



ন্যায্য অনুশীলন কোড

এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ইস্যু করা "গাইডলাইনস অন ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ফর NBFCs" অনুসারে প্রস্তুত করা হয়েছে এবং কোম্পানিগুলি কার্যকর ওভারভিউ প্রদান করার জন্য এবং ঋণগ্রহীতাদের কোম্পানির প্রদত্ত আর্থিক সুবিধা এবং পরিষেবাগুলির বিষয়ে সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম করার ক্ষেত্রে এটি মেনে চলবে। কোডের মধ্যে লেনের নিয়ম এবং শর্তাবলী এবং প্রক্রিয়াগুলির পর্যাপ্ত প্রকাশের সাধারণ নীতি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে যা ঋণগ্রহীতাদের সাথে লেনদেন করার সময় অনুসরণ করা হয়। এই কোডটি হিন্দুজা লেইল্যান্ড ফিন্যান্স লিমিটেড ("কোম্পানি") দ্বারা প্রদত্ত সকল প্রকার প্রোডাক্ট এবং সার্ভিসের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

বিধি প্রণয়ন করা উদ্দেশ্যে-

এই বিধির উদ্দেশ্যগুলি নিম্নরূপ

- ঋণ গ্রহনকারীদের সঙ্গে লেনদেনের ব্যাপারে সৎ এবং স্বচ্ছ ব্যবহার চালু করা।
- ঋণ গ্রহনকারী এবং কোম্পানীর মধ্যে সৎ এবং আন্তরিক সম্পর্ক তৈরী করা।
- গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের ব্যাপারে নিয়ন্ত্রণকারী আবশ্যিকীয় বিষয় পালন সুনিশ্চিত করা। গ্রাহকের
- অভিযোগ উপশমের ব্যবস্থা শক্তিশালী করা।

(i) ঋণের আবেদন এবং প্রক্রিয়াকরণ

- a) ঋণ গ্রহনকারীদের সহিত সকল প্রকার যোগাযোগ মাতৃভাষায় ও নিয়ন্ত্রণকারীদের বোধগম্য ভাষায় করা হইবে।
- b) কোম্পানীর প্রতিটি প্রোডাক্টের (উৎপন্ন দ্রব্য) জন্য আলাদা দরখাস্ত করা;
- c) ঋণ এর দরখাস্তে ঋণ গ্রহনকারীর স্বার্থ সংশ্লিষ্ট সকল প্রকার প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত হবে। যাহাতে অন্য এনডিএফসি প্রদত্ত শর্তাবলীর সহিত তুলনা করা যেতে পারে এবং ঋণ গ্রহীতাগণ তথ্য সমৃদ্ধ সিদ্ধান্ত নিতে পারে; ঋণ আবেদনপত্রের সঙ্গে কি কি দস্তাবেজ প্রদান করতে তারও উল্লেখ থাকবে;
- d) কোম্পানী সকল ঋণ দরখাস্তের প্রাপ্তি স্বীকার করবেন। এবং সে প্রাপ্তি স্বীকার পত্রে যে সময়ের মধ্যে ঋণের দরখাস্ত নিষ্পত্তি করা হইবে তাহার উল্লেখ থাকবে;
- e) কোম্পানী যুক্তযুক্ত সময়ের মধ্যে ঋণ আবেদনপত্র গুলি যাচাই করবে এবং যদি অতিরিক্ত তথ্য/দস্তাবেজ প্রয়োজন হয় কোম্পানী তৎক্ষণাতঃ ঋণ গ্রহনকারীকে জানাবে।

(ii) ঋণ স্বীকৃতি এবং শর্তাবলী

কোম্পানী ঋণ আবেদনপত্র যথাযথরূপে পরীক্ষা করবেন এবং ঐ মূল্যায়ন কোম্পানী ঋণ নীতি এবং এসওপি অনুযায়ী হইবেন।



- a) কোম্পানী ঋণ গ্রহনকারীদের তাদের মাতৃভাষা অথবা বোধগম্য ভাষায় লিখিত রূপে তাদের অনুকূলে স্বীকৃত ঋণের পরিমাণ স্বীকৃতি পত্র মাধ্যমে জানাবেন। যাহাতে বাৎসরিক সুদের হার এবং উহার প্রয়োগ সম্পর্কিত তথ্য এবং শর্তাবলী থাকিবে। ঋণ আবেদন বাতিল হলে কোম্পানী ঋণ গ্রহীতাদের অবহিত করিবেন।

