

Fair Practice Code-

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଦ୍ୱାରା ବିଜ୍ଞାପିତ ହୋଇଥିବା **Circular No:-**
RBI/2006-07/138 DNBS(PD) CC No- 80/03.10.042 /
2005-06 ତା ୨୮ ସେପ୍ଟେମ୍ବର ୨୦୦୬ ଅନୁଯାଇ **Hinduja Leyland**
Finance Ltd . (କମ୍ପାନୀ) ନିଜର **Fair Practice Code** ପ୍ରସ୍ତୁତ
କରିଛି । ଉକ୍ତ **Code** ଅନୁଯାଇ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଧି ବିଧାନ କରାଯାଇଛି । ଯାହା
ଫଳରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ ଉତ୍ତମ ବ୍ୟବସାୟ ସଂପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରାଯାଇପାରିବ ।
ଉକ୍ତ **Fair Practice Code** କୁ ପ୍ରଚଳିତ । **Fair Practice Code**
ଠାରୁ ଉନ୍ନତତର କରାଯାଇଛି । ଯାହାକି **Board Meeting** ରେ ତା: ୧୦-
୦୫-୨୦୧୩ରେ ଗୃହିତ କରାଯାଇଛି ।

Objective of the Code (ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ)

Code ର ପ୍ରଧାନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଗଲା ।

- = ରଣଗ୍ରହିତା ମାନଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବସାୟ କଲାବେଳେ ଆଦର୍ଶତାର ସହ ରଣ ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ନୀତି ନିୟମକୁ ରଣ ଗ୍ରହିତାକୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
- = କମ୍ପାନୀ ରଣ ଗ୍ରହିତାକୁ ବ୍ୟବସାୟରେ ଉତ୍ସାହିତ କରିବା ସହ ସୁସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବ ।
- = ନାୟମ ଅନୁଯାଇ ରଣ ଗ୍ରହିତାର ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଯାହା ଆବଶ୍ୟକ ତାହା ଯୋଗାଇବ ।
- = ଗ୍ରାହକର ଅଭିଯୋଗ ଅନୁଯାଇ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ଯାନ୍ତ୍ରିକ ଚୂଚିର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଯାନ୍ତ୍ରିକ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଉନ୍ନତି କରିବ ।

Application for Loans and their processing

(ରଣ ପାଇଁ ଦରଖାସ୍ତ ଓ କାର୍ଯ୍ୟଧାରା)

- (a) ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ଯୋଗାଯୋଗ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ କରାଯିବ ଓ ଯାହାକି ରଣ ଗ୍ରହଣ ଖୁବ୍ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝି ପାରୁଥିବେ ।
- (b) ପ୍ରତ୍ୟେକ **Product** ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଉଥିବା ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ହେବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ତାହା **Product** ର ଆବଶ୍ୟକତା ମୁତାବକ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
- (c) ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣ ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ଦରକାରୀ ତଥ୍ୟ ରହିବ । ଯାହାକି ରଣ ଗ୍ରହଣର ସୁବିଧା ମୁତାବକ ହୋଇଥିବ । ତାହା ଫଳରେ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ଦିଆ ଯାଇଥିବା ଅବଧି ଓ ସର୍ତ୍ତ (**Term and Condition**) କୁ **NBFC** ଦ୍ଵାରା ସ୍ଵିକୃତୀ ପ୍ରାପ୍ତ ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ମାନକର ଅବଧି ଓ ସର୍ତ୍ତ (**Term & Condition**) ସହ ତୁଳନା କରି ରଣ ଗ୍ରହଣ କେଉଁ କମ୍ପାନୀରୁ ରଣ ନେବେ ତାହା ତୁଳନା କରିପାରିବ । ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସମସ୍ତ ଦରକାରୀ ଦସ୍ତାବିଜ (**Document**) ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।
- (d) ରଣ ଗ୍ରହଣକ ଠାରୁ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଗ୍ରହଣ କରି **acknowledgement** ଦିଆଯିବ । ଉକ୍ତ **acknowledgement** ରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମର ଫଳସଲା କରିବାର ଧାର୍ଯ୍ୟ ସମୟ ଦିଆଯିବ ।
- (e) କମ୍ପାନୀ ଉକ୍ତ ଆବେଦନ ଫର୍ମକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଯାଞ୍ଚ କରି ଯଦି କିଛି ଅଧିକ ତଥ୍ୟ କିମ୍ବା ଦସ୍ତାବିଜ (**Document**) ଆବଶ୍ୟକ ପଡ଼େ ତାହା ସଙ୍ଗେ ସଙ୍ଗେ ରଣ ଗ୍ରହଣକ ଦୃଷ୍ଟି ଗୋଚର କରାଇବେ ।

