

# ন্যায্য অনুশীলন বিধী (এফপিসি) নীতি

## আকাশ ফাইন্যান্স লিমিটেড

### সূচিপত্র

নির্দিষ্ট অংশ	পাতা নং.
প্রস্তাবনা	2
ঋণের আবেদন এবং সেটার প্রক্রিয়া করণ	2
ঋণ মূল্যায়ন এবং সেটার আবেদন	2
শর্তাবলী এবং নিয়মাবলীর পরিবর্তন সমেত ঋণ বিতরণ	3
সাধারণ	3
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএম)	4
অর্থায়নকৃত যানবাহন বাজেয়াপ্তকরণ সংক্রান্ত স্পষ্টিকরণ	5
পিরিয়ড রিভিউ	6

# পরিচালক পর্ষদ দ্বারা অনুমোদিত : 30.03.2026

# আপডেট করা হয়েছে : 30.03.2026



## ন্যায্য অনুশীলন বিধী (এফপি সি)

### প্রস্তাবনা

রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই), ২৪শে নভেম্বর, ২০২৫ তারিখের ‘রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন- বাক্সিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানিজ – রেসপন্সিবল বিজনেস কন্ডাক্ট) ডিরেকশন, ২০২৫’ – এর মাধ্যমে নন – বাক্সিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলির জন্য ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের উপর নির্দেশিকা জারি করেছে, যেটার রেফারেন্স নং হল RBI/DOR/2025-26/362 মাস্টার ডায়রেকশন DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 এবং যেটা সময়ে সময়ে হালনাগাদ করা হয়েছে। এর মাধ্যমে তারা গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যায্য ব্যবসায়িক এবং কর্পোরেট অনুশীলনের মাপ নির্ধারণ করেছে। এই ন্যায্য অনুশীলনবিধির লক্ষ্য হল সকল ভাগীদারদের বিশেষ করে গ্রাহকদের কোম্পানির থেকে দেওয়া সকল আর্থিক সুবিধা ও পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে অনুশীলনসমূহের একটি কার্যকর সার্বিক চিত্র প্রদান করে। নিচে গৃহীত এই ন্যায্য অনুশীলন বিধিটি আরবিআই দ্বারা জারিকরা আগে থেকে থাকা প্রধান নির্দেশিকা এবং অন্যান্য নিরদেশিকার সাথে সঙ্গতিপূর্ণ। আরবিআই (আরবিআই) দ্বারা নির্ধারিত নির্দেশিকা অনুসারে, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (আরবিআই) সাথে একটি নন-ডিপোজিট টেকিং এবং নন- বাক্সিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি – মিডিল লেয়ার (এনবিএফসি-এমএল) হিসাবে নিবন্ধিত এবং একটি ইনভেস্টমেন্ট অ্যান্ড ক্রেডিট কোম্পানি (আইসিসি) হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ আকাশা ফাইন্যান্স লিমিটেড (এএফএল বা কোম্পানি) কোম্পানির ব্যবসায়িক কার্যক্রম পরিচালনার জন্য নিম্নলিখিত ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড গ্রহণ করেছে।

### ঋণের আবেদন এবং সেটার প্রক্রিয়াকরণ

- a) ঋণ আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতার স্বার্থ সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকা উচিত, যাতে অন্যান্য এনবিএফসি গুলির প্রদত্ত শর্ত গুলির সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করে ঋণ গ্রহীতা কোন সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে পারবেন। ঋণ আবেদন পত্রে আরকি কি দস্তাবেজ লাগবে সেটার ব্যাপারেও উল্লেখ করা থাকবে।
- b) কোম্পানি সকল ঋণ আবেদন পত্রের প্রাপ্তিস্বীকার করার জন্য একটি বিশেষ ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। বিশেষ করে এই প্রাপ্তিস্বীকার পত্রে ঋণ আবেদনপত্র গুলির নিষ্পত্তির সময়সীমার উল্লেখ করা থাকবে।
- c) গ্রাহককে ঋণ অনুমোদন এবং বিতরণের সাথে জড়িত প্রক্রিয়াগুলির ব্যাপারে বিষদে জানানো হবে এবং সাধারণত যে সময়সীমার মধ্যে সকল প্রক্রিয়া সম্পন্ন হবে সেই ব্যাপারেও জানানো হবে।
- d) ঋণগ্রহীতার সাথে সকল যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা যে ভাষাটি ঋণগ্রহীতা বোঝেন সেই ভাষাতেই করতে হবে।

