যা সময় সময় সংশোধিত হতে পারে।

4. বোর্ডের অনুমোদন এবং প্রচার

4.1 ন্যায্য অনুশীলন বিধি (FPC) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (RBI) কর্তৃক জারি করা নির্দেশিকা অনুসরণ করে প্রণয়ন করা হয়েছে এবং এর সহজলভ্যতা ও স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য "Avinash Capital Markets Private Limited"-এর পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক পর্যালোচনা ও অনুমোদিত হয়েছে।

4.2 ন্যায্য আচরণ বিধি (FPC) যা করবে:

4.2.1 ACMPL-এর অফিসিয়াল ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করতে হবে।

4.2.2 এটি স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করতে হবে এবং চুক্তিপত্র, পোস্টার, ইমেল বা ওয়েবসাইটের মাধ্যমে সকল কর্মী, এজেন্ট ও মধ্যস্থতাকারীদের কাছে জানাতে হবে, যাতে এর ধারাবাহিক বাস্তবায়ন ও যথাযথ অনুসরণ নিশ্চিত করা যায়।

5. প্রধান অঙ্গীকার

5.1 FPC-এর মূল বিষয় হল নিম্নলিখিত দিকগুলি যা ACMPL-কে অবশ্যই তার মর্ম ও অক্ষরে অনুসরণ করার চেষ্টা করতে হবে:

5.1.1 পেশাদার, দক্ষ, বিনয়ী, পরিশ্রমী এবং দ্রুত পরিষেবা প্রদান করা।

5.1.2 ধর্ম, জাতি, লিঙ্গ, বংশের ভিত্তিতে কোনওভাবে বৈষম্য না করা।

5.1.3 যেকোনো বিজ্ঞাপন এবং ঋণ পণ্যের বিপণনে ন্যায়পরায়ণ ও সৎ হওয়া।

5.1.4 ঋণ লেনদেন সংক্রান্ত শর্তাবলী, খরচ, অধিকার এবং দায় সম্পর্কে গ্রাহকদের যথাসময়ে সঠিক তথ্য প্রদান করা।

5.1.5 অনুরোধ করা হলে, ঋণপ্রত্যাশী গ্রাহকদের প্রয়োজনীয় সহায়তা বা পরামর্শ প্রদান করা।

5.1.6 প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা গড়ে তোলার মাধ্যমে গ্রাহকদের সাথে যেকোনো বিরোধ বা মতপার্থক্য সৎ উদ্দেশ্যে নিরসনের চেষ্টা করা।

5.1.7 সৎ উদ্দেশ্যে সমস্ত নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা মেনে চলা।

5.1.8 নিরীক্ষা, ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা এবং স্বার্থের সম্ভাব্য সংঘাতের ক্ষেত্রে যথাযথ মাত্রার তদারকি নিশ্চিত করার জন্য উপযুক্ত শাসন কাঠামো ব্যবহারের চেষ্টা করতে হবে এবং মালিকপক্ষ ও ম্যানেজমেন্টের স্বার্থের মধ্যে সামঞ্জস্য বজায় রাখে, এমন পারিশ্রমিক ও অন্যান্য নীতি বাস্তবায়ন করতে হবে।

5.1.9 শিশুশ্রম বা জোরপূর্বক শ্রম ব্যবহার করে এমন সংস্থাগুলির কাছে, অথবা সাধারণভাবে ধর্ম বা লিঙ্গের ভিত্তিতে বৈষম্যমূলক নীতি বজায় রাখে এমন সংস্থাগুলির কাছে যাতে অর্থের প্রবাহ না ঘটে, তা নিশ্চিত করার চেষ্টা করতে হবে।

5.1.10 রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ('RBI') কর্তৃক নির্ধারিত ভারতীয় বিধিবিধান-সংক্রান্ত নিয়মাবলি মেনে চলা নিশ্চিত করতে হবে।

