অবন্তি মাইক্রোফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন কোড

গৃহীত হয়েছে: অক্টোবর 18, 2016

সংশোধন 1 : সেপ্টেম্বর 30, 2022

১)ভূমিকা:

এই ন্যায্য অনুশীলন কোড এর উদ্দেশ্য হল গ্রাহকদের অনুশীলনের কার্যকর পরিদর্শন প্রদান করা, যা কোম্পানির দেওয়া আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে অবন্তি মাইক্রোফাইনান্স প্রাইভেট লিমিটেড ("কোম্পানি") অনুসরণ করবে এর গ্রাহকদের কাছে। কোডটি গ্রাহকদের তাদের দ্বারা নেওয়া আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির বিষয়ে জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করবে এবং কোম্পানি অনুমোদন ও বিতরণ করতে পারে এমন কোনও ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

২) কোডের উদ্দেশ্য:

এই কোডটি তৈরি করা হয়েছে:

(ক) গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ভাল, ন্যায্য এবং বিশ্বস্ত অনুশীলনের প্রচার করুন।

(খ)গ্রাহকরা পরিষেবাগুলি থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে কী আশা করতে পারেন তা আরও ভালভাবে বুঝতে সক্ষম করার জন্য স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করুন।

(গ)উচ্চ পরিচালন মান অর্জনের জন্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজার শক্তিকে উৎসাহিত করা; এবং

(ঘ)গ্রাহক এবং কোম্পানির মধ্যে একটি ন্যায্য এবং সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক প্রচার করুন।

৩)আমাদের মূল প্রতিশ্রুতি এবং ঘোষণা:

আমরা আমাদের সমস্ত গ্রাহকদের সাথে আমাদের লেনদেনে দক্ষতার সাথে, ন্যায্যভাবে এবং পরিশ্রমের সাথে কাজ করব:

- আমরা যে আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবাগুলি অফার করি তার জন্য এই কোডের প্রতিশ্রুতি এবং মানগুলি পূরণ করা এবং আমাদের কর্মীরা যে পদ্ধতিগুলি এবং অনুশীলনগুলি অনুসরণ করে।

- নিশ্চিত করা যে সমস্ত আর্থিক পরিষেবা প্রাসঙ্গিক আইন এবং প্রবিধানগুলি পূরণ করে।

- **পেশাদার, বিনয়ী এবং দ্রুত পরিষেবা প্রদান; এবং**

- **আর্থিক লেনদেনের ক্ষেত্রে শর্তাবলী, খরচ, অধিকার এবং দায়-দায়িত্বের সঠিক এবং সময়মত প্রকাশ প্রদান।**

- **আমরা গ্রাহককে আমাদের আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবাগুলি কীভাবে কাজ করে তা বুঝতে সাহায্য করব:**

- **হিন্দি এবং/অথবা ইংরেজি এবং/অথবা স্থানীয় আঞ্চলিক ভাষায় আর্থিক স্কিমগুলি সম্পর্কে মৌখিক তথ্য প্রদান করা যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা।**
- **নিশ্চিত করা যে আমাদের বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক সাহিত্য স্পষ্ট এবং বিভ্রান্তিকর নয়।**

- **লেনদেনের আর্থিক প্রভাব ব্যাখ্যা করা।**
- **গ্রাহককে আর্থিক পরিকল্পনা বেছে নিতে সহায়তা করা।**

আমরা দ্রুত এবং সক্রিয়ভাবে যেসব জিনিস ভুল হয়ে যায় সেগুলির মোকাবিলা করব:

(ক) ভুলগুলো দ্রুত সংশোধন করা।

(খ)গ্রাহকের অভিযোগ দ্রুত সমাধান করা।
(গ)আমাদের সহায়তায় গ্রাহকরা যদি এখনও সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তাদের অভিযোগ কীভাবে এগিয়ে নিয়ে যেতে হবে তা আমাদের গ্রাহকদের জানানো।
(ঘ)আমাদের ভুলের কারণে আরোপিত যে কোনো চার্জ প্রত্যাহার করা।

৪) বৈষম্যবিরোধী নীতি:

আমরা আমাদের গ্রাহকদের মধ্যে লিঙ্গ, জাতি বা ধর্মের ভিত্তিতে কোনো বৈষম্য করব না।
ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ
(ক) সব ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝার উপযোগী ভাষায় করা হবে।