### ঋণ মূল্যায়ন এবং সেটার আবেদন

- a) কোম্পানিকে অবশ্যই ঋণগ্রহীতার বুঝতে পারা ভাষায় অনুমোদন পত্র বা অন্য কোন উপায়ে অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ, বার্ষিক সুদের হার এবং সেটি প্রয়োগের পদ্ধতি ও শর্তাবলী ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে জানাতে হবে এবং সেই শর্তাবলীতে ঋণগ্রহীতার স্বাক্ষর নিজের নথিতে সংরক্ষণ করতে হবে।



- b) যদি ঋণ পরিশোধে বিলম্ব হলে যে জরিমানা লাগু হবে সেই ব্যাপারে স্পষ্ট ভাবে ঋণ অনুমোদন পত্রে উল্লেখ করা থাকতে হবে। সেই শর্তাবলীতে ঋণগ্রহীতার স্বাক্ষর থাকতে হবে এবং সেই দস্তাবেজ নিজের নথীতে সংরক্ষণ করতে হবে।
- c) কোম্পানি স্বীকার করে যে , ঋণ মঞ্জুরের সময়ে ঋণগ্রহীতার সুদের হার সহ ঋণের শর্তাবলী সম্পর্কে সম্পূর্ণরূপে অবহিত নাও থাকতে পারেন। সেই অনুসারে, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ঋণ গ্রহীতা যাতে সঠিক ভাবে চিন্তা ভাবনা করতে পারেন, সেই জন্য ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে সকল শর্তাবলী সঠিক ভাবে ব্যাখ্যা করতে হবে।  
সেই অনুসারে , আতা বোঝা যায় যে ঋণ চুক্তি বা ঋণ চুক্তিতে উল্লেখিত সংযুক্তিগুলির অনুলিপি সরবরাহ না করা একটি অন্যায় অনুশীলন এবং আর ফলে ঋণ মঞ্জুরের শর্তাবলী সম্পর্কে কোম্পানি এবং ঋণ গ্রহীতার মত্বে বিরোধ দিতে পারে।
- d) অতএব, কোম্পানি ঋণ অনুমোদন/ বিতরণের সময় সকল ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লেখিত সকল সংযুক্তিসমূহের একটি করে অনুলিপি অবশ্যই প্রদান করতে হবে।

### শর্তাবলী এবং নিয়মাবলীর পরিবর্তন সমেত ঋণ বিতরণ

- a) ঋণ পরিশোধের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবার চার্জ, আগাম পরিশোধের চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলী যদি কোন পরিবর্তন হয় সেই ব্যাপারে ঋণ গ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় বা যে ভাষাটি ঋণগ্রহীতা বোঝেন সেই ভাষাতেই নোটিশ দিতে হবে। কোম্পানিকে এটিও নিশ্চিত করতে হবে যে সুদের হার ও চার্জের পরিবর্তন জেন আগামি থেকেও কার্যকর হয়। ঋণ চুক্তিতে এই ব্যাপারে একটি উপযুক্ত শর্ত অন্তর্ভুক্ত করা উচিত।
- b) চুক্তি অনুসারে অর্থ পরিশোধ বা কার্য সম্পাদনের জন্য তাকা ফেরত চাওয়া বা স্বরানিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হতে হবে।
- c) ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোন দাবির জন্য থাকা যেকোনো আইন অনুসারে অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে, সকল বকেয়া পরিশোধ সাপেক্ষে অথবা ঋণের বকেয়া অর্থ আদায় সাপেক্ষে কোম্পানির জমানত মুক্ত করবে। যদি এইরূপ সমন্বয়ের অধিকার ব্যবহার করতে হয় তাহলে ঋণ গ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবিগুলির সম্পূর্ণ বিবরণ এবং যে শর্তাবলী মেনে সংশ্লিষ্ট দাবি নিষ্পত্তি/ পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানির জমানতগুলি আটকে রাখার অধিকার থাকবে। সেই সংক্রান্ত বিবরণ গুলির একটি নোটিশ গ্রহীতাকে প্রদান করতে হবে।