6. ঋণ আবেদন এবং সেগুলোর প্রক্রিয়াকরণ

6.1 ACMPL-কে নিশ্চিত করতে হবে যে ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সমস্ত ধরনের যোগাযোগ (চিঠিপত্র / চুক্তিপত্র / SMS / ই-মেল ইত্যাদি) স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য কোনো ভাষায় করা হবে।

6.2 ঋণের আবেদনপত্রে গ্রাহকের স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যাতে অন্যান্য NBFCs-এর প্রস্তাবিত শর্তাবলির সঙ্গে অর্থবহ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা জেনে-বুঝে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।

6.3 ঋণের আবেদনপত্রে আবেদনপত্রের সঙ্গে জমা দিতে হবে এমন নথিপত্রের উল্লেখ থাকবে।

6.4 ACMPL SMS, ই-মেল ইত্যাদির মতো ডিজিটাল মাধ্যমে প্রাপ্ত প্রতিটি ঋণের আবেদনের জন্য প্রাপ্তিস্বীকার জানাবে।

6.5 যথাযথভাবে পূরণ করা ঋণের আবেদনপত্র এবং প্রয়োজনীয় সমস্ত নথি প্রাপ্তির তারিখ থেকে 5 দিনের মধ্যে সকল ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণ করে তার বিষয়ে সিদ্ধান্ত নিতে হবে। তবে, এক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাকে প্রচলিত নিয়ম ও বিধিবিধান মেনে চলতে হবে।

7. ঋণ চুক্তি এবং নিয়ম ও শর্তাবলী

7.1 কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বোধগম্য স্থানীয় ভাষায় অনুমোদনপত্র বা অন্য কোনো মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এবং বার্ষিক সুদের হার ও তা প্রয়োগের পদ্ধতি-সহ ঋণের শর্তাবলি জানাবে। পাশাপাশি, ঋণগ্রহীতা এই শর্তাবলি মেনে নিয়েছেন, তার প্রমাণও কোম্পানির নথিতে সংরক্ষণ করবে।

7.2 কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে বিলম্বে পরিশোধের জন্য ধার্যকৃত দণ্ডমূলক সুদের কথা স্পষ্টভাবে উল্লেখ করবে।

7.3 ঋণ বিতরণের সময় কোম্পানি সকল ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং উক্ত ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত সকল সংযুক্তিপত্রের একটি করে অনুলিপি প্রদান করবে।

শর্তাবলীর পরিবর্তনসহ ঋণ বিতরণ

8.1 কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বোধগম্য স্থানীয় ভাষায় ঋণগ্রহীতাকে বিতরণ সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ,

প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যে কোনও পরিবর্তনের বিষয়ে অবহিত করবে। সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে যেমনটি ঋণ চুক্তিতে উল্লেখ করা হয়েছে।

৪.2 চুক্তির আওতায় ঋণ আদায়/পেমেন্ট ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।

9. NBFC-গুলির পক্ষ থেকে শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য ঋণ সুবিধা

9.1 ACMPL শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতিবন্ধকতার কারণে ঋণ সুবিধা সহ পণ্য ও সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে বৈষম্য করবে না।

9.2 ACMPL এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা পাওয়ার জন্য সম্ভাব্য সব ধরনের সহায়তা প্রদান করবে।

9.3 ACMPL-কে তার সকল স্তরের কর্মীদের জন্য আয়োজিত প্রতিটি প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে এমন একটি উপযুক্ত মডিউল অন্তর্ভুক্ত করতে হবে, যেখানে আইন ও আন্তর্জাতিক কনভেনশন অনুযায়ী প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য নিশ্চিত করা অধিকারগুলি সম্পর্কে আলোচনা থাকবে।

9.4 ACMPL-কে তাদের ইতিমধ্যে প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার আওতায় প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের নিষ্পত্তি নিশ্চিত করতে হবে।