(খ)কোম্পানির দ্বারা ইস্যুকৃত ঋণ আবেদনপত্রে এমন প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্য নন-ব্যানকিং আর্থিক কোম্পানির (এনবিএফসি) দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলী ও শর্তাবলীর সঙ্গে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা একটি সঠিক সিদ্ধান্ত নেওয়া সম্ভব হয়। ঋণ আবেদনপত্রে আবেদনপত্রের সঙ্গে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথিপত্রগুলি নির্দেশ করা হবে।

(গ)কোম্পানি গ্রাহকের কাছ থেকে সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য শুধুমাত্র পূর্বে গ্রাহকের সম্মতির সাথে সংগ্রহ করবে এবং ঋণগ্রহীতা নির্দিষ্ট ডেটা ব্যবহারের জন্য সম্মতি প্রদান বা অস্বীকৃতির একটি বিকল্প পাবেন, তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রকাশ সীমিত করা, তথ্য সংরক্ষণ এবং সম্মতি প্রত্যাহার করতে পারবেন।

(ঘ)কোম্পানি সমস্ত ঋণ আবেদনের জন্য একটি স্বীকারোক্তি রসিদ ইস্যু করবে। সকল প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টেশন ও তথ্য গ্রহণের শর্তে, আবেদনপত্রটি সম্পূর্ণরূপে প্রাপ্তির

তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে। কোম্পানি গ্রাহক/আবেদনকারীর আবেদনটির অবস্থান সম্পর্কে সময়ে সময়ে অবহিত রাখতে চেষ্টা করবে। গ্রাহক নির্ধারিত টোল-ফ্রি নম্বর বা ইমেইল আইডির মাধ্যমে কোম্পানির গ্রাহক সেবার দলের সঙ্গে যোগাযোগ করে আবেদনটির অবস্থান সম্পর্কে আপডেটও জানতে পারেন।

(ঙ) যদি কোনো অতিরিক্ত বিস্তারিত/নথি প্রয়োজন হয়, তাহলে তা ঋণগ্রহীতাদের অবিলম্বে জানানো হবে।

৫)ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী:

(ক) কোম্পানি ঋণগ্রহীতার ক্রেডিট যোগ্যতার উপর একটি যথাযথ তদন্ত পরিচালনা করবে, যা আবেদনপত্রের উপর সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ পরামিতি হবে। মূল্যায়নটি কোম্পানির ক্রেডিট নীতি, নিয়ম এবং এর সাথে সম্পর্কিত পদ্ধতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।

(খ) কোম্পানি তার অংশীদারের মাধ্যমে গ্রাহকের ব্যবসা, পারিবারিক আয়, বর্তমান ঋণ বোঝাপড়া এবং গ্রাহকের ঋণ প্রয়োজনীয়তা এবং পরিশোধ ক্ষমতা মূল্যায়ন করবে।

(গ) ঋণগ্রহীতাকে তার দ্বারা ঋণ আবেদনপত্রে প্রদত্ত ফোন নম্বরে এসএমএসের মাধ্যমে, সংস্কৃত ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝা ভাষায়, অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ বা অন্যথায় জানানো হবে। উক্ত যোগাযোগে বার্ষিকীকৃত সুদের হার এবং এর প্রয়োগ পদ্ধতি সহ শর্তাবলী অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

(ঘ) কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে ঋণ গ্রহণ বা প্রত্যাখ্যান করার জন্য নমনীয়তা প্রদান করবে।

(ঙ) কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ডিজিটালি স্বাক্ষরিত ডকুমেন্ট, কিও ফ্যাক্ট শিট, ঋণ পণ্যের সারসংক্ষেপ, অনুমোদন পত্র, শর্তাবলী, অ্যাকাউন্ট বিবৃতি, পার্টনারের গোপনীয়তা নীতি ইত্যাদি ঋণ চুক্তি/লেনদেনের কার্যকরীকরণের পরে স্বয়ংক্রিয়ভাবে ঋণগ্রহীতার নিবন্ধিত এবং যাচাইকৃত ইমেইল/এসএমএসে প্রবাহিত হবে।

