ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড (ন্যায্য অনুশীলন কোড) – Aryadhan ফিনান্সিয়াল সলিউশনস প্রাইভেট লিমিটেড

ভূমিকা বা প্রস্তাবনা-

18 ফেব্রুয়ারী, 2013 তারিখের RBI সার্কুলার নং 2012 - 13/416/DNBS. CC. PD নং. 320/03.10.01/2012 এবং **19 অক্টোবর, 2023 তারিখে** RBI-এর দ্বারা জারি করা (সময়ে সময়ে সংশোধিত) ("RBI মাস্টার ডাইরেকশনস") **মাস্টার ডাইরেকশনস - রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ) ডাইরেকশনস, 2023**-এর ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড (ন্যায্য অনুশীলন কোড) অনুযায়ী, যে সমস্ত NBFC-গুলির কাস্টমার ইন্টারফেস রয়েছে তাদের RBI মাস্টার ডাইরেকশনসে নির্ধারিত ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডে (ন্যায্য অনুশীলন কোড) (''FPC'') দেওয়া নির্দেশিকা মেনে চলতে হবে। নিচে যেমনটি উল্লেখ করা হয়েছে যে, ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডটি (ন্যায্য অনুশীলন কোড) পূর্বোক্ত RBI সার্কুলারে বর্ণিত NBFC-গুলির ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডের (ন্যায্য অনুশীলন কোড) সাথে সম্পর্কিত এই নির্দেশিকাগুলির সাথে মিলছে বা সঙ্গতিপূর্ণ। এটি গ্রাহকদের সাথে লেনদেন বা কাজ করার সময় কোম্পানির জন্য ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডের (ন্যায্য অনুশীলন কোড) মানকে নির্ধারণ করে। এটি গ্রাহকদের তথ্য প্রদান করে এবং দৈনন্দিন ভিত্তিতে কোম্পানি কিভাবে তাঁদের সাথে কাজ করবে সেই বিষয়ে ব্যাখ্যা করে।

এই পলিসিটি যে সমস্ত গ্রাহকেরা সোশ্যাল (সামাজিক)/অন্য কোনো মাধ্যমে অভিযোগ/প্রশ্ন পোস্ট করেছেন তাঁদের সহ সমস্ত গ্রাহকদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য। আমরা সমস্ত গ্রাহকদেরকে প্রয়োজন অনুযায়ী নিচে দেওয়া প্ল্যাটফর্মগুলিতে যোগাযোগ করার জন্য উৎসাহিত করছি। কোম্পানি সময়ে সময়ে RBI-এর দ্বারা নির্ধারিত সমস্ত সেরা পদ্ধতি বা অনুশীলন গ্রহণ করবে এবং প্রয়োজনে নির্ধারিত মানদণ্ডের সাথে সঙ্গতি বজায় রাখার জন্য এই কোডে যথাযথ পরিবর্তন করবে। Aryadhan ফিনান্সিয়াল সলিউশনস প্রাইভেট লিমিটেডের নীতি হলো, এবং থাকবে যে, জাতি, বর্ণ, ধর্ম, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, বয়স বা প্রতিবন্ধকতার ভিত্তিতে কোনো বৈষম্য ছাড়াই সমস্ত উপযুক্ত, যোগ্য আবেদনকারীদের জন্য সমস্ত আর্থিক পণ্য (ফিনান্সিয়াল প্রোডাক্ট) সরাসরি বা সহায়ক সংস্থা এবং/অথবা সহযোগীদের মাধ্যমে উপলব্ধ করা।

কোম্পানির নীতি হলো সমস্ত ক্লায়েন্টের সাথে উপযুক্ত, এবং ন্যায্য আচরণ করা। কোম্পানির কর্মীরা ন্যায্য, ন্যায়সঙ্গত এবং ধারাবাহিকভাবে সহায়তা, উৎসাহ এবং পরিষেবা প্রদান করবেন। কোম্পানি নিজের ওয়েবসাইটে FPC আপলোড করে গ্রাহকদেরকে নিজের ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডের (ন্যায্য অনুশীলন কোড) ব্যাপারে জানাবে। কোম্পানি এটি নিশ্চিত করবে যে FPC-কে বাস্তবায়ন করার দায়িত্ব হলো সম্পূর্ণ প্রতিষ্ঠানের।

কর্মীদের দায়িত্ব, প্রশিক্ষণ (ট্রেনিং), পরামর্শ (কাউন্সেলিং), পর্যবেক্ষণ (মনিটরিং), নিরীক্ষণ কর্মসূচি (অডিটিং প্রোগ্রাম) ও অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ (ইন্টার্নাল কন্ট্রোল) এবং প্রযুক্তিকে সবথেকে ভালোভাবে ব্যবহার করার ক্ষেত্রে FPC-এর প্রতি এর প্রতিশ্রুতি প্রতিফলিত হবে। কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টর এবং ম্যানেজমেন্ট টিম এখানে বিস্তারিতভাবে বর্ণনা করা ফেয়ার প্র্যাক্টিসগুলিকে (ন্যায্য অনুশীলন) বাস্তবায়ন করার জন্য এবং এর কার্যক্রম যাতে সমস্ত স্টেকহোল্ডারদের প্রতি নিজের দৃঢ় প্রতিশ্রুতিকে পালন করে সেটি নিশ্চিত করার জন্য দায়ী থাকবে।

এই ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডটি (ন্যায্য অনুশীলন কোড) আমাদের দেওয়া নিম্নলিখিত পণ্য এবং পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য (বর্তমানে যেগুলি দেওয়া হচ্ছে বা ভবিষ্যতে যেগুলি চালু করা হবে)।