পেনাল চার্জ / ডিফল্ট চার্জ / অতিরিক্ত ফিনান্স চার্জ

- b) ঋণগ্রহীতা লোন চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম এবং শর্তাবলী মেনে না চললে শাস্তি হিসেবে যে জরিমানা আরোপ করা হবে তা পেনাল চার্জ হিসেবে গণ্য করা হবে এবং অগ্রিম ঋণের উপর পেনাল ইন্টারেস্ট হিসাবে গণ্য হবে না। পেনাল চার্জের ক্যাপিটালাইজেশন হবে না অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর কোন অতিরিক্ত সুদ গণনা করা হবে না।
- c) এটি লোন অ্যাকাউন্টে সুদ সংযোজনের স্বাভাবিক প্রক্রিয়াগুলিকে প্রভাবিত করবে না।
- d) পেনাল চার্জ যুক্তিসঙ্গত এবং অমান্যতার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে এবং কোম্পানির বোর্ড অনুমোদিত পেনাল চার্জ থাকবে।
- e) কোম্পানি লোন চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম এবং শর্তাবলী অমান্যতার জন্য যুক্তিসঙ্গত পেনাল চার্জ আরোপ করবে এবং লোন চুক্তি/মূল ফ্যাক্ট স্টেটমেন্টে পেনাল চার্জের অঙ্ক এবং কারণ জানাবে এবং ওয়েবসাইটে সুদের হার ও সার্ভিস চার্জ শিরোনামের অধীনে প্রকাশ করবে।
- f) এমন পেনাল চার্জের উপর আর কোনো সুদ গণনা করা হবে না।
- g) ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ব্যবসা ছাড়া অন্যান্য উদ্দেশ্যে মঞ্জুরকৃত ঋণের ক্ষেত্রে পেনাল চার্জ নন-ইন্ডিভিজুয়াল ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য পেনাল চার্জের চেয়ে বেশি হবে না, যখন উভয়ের ক্ষেত্রেই গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম এবং শর্তাবলী অমান্যতা ঘটে।
- h) কোম্পানি তার রেকর্ডে ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা রাখবে।
- i) কোম্পানি ঋণ বিতরণের সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাদের ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত ঘেরের একটি অনুলিপি সহ ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি প্রদান করবে।

(iii) শর্তের পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ/প্রদান;

ঋণ মঞ্জুর সংক্রান্ত শর্তাদির সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে কোম্পানী যথাসময়ে স্বীকৃত ঋণ প্রদান সুনিশ্চিত করবে।

- a) বিতরণের নিয়মনীতি সুদের হার পরিষেবা ব্যয় অগ্র প্রদান চার্জ সহ শর্তাবলীর কোন পরিবর্তনের ক্ষেত্রে কোম্পানী ঋণ গ্রহনকারীদের নোটিশ প্রদান করবে। কোম্পানী নিশ্চিত করবে যে, সুদের হার এবং চার্জ এর পরিবর্তন পরবর্তী সময়ে হইতে যেন হয়। এই মর্মে লোন স্বীকৃতিপত্রে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা রাখিতে হইবে।
- b) বাতিল করা অথবা অর্থ প্রদান তরান্বিত করা অথবা ব্যবস্থা গ্রহনের ব্যাপারে ঋণ চুক্তিপত্রের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।



- c) সকল প্রকার পাওনা এবং ঋণের বকেয়া রকম আদায় করার হইলে কোম্পানী সকল প্রকার জামিন মুক্ত করিবেন। শর্ত এই যে, কোম্পানী ঋণ গ্রহীতার অনুকূলে অন্য কোন আইনতঃ অধিকার বা লিয়েন বা কোন দাবী নেই। এইরূপ সেট অফ করার অধিকার প্রয়োগ করা হয় তাহলে ঋণ গ্রহীতাকে উহার ব্যাপারে বিস্তারিত বিবরণ সহ নোটিশ দিতে হইবে যে কি শর্তে কোম্পানী জামিন আটক করার অধিকার প্রাপ্ত হন।