10. কর্মচারীদের আচরণ

10.1 "ACMPL" ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে যোগাযোগের সময় প্রত্যেক কর্মীকে যে নির্দিষ্ট অনুশীলনগুলি অনুসরণ করতে হবে, তার একটি মানসম্মত তালিকা নির্ধারণ করে। সমস্ত কর্মচারীকে নিয়মিত বিরতিতে এই ধরনের অনুশীলন সম্পর্কে শিক্ষা ও প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়। আচরণগুলির সেটটি নিচে তালিকাভুক্ত করা হয়েছে:

10.1.1 ঋণগ্রহীতাদের প্রতি জাতি, ধর্ম, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা ইত্যাদির মতো বিষয়গুলোর ভিত্তিতে কোনো অন্যায্য বৈষম্য করা যাবে না।

10.1.2 সকল কর্মী সম্মানজনক ভাষা ব্যবহার করবেন, শালীনতা বজায় রাখবেন এবং সামাজিক ও সাংস্কৃতিক সংবেদনশীলতার প্রতি শ্রদ্ধাশীল থাকবেন।

10.1.3 ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগের সময় কোনো কর্মীই কোনো ধরনের জবরদস্তিমূলক, ভীতিপ্রদর্শনকারী বা অপমানজনক ভাষা ব্যবহার করতে পারবেন না।

10.1.4 কোনো কর্মী ঋণগ্রহীতাদের সাথে অসময়ে বা অনুপযুক্ত সময়ে—যেমন শোকের সময়, অসুস্থতার সময়, কিংবা বিয়ে বা সন্তান জন্মের মতো সামাজিক অনুষ্ঠান চলাকালীন যোগাযোগ করবেন না।

10.1.5 ঋণগ্রহীতাকে ঋণ আবেদনের প্রক্রিয়া, ঋণ আবেদনের সাথে সম্পর্কিত নিয়ম ও শর্তাবলী, মূল্য নির্ধারণ এবং আবেদনের স্থিতি সম্পর্কে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

10.1.6 ঋণগ্রহীতাকে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার প্রক্রিয়া সম্পর্কে জানানো আবশ্যক এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের (GRO) সমস্ত যোগাযোগের ঠিকানা ঋণপত্রে মুদ্রিত থাকতে হবে।

10.1.7 ঋণগ্রহীতার সমস্ত প্রশ্ন এবং অনুরোধকে ভদ্রভাবে এবং নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সমাধান করতে হবে।

11. জবরদস্তি ছাড়া ঋণ আদায়ের পদ্ধতি

11.1 ACMPL-এর কিস্তি আদায়ের জন্য সুনির্দিষ্ট কার্যপদ্ধতি রয়েছে। এর পুনরুদ্ধারের সাথে জড়িত সমস্ত কর্মচারীকে নিয়মিত বিরতিতে এই ধরনের অনুশীলন সম্পর্কে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়।

11.1.1 সমস্ত কিস্তির অর্থ সংগ্রহ কেন্দ্রীয়ভাবে নির্ধারিত স্থানে করা হয়।

11.1.2 কোনো ঋণগ্রহীতা কিস্তি পরিশোধে ব্যর্থ হলে, কর্মী গ্রুপের অন্যান্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে এ বিষয়ে খোঁজখবর নেবেন এবং প্রয়োজন হলে গ্রুপ লিডার ও গ্রুপের অন্য কোনো ঋণগ্রহীতাকে সঙ্গে নিয়ে কিস্তি খেলাপি ঋণগ্রহীতার বাড়িতে যাবেন।

11.1.3 কিস্তি পরিশোধের নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে ঋণগ্রহীতারা বকেয়া কিস্তি পরিশোধ করতে না পারলেও, কোনো কর্মীই তাঁদের কাছ থেকে কিস্তি আদায়ের সময় কোনো ধরনের জবরদস্তিমূলক, ভয় দেখানো বা অপমানজনক ভাষা ব্যবহার করতে পারবেন না। এর পরিবর্তে, কিস্তি আদায়ের কাজে নিয়োজিত কর্মীরা ঋণগ্রহীতা কেন নির্ধারিত সময়ে ঋণের টাকা পরিশোধ করতে পারছেন না, তার প্রকৃত কারণ জানার চেষ্টা করবেন এবং সেই সমস্যার সমাধানের উদ্যোগ নেবেন।