Loan Appraisal and Terms/ Conditions:-

(ରଣର ମୂଲ୍ୟ ନିରୂପଣ ଓ ଅବଧି / ସର୍ତ୍ତ)

କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନକାରୀର ରଣ ରାଶିକୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରି ରଣ ରାଶିକୁ Loan Policy

ବା S.O.P. ଅନୁସାରେ ପର୍ଯ୍ୟାୟ କ୍ରମେ ତାଲିକାଭୁକ୍ତ କରେ ।

- (a) କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନକାରୀକୁ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ବୁଝିପାରିବା ଭଳି ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଏକ **Sanction Letter** ପଠାଇବ, ଯହିଁରେ ରଣ ପରିମାଣ, ରଣ ଅବଧି ଓ ସର୍ତ୍ତ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧହାର ଏବଂ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଲେଖାଯାଇଥିବ । ଯଦି ରଣ ବାତିଲ କରାଗଲା ତେବେ ତାହା ଲିଖିତ ଆକାରରେ ରଣ ଆବେଦନକାରୀକୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
- (b) କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନ କାରୀକୁ ପଠାଉଥିବା **Welcome Kit** ରେ **Penal (Additional) interest Charge** ବା **late repayment charge** ମୋଟା ଅକ୍ଷରରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ **Loan Agreement Paper** ଦସ୍ତଖତ ସମୟରେ ଦିଆଯିବ ।
- (c) ରଣ ଆବେଦନକାରୀ ତାହା ଗ୍ରହଣ କଲା ସମୟରେ ସେ ସମସ୍ତ ଅବଧି ଓ ସର୍ତ୍ତରେ ରାଜି ଅଛନ୍ତି ବୋଲି କମ୍ପାନୀ ରଣ ଗ୍ରହଣକାରୀ ଠାରୁ ଏକ ସ୍ୱିକାରୋକ୍ତି ଉକ୍ତ **Agreement Paper** ରେ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ।
- (d) କମ୍ପାନୀ ଓ ଆବେଦନକାରୀ ମଧ୍ୟରେ **Agreement** ସମ୍ପାଦନ ହୋଇ ସାରିବା ପରେ ଉକ୍ତ **Agreement** ର ଏକ କିତା ନକଲ ଓ ଅନ୍ୟ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଦଲିଲ ଉକ୍ତ ରଣର ସମସ୍ତ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇବେ ।

111. Disbursement of Loans including charges in Terms and Conditions

(ରଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ସର୍ତ୍ତ ଓ ଅବଧି ରେ କିଛି ପରିବର୍ତ୍ତନ କଲେ)

କମ୍ପାନୀ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ଅବଧିରେ ରଣ Sanction ବିଷୟରେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଇବେ ଏବଂ ରଣର ସର୍ତ୍ତ ଓ ଅବଧି ବିଷୟରେ ଦୃଷ୍ଟି ଗୋଚର କରାଇବେ ।

- (a) ଯଦି ରଣର ସର୍ତ୍ତ ଓ ଅବଧି, ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ରଣ ପରିମାଣ, ସୁଧହାର **Service charge** କିମ୍ବା **Prepayment Charge** ରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯାଏ ତେବେ ତାହା ଲିଖିତ ଆକାରରେ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ନୋଟିସ କରି ଅବଗତ କରାଯିବ । କମ୍ପାନୀ ଉକ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ରାଶିକୁ ସୁଧହାର ଓ **Other charge** ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରହଣ କରିବେ । ଏ ସମସ୍ତ ବିଷୟ ଲୋନ **Agreement** ର ଆବଶ୍ୟକ ବ୍ୟବସ୍ଥାପନରେ ଲେଖାଯିବ ।
- (b) ଲୋନ ପ୍ରତ୍ୟାହାର ନିଷ୍ପତ୍ତି/ ପେମେଣ୍ଟ ଦ୍ୱରା ନିତ କରାଯିବା ବିଷୟ ଲୋନ **Agreement** ରେ ଦର୍ଶାଯିବ ।
- (c) ରଣ ଗ୍ରହଣ ରଣର ସମସ୍ତ ବକେୟା ପୈଠ କରିସାରିବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ରଖୁଥିବା ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବ । ଯଦି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରେ କମ୍ପାନୀର ରଣ ଗ୍ରହଣ ଉପରେ ନ୍ୟାୟ ଅଧିକାର ବା ଆଇନଗତ ଅଧିକାର ରହେ ତେବେ କମ୍ପାନୀ ରଣ ଗ୍ରହଣ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିପାରିବ । ଉକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ପାଇଁ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ସମସ୍ତ ବିଷୟ ଅବଗତ କରାଇ ଓ ବଳକା ବକେୟା ଅର୍ଥକୁ ଦର୍ଶାଇ ନୋଟିସ କରି ପାରିବ । ଉକ୍ତ ନୋଟିସର ସମାଧାନ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି କୁ କମ୍ପାନୀ ନିଜ ଅଧିନରେ ରଖିପାରିବ ।