(iv) সাধারণ

- a) লোন চুক্তি শর্তে বাহিরে কোন ব্যাপারে কোম্পানী ঋণ গ্রহীতাদের ব্যাপারে হস্তক্ষেপ করিতে পারিবে না (যদি না কোনরূপ নতুন তথ্য যা ঋণ গ্রহীতা পূর্বে জানায়নি কোম্পানীর গোচরে আসে)
- b) ঋণ মঞ্জুরীকৃত টাকার পরিমাণ হস্তান্তরের ব্যাপারে ঋণ গ্রহীতার নিকট হইতে অনুরূপ প্রাপ্ত হইলে কোম্পানী সম্মতি বা আপত্তি যদি কিছু থাকে তা অনুরূপ প্রাপ্তির ২১ দিনের মধ্যে জানানো হবে। ঐরূপ হস্তান্তর আইন সম্মত রূপে চুক্তির শর্ত অনুসারে হইবে
- c) কোম্পানি লোন দেওয়ার ক্ষেত্রে লিঙ্গ, বর্ণ এবং ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না। তবে, এটি কোম্পানিকে সমাজের দুর্বল অংশের জন্য তৈরী করা ক্রেডিট-লিঙ্কড স্কিমগুলিতে অংশগ্রহণ করতে বাধা দেয় না।
- d) এই ব্যাপারে বিরোধ নিষ্পত্তি করার জন্য এনবিএফসি বোর্ড অফ ডাইরেকটরা অভিযোগ মেটানোর ব্যাপারে প্রক্রিয়া প্রনয়ন করেছেন এইরূপ প্রক্রিয়ায় ঋণ প্রদানকারি প্রতিষ্ঠানের সিদ্ধান্তের কারণে উদ্ভূত বিরোধ পরবর্তী উচ্চতর পর্যায়ে মিমাংসা করা হবে
- e) তিন মাস অন্তর বোডের কাছে কোম্পানীর প্রবন্ধন সং আচরণ বিধির পালন এবং অভিযোগে উপসমের ব্যাপারে প্রতিবেদন দাখিল করিবেন কোম্পানী তার ওয়েব সাইডে সং আচরণ বিধি বিভিন্ন শেয়ার হোল্ডারদের অবগতির জন্য প্রকাশ করিবেন।
- f) বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে আঞ্চলিক ভাষায় ফেয়ার কোড প্র্যাকটিস প্রকাশ করবে।
- g) কোম্পানি প্রকৃত টাকা দেওয়ার তারিখ থেকে ঋণগ্রহীতাকে সুদ আরোপ করবে, ঋণ মঞ্জুরির তারিখ বা ঋণ চুক্তির সম্পাদনের তারিখ থেকে নয়, যদি সেগুলি বিতরণের তারিখের আগে হয়ে থাকে।
- h) মাস চলাকালীন ঋণের বিতরণ বা পরিশোধের ক্ষেত্রে, কোম্পানি শুধুমাত্র মাসের যে সময়কালে ঋণ বকেয়া ছিল সেই সময়ের জন্য সুদ চার্জ করবে, পুরো মাসের জন্য নয়।
- i) কোম্পানি ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অগ্রিম ইন্সটলমেন্ট নেবে না কিন্তু সুদ হিসাব করার জন্য সম্পূর্ণ লোনের অঙ্ক বিবেচনা করবে।

(v) গাড়ীর পুনদখল:

ঋণ গ্রহীতার সঙ্গে চুক্তির ভিতরে পুনদখল করার স্বত্ত্ব রহিয়াছে যাহা আইনতভাবে প্রযোজ্য স্বচ্ছতা সুনিশ্চিত করার জন্য চুক্তির শর্তাবলীকে এই বিধানগুলিতে থাকিবে।



- a) দখল নেওয়ার পূর্বে নোটিশের সময়কাল
- b) পরিস্থিতি যেখানে নোটিশের সময়কাল ছেড়ে দেওয়া হবে।
- c) সিকিউরিটি দখল নেওয়ার পদ্ধতি
- d) সিকিউরিটি বিক্রয় বা নিলামের পূর্বে ঋণ গ্রহীতাদের শেষ সুযোগ দেওয়ার ব্যাপারে বিধান
- e) ঋণ গ্রহনকারিকে পুনদখল দেওয়ার ব্যাপারে প্রক্রিয়া
- f) সিকিউরিটি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি

ঋণ চুক্তির মধ্যে এইরূপ শর্তাবলী একটি প্রতিলিপি থাকিবে এবং ঋণ বন্টনের সময় এইরূপ প্রতিলিপি ঋণ চুক্তির সঙ্গে সংলগ্ন থাকিবে।