1. লোন, গ্যারান্টি এবং আর্থিক সম্পদের সাথে সম্পর্কিত অন্যান্য পণ্য।

2. কোম্পানির শাখা (ব্রাঞ্চ), এর সহায়ক সংস্থা এবং সহযোগীদের সমন্বয়ে গঠিত একটি নেটওয়ার্কের মাধ্যমে দেওয়া পণ্য।

উপরোক্ত পণ্য সরাসরি, ফোনের মাধ্যমে, ইন্টারনেটের মাধ্যমে অথবা আগে থেকে থাকা বা ভবিষ্যতে উপলব্ধ হবে এমন যে কোনো পদ্ধতিতে প্রদান করা হোক না কেন তার নির্বিশেষে উপরোক্ত ক্ষেত্রে FCP প্রযোজ্য হবে।

গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে কোম্পানি যে প্রধান প্রতিশ্রুতিগুলি পালন করার অঙ্গীকার করে সেগুলি হলো:

A. নিম্নলিখিত বিষয়গুলিকে নিশ্চিত করে গ্রাহকদের সাথে সমস্ত লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করা:
    - এর পণ্য, পরিষেবা, পদ্ধতি এবং রীতি বা অনুশীলনগুলি এই FPC-তে থাকা প্রতিশ্রুতি এবং মানদণ্ডগুলিকে পূরণ করবে।
    - এর পণ্য এবং পরিষেবাগুলি যেমনটি প্রযোজ্য হবে সেই অনুযায়ী, অক্ষরে অক্ষরে প্রাসঙ্গিক আইন এবং প্রবিধানগুলি মেনে চলবে।
    - গ্রাহকদের সাথে এর লেনদেন ন্যায়, সততা এবং স্বচ্ছতার নীতির উপর ভিত্তি করে হবে।

B. আর্থিক পণ্য (ফিন্যান্সিয়াল প্রোডাক্ট) এবং পরিষেবাগুলি কিভাবে কাজ করে, কোম্পানি গ্রাহকদের নিম্নলিখিত উপায়ে সেগুলি বোঝাতে সাহায্য করবে:
    - সেগুলির ব্যাপারে সহজ হিন্দী এবং/অথবা ইংরেজি এবং/অথবা স্থানীয় ভাষায় তথ্য প্রদান করে।
    - সেগুলির আর্থিক প্রভাবের ব্যাপারে ব্যাখ্যা করে এবং,
    - গ্রাহককে তাঁর প্রয়োজনীয়তা বা চাহিদাকে পূরণ করবে এমন একটি পরিষেবাকে বেছে নিতে সাহায্য করে

C. কোম্পানির গ্রাহকেরা যাতে কোনো ঝামেলার সম্মুখীন না হন এবং যাতে তাঁদের খুব ভালো অভিজ্ঞতা হয় সেই বিষয়ে নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি সবরকম প্রচেষ্টা করবে। তবে, কোনোরকম ত্রুটি, কমিশন এবং কোনো কিছু বাদ পড়ার ক্ষেত্রে, কোম্পানি দ্রুত এবং সহানুভূতির সাথে সেটিকে সমাধান করার চেষ্টা করবে।
    - ভুলগুলিকে দ্রুত সংশোধন করা হবে। অভিযোগগুলিকে দ্রুত নিষ্পত্তি করা হবে।
    - যদি কোনো গ্রাহক অভিযোগের সমাধানের প্রক্রিয়ার ব্যাপারে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে অভিযোগটিকে কিভাবে পরবর্তী পর্যায়ে নিয়ে যেতে হবে সেই বিষয়ে কোম্পানি গ্রাহককে নির্দেশনা দেবে।

বিক্রির উৎস-

গ্রাহকদের প্রয়োজনীয়তা এবং চাহিদাকে পূরণ করে এমন পণ্য ও পরিষেবা নির্বাচনের ক্ষেত্রে কোম্পানি তার গ্রাহকদেরকে নির্দেশনা দেবে।

A. গ্রাহকের সাথে সম্পর্ক তৈরি করার আগে, কোম্পানি:
    - গ্রাহক যে পরিষেবা এবং পণ্যগুলির ক্ষেত্রে তাঁর আগ্রহ দেখিয়েছেন সেগুলির মূল বৈশিষ্ট্যগুলির ব্যাপারে ব্যাখ্যা করে গ্রাহককে সেগুলির বিষয়ে তথ্য দেবেন। গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী অ্যাকাউন্ট, পণ্য এবং পরিষেবার ব্যাপারে তাঁদেরকে তথ্য দেবেন।

- কোম্পানির ‘নো ইওর কাস্টমার’-এর নিয়মকে পূরণ করতে এবং সময়ে সময়ে প্রয়োগ করা আইনি ও নিয়ন্ত্রকের প্রয়োজনীয়তাগুলিকে মেনে চলার জন্য কোম্পানি গ্রাহকের কাছ থেকে কি কি তথ্য সংগ্রহ করতে বাধ্য থাকবে সেই ব্যাপারে গ্রাহককে স্পষ্টভাবে জানাবে।
- একটি ডাটাবেস তৈরি করার জন্য গ্রাহক ও তাঁর পরিবারের ব্যাপারে অতিরিক্ত তথ্য দেওয়ার জন্য গ্রাহককে অনুরোধ করবে। তবুও, গ্রাহক যদি চান তবেই তিনি এই তথ্য প্রদান করবেন।

B. কোম্পানি তার পণ্য এবং পরিষেবাগুলিকে ব্যবহার (অ্যাক্সেস) করার জন্য বিভিন্ন চ্যানেলের ব্যাপারে তথ্য সরবরাহ করবে। আরো তথ্য কোথায় পাওয়া যাবে সেই বিষয়েও গ্রাহককে জানানো হবে।
C. গ্রাহক কোনো পণ্য বেছে নিলে, কোম্পানি গ্রাহককে সেই পণ্যটি কিভাবে কাজ করে সেই ব্যাপারে বলবে।
D. পণ্যটি যে পদ্ধতিতে নেওয়া হচ্ছে তার সাথে সম্পর্কিত অধিকার এবং দায়িত্বের ব্যাপারে কোম্পানি তার গ্রাহককে নির্দেশনা দেবে।

