

## সৎ আচারণ বিধি

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার পরিপত্র সংখ্যা

আর.বি.আই/২০০৬-০৭/১৩৮ ডিএনবিএস (পিডি)

সিসি নং ৮০/০৩, ১০.০৪২; ২০০৫-৬, তাঁ ২৮শে

সেপ্টেম্বর, ২০০৬ অনুযায়ী জারী নোটিশ অনুযায়ী

হিন্দুজা লেল্যান্ড ফিনান্স লিমিটেড (কোম্পানী) বলে

অভিহিত ব্যবসা লেনদেনের ব্যাপারে নিম্নলিখিত সৎ

আচারণ বিধি প্রণয়ন করিয়াছে। এই ‘সৎ আচারণ

বিধি’কে অতিক্রম করে কার্যমৌল্যন করা হবে। এই

মর্মে বোর্ড ১০ই মে, ২০১৩ তারিখে মিটিংএ সিদ্ধান্ত

নিয়েছে।

বিধি প্রণয়ন করা উদ্দেশ্যে—

এই বিধির উদ্দেশ্যগুলি নিম্নরূপ

ঞণ গ্রহনকারীদের সঙ্গে লেনদেনের ব্যাপারে সৎ

এবং স্বচ্ছ ব্যবহার চালু করা।

ঞণ গ্রহনকারী এবং কোম্পানীর মধ্যে সৎ এবং

আন্তরিক সম্পর্ক তৈরী করা।

গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের ব্যাপারে নিয়ন্ত্রণকারী

আবশ্যকীয় বিষয় পালন সুনিশ্চিত করা। গ্রাহকের

## সৎ আচারণ বিধি

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার পরিপত্র সংখ্যা

আর.বি.আই/২০০৬-০৭/১৩৮ ডিএনবিএস (পিডি)