11.1.4 কিস্তি আদায়ের জন্য কোনো কর্মীই ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে অসময়ে বা অনুপযুক্ত সময়ে, যেমন শোকের সময়ে, অসুস্থতার সময়ে এবং বিবাহ, সন্তান জন্ম ইত্যাদির মতো সামাজিক অনুষ্ঠানে যোগাযোগ করতে পারবেন না।

11.1.5 কোনো কর্মীই ঋণগ্রহীতাকে বারবার ফোন করতে পারবেন না অথবা সকাল 9:00টার আগে ও সন্ধ্যা 6:00টার পরে ফোন করতে পারবেন না।

11.1.6 কোনো কর্মীই ঋণগ্রহীতার আত্মীয়স্বজন, বন্ধু বা সহকর্মীদের হয়রানি করতে পারবেন না।

11.1.7 ACMPL কোনও মিডিয়াতে ঋণগ্রহীতাদের নাম ডিফল্ট হিসেবে প্রকাশ করবে না।

11.1.8 কোন কর্মচারী ঋণগ্রহীতা বা ঋণগ্রহীতার পরিবার/সম্পদ/খ্যাতির ক্ষতি করার জন্য সহিংসতা বা অন্যান্য অনুরূপ উপায় ব্যবহার বা ব্যবহার করার হুমকি দেবেন না।

11.1.9 কোনো কর্মচারী ঋণগ্রহীতাকে ঋণের পরিমাণ বা ঋণ পরিশোধ না করার পরিণাম সম্পর্কে বিভ্রান্ত করবেন না।

11.1.10 কোনো কর্মচারী প্রকৃত বকেয়া অর্থের বাইরে অতিরিক্ত কোনো অর্থ সংগ্রহ করবেন না।

12. ঋণ আদায়কারী এজেন্ট/DSA/DMA-দের সম্পৃক্ততা

12.1 বর্তমানে ACMPL কিস্তি আদায়ের জন্য কোনও বহিরাগত পক্ষকে নিযুক্ত করে না।

13. শর্তাবলীর পরিবর্তনসহ ঋণ বিতরণ

13.1 ঋণ বিতরণের সময়সূচি, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, আগাম ঋণ পরিশোধের চার্জ ইত্যাদি-সহ শর্তাবলীর কোনো পরিবর্তন হলে, কোম্পানিকে ঋণগ্রহীতার বোধগম্য স্থানীয় ভাষায় তাঁকে সে বিষয়ে নোটিশ দিতে হবে। সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে যেমনটি ঋণ চুক্তিতে উল্লেখ করা হয়েছে।

13.2 চুক্তির অধীনে অর্থ ফেরত চাওয়ার/অর্থ পরিশোধের গতি ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্তটি ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।

14. সুদের হার

14.1 কোম্পানি তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনায় নিয়ে একটি সুদের হার নির্ধারণের মডেল গ্রহণ করবে এবং বিভিন্ন ধরনের ঋণ ও অগ্রিমের ক্ষেত্রে বিভিন্ন শ্রেণির গ্রাহকদের জন্য প্রযোজ্য ঝুঁকির স্তর নির্ধারণ করতে উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি প্রণয়ন করবে। কোম্পানি ঋণ ও অগ্রিম

প্রদানের ক্ষেত্রে সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জ, যদি থাকে, তা উপরের উল্লেখিত অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতির কঠোরভাবে মেনে চলা হচ্ছে কিনা তা অর্থ প্রদানের সময় নিশ্চিত করবে।

14.2 কোম্পানিকে আবেদন ফর্মে এবং অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে সুদের হার, ঝুঁকির গ্রেডেশন নির্ধারণের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণির ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে ভিন্ন ভিন্ন সুদের হার চার্জ করার যৌক্তিকতা প্রকাশ করতে হবে।