লোন (ঋণ) এবং অ্যাডভান্স-

কোনো নন-ব্যাংকিং (ব্যাংকিং-এর সাথে সম্পর্কিত নয়) সুবিধা প্রদান করার আগে, কোম্পানি গ্রাহকের (সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা) লোন পরিশোধ করার ক্ষমতাকে মূল্যায়ন করবে।

লোনের (ঋণ) জন্য আবেদন এবং সেগুলির প্রক্রিয়াকরণ-

A. কোম্পানির লোন অ্যাপ্লিকেশন ফর্মে প্রয়োজনীয় তথ্য থাকবে যা সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার পছন্দকে প্রভাবিত করতে পারে, যাতে অন্যান্য নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলির দ্বারা দেওয়া নিয়ম ও শর্তাবলীর সাথে সঠিকভাবে তুলনা করা যায় এবং সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা সবকিছু জেনে বুঝে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
B. লোন অ্যাপ্লিকেশন ফর্মে সেই সমস্ত প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের (নথিপত্র) ব্যাপারে উল্লেখ থাকবে যেগুলিকে অ্যাপ্লিকেশন ফর্মের সাথে জমা দিতে হবে।
C. কোম্পানি লোন অ্যাপ্লিকেশনের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত কিছু পাওয়ার পরে সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে একটি স্বীকৃতি প্রদান করবে। লোন অ্যাপ্লিকেশনগুলিকে কতদিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে সেই বিষয়ে একটি নির্দেশক সময়সীমা এই ঘোষণায় (ডিক্লেয়ারেশন) উল্লেখ করা হবে।
D. ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় করতে হবে।

লোন অ্যাপ্রাইজাল ও নিয়ম/শর্তাবলী এবং লোন (ঋণ) ও অ্যাডভান্সের জন্য কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট-

A. Aryadhan স্যাংশন লেটার বা অন্য কোনো মাধ্যমে, ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন স্থানীয় ভাষায়, বার্ষিক সুদের হার ও আবেদনের (অ্যাপ্লিকেশন) পদ্ধতি সহ কত পরিমাণ লোন স্যাংশন করা হয়েছে এবং নিয়ম ও শর্তাবলীর ব্যাপারে ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে জানাবেন এবং ঋণগ্রহীতা যে এই নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে নিচ্ছেন সেই বিষয়টি নিজেদের রেকর্ডে রাখবেন।
B. যেহেতু NBFC-গুলির বিরুদ্ধে যে অভিযোগগুলি পাওয়া যায় সেগুলি সাধারণত বেশি পরিমাণ সুদ/পেনাল ইন্টারেস্ট (জরিমানা) আদায়ের সাথে সম্পর্কিত হয়, তাই Aryadhan লোন অ্যাগ্রিমেন্টে (ঋণ চুক্তি) বড় বড় করে দেরিতে পেমেন্ট করার জন্য ধার্য করা জরিমানার বিষয়ে

উল্লেখ করবে। সুদ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি নির্ধারণ করা হবে এবং ব্যবসায়িক প্রয়োজনীয়তা, নিয়ন্ত্রক এবং গ্রাহকের সেন্টিমেন্ট (অনুভূতি), মার্কেট প্র্যাক্টিস (বাজারের কৌশল) ইত্যাদি বিবেচনা করে এই বিষয়ে পর্যালোচনা করা হবে। ঋণগ্রহীতা যে নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে নিচ্ছেন সেই বিষয়ে কোম্পানি গ্রাহকের স্বীকৃতি নিজেদের রেকর্ডে সংরক্ষণ করবে।

C. লোন (ঋণ) অনুমোদন (স্যাংশন)/বিতরণের (ডিসবার্সমেন্ট) সময়, Aryadhan লোন অ্যাগ্রিমেন্টের (ঋণ চুক্তি) একটি কপি, বিশেষ করে ঋণগ্রহীতা যে স্থানীয় ভাষা বোঝেন সেই ভাষায়, এবং লোন অ্যাগ্রিমেন্টে (ঋণ চুক্তি) উল্লেখ করা সমস্ত সংযোজনের একটি কপি সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে দেবে।
D. কেসের অনুমোদনের পরে, Aryadhan সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে একটি কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট দেবে যাতে লোন অ্যাগ্রিমেন্টকে (ঋণ চুক্তি) নির্বাহ বা কার্যকরী করার আগে তাঁদের চিন্তাভাবনা করে সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করা যায়, আর এটি নিয়মাবলীর অধীনে দেওয়া মানসম্মত বিন্যাস অনুযায়ী করা হবে।