(চ) কোম্পানি, যেখানে প্রযোজ্য, চুক্তি/ঋণ চুক্তিতে একটি তৈরি পুনঃঅধিকার ক্লজ অন্তর্ভুক্ত করবে যাতে আইনগতভাবে কার্যকরীতা নিশ্চিত হয়।

(ছ) কোম্পানি স্পষ্টভাবে ঋণগ্রহীতাকে জানাবে যে ঋণগ্রহীতা একাধিক SHG/JLG-এর সদস্য হতে পারবে না।

(h) ঋণের অনুদান এবং প্রথম কিস্তির পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যে স্থগিতাদেশের সময়কাল নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।

(i) ঋণগ্রহীতার ডেটার গোপনীয়তা সর্বদা সম্মান করা হবে।

(j) কোম্পানির ঋণ সমাপ্তির জন্য কোনও লক-ইন সময়কাল নেই, গ্রাহকরা তাদের ইচ্ছেমত তাদের ঋণ বন্ধ করতে পারেন।

৬) ঋণের বিতরণ, শর্তাবলী এবং শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ:

কোম্পানি সুদ হার এবং প্রক্রিয়াকরণ ও অন্যান্য চার্জ অত্যাধিক নয় তা নির্ধারণ এবং নিশ্চিত করার জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি প্রণয়ন করবে। কোম্পানি, ঋণ বিতরণের সময়, নিশ্চিত করবে যে ঋণের উপর সুদ হার এবং প্রক্রিয়াকরণ ও অন্যান্য চার্জ উল্লিখিত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতির কঠোর অনুসরণে রয়েছে।

ঋণগ্রহীতার দ্বারা অনুমোদনের সমস্ত শর্তাবলী পূরণের পরপরই বিতরণ কার্যকর করা হবে।

কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায়, অথবা ঋণগ্রহীতার বোঝা ভাষায়, যেকোনো শর্তাবলীর পরিবর্তন সম্পর্কে জানাবে, যার মধ্যে বিতরণ সময়সূচী, সুদ হার, পরিষেবা চার্জ, পূর্ব-প্রদান চার্জ ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত থাকবে। কোম্পানি সুদ হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র ভবিষ্যতে কার্যকর হবে তা নিশ্চিত করবে। এই সংক্রান্ত একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে একটি কিও ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS) প্রদান করবে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোঝা ভাষায়, চুক্তির কার্যকরীর পূর্বে সমস্ত ঋণ পণ্যের জন্য একটি মানক বিন্যাসে, যার মধ্যে তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যেমন:

- মৌলিক শর্তাবলী গ্রাহক তথ্য।
- অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থার বিবরণ, যার মধ্যে কোম্পানির নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগ নম্বর অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

কোম্পানি সমস্ত ঋণের অর্থ ঋণগ্রহীতার ব্যাংক অ্যাকাউন্টে বিতরণ করবে, তবে শুধুমাত্র সেই বিতরণগুলি ব্যতীত যা কেবলমাত্র আইনগত বা নিয়ন্ত্রক আদেশের (আরবিআই বা অন্য কোনও নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের) অধীনে আচ্ছাদিত, কোম্পানি এবং অংশীদারের মধ্যে অর্থের প্রবাহের জন্য সহ-ঋণ লেনদেন এবং নির্দিষ্ট উদ্দেশ্যের জন্য বিতরণ, যে শর্তে ঋণটি শেষ-লাভগ্রহীতার ব্যাংক অ্যাকাউন্টে সরাসরি বিতরণ করা হয়।

ঋণ চুক্তির অধীনে অর্থ ফেরত চাওয়া / প্রদানের ত্বরিতকরণের কোনও সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।

কোম্পানি ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত সিকিউরিটিজ ফেরত দেবে সমস্ত ঋণ পরিশোধের পর বা ঋণের অ outstanding ঋণ পরিমাণের উপলব্ধির পর, যে শর্তে কোম্পানির বিরুদ্ধে ঋণগ্রহীতার যেকোনো অন্য দাবির জন্য কোনও বৈধ অধিকার বা লিয়েন থাকবে। যদি সেই সেট অফের অধিকারটি প্রয়োগ করতে হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে সেই বিষয়ে পুরো বিবরণসহ বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে, যাতে বাকি দাবিগুলি এবং কোম্পানি সিকিউরিটিজগুলি রাখার অধিকারী হতে পারে এমন শর্তাবলী উল্লেখ থাকবে যতক্ষণ না সংশ্লিষ্ট দাবি সমাধান / পরিশোধ হয়।

