

এলএণ্ডটি ফাইনেঞ্চ লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন নীতি

সংস্কৰণ নিয়ন্ত্ৰণ

সংস্কৰণ	গ্ৰহণৰ তাৰিখ	পৰিবৰ্তন প্ৰসঙ্গ	স্বত্বাধিকাৰী	অনুমোদন কৰা কৰ্তৃপক্ষ
1.0	অক্টোবৰ, 2017	আৰবিআইৰ মুখ্য নিৰ্দেশনা অনুসৰি এফপিচি সমীক্ষা আৰু নবীকৰণ কৰা হৈছে	গোট নিয়ামক অনুপালন	পৰিচালক সমিতি
1.1	অক্টোবৰ, 2018	আৰবিআইৰ মুখ্য নিৰ্দেশনা অনুসৰি এফপিচি সমীক্ষা আৰু নবীকৰণ কৰা হৈছে	গোট নিয়ামক অনুপালন	পৰিচালক সমিতি
1.2	অক্টোবৰ, 2019	আৰবিআইৰ মুখ্য নিৰ্দেশনা অনুসৰি এফপিচি সমীক্ষা আৰু নবীকৰণ কৰা হৈছে	গোট নিয়ামক অনুপালন	পৰিচালক সমিতি
1.3	অক্টোবৰ, 2020	আৰবিআইৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি আঁচনিখনৰ পুনৰীক্ষণ আৰু নবীকৰণ কৰা হৈছে	গোট নিয়ামক অনুপালন	পৰিচালক সমিতি

1.4	অক্টোবৰ, 2021	আৰবিআইৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি আঁচনিখনৰ পুনৰীক্ষণ আৰু নবীকৰণ কৰা হৈছে	গোট নিয়ামক অনুপালন	পৰিচালক সমিতি
1.5	জানুৱাৰী, 2022	ৰিজাৰ্ভ বেঞ্চ অনুসৰি আঁচনিখনৰ পুনৰীক্ষণ আৰু নবীকৰণ কৰা হৈছে – একত্ৰিত লোকপাল আঁচনি, 2021	গোট নিয়ামক অনুপালন	পৰিচালক সমিতি

গুৰুত্বপূৰ্ণ টোকা:

যদি যিকোনো সময়ত এই নিতি আৰু ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঞ্চ জাৰী কৰা যিকোনো নিয়মালী, নিয়ম, নিৰ্দেশনা, অধিসূচনা, স্পষ্টীকৰণ, পৰিপত্ৰ, মুখ্য পৰিপত্ৰ / নিৰ্দেশনাৰ মাজত ব্যাখ্যা / তথ্যৰ সংঘাত বিৰাজ কৰে তেতিয়া ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঞ্চ জাৰী কৰা এনে নিয়মালী, নিয়ম, নিৰ্দেশনা, অধিসূচনা, স্পষ্টীকৰণ, পৰিপত্ৰ, মুখ্য নিৰ্দেশনাৰ ব্যাখ্যাই প্ৰাধান্য পাব।

বিষয়বস্তুৰ তালিকা

পাতনি.....	4
ন্যায্য অনুশীলন নীতি.....	4
1. ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ.....	4

2.	ঋণ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম/চৰ্তাৱলী.....	4
3.	চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত পৰিৱৰ্তন সহ ঋণ বিতৰণ.....	5
4.	সাধাৰণ.....	5
5.	অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া.....	6
6.	নোডেল বিষয়া/প্ৰধান নোডেল বিষয়া নিযুক্তি.....	6
7.	ব্যাপক প্ৰচাৰ আৰু পৰ্যাবৃত্ত সমীক্ষা.....	6
8.	বাহনৰ পুনৰ দখল.....	7

পাতনি

মুখ্য নিৰ্দেশনা - অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানী- প্ৰণালীবদ্ধভাৱে গুৰুত্বপূৰ্ণ জমা নোলোৱা কোম্পানী আৰু জমা লোৱা কোম্পানী (ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক) নিৰ্দেশনা, 2016 সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা অনুসৰি, সকলো অনা-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানীৰ সঞ্চালক সমিতিয়ে প্ৰস্তুত আৰু অনুমোদন কৰিব লগা ন্যায্য পদ্ধতিৰ ওপৰত বিস্তৃত নিৰ্দেশনা নিৰ্ধাৰণ কৰে।