General (ସାଧାରଣ)

- (a) କମ୍ପାନୀ ରଣ ଗ୍ରହିତାର ଲୋନ **Agreement** ର ସର୍ତ୍ତ ଓ ଅବଧି ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ । ଯଦି ପରେ କିଛି ନୂଆ ତଥ୍ୟ ଦୃଷ୍ଟିଗୋଚର ହୁଏ ଯାହା ରଣ ଗ୍ରହିତା ରଣ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ଜଣାଇ ନଥାନ୍ତି ତାହା କମ୍ପାନୀକୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
- (b) ଯଦି କୌଣସି ରଣ ଗ୍ରହିତା ନେଇଥିବା ରଣକୁ **Transfer** କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରନ୍ତି ତେବେ କମ୍ପାନୀର ସହମତି କିମ୍ବା **Objection** ପାଇଁ ତାହା ଅନୁରୋଧ କରିଥିବା ଦିନ ଠାରୁ ୨୧ ଦିନ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୁଗିତ ରଖାଯାଏ । ଉକ୍ତ ଲୋନ **Transfer** ବିଧିବଦ୍ଧ ଓ ଆଇନଗତ ଭାବରେ କରାଯାଏ ।
- (c) ରଣ ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନିୟମ ଅନୁସାରେ ଆଦାୟ କରିବ । କାହାରିକୁ ବେନିୟମ ହଇରାଣ ହରକତ କରିବ ନାହିଁ । ଯଥା :- ରଣ ଗ୍ରହିତାକୁ ହଇରାଣ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ରଖି ଅସଙ୍ଗତ ସମୟରେ ଗୁଣ୍ଡା ଓ ବଲୁଆଲୋକକୁ ସାଙ୍ଗରେ ଧରି ବକେୟା ଅର୍ଥ ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ଯିବା ଇତ୍ୟାଦି । କମ୍ପାନୀ ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ରଣ ଗ୍ରହିତାଠାରୁ ରଣ ବକେୟା ଅର୍ଥ ଆଦାୟ ପାଇଁ **Collection Executive** ଓ ଅନ୍ୟ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ କିପରି ଶାନ୍ତି ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ବୁଝାଇ ରଣ ଆଦାୟ କରାଯିବ ତାହାର ତାଲିମ ଦେବ ।
- (d) **NBFC s** ର **Board of Directors** ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ଅଭିଯୋଗ ର ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମସ୍ତ **Organisation** ପାଇଁ ଅବଲମ୍ବନ କରିଛନ୍ତି । ଯାହାଦ୍ୱାରା ଏହି ପ୍ରକାର ବିବାଦର ସମାଧାନ ଉକ୍ତ ସ୍ତରରେ କିମ୍ବା ଏହାର ଉପର ସ୍ତରରେ ଶୁଣାଣି ହୋଇ ସମାଧାନ ହୋଇପାରିବ ।

ଏହି **Fair Practice Code** ସମାଧାନର ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ପ୍ରତି ଖାମାସରେ
ଅରେ **Board** କୁ ଦିଆଯାଇଥାଏ ।

(V) କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟ ତାର **Fair practice Code** କୁ ତାର **Website** ରେ
ସମସ୍ତକର ଅବଗତି ନିମନ୍ତେ **Upload** କରିଅଛି ।

Repossession of Vehicle :