(7) ঋণ পুনরুদ্ধারের সাথে সম্পর্কিত নির্দেশিকা

ক. ঋণের পুনরুদ্ধারের বিষয়ে, কোম্পানি অতিরিক্ত হয়রানি না করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ থাকবে যেমন অস্বাভাবিক সময়ে ঋণগ্রহীতাদের বিরক্ত করা, ঋণের পুনরুদ্ধারের জন্য muscle power ব্যবহার করা ইত্যাদি। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে এর কর্মচারীরা গ্রাহকদের সাথে উপযুক্তভাবে আচরণ করার জন্য যথেষ্ট প্রশিক্ষিত, যাতে তারা গ্রাহকদের সাথে রূঢ়ভাবে আচরণ না করে।

খ. কোম্পানি বা তার অংশীদার পুনরুদ্ধারের জন্য কোন কঠোর পদ্ধতি অবলম্বন করবে না; পূর্বোক্ত সাধারণ ব্যবহারের সীমাবদ্ধতা না করে, নিম্নলিখিত পদ্ধতিগুলো কঠোর হিসাবে বিবেচিত হবে:

- হুমকির বা গালিগালাজের ভাষা ব্যবহার।
- ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু বা সহকর্মীদের হয়রানি করা।

- ঋণগ্রহীতার নাম প্রকাশ করা।
- ঋণগ্রহীতার বা ঋণগ্রহীতার পরিবারের/সম্পত্তি/প্রতিষ্ঠার ক্ষতি করার জন্য সহিংসতার ব্যবহার বা ব্যবহার হুমকি।

ঋণগ্রহীতাকে ঋণের পরিমাণ বা অনুপরিশোধের পরিণতি সম্পর্কে ভুল তথ্য প্রদান করা।.

ক. কোম্পানি দেরি করা গ্রাহকদের সকাল ৯টা থেকে সন্ধ্যা ৬টার মধ্যে ফোন করবে, যতোক্ষণ না ঋণগ্রহীতার ব্যবসার বিশেষ পরিস্থিতি অন্য সময় ফোন করার প্রয়োজনীয়তা সৃষ্টি করে।

খ. কোম্পানি দেরি করা ঋণগ্রহীতার উপর নিরাপত্তা বাস্তবায়নের ব্যবস্থা করতে পারে, যদি প্রয়োজন হয়, শুধুমাত্র পাওনা পরিশোধের উদ্দেশ্যে এবং সম্পত্তির অযাচিত বঞ্চনার উদ্দেশ্যে নয়।

গ. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তার নিরাপত্তা বাস্তবায়ন, মূল্যায়ন এবং এর বাস্তবায়নের সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া ন্যায়সঙ্গত এবং স্বচ্ছ হবে।

ঘ. ঋণগ্রহীতার পক্ষ থেকে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ পাওয়ার ক্ষেত্রে, কোম্পানির সম্মতি বা এর বিপরীত অর্থাৎ যদি কোনো আপত্তি থাকে তবে সেটি এমন অনুরোধের প্রাপ্তির ২১ দিনের মধ্যে জানিয়ে দেওয়া হবে। এই স্থানান্তর আইন অনুযায়ী স্বচ্ছ চুক্তির শর্তে হবে।

ঙ. কোম্পানি সকল চলমান সুদের হার ভিত্তিক সময়সীমার ঋণসমূহের জন্য ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের উপর বন্ধকির চার্জ/পূর্ব-প্রদান জরিমানা আরোপ করবে না।

৮) পুনরুদ্ধার এজেন্টের নিযুক্তি:

• পুনরুদ্ধার এজেন্ট বলতে সেই সংস্থাগুলোকে বোঝায় যেগুলো কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে পাওনা আদায়ের জন্য নিয়োগ করে এবং এই সংস্থাগুলোর কর্মচারীদের।

• কোম্পানির পুনরুদ্ধার এজেন্ট নিয়োগের জন্য একটি যথাযথ তদন্ত প্রক্রিয়া থাকবে, যা, অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে, পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়ায় জড়িত ব্যক্তিদের অন্তর্ভুক্ত করবে।

• কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তারা যেসব অংশীদারকে পুনরুদ্ধারের জন্য নিয়োগ করেছে, তারা তাদের কর্মচারীদের পটভূমির যাচাইকরণ করবে, যার মধ্যে পুলিশ যাচাইকরণ এবং এর সময়কাল অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

• কোম্পানি পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া শুরু করার সময় ঋণগ্রহীতাকে পুনরুদ্ধার এজেন্টের বিবরণ দেবে যেমন এজেন্টের নাম, যোগাযোগ নম্বর এবং অংশীদারের নাম।

(৯) কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ:

কোম্পানির কর্মচারীদের আচরণ ও তাদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ এবং নজরদারির জন্য একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি থাকবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে সম্পর্কিত অংশীদার কর্মচারীরা যথাযথভাবে প্রশিক্ষিত হবে।

• মাঠ কর্মীদের পারিবারিক আয় এবং বর্তমান ঋণের বিষয়ে প্রয়োজনীয় অনুসন্ধান করতে প্রশিক্ষিত করা হবে।

•

১০)অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

কোম্পানির ধারাবাহিক প্রচেষ্টা হলো গ্রাহকদের স্বার্থকে সর্বাগ্রে স্থাপন করা এবং গ্রাহকদের জন্য সঠিক আর্থিক সমাধান প্রদান করা। প্রতিশ্রুতির সঙ্গে কোম্পানি গ্রাহকদের কাছ থেকে তার পণ্য ও পরিষেবার বিষয়ে ইতিবাচক এবং নেতিবাচক উভয় ধরনের প্রতিক্রিয়া গ্রহণ করার জন্য অপেক্ষা করছে। গ্রাহকদের অভিযোগ নিম্নলিখিতভাবে সমাধান করা হবে।

- গ্রাহকরা সহযোগী শাখা/হেড অফিস/ওয়েবসাইট এবং কোম্পানির ব্যবসা পরিচালিত হওয়া যে কোনো স্থানে দেওয়া ইমেইল আইডি এবং টোলফ্রি নম্বরের মাধ্যমে অভিযোগ নিবন্ধন করতে পারেন।
- বিষয়টি পরীক্ষা করার পর, কোম্পানি গ্রাহককে দ্রুত তার প্রতিক্রিয়া পাঠানোর চেষ্টা করবে এবং গ্রাহক যদি প্রতিক্রিয়া নিয়ে সন্তুষ্ট না হন তবে অভিযোগ উচ্চ স্তরে কীভাবে বাড়ানো যাবে সে সম্পর্কে গ্রাহককে জানাবে।
- গ্রাহককে নিশ্চিত করতে হবে যে অভিযোগটি তার সন্তোষজনকভাবে সমাধান হয়েছে কিনা। যদি গ্রাহক টোলফ্রি নম্বর বা ইমেইল মারফত প্রতিক্রিয়া না দেয়, তবে অভিযোগটি বন্ধ হিসেবে গণ্য হবে।
- সমস্ত সহযোগী শাখা/হেড অফিস/যে কোনো স্থানে যেখানে কোম্পানির ব্যবসা পরিচালিত হয়, সেখানে গ্রাহকদের গ্রাহক যত্ন কর্মী, অভিযোগ বাড়ানোর পদ্ধতি এবং অভিযোগ নিরসন কর্মকর্তা (যার নাম এবং যোগাযোগের বিস্তারিত তথ্য রয়েছে যারা অভিযোগগুলি রেকর্ড এবং সমাধানে দায়িত্বশীল) সম্পর্কে জানিয়ে একটি নোটিশ টাঙানো হবে, যার কাছে গ্রাহকরা কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধান চাইতে পারবেন।
- ইমেইল আইডি: helpdnbs@rbi.org.in। ভারতের রিজার্ভ ব্যাংকের ওই কর্মকর্তার সম্পূর্ণ যোগাযোগের বিস্তারিত তথ্য সমস্ত সহযোগী শাখা/হেড অফিস/ওয়েবসাইট অথবা কোম্পানির ব্যবসা পরিচালিত হওয়া অন্য যে কোনো স্থানে প্রদান করা হবে।
- কোম্পানি গ্রাহকের কাছ থেকে প্রদত্ত পরিষেবাগুলির উপর প্রতিক্রিয়া জানাতে অনুরোধ করবে। এটি কর্মচারীদের দ্বারা সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে অথবা সময় সময়ে পরিচালিত নির্দিষ্ট গ্রাহক সন্তুষ্টি জরিপের মাধ্যমে করা যেতে পারে।
- কোম্পানি ন্যায়সঙ্গত চর্চার কোড এবং বিভিন্ন স্তরের ব্যবস্থাপনায় অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতির কার্যক্রমের একটি সময়কালীন পর্যালোচনা করবে এবং এই ধরনের পর্যালোচনার একটি সম্মিলিত প্রতিবেদন কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদের কাছে নিয়মিতভাবে, পর্ষদ দ্বারা সময়ে সময়ে নির্ধারিত পদ্ধতিতে জমা দেবে।