ন্যায্য অনুশীলন নীতিৰ উদ্দেশ্য হৈছে গ্ৰাহকসকলক প্ৰক্ৰিয়াবোৰৰ কাৰ্যকৰী অৱলোকন প্ৰদান কৰা, যিবোৰ কোম্পানীয়ে নিজৰ গ্ৰাহকসকলক আগবঢ়োৱা বিত্তীয় সুবিধা আৰু সেৱাৰ সন্দৰ্ভত কোম্পানীয়ে অনুসৰণ কৰিব। এই নীতিয়ে গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকে লাভ কৰিব লগা বিত্তীয় সুবিধা আৰু সেৱাৰ সন্দৰ্ভত অৱগত সিদ্ধান্ত লোৱাত সহায় কৰিব আৰু কোম্পানীয়ে অনুমোদন আৰু বিতৰণ কৰিব পৰা যিকোনো ঋণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব।

ন্যায্য অনুশীলন নীতিৰ সৈতে সম্পৰ্কিত নিৰ্দেশনাৱলীত পৰৱৰ্তী যিকোনো সংশোধনৰ ক্ষেত্ৰত, সংশোধিত আৰবিআইৰ নিৰ্দেশনাবোৰে বৰ্তমানৰ ন্যায্য অনুশীলন নীতিক সেই পৰিমাণলৈ অতিক্ৰম কৰিব যিমান পৰিমাণে ই নবীকৰণ কৰা নিৰ্দেশনা / নিৰ্দেশনা অনুসৰণ নকৰে।

ন্যায্য অনুশীলন নীতি

কোম্পানীৰ ব্যৱসায় প্ৰচলিত আইনী আৰু নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি পৰিচালনা কৰা হ'ব, দক্ষতা, গ্ৰাহক-অভিমুখীতা আৰু কৰ্পোৰেট প্ৰশাসনৰ নীতিৰ প্ৰতি যথাযথ মনোযোগৰ সৈতে।

ইয়াৰ উপৰিও, কোম্পানীয়ে নিজৰ কাৰ্যকলাপত ন্যায্য অনুশীলন নীতিৰ পালন কৰিব, যাৰ মুখ্য উপাদানবোৰ নিম্নলিখিত ধৰণৰ:

1. ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ:

- কোম্পানীটোৱে প্ৰডাক্ট প্ৰকৃতিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি নিজৰ গ্ৰাহকসকলক আগবঢ়োৱা সকলো প্ৰডাক্টৰ বাবে ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰ প্ৰস্তুত কৰিব। এই আবেদন পত্ৰখন ডিজিটেল মোডৰ জৰিয়তে ঋণৰ বাবে আবেদন কৰা গ্ৰাহকসকলৰ বাবেও প্ৰযোজ্য হ'ব। ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰত গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয় তথ্য, প্ৰডাক্টৰ সুবিধা আৰু ঋণ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে দাখিল কৰিব লগা প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰ অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।
- কোম্পানীয়ে সকলো ঋণ আবেদন পত্ৰ প্ৰাপ্তিৰ বাবে স্বীকৃতি প্ৰদান কৰাৰ এক প্ৰণালী প্ৰস্তুত কৰিব।

2. ঋণ মূল্যাঙ্কন আৰু নিয়মৱলী/চৰ্তাৱলী:

- কোম্পানীয়ে ঋণ লওঁতাৰ ঋণৰ যোগ্যতাৰ ওপৰত এক যথাযথ অধ্যৱসায় কৰিব, যি আবেদনখনৰ ওপৰত সিদ্ধান্ত লোৱাৰ ক্ষেত্ৰত এক গুৰুত্বপূৰ্ণ মাপকাঠি হ'ব। এই মূল্যায়ন কোম্পানীৰ ক্রেডিট নীতি, নিয়ম আৰু প্ৰক্ৰিয়াৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।