### সাধারণ

- a) ঋণচুক্তির শর্তাবলীতে উল্লেখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত, ঋণগ্রহীতার কার্যকলাপ হস্তক্ষেপ করা থেকে কোম্পানি বিরত থাকবে , (যদি না গ্রহীতার দেওয়া অপ্রকাশিত কোন নতুন তথ্য ঋণ দাতার নজরে আসে)
- b) ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণের হিসাবের হস্তান্তরের ব্যাপারে কোন অনুরোধ আসলে সেটা অনুরোধ প্রাপ্তির 21 দিনের মধ্যে কোম্পানির সম্মতি বা অসম্মতি(যদি থাকে) সেটা জানাতে হবে। এই হস্তান্তর আইনসম্মত এবং স্বচ্ছ চুক্তিভিত্তিক শর্ত মেনে করা হবে।



- c) ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে কোম্পানির কোন অপ্রয়োজনীয় হয়রানি করা উচিত নয় , যেমন ঋণ গ্রহীতাদের বিরক্ত করা , ঋণ আদায়ের জন্য ভয় দেখানো বা বল প্রয়োগ করা ইত্যাদি।
- d) কোম্পানির সুদের হার নির্ধারণ এবং প্রক্রিয়া করণ এবং অন্যান্য চার্জের ক্ষেত্রে উপযুক্ত আভ্যন্তরিন নীতিমালা ও কার্যপ্রণালী প্রয়োগ করবে।
- e) কোম্পানি তহবিলের ব্যয়, মারজিন ও ঝুঁকি প্রিমিয়াম ইত্যাদির মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলির বিবেচনায় রেখে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে এবং ঋণ ও অগ্রিমের উপর ধার্য সুদের হার নির্ধারণ করবে।
- f) সুদের হার বার্ষিক হিসাবে হওয়া উচিত যাতে ঋণ গ্রহীতা তার অ্যাকাউন্টে ধার্য করা সঠিক হার সম্পর্কে অবহিত থাকে।
- g) বিশেষত সম্পত্তি(স্বাবর বা অস্বাবর)/জমানত পুনঃদখলের ক্ষেত্রে কোম্পানিকে ঋণ গ্রহীতার সাথে চুক্তি/ঋণচুক্তিতে একটি পুনঃদখল ধারা অন্তর্ভুক্ত করতে হবে যেটাকে আইনগতভাবে বলবৎ করতে হবে। স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য চুক্তি বা ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি সম্পর্কিত বিধান ও থাকতে হবে : (i) দখল নেওয়ার আগে সময়সীমার নোটিশ পাঠাতে হবে ; (ii) যে পরিস্থিতিতে নোটিশের সময়সীমা মুকুব করা যাবে; (iii) জমানত/সম্পত্তি(স্বাবর বা অস্বাবর)দখল গ্রহণের পদ্ধতি; (iv) জমানত/সম্পত্তি(স্বাবর বা অস্বাবর)বিক্রি বা নিলামের আগে ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের জন্য পর্যাপ্ত সময় দিতে হবে; (v) ঋণ গ্রহীতাকে দখল ও পুনঃউদ্ধারের পদ্ধতি এবং (vi) জমানত/সম্পত্তি(স্বাবর বা অস্বাবর) বিক্রয়ের বা নিলামের পদ্ধতি জানাতে হবে।
- h) কোম্পানির পরিচালক বর্গেরা সময়ে সময়ে এই আচরণবিধি ও বাস্তবায়ন পর্যালোচনা করে দেখবেন।
- i) আরবিআই দ্বারা সময়ে সময়ে নির্ধারিত নির্দেশিকার উপর ভিত্তি করে প্রযোজ্য ন্যায্য অনুশীলন বিধিটি বিভিন্ন অংশীজনের জানার জন্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
- j) কোম্পানি শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতি কোন ধরনের কোন বৈষম্য করবে না এবং প্রয়োজনীয় সহায়তা, সহজলভ্য নথিপত্র এবং সুস্পষ্ট যোগাযোগের মাধ্যমে সকল ঋণের সুবিধার্থে সমান প্রবেশাধিকার নিশ্চিত করবে, যাতে তারা জেনে বুঝে সঠিক সিদ্ধান্ত নিত পারেন।
- k) কর্মী প্রশিক্ষণের মাধ্যমে কোম্পানি তার কর্মীদের সচেতন করবে, এই ধরনের আবেদনকারীদের জন্য তাড়াতাড়ি নিষ্পত্তি করার ব্যবস্থা করবে এবং বৈষম্যহীনতা ও প্রবেশাধিকারের মান্যতা নিশ্চিত করার জন্য যথাযথ নথিপত্র সংরক্ষণ করবে।