A. লোন অ্যাকাউন্টে পেনাল (জরিমানা) চার্জের বিষয়ে Aryadhan বোর্ডের দ্বারা অনুমোদিত পলিসি গ্রহণ করেছে।
B. ঋণগ্রহীতা যদি লোন কনট্র্যাক্টের (ঋণ চুক্তি) গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে না চলেন সেক্ষেত্রে সেটিকে 'পেনাল (জরিমানা) চার্জ' হিসেবে গণ্য করা হবে এবং সেটিকে 'পেনাল (জরিমানা) ইন্টারেস্ট’ আকারে আরোপ করা হবে না। Aryadhan পেনাল (জরিমানা) চার্জের উপর কোনো ইন্টারেস্ট (সুদ) ধার্য করবে না।
C. Aryadhan রেট অফ ইন্টারেস্টে (সুদের হার) কোনো অতিরিক্ত উপাদান যুক্ত করবে না।
D. Aryadhan কোনো নির্দিষ্ট লোন (ঋণ)/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক আচরণ না করে, লোন অ্যাগ্রিমেন্টের (ঋণ চুক্তি) গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে না চলার ক্ষেত্রে পেনাল (জরিমানা) চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত ও সামঞ্জস্যপূর্ণ রাখবে।
E. ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ছাড়া অন্য উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদেরকে স্যাংশন করা লোনের (অনুমোদিত ঋণ) ক্ষেত্রে, পেনাল (জরিমানা) চার্জ, একই ধরণের গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য ব্যক্তিগত নয় এমন (নন-ইন্ডিভিজুয়াল) ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য পেনাল (জরিমানা) চার্জের থেকে বেশি হবে না।
F. Aryadhan-এর দ্বারা পেনাল (জরিমানা) চার্জের পরিমাণ ও কারণ এবং যেমনটি প্রযোজ্য হবে সেই অনুযায়ী সবথেকে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী / কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS) লোন অ্যাগ্রিমেন্টে (ঋণ চুক্তি) ও নিজেদের ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে।
G. যখনই ঋণগ্রহীতাদেরকে লোনের (ঋণ) গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে না চলার ব্যাপারে জানানো হবে, তখন তাঁদেরকে প্রযোজ্য পেনাল (জরিমানা) চার্জের ব্যাপারেও জানানো হবে। এছাড়াও, যদি কোনো ক্ষেত্রে পেনাল (জরিমানা) চার্জ আরোপ করা হয় তাহলে সেই বিষয়ে এবং তার কারণও জানানো হবে।

নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ লোন (ঋণ) বিতরণ-

A. লোন (ঋণ) বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার (ইন্টারেস্ট রেট), পরিষেবার চার্জ (সার্ভিস চার্জ), প্রিপেমেন্ট চার্জ (সময়ের আগে পেমেন্ট করার চার্জ) ইত্যাদি সহ নিয়ম ও শর্তাবলীতে হওয়া যে কোনো পরিবর্তনের ব্যাপারে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে তিনি বোঝেন এমন স্থানীয় ভাষায় জানাবে। কোম্পানি এটি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জের ক্ষেত্রে

পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে প্রভাবিত হবে। লোন অ্যাগ্রিমেন্টে (ঋণ চুক্তি) এই প্রভাবের ব্যাপারে একটি নির্দিষ্ট ধারা থাকতে হবে।

B. কোম্পানি পেমেন্ট বা পারফরমেন্সকে প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার ব্যাপারে যে সিদ্ধান্ত নেবে সেটি লোন অ্যাগ্রিমেন্টের (ঋণ চুক্তি) শর্তাবলীর সাথে সঙ্গতি রেখে করা হবে।

C. ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে অন্য কোনো দাবির বৈধ অধিকার বা পূর্বস্বত্বের (লিয়েন) সাপেক্ষে, সমস্ত পাওনা পরিশোধ করার পরে অথবা লোনের (ঋণ) বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পরে কোম্পানি সমস্ত সিকিউরিটিজ (জামানত) ফেরত দেবে। যদি লোন (ঋণ) পরিশোধ করার জন্য এই ধরণের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে বকেয়া দাবির ব্যাপারে এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি কোন শর্তে সিকিউরিটিগুলি (জমানত) নিজেদের কাছে রাখার অধিকার সংরক্ষণ করে সেই বিষয়ে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ যথাযথ নোটিশ দেওয়া হবে।

লোন (ঋণ) দেওয়ার ক্ষেত্রে দায়িত্বশীল আচরণ-

লোন (ঋণ) পরিশোধ/নিষ্পত্তি করা হয়ে গেলে স্থাবর সম্পত্তির ডকুমেন্ট (নথিপত্র) ফেরত দেওয়া হবে-

A. লোন (ঋণ) সম্পূর্ণভাবে পরিশোধ/নিষ্পত্তি করার 30 দিনের মধ্যে Aryadhan সমস্ত স্থাবর সম্পত্তির আসল ডকুমেন্ট (নথিপত্র) ফেরত দেবে এবং যে কোনো রেজিস্ট্রির সাথে রেজিস্টার করা চার্জকে সরিয়ে দেবে (Aryadhan-এর ব্যাংক স্টেটমেন্টে ফান্ড আদায় করার তারিখকে সম্পূর্ণভাবে পরিশোধ/নিষ্পত্তি করার তারিখ হিসেবে বিবেচনা করা হবে)।

B. ঋণগ্রহীতারা তাঁদের পছন্দ অনুযায়ী, লোন (ঋণ) অ্যাকাউন্টটি যে শাখায় পরিষেবা দেওয়া হয়েছিল সেখান থেকে অথবা Aryadhan-এর অন্য যে কোনো অফিস যেখানে ডকুমেন্ট (নথিপত্র) পাওয়া যাবে সেখান থেকে তাঁদের সম্পত্তির আসল ডকুমেন্ট (নথিপত্র) সংগ্রহ করার সুবিধা পাবেন।

C. Aryadhan কার্যকরী তারিখে বা তার পরে জারি করা লোন স্যাংশন লেটারে সম্পত্তির আসল ডকুমেন্ট (নথিপত্র) ফেরত দেওয়ার সময়সীমা এবং স্থানের বিষয়ে উল্লেখ করবে।

D. একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার আকস্মিক মৃত্যুর ঘটনার ক্ষেত্রে, একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার স্থাবর সম্পত্তির আসল ডকুমেন্ট কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেখানো যথাযথভাবে অনুমোদিত পদ্ধতি অনুযায়ী লিগাল হেয়ার(দের) (আইনি উত্তরাধিকারী) কাছে ফেরত দেওয়া হবে।