- কোম্পানীয়ে অনুমোদন পত্ৰ বা পাছবুক বা আন যিকোনো পদ্ধতিৰ জৰিয়তে ঋণ লওঁতাক লিখিতভাৱে জনাব, অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণ - চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে, ইয়াৰ কাৰ্য্যকৰী সূতৰ হাৰ সহ। প্ৰযোজ্য অনুসৰি কোম্পানীৰ ফাইলবোৰত ঋণ লওঁতাই এই চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী গ্ৰহণ কৰি ৰখা হ'ব।
- কোম্পানীয়ে ঋণ চুক্তিত শৰত আখৰেৰে পৰিশোধ পলমকৈ কৰাৰ বাবে আৰোপ কৰা শাস্তিমূলক সূতৰ কথা উল্লেখ কৰিব।
- কোম্পানীয়ে ঋণ বিতৰণৰ সময়ত/পিছত সকলো ঋণ লওঁতাক ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত সকলো বেণ্টনীৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব।
- কোম্পানীয়ে ঋণৰ আবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে স্বীকৃতি দিব।

3. চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিৱৰ্তন সহ ঋণ বিতৰণ:

- কোম্পানীয়ে নিজৰ সকলো ঋণ লওঁতাক বিতৰণ অনুসূচী, সূতৰ হাৰ, সেৱা মাচুল, পূৰ্ব পৰিশোধ মাচুল আদি সহ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে ইংৰাজী ভাষাত বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা কোনো ভাষাত জাননী দিব। কোম্পানীয়ে এয়াও নিশ্চিত কৰিব যে সূতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱে প্ৰভাৱিত হয়। এই সন্দৰ্ভত এক উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব।
- চুক্তিৰ অধীনত পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শন পুনৰ মনত পেলোৱা/ ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্তও ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।
- কোম্পানীয়ে নিজৰ সম্পূৰ্ণ দেয় পৰিশোধ বা কোম্পানীয়ে নিজৰ ঋণ লওঁতাসকলৰ বিৰুদ্ধে থাকিব পৰা আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা অধিগ্ৰহণ সাপেক্ষে বকেয়া পৰিমাণৰ ঋণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত সকলো প্ৰতিভূতি মুকলি কৰিব। যদি এনে বিচ্ছেদন অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰিব লগা হয়, ঋণ লওঁতাক বাকী থকা দাবীবোৰ আৰু প্ৰাসংগিক দাবী নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নোহোৱালৈকে কোম্পানীয়ে প্ৰতিভূতিসমূহ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তবোৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণৰ সৈতে এই বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব।

4. সাধাৰণ:

- ঋণ লণ্ডতাৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ ইংৰাজী ভাষাত হ'ব বা ঋণ লণ্ডতাই বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব।
- ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে ঋণ লণ্ডতাৰ বিষয়ত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব (যদিহে ঋণ লণ্ডতাই আগতে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য কোম্পানীৰ দৃষ্টিগোচৰ নহয়)।
- ঋণ লণ্ডতাৰ পৰা ধাৰৰ একাউণ্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, সন্মতি বা অন্য - অৰ্থাৎ কোম্পানীৰ আপত্তি, যদি থাকে, যিকোনো অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত ঋণ লণ্ডতাক জনোৱা হ'ব। এনে স্থানান্তৰ আইনৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি স্বচ্ছ চুক্তিগত চৰ্তাৱলী অনুসৰি হ'ব।
- ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীয়ে কোনো ধৰণৰ হাৰাশাস্তি নকৰিব – যেনে ঋণ লণ্ডতাসকলক অবিৰতভাৱে বিৰক্ত কৰা, ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে বাহুবল ব্যৱহাৰ কৰা ইত্যাদি। কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে কৰ্মচাৰীসকলক উপযুক্ত প্ৰকাৰে গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়।
- কোম্পানীয়ে প্ৰাসঙ্গিক কাৰক যেনে, পুঁজিৰ ব্যয়, লাভ আৰু বিপদাশংকা প্ৰিমিয়াম আদি বিবেচনা কৰি সূতৰ হাৰৰ আৰ্হি গ্ৰহণ কৰিব আৰু ঋণ আৰু অগ্ৰিমৰ বাবে আদায় কৰিব লগা সূতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰিব।
- অনুমোদন পত্ৰই বাৰ্ষিক সূতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতি সূচিত কৰিব, যাতে ঋণ লণ্ডতাই একাউণ্টত আদায় কৰা সঠিক হাৰৰ বিষয়ে অৱগত হয়।

5. অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া:

