L&T Finance

এল&টি ফাইন্যান্স লিমিটেড

ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড

2020

ভার্সন নিয়ন্ত্রণ

ভার্সন	গ্রহণ করার তারিখ	রেফারেন্সের পরিবর্তন	স্বত্বাধিকারী	অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ
1.0	অক্টোবর, 2017	এফপিসি দ্বারা পর্যালোচিত এবং আরবিআই-এর মুখ্য নির্দেশাবলী কর্তৃক নবীকৃত	নিয়ন্ত্রক সম্মতি	পরিচালন পর্ষদ
1.1	অক্টোবর, 2018	এফপিসি দ্বারা পর্যালোচিত এবং আরবিআই-এর মুখ্য নির্দেশাবলী কর্তৃক নবীকৃত	নিয়ন্ত্রক সম্মতি	পরিচালন পর্ষদ
1.2	অক্টোবর, 2019	এফপিসি দ্বারা পর্যালোচিত এবং আরবিআই-এর মুখ্য নির্দেশাবলী কর্তৃক নবীকৃত	নিয়ন্ত্রক সম্মতি	পরিচালন পর্ষদ

গুরুত্বপূর্ণ নোট: যদি কোনো সময় এই পলিসির এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক যে কোনো প্রবিধান, আইন, নির্দেশিকা, বিজ্ঞপ্তি, স্পষ্টকরণ, সার্কুলার, মাস্টার সার্কুলার / দিশা নির্দেশ-এর মধ্যে ব্যাখা / তথ্যের কোনো দ্বন্দ্ব দেখা দেয় তাহলে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া জারী করেছে এইরকম প্রবিধান, আইন, নির্দেশিকা, বিজ্ঞপ্তি, স্পষ্টকরণ, সার্কুলার, মাস্টার সার্কুলার / দিশা নির্দেশ-এর ব্যাখা প্রাধান্য পাবে।

সূচিপত্র

ক্রমাঙ্ক	বিষয়	পৃষ্ঠা
1	ভূমিকা	
2	ঋণসমূহ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন	3
3	ঋণের মূল্যায়ণ এবং নিয়ম/শর্তাবলী সমূহ	3
4	নিয়ম এবং শর্তাবলীর বিবরণ সহ ঋণ বিতরণ	4
5	সাধারণ	4
6	অভিযোগ নিরসনকারী আধিকারিক	5
7	যানবাহনের পুনরাধিকার	6

L&T Finance

সূচনা:

মুখ্য দিশা নির্দেশ - নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা - পদ্ধতিগত ভাবে গুরুত্বপূর্ণ অ-আমানত গ্রহণকারী সংস্থা এবং আমানত গ্রহণকারী সংস্থা (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) দিশা নির্দেশ, 2016 সময়ানুযায়ী সংশোধন করা হয়েছে, ন্যায্য পদ্ধতি সম্বন্ধে বিস্তৃত নির্দেশিকা নির্ধারিত এবং সমস্ত নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থার পরিচালন পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত।

ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডটি গ্রাহকদের পরিষেবা সম্পর্কিত কার্যকর পর্যবেক্ষন প্রদান করার লক্ষ্যে রচনা করা হয়েছে, যা কোনো সংস্থা দ্বারা গ্রাহকদের প্রদত্ত আর্থিক সুবিধাসমূহ এবং পরিষেবাদি বিষয়ে সংস্থাটি অনুসরণ করে চলবে। কোডটি গ্রাহকদের দ্বারা গ্রহণযোগ্য আর্থিক সুবিধাসমূহ এবং পরিষেবাদি সম্বন্ধে অবগত করে সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়তা করবে এবং সংস্থাটি অনুমোদিত এবং বিতরণ করতে পারে এমন কোনো ঋণের উপরেও প্রযোজ্য।

ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড:

সংস্থার ব্যবসায়িক দক্ষতা, গ্রাহক-নির্ভরতা এবং কর্পোরেট প্রশাসনের নীতিসমূহে যথাযথ মনোনিবেশের সাথে প্রচলিত বিধিবদ্ধ এবং নিয়ামকের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী পরিচালিত হবে।