(১১) এই কোডটি যোগাযোগের ভাষা এবং পদ্ধতি

ক. কোম্পানি চেষ্টা করবে যে এই কোডটি ঋণগ্রহীতাদের বোঝা যে কোনো স্থানীয় ভাষা বা অন্য ভাষায় অনুবাদ করা হোক।

খ. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে এই কোডটি তার ওয়েবসাইটে প্রকাশিত হবে যাতে এই কোডে অন্তর্ভুক্ত তথ্য সমস্ত স্টেকহোল্ডারদের জন্য প্রবেশযোগ্য হয়।

১২)সুদ হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের নীতি
ক) গ্রাহকদের দ্বারা কোম্পানির পক্ষ থেকে ঋণের উপর অতিরিক্ত সুদের হার এবং চার্জ আরোপিত না হয় তা নিশ্চিত করার জন্য, কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ একটি সুদ হার মডেল গ্রহণ করবে যা সুদ হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য তহবিলের ব্যয়, মার্জিন, ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনায় নেবে ("সুদ হার নীতি")।

১৩)সাধারণ

ক. কোম্পানি ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্যগুলির বাইরে ঋণগ্রহীতার বিষয়বস্তুতে হস্তক্ষেপ করবে না, যতোক্ষণ না ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে অমেলানো কোনো তথ্য কোম্পানির নজরে এসেছে।

খ. কোম্পানি তাদের অংশীদারের প্রয়োজনীয় বিস্তারিত তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করবে।

গ. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে তারা যেসব অংশীদারকে নিয়োগ করেছে, তারা ঋণগ্রহীতার ব্যক্তিগত তথ্য সংরক্ষণ করবে না, ব্যতীত কিছু মৌলিক ন্যূনতম তথ্য (যেমন: নাম, ঠিকানা, গ্রাহকের যোগাযোগের বিস্তারিত ইত্যাদি) যা তাদের কার্যক্রম পরিচালনার জন্য প্রয়োজন হতে পারে।

ঘ. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে কোম্পানি সরাসরি বা এর অংশীদারের মাধ্যমে যে কোনো ঋণ প্রদান করা হয়েছে তা ঋণ তথ্য কমিটিতে রিপোর্ট করা হবে, মেয়াদ এবং প্রকৃতির উপর নির্ভর করে।

কোম্পানি এই কোডের আত্মা অনুসরণ করে এবং যেভাবে এটি তাদের ব্যবসার উপর প্রযোজ্য হতে পারে, সেভাবে এই কোড মেনে চলবে।

এই নীতি প্রয়োজনে পর্যালোচনার জন্য বিষয়বস্তু থাকবে।

(১৪) নীতি পর্যালোচনা এবং আপডেট

এই নীতির বাস্তবায়ন কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা সময় সময়ে পর্যবেক্ষণ এবং পর্যালোচনা করা হবে।

এই নীতি:

(i) **কোম্পনার পক্ষে খসড়া প্রস্তুত করেছেন: মিসেস শর্মিলা কুণ্ডুমা, প্রধান অডিট কর্মকর্তা,** অবন্তী ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড

(ii) **অভ্যন্তরীণ পর্যালোচনা করেছেন: মিস্টার রাহুল গুপ্ত, সিইও,** অবন্তী ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড

(iii) **কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা অনুমোদিত হয়েছে: ১৮** অক্টোবর, **২০১৬ তারিখে, ৩০** সেপ্টেম্বর, **২০২২ তারিখে সংশোধিত হয়েছে।**

এই সংশোধিত নীতি পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনের তারিখ থেকে কার্যকর হবে।