କମ୍ପାନୀ **Repossession** କରିବା ପାଇଁ ତାର ରଣ ବୁଦ୍ଧିପତ୍ର (**Con-
tract**) ରେ ରଣ ଗ୍ରହଣକାରୀ ସହିତ କିଛି ଧାରା କରିଅଛି । ଯାହାଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀ
ଆଇନଗତ ଭାବରେ **Repossession** କରିପାରିବ । ଉକ୍ତ ଧାରାର ଅବଗତ
ପାଇଁ ବୁଦ୍ଧିର ସର୍ତ୍ତ ଓ ଅବଧି ନିମ୍ନରେ ଦିଆଗଲା ।

- (a) **Repossession** ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ ସମୟ (**Period**) ଦିଆଯିବ ।
- (b) କେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ନୋଟିସର ବୈଧତା **Waive** ହୋଇଯିବ ତାହା ଦର୍ଶାଯିବ ।
- (c) ସିଦ୍ଧ୍ୟାଧିକାରୀର **possession** ନେବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ନିୟମ ପାଳନ କରାଯିବ ।
- (d) **Repossession** କରାଯାଇଥିବା ସିଦ୍ଧ୍ୟାଧିକାରୀ କୁ ବିକ୍ରୟ/ ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଣ
ଗ୍ରହଣକୁ ବକେୟା ଅର୍ଥ ପୈଠ କରିବା ପାଇଁ ଶେଷ ସୁଯୋଗ ଦିଆଯିବ ।
- (e) ରଣ ଗ୍ରହଣକାରୀ ଠାରୁ **Repossession** କରିବାର ବିଧି ।
- (f) ସିଦ୍ଧ୍ୟାଧିକାରୀର ବିକ୍ରୟ ଓ ନିଲାମ କରିବାର ବିଧି ।

ଏହି ଲୋନ **Agreement** ର ସମସ୍ତ ଅବଧି ଓ ସର୍ତ୍ତର ଏକକତା ନକଲ ଏବଂ ଅନ୍ୟ
ସମସ୍ତ ଦଲିଲର ନକଲ **Loan Agreement** ସମୟରେ ରଣ ଗ୍ରହଣକାରୀ ଅବଗତ
ନିମନ୍ତେ ଦିଆଯିବ ।

Regulation of Executive Interest Rate Charged

କମ୍ପାନୀର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଓ କାର୍ଯ୍ୟ ପଦ୍ଧତି ଅନୁସାରେ ସମୟାନୁକ୍ରମେ ସୁଧହାର ଓ ଅନ୍ୟନ୍ୟ ଚାର୍ଜ୍ ଗୃହିତ କରାଯାଇଥାଏ । କମ୍ପାନୀ ସବୁବେଳେ ସୁଧହାରକୁ Boardରେ ଗୃହିତ ହେଲା ପରେ ଓ Website ଅନୁଯାଇ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାଏ, ଗୃହିତ ସୁଧହାର ଏବଂ ଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ରଣ ଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସୁଧହାରର ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମସ୍ତ ବିଷୟ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସୁଚାରୁ ରୂପେ ଲେଖାଯାଇ Sanction letter ରେ ସ୍ୱୀକରଣ କରି ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିଗୋଚର କରାଯାଏ ।

Grievance Redressal Mechanism

କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଫିସରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଶୁଣି ଖୁବ୍ ଶୀଘ୍ର ତାର ସମାଧାନର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯିବ ।

1. Name and Contact number of State Manager
-1st Level. Escalation.
2. Name and Contact Number of Grievance Redressal Officer.
3. Officer in -charge, Department of Nonbanking Supervision,
Reserve Bank of India, Fort Glacis Rajaji Salai,
Chennai- 600101.

ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କର କିଛି ଅଭିଯୋଗ ଥାଏ ଏବଂ First Level Escalationଙ୍କର ଠିକଣା ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣା ନଥାଏ ତେବେ ଆପଣ ନିଜର ଅଭିଯୋଗକୁ Grievance Redressal Officer (GRO) Mr. Kishore Kumar

Lodha (C.F.O.) Hinduja Leyland Finance ltd, Corporate
Office No: 27 A Developed Industrial Estate, (South Phase)
Guindy, Chennai -600032 କିମ୍ବା E.mail -
kishorelodha@hindujaleylandfinance.com କୁ ପଠାଇଦିଅନ୍ତୁ ।