এছাড়াও, সংস্থাটি তার কাজকর্মের ক্ষেত্রে ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোডটি মেনে চলবে, যার মূল বিষয়বস্তু নিম্নলিখিত:

1. ঋণসমূহ এবং সেগুলি প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন:

- সংস্থাটি পণ্যের জন্য যেভাবে প্রযোজ্য সেইভাবে ঋণ আবেদন ফর্ম তৈরী করবে। ঋণ আবেদন ফর্মের সাথে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংক্রান্ত গুরুত্বপূর্ণ তথ্য সংবলিত থাকবে।

- সংস্থাটি সকল ঋণ আবেদন প্রাপ্তির জন্য স্বীকৃতি প্রদান করার ব্যবস্থা গঠন করবে।

2. ঋণের মূল্যায়ণ এবং নিয়ম/শর্তাবলীসমূহ:

- সংস্থাটি ঋণগ্রহীতার ক্রেডিট যোগ্যতার উপর যথাযথভাবে অধ্যাবসায় পরিচালনা করবে, যা আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য গুরুত্বপূর্ণ স্থিতিমাপ হবে। মূল্যায়নটি সংস্থার ক্রেডিট নীতি, নিয়ম এবং তার সাথে সম্বন্ধিত পদ্ধতিগুলির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।

- সংস্থাটি অনুমোদনের পত্র বা অন্যথায় অনুমোদিত ঋণের পরিমাণের মাধ্যমে শর্তাদি সহ, সুদের বার্ষিক হার এবং এর প্রয়োগের পদ্ধতিসহ ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে অবগত করবে। ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই নিয়ম এবং শর্তাবলীর স্বীকৃতি সংক্রান্ত তথ্য সংস্থার ফাইলগুলিতে সংরক্ষিত থাকবে।

- বিলম্বিত পরিশোধের জন্য ধার্য পেনাল ইন্টারেস্ট চার্জ-এর বিষয়ে সংস্থাটি ঋণ চুক্তিপত্রে মোটা হরফে উল্লিখিত করবে।

- সংস্থাটি ঋণচুক্তি পত্রের একটি অনুলিপি সহ ঋণ চুক্তিপত্রে উদ্ধৃত সমস্ত তথ্যগুলির একটি অনুলিপি ঋণ বিতরণ/ বিতরণ পরবর্তী সময়ে সকল ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করবে।

- সংস্থাটি ঋণের আবেদন প্রাপ্তি হেতু স্বীকৃতি প্রদান করবে। তার মধ্যে এমন সময়সীমাও থাকতে পারে যার মধ্যে এই জাতীয় ঋণ আবেদনের নিষ্পত্তি করা উচিত এবং স্বীকৃতিতেও একই নির্দেশ করা থাকবে।

3. শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ:

- সংস্থাটি তার সকল ঋণগ্রহীতাকে ইংরেজী ভাষা অথবা এমন একটি ভাষায় নোটিশ প্রদান করবে যেটি ঋণগ্রহীতা বুঝতে সক্ষম হবে। ঋণ বিতরণের সময়, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রি-পেমেন্টস চার্জসমূহ ইত্যাদি সহ নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তনসমূহও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। সুদের হার এবং চার্জসমূহের পরিবর্তনসমূহ ভবিষ্যতে কখন কীভাবে কার্যকর হবে তাও সংস্থাটি নির্ধারণ করবে।

- চুক্তির অধীনে কার্যকারিতা প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার অথবা অর্থ প্রদান করার সিদ্ধান্তটিও ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।

- সংস্থাটি তার পুরো পাওনা পরিশোধের বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায় করার ক্ষেত্রে যে কোনো বৈধ অধিকার বা ঋণগ্রহীতাদের বিরুদ্ধে সংস্থাটির থাকতে পারে এমন কোনো দাবীর ক্ষেত্রে ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায় করার জন্য সমস্ত সিকিওরিটি বা বন্ধকী সম্পত্তি খালাস করতে পারে। যদি এই ধরণের নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার ব্যবহার করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবী সম্বন্ধে এবং তার সাথে সম্বন্ধিত দাবী নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত জমানতগুলিকে নিজের অধীনে রাখার জন্য তৎসংক্রান্ত শর্তাবলী সম্বন্ধে পূর্ণ বিবরণ সহ নোটিস প্রদান করবে।