সিসি নং ৮০/০৩, ১০.০৪২; ২০০৫-৬, তাঁ ২৮শে

সেপ্টেম্বর, ২০০৬ অনুযায়ী জারী নোটিশ অনুযায়ী

হিন্দুজা লেল্যান্ড ফিনান্স লিমিটেড (কোম্পানী) বলে

অভিহিত ব্যবসা লেনদেনের ব্যাপারে নিম্নলিখিত সৎ

আচারণ বিধি প্রণয়ন করিয়াছে। এই ‘‘সৎ আচারণ

বিধি’’কে অতিক্রম করে কার্যন্মায়ন করা হবে। এই

মর্মে বোর্ড ১০ই মে, ২০১৩ তারিখে মিটিংএ সিদ্ধান্ত

নিয়েছে।

বিধি প্রণয়ন করা উদ্দেশ্যে—

এই বিধির উদ্দেশ্যগুলি নিম্নরূপ

ঝণ গ্রহনকারীদের সঙ্গে লেনদেনের ব্যাপারে সৎ

এবং স্বচ্ছ ব্যবহার চালু করা।

ঝণ গ্রহনকারী এবং কোম্পানীর মধ্যে সৎ এবং

আন্তরিক সম্পর্ক তৈরী করা।

গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের ব্যাপারে নিয়ন্ত্রণকারী

আবশ্যকীয় বিষয় পালন সুনিশ্চিত করা। গ্রাহকের

১৭

অভিযোগ উপশমের ব্যবস্থা শক্তিশালি করা।

- i) ঋণের আবেদন এবং প্রক্রিয়াকরণ
- ক) ঋণ গ্রহনকারীদের সহিত সকল প্রকার যোগাযোগ  
মাত্রভাষায় ও নিয়ন্ত্রণকারীদের বোধগম্য ভাষায় করা হইবে।
- খ) কোম্পানীর প্রতিটি প্রোডাকটের (উৎপন্ন দ্রব্য) জন্য  
আলাদা দরখাস্ত করা;
- গ) 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 গ্রহীতাগন তথ্য  
সমৃদ্ধ সিদ্ধান্ত নিতে পারে; ঋণ আবেদনপত্রের সঙ্গে কি কি দস্তাবেজ  
প্রদান করতে তারও উল্লেখ থাকবে;
- ঘ) কোম্পানী সকল ঋণ দরখাস্তের প্রাপ্তি স্বীকার করবেন। এবং  
সে প্রাপ্তি স্বীকার পত্রে যে সময়ের মধ্যে ঋণের দরখাস্ত নিষ্পত্তি  
করা হইবে তাহার উল্লেখ থাকবে;
- ঙ) কোম্পানী যুক্ত্যুক্ত সময়ের মধ্যে ঋণ আবেদনপত্র গুলি  
যাচাই করবে এবং যদি অতিরিক্ত তথ্য/দস্তাবেজ প্রয়োজন হয়  
কোম্পানী তৎক্ষনাত্মে ঋণ গ্রহনকারীকে জানাবে।
- ii) ঋণ স্বীকৃতি এবং শর্তাবলী  
কোম্পানী ঋণ আবেদনপত্র যথাযথরূপে পরীক্ষা করবেন এবং  
ঐ মূল্যায়ন কোম্পানী ঋণ নীতি এবং এসওপি অনুযায়ী হইবেন।

ক) কোম্পানী ঋণ গ্রহনকারীদের তাদের মাত্রভাষা অথবা বোধগম্য  
ভাষায় লিখিত রূপে তাদের অনুকূলে স্বীকৃত ঋণের পরিমাণ স্বীকৃতি  
পত্র মাধ্যমে জানাবেন। যাহাতে বাংসরিক সুদের হার এবং উহার  
প্রয়োগ সম্পর্কিত তথ্য এবং শর্তাবলী থাকিবে। ঋণ আবেদন বাতিল  
হলে কোম্পানী ঋণ গ্রহীতাদের অবস্থিত করিবেন।

খ) কোম্পানী দেরীতে ঋণ পরিশোধের ক্ষেত্রে অতিরিক্ত সুদের  
পরিমাণ ঋণপত্র স্বাক্ষর করার সময়ই ঋণ গ্রহনকারীদের জানিয়ে  
দেবেন।

গ) ঋণ গ্রহীতা শর্তাবলী স্বীকার করলে উহা লিখিত ভাবে কোম্পানী  
রাখিবে।

(১৪)

ঘ) লোন বিতরণের সময় সকল ঋণ গ্রহনকারীদের ঋণ চুক্তিনামার  
সঙ্গে সংযুক্ত সকল প্রকার দস্তাবেজ এর কপি কোম্পানী ঋণ  
গ্রহীতাদের প্রদান করবে।

iii) শর্তের পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ/প্রদান;

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

ক) 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।

খ) বাতিল করা অথবা অর্থ প্রদান তরান্বিত করা অথবা ব্যবস্থা গ্রহনের ব্যাপারে ঋণ চুক্তিপত্রের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।

গ) 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 বালিয়েন 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।

ক) 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)

।

খ) ঋণ মঞ্চুরীকৃত টাকার পরিমাণ হস্তান্তরের ব্যাপারে ঋণ গ্রহীতার নিকট হইতে অনুরূপ প্রাপ্তি 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

গ) লোন আদায়ের ব্যাপারে কোম্পানী বিগত বছরের নীতির সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে কোনরূপ অহেতুক হয়রানী অর্থাৎ অসময়ে ঋণ গ্রহীতাদের বিরক্তি করা পেশী শক্তি প্রয়োগ ইত্যাদি করিবে না। কোম্পানী সংগ্রহকারী অধিকারীকে এবং অন্যান্য কর্মচারীদের যথাযথভাবে প্রশিক্ষণ দেবেন।

ঘ) এই ব্যাপারে বিরোধ নিষ্পত্তি করার জন্য এনবিএফসি বোর্ড অফ ডাইরেকটরা অভিযোগ মেটানোর ব্যাপারে প্রক্রিয়া প্রনয়ন করেছেন এইরূপ প্রক্রিয়ায় ঋণ প্রদানকারি প্রতিষ্ঠানের সিদ্ধান্তের কারনে উদ্ভূত বিরোধ পরবর্তী উচ্চতর পর্যায়ে মিমাংসা করা হবে