### **অতিরিক্ত সুদ আরোপের নিয়ন্ত্রণ**

আকাশ ফাইন্যান্স লিমিটেড আবেদন পত্রে ও মঞ্জুরি পত্রে পরিশকার ভাবে বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণ গ্রহীতাদের জন্য ভিন্ন ভিন্ন হারে সুদ ধার্য করার ঝুঁকি ও যৌক্তিকতা ঋণগ্রহীতার কাছে প্রকাশ করবে। কোম্পানি দ্বারা ধার্য কৃত সুদের হার বার্ষিক হারে হবে, যাতে গ্রাহক তার অ্যাকাউন্টে নির্ধারিত করা সঠিক হার সম্পর্কে অবগত থাকতে পারেন।



### অতিরিক্ত সুদ আরোপের বিষয়ে অভিযোগ

কোম্পানির পরিচালকরা সুদের হার নির্ধারণ, প্রক্রিয়াকরণ চার্জ এবং অন্যান্য চার্জ সংক্রান্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও পদ্ধতি উল্লেখ করে একটি সুদের হারের নীতি প্রণয়ন করে।

### অর্থায়নকৃত যানবাহন বাজেয়াপ্তকরণ সংক্রান্ত স্পষ্টিকরণ

এম/এস আকাশ ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূজা ফাইন্যান্স লিমিটেড বলে পূর্বে পরিচিত) সরাসরি যানবাহন কেনার জন্য ঋণ দেয় না কিন্তু তার মধ্যস্থতাকারীদের মাধ্যমে করতে পারে। তাই আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত নিয়মগুলি অনুসরণ করতে হবে:

(i) ঋণ গ্রহীতার সাথে কোম্পানির ঋণ চুক্তিতে একটি অভ্যন্তরীণ পুনঃদখল ধারা থাকবে যেটা আইনগত বলবত যোগ্য হতে হবে।

(ii) এই ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে নিম্নলিখিত বিষয়ে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করবে:

- দখলের পূর্বে নোটিশ প্রদানের সময়সীমা
- যে সকল পরিস্থিতিতে নোটিশের সময়সীমা মাফ করা হবে
- জমানত গ্রহণের পদ্ধতি
- সম্পত্তি বিক্রয়/ নিলামের আগে ঋণ গ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধের জন্য সর্বাধিক সুবিধা দেওয়া হবে।
- যানবাহনটি পুনরায় দখল নেওয়ার পদ্ধতি
- সম্পত্তি বিক্রয়/ নিলামের পদ্ধতি

(iii) এটি নিশ্চিত করবে যে, ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় সব ঋণ গ্রহীতাকে ঋণের চুক্তিতে উল্লেখিত শর্তাবলীর একটি অনুলিপি এবং ঋণ চুক্তি উল্লেখিত সকল সংযুক্তিগুলির একটি করে অনুলিপি প্রদান করা হয়। যেটা আই চুক্তি বা ঋণ চুক্তির একটি মূল উপাদান হিসাবে ধরা হতে পারে।

### অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএম)

কোম্পানির পরিচালকরা এ ব্যাপারে উৎপন্ন হওয়া বিরোধ নিরাময় করতে প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরে একটি উপযুক্ত প্রতিকারক ব্যবস্থার প্রণয়ন করবে। এই ধরনের একটা ব্যবস্থা নিশ্চিত করবে যে ঋণ দেওয়া প্রতিষ্ঠানগুলি কর্মকর্তাদের থেকে আসা সকল বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চতর স্তরে শুনানি ও নিষ্পত্তি করা হয়। কোম্পানির পরিচালকদের উচিত ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে ন্যায্য অনুশীলন বিধির পরিপালন এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতার পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার ব্যবস্থা করা। এই ধরনের পর্যালোচনার একটি মিলিত প্রতিবেদন বরদ থেকে নির্ধারিত নিয়ম অনুসারে নিয়মিত বিরতিতে বোর্ডের কাছে দাখিল করতে হবে।

ঋণ গ্রহীতাদের কোনরূপ অভিযোগ বা অসন্তোষ থাকলে, সেটা তাদের পক্ষ থেকে লিখিত ভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির কর্মকর্তাদের জানাতে হবে। অভিযোগ প্রতিকারক কর্মকর্তারা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায়



উল্লেখিত সময়সীমার মধ্যে অভিযোগগুলির প্রতিকারের জন্য অবিলম্বে সর্বাত্মক প্রচেষ্টা করবেন। কোম্পানি তার গ্রাহকদের অভিযোগের দ্রুত নিষ্পত্তির জন্য একটি অভিযোগ প্রতিকারক ব্যবস্থা প্রণয়ন করেছেন।

কোম্পানি তার ব্যবসায়িক কার্যক্রম পরিচালিত হয় আমন একটি অফিসের নোটিশ বোর্ডে নিম্নলিখিত তথ্যগুলি দেখাবে:

- A. অভিযোগ নিষ্পত্তিকারক কর্মকর্তার নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ জের কাছে গ্রাহকরা কোম্পানির বিরুদ্ধে তাদের অভিযোগ জানাতে পারবেন।
- B. আরবিআই-এর নন-বান্ধিং সুপারভিশন বিভাগের আঞ্চলিক কার্যালয়ের দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার যোগাযোগের বিবরণ , জার সাথে গ্রাহকরা যোগাযোগ করতে পারবেন , যদি তারা কোম্পানি থেকে দেওয়া অভিযোগের নিষ্পত্তিতে সন্তুষ্ট না হন বা সমস্যাটি 30 দিনের থেকে বেশি সময় ধরে অমীমাংসিত থাকে।

OR

কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তিকারক কর্মকর্তার কাছে যাওয়া যেতে পারে।

নাম: নেহা শর্মা

পদমর্যাদা: কোম্পানি সেক্রেটারি

সরাসরি / মোবাইল: +91-9266730822

ই-মেল ঠিকানা: pno@akasafin.com

কোম্পানি তার আন্তর্জাতিক নীতি অনুসারে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব সকল বিরোধ নিষ্পত্তি করার জন্য সচেষ্ট থাকবে। যদি বিন গ্রহীতা বা গ্রাহক কোম্পানির দেওয়া নিষ্পত্তিতে সন্তুষ্ট না হন বা সমস্যাটি 30 দিনের থেকে বেশি সময় ধরে অমীমাংসিত থাকে তাহলে আরবিআই-এর নন-বান্ধিং সুপারভিশন বিভাগের আঞ্চলিক কার্যালয়ের দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার কাছে আবেদন করা যেতে পারে।

অফিস-ইন-চার্জ

রিজিওন্যাল অফিস (আরও)

রিসার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া

ডিপার্টমেন্ট অফ নন- বান্ধিং সুপারভিশন

6, পার্লামেন্ট স্ট্রিট নিউ দিল্লী-110001

টেলিফোন নং: 011-23714456

ই-মেল ঠিকানা: nbfcblnewdelhi@rbi.org.in এবং dnbsnewdelhi@rbi.org.in

### পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা

ঋণ গ্রহীতাদের জন্য এর মূল্য ও প্রাসঙ্গিকতা বাড়ানোর লক্ষ্যে কোম্পানির পরিচালক দ্বারা গৃহীত এই ন্যায্য অনুশীলন বিধির প্রতিপালন বার্ষিক ভাবে পর্যালোচনা করবে।

\*\*\*\*\*