4. সাধারণ:

- ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ ইংরেজী ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা বুঝতে সক্ষম হবে এইরকম ভাষায় করা হবে।

- ঋণ চুক্তির নিয়ম ও শর্তাবলী প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত সংস্থা ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যতক্ষণ না ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রদত্ত কোনো নতুন তথ্য সংস্থার নজরে আসবে)।

- ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণ গ্রহণ অ্যাকাউন্টে স্থানান্তর করার জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় – যেমন, কোনো সংস্থার আপত্তি, যদি থাকে – তাহলে অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে অবগত করা হবে। এই ধরণের স্থানান্তর আইন অনুযায়ী চুক্তি শর্ত সাপেক্ষে হবে।

- ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, সংস্থাটি কোনোরূপ হেনস্থার শিকার করবে না – যেমন ঋণগ্রহীতাকে একটানা বা অসময়ে বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তির ব্যবহার, ইত্যাদি।

- কর্মীরা গ্রাহকদের সাথে বিনয়পূর্ণ আচরণ করার জন্য প্রশিক্ষিত সেই বিষয়ে সংস্থাটি নিশ্চয়তা প্রদান করবে।

- সংস্থাটি অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত বিষয় যেমন, ফান্ডসমূহের খরচ, মার্জিন এবং প্রিমিয়ামের ঝুঁকি, ইত্যাদি প্রাসঙ্গিক বিষয়সমূহ বিবেচনা করে সুদের হারের একটি মডেল নির্ধারণ করবে এবং ঋণসমূহ ও অগ্রিম প্রদানের জন্য ধার্যকৃত সুদের হার নির্ধারণ করবে।

- অনুমোদন পত্রটি বার্ষিক সুদের হার এবং তার প্রয়োগের পদ্ধতি সম্বন্ধে নির্দেশ করবে, যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টে চার্জ হওয়া সঠিক হার সম্বন্ধে অবগত থাকতে পারে।

5. অভিযোগ নিরসনকারী আধিকারিক:

- এই বিষয়ে উদ্ভূত বিরোধ বা বিতর্ক নিষ্পত্তির জন্য সংস্থাটি সংস্থাটির মধ্যে উপযুক্ত অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থা নির্ধারণ করবে। এই ধরণের প্রক্রিয়া নিশ্চয়তা প্রদান করে যে কার্যনির্বাহীদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিতর্ক অন্ততপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা হয় এবং তার নিষ্পত্তি করা হয়।

- সংস্থাটি তার গ্রাহকদের সুবিধার্থে, তার শাখা/যেখানে ব্যবসায়িক লেনদেন সংঘটিত হয় সেখানে নিম্নলিখিত তথ্যগুলি বিশেষভাবে প্রদর্শন করবে

- সংস্থার বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য জনসাধারণ যোগাযোগ করতে পারে এইরকম অভিযোগ ও তা নিরসনকারী আধিকারিকের নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর, এছাড়াও ইমেল অ্যাড্রেস)

- এক মাসের মধ্যে যদি অভিযোগ/বিতের্কর অবসান বা সমাধান না করা হয় তাহলে গ্রাহক নিম্নলিখিত ঠিকানায় ডিএনবিএস, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার আঞ্চলিক কার্যালয়ে আবেদন করতে পারেন:

দ্য অফিসার-ইন-চার্জ
ডিপার্টমেন্ট অফ নন-ব্যাঙ্কিং সুপারভিশন কোলকাতা রিজিওনাল অফিস
15, নেতাজী সুভাষ রোড, কোলকাতা – 700001