P/6

তিন মাস অন্তর বোডের কাছে কোম্পানীর প্রবন্ধন সং আচারণ  
বিধির পালন এবং অভিযোগ উপসমের ব্যাপারে প্রতিবেদন দাখিল  
করিবেন কোম্পানী তার ওয়েব সাইটে সং আচারণ বিধি বিভিন্ন  
শেয়ার হোল্ডারদের অবগতির জন্য প্রকাশ করিবেন।

iv) গাড়ীর পুনর্দখলঃ-

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

- ক) দখল নেওয়ার পূর্বে নোটিশের সময়কাল
- খ) পরিস্থিতি যেখানে নোটিশের সময়কাল ছেড়ে দেওয়া হবে।
- গ) সিকিউরিটি দখল নেওয়ার পদ্ধতি
- ঘ) সিকিউরিটি বিক্রয় বা নিলামের পূর্বে ঋণ গ্রহীতাদের শেষ  
সুযোগ দেওয়ার ব্যাপারে বিধান

D-7 ✓  
ঙ) ঋণ গ্রহনকারিকে পুনর্দখল দেওয়ার ব্যাপারে প্রক্রিয়া  
চ) সিকিউরিটি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি  
ঋণ চুক্তির মধ্যে এইরূপ শর্তাবলী একটি প্রতিলিপী থাকিবে  
এবং ঋণ বন্টনের সময় এইরূপ প্রতিলিপি ঋণ চুক্তির সঙ্গে সংলগ্ন  
থাকিবে।

অতিরিক্ত সুদের হারে নিয়ন্ত্রণ

কোম্পানী সুদের হার নির্ধারনে পদ্ধতি এবং আভ্যন্তরিন নীতি

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

দরখাতের ফর্মে সুদ নির্ধারনের হারের ঘূর্ণিকতা উল্লেখ করা  
থাকিবে এবং উহা খণ্ড স্বীকৃতি পত্রে উল্লেখিত থাকিবে

৬) অভিযোগ নিবারণ পদ্ধতি,

কোম্পানী কার্যালয়ে অভিযোগ নিবারনের পদ্ধতি প্রকাশ করা  
হবে নিম্নরূপে প্রকাশ করা হবে

১-৪

১) সংশ্লিষ্ট স্টেট ম্যানেজার নাম এবং যোগাযোগের বিস্তারিত

বিবরণঃ— প্রথম স্তরের এসকালেশন (বৃদ্ধি)

২) অভিযোগ নিবারণ কারী আধিকারীকের নাম এবং যোগাযোগের  
বিস্তারিত বিবরণ।

৩) দায়িত্ব প্রাপ্ত আধিকারিক, নন ব্যাকিং তদারকি বিভাগ, রিজার্ভ

ব্যাঙ্ক অফ ইণ্ডিয়া ফোর্ট ব্লেসিস, রাজা জিস সালাই চেন্নাই, 600001।

বিধি সংক্রান্ত কোন অভিযোগ যদি নিবারণ করা না হয় তাহলে তা  
প্রথমস্তরের এসকালেশনের কাছে জানাতে হবে এবং উহা কোম্পানী  
অভিযোগ নিবারণ কারী আধিকারিক( জিআরও) মি. কিশোর কুমার  
লোধা, হিন্দুজা লে ল্যান্ড ফিনান্স লিমিটেড কর্পোরেট অফিস নং  
২৭এ, ডেভেলাপ ইন্ডাস্ট্রিয়াল স্পেক সাউথ ফেজ, চেম্বাই ৬০০০৩২  
অথবা ইমেল টু kishore lodha @hinduja leyland finance com কে  
জানাতে হবে

I certify to be the bengali transaletation of Fair Practice Code in English.

Domin Belanger  
28/08/18

R. Islam  
Retd. Senior Interpreting Officer (U)  
Smt. High Court Calcutta