স্থাবর সম্পত্তির ডকুমেন্ট (নথিপত্র) ফেরত দিতে দেরি হওয়ার জন্য ক্ষতিপূরণ-

A. যদি Aryadhan সম্পূর্ণভাবে লোন (ঋণ) পরিশোধ/নিষ্পত্তি করার 30 দিনের মধ্যে ডকুমেন্ট (নথিপত্র) ফেরত দিতে না পারে বা চার্জ স্যাটিসফেকশন ফর্ম দাখিল করতে না পারে (Aryadhan-এর ব্যাংক অ্যাকাউন্টে ফান্ড আদায় করার তারিখকে সম্পূর্ণভাবে পরিশোধ/নিষ্পত্তি করার তারিখ হিসেবে বিবেচনা করা হবে) সেক্ষেত্রে, Aryadhan ঋণগ্রহীতাকে দেরি হওয়ার কারণের বিষয়ে জানাবে। যে সমস্ত ক্ষেত্রে দেরি হওয়ার জন্য Aryadhan দায়ী থাকবে, সেই সমস্ত ক্ষেত্রে দেরি হওয়ার জন্য Aryadhan ঋণগ্রহীতাকে প্রতিদিন ₹5,000 হারে ক্ষতিপূরণ দেবে।

B. যদি দুর্ভাগ্যবশত সম্পত্তির আসল ডকুমেন্ট (নথিপত্র) আংশিকভাবে বা সম্পূর্ণভাবে হারিয়ে যায় বা ক্ষতিগ্রস্ত হয় সেই ক্ষেত্রে, Aryadhan ঋণগ্রহীতাকে ডুপ্লিকেট বা সার্টিফাইড কপি পেতে সাহায্য করবে। উপরে যেমনটি উল্লেখ করা হয়েছে সেই অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ দেওয়ার পাশাপাশি, Aryadhan সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে। এই ক্ষেত্রে, প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন করার জন্য Aryadhan-কে অতিরিক্ত 30 দিনের সময়সীমা দেওয়া হবে এবং 60 দিন পরে বিলম্বিত সময়ের জরিমানা গণনা করা হবে।

অস্থাবর সম্পত্তি/পণ্য/সম্পদ ফেরত দেওয়া:

A. লোন (ঋণ) অ্যাকাউন্ট সম্পূর্ণভাবে পরিশোধ বা নিষ্পত্তি করার (Aryadhan-এর ব্যাংক স্টেটমেন্টে ফান্ড আদায় করার তারিখকে সম্পূর্ণভাবে পরিশোধ/নিষ্পত্তি করার তারিখ হিসেবে বিবেচনা করা হবে) 30 দিনের মধ্যে Aryadhan সমস্ত অস্থাবর সম্পত্তি ফেরত দেবে এবং যে কোনো রেজিস্ট্রির সাথে রেজিস্টার করা চার্জকে (যদি থাকে) সরিয়ে দিতে সাহায্য করবে।
B. একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার আকস্মিক মৃত্যুর ঘটনার ক্ষেত্রে, একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার অস্থাবর সম্পত্তি/পণ্য/সম্পদ কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেখানো যথাযথভাবে অনুমোদিত পদ্ধতি অনুযায়ী লিগাল হেয়ার(দের) (আইনি উত্তরাধিকারী) কাছে ফেরত দেওয়া হবে।

সাধারণ-

A. লোন অ্যাগ্রিমেন্টের (ঋণ চুক্তি) নিয়ম ও শর্তাবলীতে উল্লেখিত উদ্দেশ্য ছাড়া, Aryadhan ঋণগ্রহীতার কোনো বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না, যদি না ঋণগ্রহীতার দ্বারা ইচ্ছাকৃতভাবে বা অন্যথায় আগে প্রকাশ করা হয়নি এমন কোনো নতুন তথ্য Aryadhan-এর নজরে আসে।
B. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট অন্য কোনো NBFC, ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ট্রান্সফার করার অনুরোধ পাওয়ার ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায়, অনুরোধ পাওয়ার তারিখের থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরণের ট্রান্সফার ঋণগ্রহীতার সাথে সম্পাদিত চুক্তির শর্তাবলী (কনট্র্যাক্টচুয়াল টার্ম) অনুযায়ী এবং সময়ে সময়ে প্রযোজ্য আইন, নিয়ম, প্রবিধান ও নির্দেশিকা অনুযায়ী করা হবে।
C. লোন (ঋণ) আদায়ের ক্ষেত্রে, কোম্পানি শুধুমাত্রই সেই সমস্ত প্রতিবিধান মেনে কাজ করবে যেগুলি আইনত ও বৈধভাবে উপলব্ধ এবং দিনের যে সময় সঠিক নয় সেই সময়ে ঋণ আদায় করতে যাবে না, অযথা হয়রানি করবে না বা গায়ের জোর ব্যবহার করবে না। গ্রাহকদের অভিযোগের মধ্যে কোম্পানির কর্মীদের অভদ্র আচরণও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। Aryadhan এটি নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা গ্রাহকদের সাথে সঠিকভাবে যোগাযোগ করার জন্য যেন পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত হন।
D. যে সমস্ত আবেদনকারীরা শারীরিকভাবে/দৃষ্টিশক্তির ক্ষেত্রে অক্ষম তাঁদের এই প্রতিবন্ধকতার জন্য লোনের (ঋণ) সুবিধা সহ পণ্য এবং অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনো বৈষম্য করা হবে না। (রেফারেন্স: RBI সার্কুলার নং. DNBS.CC.PD.নং. 191/03.10.01/2010 - 11 জুলাই 27, 2010 তারিখে)।