অতিরিক্ত সুদের হারে নিয়ন্ত্রন

কোম্পানী সুদের হার নির্ধারণে পদ্ধতি এবং আভ্যন্তরিন নীতি অনুসরণ করবে এবং অন্যান্য চার্জ বিভিন্নজন সময় স্বীকৃত ও নীতি অনুযায়ী নির্ধারণ করবে। কোম্পানী বোর্ড কর্তৃক গৃহীত এবং অনুমোদিত মডেল সুদের হার অনুমোদিত করবে এবং তাহা ওয়েব সাইটে উপলব্ধ করিবে।

দরখাস্তের ফর্মে সুদ নির্ধারণের হারের যুক্তিকতা উল্লেখ করা থাকিবে এবং উহা ঋণ স্বীকৃতি পত্রে উল্লেখিত থাকিবে

(vi) ডিজিটাল ঋণদান

কোম্পানি যখন নিজস্ব ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম বা বাইরের কোন লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে লোন দেয়, তখন কোম্পানিকে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের নির্দেশিকা অনুসরণ করতে হবে।

(vii) গোপনীয়তা

গ্রাহকের অনুমতি ছাড়া, HLF সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যকে ব্যক্তিগত ও গোপনীয় হিসেবে বিবেচনা করবে। গ্রাহকের অনুমতি ব্যতীত, আমরা নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রগুলি ছাড়া অন্য কোন কারো কাছে লেনদেনের বিবরণ প্রকাশ করব না:

- (a) যদি আমাদের সংবিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক আইনের জন্য তথ্য প্রদান করতে হয়
- (b) যদি জনস্বার্থে এই তথ্য প্রকাশ করা আবশ্যিক হয়
- (c) যদি আমাদের স্বার্থ রক্ষার জন্য (যেমন: প্রতারণা প্রতিরোধ) ব্যাঙ্ক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান/আমাদের গ্রুপ এবং সহযোগী কোম্পানির কাছে এই তথ্য প্রদান করা প্রয়োজন হয়।
- (d) আমরা এই কারণটি গ্রাহকদের তথ্য বিপণন উদ্দেশ্যে দেওয়ার ক্ষেত্রে ব্যবহার করব না।



(viii) অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে উল্লিখিত উর্ধ্বতন স্তরের ম্যাট্রিক্স কোম্পানির সমস্ত অফিসে নিম্নরূপে প্রদর্শিত হবে:

1. সংশ্লিষ্ট ম্যানেজারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ - অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি অনুযায়ী।
2. নিচে উল্লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ।
3. অফিসার-ইন-চার্জ, নন-ব্যাঙ্কিং তত্ত্বাবধান বিভাগ, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক, ফোর্ট গ্লেন্সিস, রাজাজি সালাই, চেন্নাই - 600001।

এই কোড বা অন্য কোনো বিষয়ে অভিযোগ যদি প্রথম স্তরের উর্ধ্বতন ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে সমাধান না হয়, তাহলে সেই অভিযোগ কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের (GRO)-এর কাছে পাঠানো হবে-

মি: ভামসি কুমার

হিন্দুজা লেল্যান্ড ফাইন্যান্স লিমিটেড,

কর্পোরেট অফিস, নং 27-A, ডেভেলপড ইন্ডাস্ট্রিয়াল এস্টেট, গুইন্ডি, চেন্নাই-600032

অথবা ইমেইলে পাঠান nodalofficer.grievance@hindujaleylandfinance.com

কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসার (GRO)-এর কাছে পাঠানোর এক মাসের মধ্যে যদি অভিযোগ/বিরোধের সমাধান না হয়, তবে গ্রাহক অফিসার ইন ইনচার্জ কাছে আপিল করতে পারেন,

নন-ব্যাঙ্কিং পর্যবেক্ষণ বিভাগ,

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক,

ফোর্ট গ্লেন্সিস, রাজাজি সালাই, চেন্নাই - 600001

অথবা ইমেইলে পাঠান nodalofficer.grievance@hindujaleylandfinance.com

(ix) নজরদারি

সমস্ত ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডের মানদণ্ড পালনের রিভিউ, যাতে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনাও অন্তর্ভুক্ত, ম্যানেজমেন্ট দ্বারা নিয়মিতভাবে পর্যালোচনা করা হবে এবং বোর্ড অফ ডিরেক্টরসে একটি সংকলিত রিপোর্ট প্রতিনিয়ত পর্যায়ক্রমে প্রেরণ করা হবে।

15 ই মে, 2024-এ বোর্ড দ্বারা এই নীতি সর্বশেষ পর্যালোচনা এবং অনুমোদন প্রাপ্ত হয়।