14.3 কোম্পানিটি সংশ্লিষ্ট পত্রিকায় বা কোম্পানির ওয়েবসাইটে সুদের হার এবং ঝুঁকির স্তরবিন্যাসের পদ্ধতি প্রকাশ করবে এবং সুদের হারে পরিবর্তন হলে তা আপডেট করা হবে।

14.4 সুদের হার বার্ষিক হারে প্রকাশ করা হবে যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে যে সুদের হার চার্জ করা হবে তা সঠিকভাবে জানতে পারেন।

15. সাধারণ বিধানসমূহ

15.1 ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্যগুলি ব্যতীত কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কাজকর্মের ক্ষেত্রে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না ঋণগ্রহীতা কর্তৃক পূর্বে প্রকাশ করা হয়নি এমন নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে)।

15.2 ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে, কোম্পানি অযৌক্তিক হয়রানির আশ্রয় নেবে না যেমন, অস্বাভাবিক সময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য শারীরিক শক্তির ব্যবহার করা।

15.3 গ্রাহকদের সুরক্ষার ব্যবস্থা হিসেবে এবং ঋণগ্রহীতাদের বিভিন্ন ঋণ আগাম পরিশোধের ক্ষেত্রে একরূপতা বজায় রাখার উদ্দেশ্যে, কোম্পানি ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ছাড়া অন্য কোনো উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের, সহ-দায়বদ্ধ ব্যক্তি(দের) থাকুক বা না থাকুক, অনুমোদিত কোনো ফ্লোটিং রেটের মেয়াদি ঋণের ক্ষেত্রে ফোরক্লোজার চার্জ / আগাম পরিশোধের জন্য কোনো জরিমানা ধার্য করবে না।

16. অনিবার্য পরিস্থিতি (ফোর্স ম্যাজিউর)

16.1 কোম্পানি দ্বারা বর্ণিত এবং প্রদত্ত বিভিন্ন প্রতিশ্রুতিগুলি স্বাভাবিক অপারেটিং পরিবেশে প্রযোজ্য।

16.2 অনিবার্য পরিস্থিতির (ফোর্স ম্যাজিউর) ক্ষেত্রে, কোম্পানি গ্রাহক/গ্রাহকদের, অন্যান্য স্টেকহোল্ডারদের এবং সাধারণভাবে জনসাধারণের সম্পূর্ণ সন্তুষ্টির জন্য ন্যায্য আচরণ বিধি (FPC)-এর অধীনে প্রতিশ্রুতিগুলি পূরণ করতে নাও সক্ষম হতে পারে।

17. ন্যায্য আচরণবিধির পর্যালোচনা

17.1 কোম্পানিটি ন্যায্য, ন্যায়সঙ্গত এবং সামঞ্জস্যপূর্ণভাবে সহায়তা, উৎসাহ এবং পরিষেবা প্রদান করবে।

17.2 কোম্পানিটি নিশ্চিত করবে যে ন্যায্য আচরণবিধি (FPC) বাস্তবায়ন করা পুরো সংস্থার দায়িত্ব এবং এটি কর্মচারীদের দায়বদ্ধতা, প্রশিক্ষণ, পরামর্শ প্রদান এবং পর্যবেক্ষণ, অডিট প্রোগ্রাম এবং অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ এবং প্রযুক্তির সর্বোত্তম ব্যবহারের ক্ষেত্রে প্রদর্শিত হবে।

17.3 ঋণগ্রহীতাদের কাছে এর মূল্য এবং প্রাসঙ্গিকতা বাড়ানোর জন্য, প্রযোজ্য আইন, প্রবিধান, নিয়ন্ত্রক নির্দেশনা, নির্দেশিকা, সংশোধনী বা অন্য কোনও প্রাসঙ্গিক আবশ্যকতার ক্ষেত্রে কোনও পরিবর্তন সহ, প্রয়োজন অনুসারে এবং যখনই প্রয়োজন হবে, এই কোডগুলি সময়ে সময়ে পর্যালোচনা এবং আপডেট করা হবে।