নিয়ম ও শর্তাবলী-

A. যখন কোনো গ্রাহক প্রথমবারের জন্য কোনো পণ্য বা পরিষেবা গ্রহণ করেন, তখন কোম্পানি পণ্য/পরিষেবার সাথে প্রাসঙ্গিক নিয়মকানুনগুলিও গ্রাহককে জানাবে।
B. সমস্ত নিয়ম ও শর্তাবলী ন্যায্য হবে এবং গ্রাহকদের অধিকার ও দায়িত্বগুলির ব্যাপারে স্পষ্টভাবে এবং সরল ভাষায় বলা থাকবে; কোম্পানি শুধুমাত্র যখন প্রয়োজন হবে তখনই আইনি বা প্রযুক্তিগত ভাষা ব্যবহার করবে।
C. পণ্য এবং পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য যে কোনো চার্জ কোম্পানি উপলব্ধ করবে
D. যদি কোম্পানি কোনো চার্জ বাড়ায় বা নতুন চার্জ চালু করে, তাহলে কোম্পানি সেই বিষয়ে গ্রাহকদেরকে জানাবে।

E. যখনই কোনো গ্রাহক কোনো পণ্য বা পরিষেবার জন্য অনুরোধ করবেন, তখনই কোম্পানি তার নিয়ম ও শর্তাবলী প্রদান করবে।

মার্কেটিং এবং প্রোডাক্ট সিনার্জি (বিপণন এবং পণ্য সমন্বয়)-

A. কোম্পানি এটি নিশ্চিত করবে যে সমস্ত অ্যাডভার্টাইজমেন্ট (বিজ্ঞাপন) এবং প্রোমোশনল মেটেরিয়াল (প্রচারমূলক উপাদান) যেন স্পষ্ট, ন্যায্য, যুক্তিসঙ্গত হয় এবং এগুলি যেন বিভ্রান্তিকর না হয়।
B. গ্রাহক যে আর্থিক পণ্যের জন্য যোগ্য কোম্পানি তাঁকে সেই পণ্যের সম্পূর্ণ রেঞ্জ (পরিসর) প্রদান করবে। এর মধ্যে কিছু পণ্য/পরিষেবাগুলি কোম্পানির নিজস্ব হবে; অন্যগুলো গ্রুপ বা সহযোগী কোম্পানির পণ্য হবে, এছাড়াও যে সমস্ত কোম্পানির সাথে এই কোম্পানির চুক্তি আছে সেই কোম্পানিগুলিরও পণ্য হবে।
C. Aryadhan-এর প্রচেষ্টা থাকবে বিভিন্ন আর্থিক পরিষেবা এবং আর্থিক পণ্যের মধ্যে সমন্বয় আনার মাধ্যমে এই পণ্যগুলিকে তার গ্রাহকদের কাছে ক্রস-সেলিং করা।

গোপনীয়তা-

A. গ্রাহক অনুমতি না দেওয়া পর্যন্ত, কোম্পানি সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যকে ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় বলে গণ্য করবে।
B. নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রগুলি ছাড়া কোম্পানি গ্রুপের মধ্যে অন্য কোনো সত্তার কাছে লেনদেনের বিবরণ প্রকাশ করবে না।
    - যদি কোম্পানিকে বিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক আইন অনুযায়ী তথ্য সরবরাহ করতে হয়,
    - যদি জনসাধারণের প্রতি এই তথ্য প্রকাশ করার কোনো কর্তব্য থাকে।
    - যদি এর স্বার্থে আমাদের এই তথ্য প্রদান করতে হয় (যেমন জালিয়াতিকে প্রতিরোধ করার জন্য)। কোম্পানি এই কারণ ব্যবহার করে মার্কেটিং-এর উদ্দেশ্যে অন্য কাউকে (গ্রুপ কোম্পানি সহ) গ্রাহকদের তথ্য দেবে না।
    - যদি গ্রাহক কোম্পানির গ্রুপ/সহযোগী/সত্তা বা অন্য কোম্পানিগুলিকে অন্যান্য পণ্য বা পরিষেবা প্রদান করার জন্য এই ধরণের তথ্য প্রদান/শেয়ার করার অনুমতি/সম্মতি দিয়ে থাকেন।
    - যেখানে গ্রাহক আমাদেরকে অন্যান্য পরিষেবা বা পণ্য সরবরাহ করার জন্য কোম্পানির গ্রুপ/সহযোগী/সত্তা বা অন্যান্য কোম্পানির কাছে এই তথ্য প্রকাশ করতে বলেন।

বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের দায়িত্ব:

A. Aryadhan প্রতিষ্ঠানের মধ্যে গ্রিভান্স রিড্রেসাল মেকানিজমের (অভিযোগ প্রতিকার করার ব্যবস্থা) পলিসি নির্ধারণ করেছে। এই ধরণের ব্যবস্থা এটি নিশ্চিত করে যে কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে তৈরি হওয়া সমস্ত বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শোনা হয় এবং নিষ্পত্তি করা হয়।
B. বোর্ড অফ ডিরেক্টররা ম্যানেজমেন্টের বিভিন্ন স্তরে ফেয়ার প্র্যাক্টিস (ন্যায্য অনুশীলন) কোড মেনে চলা হচ্ছে কিনা এবং গ্রিভান্স রিড্রেসাল মেকানিজম (অভিযোগ প্রতিকার করার ব্যবস্থা) কতটা সঠিকভাবে কাজ করছে সেই বিষয়ে পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনাও করবে।
C. কাস্টমার গ্রিভান্স (গ্রাহকের অভিযোগ) রিপোর্টের সারসংক্ষেপ এবং একটি স্ট্যাটাস রিপোর্ট যার মধ্যে যোগাযোগের (কমিউনিকেশন) সমাধানের জন্য নেওয়া পদক্ষেপগুলির ব্যাপারে উল্লেখ