6. প্রশস্ত প্রচার এবং পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা

বিভিন্ন স্টক হোল্ডারদের তথ্যের জন্য, সংস্থাগুলি উপরোক্ত এফপিসি-এর রূপরেখা তার নিজস্ব ওয়েবসাইটে প্রদান করবে। সংস্থাটি এফপিসি পর্যালোচনা এবং সংশোধন করবে, যা পর্যায়ক্রমে প্রয়োজন হতে পারে – নিজস্ব অভিজ্ঞতা এবং নতুন কোনো দিশা নির্দেশনার ভিত্তিতে আরবিআই কর্তৃক জারি করা হবে:

ব্যাখ্যামূলক নোট:

হোলসেল লেন্ডিং বিজনেস (ব্যাপকভাবে ঋণদান ব্যবসা)-এর ক্ষেত্রে, প্রতিটি ঋণগ্রহীতার কমপ্লেক্স রিস্ক প্রোফাইল ম্যাট্রিক্সের ভিত্তিতে সুদের হার নির্ধারণ করা হয়। সংস্থাটি অনুমোদনের পত্র এবং সুবিধার চুক্তির মাধ্যমে প্রাইম লেন্ডিং রেট (বা অন্য কোনো প্রযোজ্য বেঞ্চমার্ক, বা যদি ফিক্সড রেট থাকে, তাহলে সেইজোতীয় ফিক্সড রেট), প্রযোজ্য স্প্রেড এবং রিসেট ফ্রিকোয়েন্সি প্রকাশ করবে। যে কোনো পরিবর্তনের কারণসমূহ সম্বন্ধে যথাযথভাবে প্রকাশ করা হবে এবং ঋণগ্রহীতাকে অবগত করা হবে।

এছাড়াও, এই সকল ঋণগ্রহীতারা যারা সাধারণত মাঝারি-আকারের/বৃহত্তর কর্পোরেট গোষ্ঠী হয়ে থাকে তারা ভালোভাবে এই বিষয়ে অবহিত থাকেন এবং তাই তাদের রিস্ক প্রোফাইলে কোনোরূপ উন্নয়নের ক্ষেত্রে তারা আরোও ভালো শর্তে আলোচনার অবস্থানে থাকে। প্রোজেক্ট লোনের সুদের হার অনুমোদন পত্রের পাশাপাশি সুবিধা চুক্তিতে বিষয়টি স্পষ্টভাবে বর্ণনা করা হয়েছে।

7. যানবাহনের পুনরাধিকার:

ঋণগ্রহীতার সাথে চুক্তি/ঋণচুক্তিতে সংস্থার একটি বিল্ট-ইন রি-পোজেশন (পুনর্দখল) বিভাগ রয়েছে যেটিকে অবশ্যই আইনীভাবে কার্যকর করতে হবে। স্বচ্ছতার নিশ্চয়তার জন্য চুক্তি/ঋণ চুক্তির নিয়ম ও শর্তাবলী সংক্রান্ত বিধানগুলি অন্তর্ভুক্ত:

a) দখল নেওয়ার পূর্বে নোটিশ পিরিয়ড
b) পরিস্থিতি অনুযায়ী নোটিশ পিরিয়ডটি মকুব করা যায়
c) সিকিওরিটি বা বন্ধকী সম্পত্তি দখল নেওয়ার পদ্ধতি
d) সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পূর্বে ঋণ পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতাকে চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান
e) ঋণগ্রহীতাকে রি-পোজেশন (পুনর্দখল)-এর পদ্ধতি এবং
f) সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি

সংস্থাটি ঋণ অনুমোদনের/বিতরণের সময় ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত তথ্যের প্রতিটি অনুলিপি সহ সংস্থার ঋণ চুক্তিপত্রের একটি অনুলিপি প্রদান করতে পারে, যা এই জাতীয় চুক্তি/ঋণ চুক্তির মূল বিষয় গঠন করতে পারে, এই জাতীয় নিয়ম এবং শর্তাবলীর একটি অনুলিপি বিজ্ঞপ্তি অনুসারে অবশ্যই ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করতে হবে।