থাকবে সেগুলি নিয়মিত সময় পর পর বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের কাছে পর্যালোচনার জন্য দিতে হবে।

গ্রিভান্স রিড্রেসাল মেকানিজম (অভিযোগ প্রতিকার করার ব্যবস্থা)-

কোম্পানির একটি গঠনমূলক গ্রিভান্স রিড্রেসাল মেকানিজম (অভিযোগ প্রতিকার করার ব্যবস্থা) রয়েছে যেখানে একটি নির্ধারিত সময়সূচী অনুযায়ী সমস্ত অভিযোগের নিষ্পত্তি করা হবে। গ্রাহকেরা যাতে তাঁদের অভিযোগ রেজিস্টার (নথিভুক্ত) করে দ্রুত সেই অভিযোগের সমাধান পান তার জন্য গ্রাহকদেরকে এই সুবিধা দেওয়া হয়েছে।

A. যে সকল গ্রাহকেরা অভিযোগ দায়ের করতে চান তাঁদেরকে কোম্পানি নির্দেশনা দেবে কিভাবে অভিযোগ দায়ের করতে হয় সেই ব্যাপারে এবং গ্রাহক যদি ফলাফল নিয়ে অসন্তুষ্ট হন সেক্ষেত্রে কি করতে হবে সেই বিষয়েও কোম্পানি নির্দেশনা দেবে।
B. বিষয়টি পরীক্ষা করার পরে, কোম্পানি যত তাড়াতাড়ি সম্ভব প্রতিক্রিয়া জানাবে; গ্রাহক যদি প্রতিক্রিয়ার বিষয়ে অসন্তুষ্ট হন, তাহলে অভিযোগটি পরবর্তী স্তরে এগিয়ে নিয়ে যাওয়ার জন্য কোম্পানি গ্রাহককে নির্দেশনা দেবে।
C. ব্যবসায়িক পদ্ধতি, লোন দেওয়ার সিদ্ধান্ত, ক্রেডিট ম্যানেজমেন্ট এবং লোন আদায় করার সাথে সম্পর্কিত যে কোনো বিষয়ে ঋণগ্রহীতা সহ গ্রাহকদের অভিযোগকে প্রতিকার করার জন্য একজন নোডাল অফিসারকে নিযুক্ত করা হবে। নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেওয়া থাকবে।
D. নোডাল অফিসারের সাথে সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট অফিশিয়ালদেরকে (কর্মকর্তা) নিয়ে অভ্যন্তরীণভাবে তৈরি করা কাস্টমার গ্রিভান্স রিড্রেসাল কাউন্সিল পর্যালোচনা করবে এবং গ্রিভান্স রিড্রেসাল মেকানিজমের (অভিযোগ প্রতিকার করার ব্যবস্থা) তত্ত্বাবধান করবে।
E. RBI সার্কুলার নং.RBI / 2012 - 13/416 DNBS .CC.PD.নং.320/03.10.01/2012 - 13 অনুযায়ী, কোম্পানি গ্রাহকদের সুবিধার্থে তাদের শাখা/যেখানে ব্যবসা পরিচালনা করা হয় সেই স্থানে নিম্নলিখিত তথ্যগুলিকে স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে: গ্রিভান্স রিড্রেসাল অফিসার যাঁর সাথে জনসাধারণ কোম্পানির বিরুদ্ধে করা অভিযোগের সমাধানের জন্য যোগাযোগ করতে পারবেন তাঁর নাম ও যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেইল অ্যাড্রেস)। যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধের সমাধান না করা হয়, তাহলে গ্রাহক RBI-এর DNBS-এর সেই রিজিওনাল অফিসের (আঞ্চলিক কার্যালয়) অফিসার-ইন-চার্জের (ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা) কাছে (সম্পূর্ণ যোগাযোগের বিবরণ) আপিল করতে পারেন, যার এখতিয়ারে কোম্পানির রেজিস্টার্ড অফিস পড়ে, অর্থাৎ কানপুর রিজিওনাল অফিস।

   সংক্ষেপে বলতে গেলে, এই পাবলিক নোটিশটি কোম্পানির দ্বারা মেনে চলা গ্রিভান্স রিড্রেসাল মেকানিজম (অভিযোগ প্রতিকার করার ব্যবস্থা) এবং তার সাথে গ্রিভান্স রিড্রেসাল অফিসার ও RBI-এর রিজিওনাল অফিসের (আঞ্চলিক কার্যালয়) বিবরণ গ্রাহকদের কাছে তুলে ধরার উদ্দেশ্যে কাজ করবে।

ধাপ 1: গ্রাহকদের যদি কোনো প্রশ্ন, অভিযোগ বা অনুরোধ থাকে, তাহলে তিনি সংশ্লিষ্ট রিলেশনশিপ ম্যানেজারকে কল করতে পারেন অথবা complaints@aryadhan.in-এ আমাদেরকে লিখে পাঠাতে পারেন অথবা 0120-4859345 নম্বরে আমাদেরকে কল করতে পারেন। অভিযোগের ধরণের উপর ভিত্তি করে গ্রাহককে অবিলম্বে প্রতিক্রিয়া জানানো হবে। গ্রাহক যদি অবিলম্বে প্রতিক্রিয়া না পান সেক্ষেত্রে গ্রাহককে 3টি কাজের দিনের মধ্যে প্রতিক্রিয়া জানানো হবে।

ধাপ 2: যদি গ্রাহক (i) মনে করেন যে তাঁর গ্রিভান্সের (অভিযোগ) সমাধান করা হয়নি বা (ii) উপরোক্ত চ্যানেলগুলি থেকে পাওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, বা (iii) অভিযোগ করার 3টি কাজের দিনের মধ্যে যদি গ্রাহক আমাদের কাছ থেকে কোনো তথ্য না পান, তাহলে গ্রাহক গ্রিভান্স অফিসারের কাছে লিখে পাঠাতে পারেন যার বিবরণ নিচে দেওয়া হয়েছে:

নাম: Sunil Kumar

যোগাযোগ: 0120-4859319

মেইল আইডি: grievance@aryadhan.in

সরকারি ছুটির দিন ছাড়া, সকাল 10:00টা থেকে সন্ধ্যা 6:00টা পর্যন্ত (সোমবার থেকে শুক্রবার) কল করার সুবিধা পাওয়া যাবে।

ধাপ 3: যদি গ্রাহক উপরোক্ত চ্যানেলগুলি থেকে পাওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, অথবা ধাপ-2-এর অধীনে করা অভিযোগের 3টি কাজের দিনের মধ্যে কোনো তথ্য না পান তাহলে গ্রাহক প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের কাছে লিখে পাঠাতে পারেন যার বিবরণ নিচে দেওয়া হয়েছে:

নাম: Inderjeet Singh

যোগাযোগ: 0120-4859327

মেইল আইডি: pno@aryadhan.in

সরকারি ছুটির দিন ছাড়া, সকাল 10:00টা থেকে সন্ধ্যা 6:00টা পর্যন্ত (সোমবার থেকে শুক্রবার) কল করার সুবিধা পাওয়া যাবে।

ধাপ 4: ন্যায়পালের (ওম্বাডসম্যান) কাছে অভিযোগ

যদি 30 দিনের মধ্যে অভিযোগটির সমাধান না করা হয়, অথবা ঋণগ্রহীতা যদি পাওয়া প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, সেক্ষেত্রে https://cms.rbi.org.in/-এ অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে। নির্দিষ্ট ইমেইলের মাধ্যমে অথবা রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ ফ্লোর, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় – 160017-এ অবস্থিত 'সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট এন্ড প্রোসেসিং সেন্টার'-এ সরাসরি গিয়ে বা চিঠি পাঠানোর মাধ্যমে ন্যায়পাল (ওম্বাডসম্যান) স্কিমের অধীনে নির্ধারিত ফর্ম্যাটে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।

রিজার্ভ ব্যাংক – ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2021:

A. Aryadhan 'রিজার্ভ ব্যাংক – ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2021' ("ওম্বাডসম্যান স্কিম") মেনে চলবে।
B. ওম্বাডসম্যান স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্য ও প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণ এই পলিসিতে উপরে উল্লেখ করা হয়েছে এবং Aryadhan-এর ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।

ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডের (ন্যায্য অনুশীলন কোড) ভাষা এবং কিভাবে এটির বিষয়ে জনসাধারণকে জানানো হবে:

A. RBI-এর মাস্টার ডাইরেকশনস অনুযায়ী, Aryadhan ইংরেজী ভাষায় এবং ঋণগ্রহীতারা বোঝেন এমন স্থানীয় ভাষায় ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড (ন্যায্য অনুশীলন কোড) তৈরি করেছে। Aryadhan-এ ওয়েবসাইটেও FPC পাওয়া যাবে।

অতিরিক্ত ইন্টারেস্ট রেটকে (সুদের হার) নিয়ন্ত্রণ করা-

A. ফান্ডের খরচ, মার্জিন ও রিস্ক (ঝুঁকি) প্রিমিয়াম ইত্যাদি, প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনা করে একটি ইন্টারেস্ট রেট (সুদের হার) মডেল গ্রহণ করবে এবং লোন (ঋণ) ও অ্যাডভান্সের জন্য যে ইন্টারেস্ট রেট (সুদের হার) চার্জ করা হবে সেটিকে নির্ধারণ করবে। ইন্টারেস্ট রেট (সুদের হার), ঝুঁকির (রিস্ক) স্তর নির্ধারণ করার পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে বিভিন্ন হারে সুদ (ইন্টারেস্ট) আদায়ের যুক্তি ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহককে অ্যাপ্লিকেশন ফর্মে জানাতে হবে এবং স্যাংশন লেটারে স্পষ্টভাবে জানাতে হবে।
B. ইন্টারেস্ট রেট (সুদের হার) এবং ঝুঁকির (রিস্ক) স্তর নির্ধারণ করার পদ্ধতি Aryadhan-এর ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে অথবা সংশ্লিষ্ট সংবাদপত্রে প্রকাশ করা হবে। ওয়েবসাইটে পাবলিশ করা বা অন্যথায় প্রকাশিত তথ্য ইন্টারেস্ট রেটে (সুদের হার) কোনো পরিবর্তন হলেই আপডেট করা হবে।
C. ইন্টারেস্ট রেট (সুদের হার) সবসময় বার্ষিক হারে হওয়া উচিত যাতে অ্যাকাউন্ট থেকে ঠিক কতটা হারে টাকা চার্জ করা হবে সেই বিষয়ে ঋণগ্রহীতা জানতে পারেন।

14 জুলাই, 2014 তারিখে জারি করা সার্কুলার অনুযায়ী, কোম্পানি ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত সমস্ত ফ্লোটিং রেটের টার্ম লোনের (মেয়াদী ঋণ) উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি (জরিমানা) আরোপ করবে না।

সময়ে সময়ে যেমনটি কার্যকরী হবে, সেই অনুযায়ী এই ডকুমেন্টের (নথিপত্র) বিষয়বস্তু এই নির্দেশিকা, আদেশপত্র, নির্দেশাবলী এবং পরামর্শের সাথে একসঙ্গে পড়তে হবে।