কোম্পানীটোৱে এই সন্দৰ্ভত উদ্ভৱ হোৱা বিবাদ সমাধানৰ বাবে সংগঠনটোৰ ভিতৰত উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী নিৰ্ধাৰণ কৰিছে। এনে ধৰণৰ প্ৰণালীয়ে নিশ্চিত কৰে যে কাৰ্য্যালয়ৰ

বিষয়াসকলৰ সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সকলো বিবাদ শুনা হয় আৰু কমেও পৰৱৰ্তী উচ্চ স্তৰত নিষ্পত্তি কৰা হয়।

কোম্পানীয়ে নিজৰ গ্ৰাহকসকলৰ সুবিধাৰ বাবে, নিজৰ শাখা / স্থানত য'ত ব্যৱসায় লেনদেন কৰা হয়, নিম্নলিখিত তথ্যবোৰ গুৰুত্বপূৰ্ণভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব:

- অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ তথ্য (টেলিফোন/মোবাইল নম্বৰ আৰু ই-মেইল ঠিকনা) যাৰ সৈতে কোম্পানীৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগৰ সমাধানৰ বাবে ৰাইজে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।
- মুখ্য নোডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ তথ্য (টেলিফোন/মোবাইল নম্বৰ আৰু ই-মেইল ঠিকনা) যাৰ সৈতে কোম্পানীৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগৰ সমাধানৰ বাবে ৰাইজে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।
- ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক - একত্ৰিত লোকপাল আঁচনি, 2021 ('আঁচনি')
- ইংৰাজী, হিন্দী আৰু আঞ্চলিক ভাষাত আঁচনিখনৰ মুখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ
- যদি অভিযোগ / বিবাদ এমাহৰ ভিতৰত সমাধান কৰা নহয়, গ্ৰাহকে অভিযোগ দাখিল পৰ্টেলৰ জৰিয়তে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ ওচৰত আবেদন কৰিব পাৰে:
<https://cms.rbi.org.in/>

6. নোডেল বিষয়া/প্ৰধান নোডেল বিষয়া নিযুক্তি:

কোম্পানীটোৱে আঁচনি অনুসৰি মুম্বাই, চেন্নাই, কলকাতা আৰু নতুন দিল্লী অঞ্চলত অৱস্থিত নিজৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়সমূহত নোডেল বিষয়া আৰু এজন প্ৰধান নোডেল বিষয়া নিয়োগ কৰিছে।

7. ব্যাপক প্ৰচাৰ আৰু পৰ্যাবৃত্ত সমীক্ষা:

কোম্পানীয়ে নিজৰ ৱেবছাইটত ওপৰোক্ত এফপিচি ৰাখিব, বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে। তদুপৰি কোম্পানীয়ে এই এফপিচি পুনৰীক্ষণ আৰু সংশোধন কৰিব, সময়ে সময়ে প্ৰয়োজন অনুসৰি, নিজৰ অভিজ্ঞতা আৰু এই সন্দৰ্ভত আৰবিআইৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা নতুন নিৰ্দেশনাৰ ভিত্তিত, যদি থাকে।

ব্যখ্যামূলক টোকা:

পাইকাৰী ঋণ ব্যৱসায়ত, প্ৰতিজন ঋণ লগুঁতাৰ জটিল বিপদাশংকা প্ৰ'ফাইল মেট্ৰিক্সৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি সূতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা হয়। কোম্পানীয়ে প্ৰাইম লেণ্ডিং হাৰ (বা আন যিকোনো প্ৰযোজ্য মানদণ্ড, বা যদি স্থিৰ হাৰ হয়, তেন্তে এনে স্থিৰ হাৰ), প্ৰযোজ্য বিস্তাৰ আৰু অনুমোদন পত্ৰ আৰু সুবিধা চুক্তিৰ জৰিয়তে ফ্ৰিকুৱেন্সি ৰিছেট কৰক। এই কাৰকবোৰ সম্পৰ্কে যিকোনো পৰিৱৰ্তন উপযুক্তভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু ঋণ লগুঁতাক জনোৱা হ'ব।

ইয়াৰ উপৰিও এই ঋণ লগুঁতাসকল সাধাৰণতে মধ্য-আকাৰৰ/ ডাঙৰ কৰ্পোৰেট গোটৰ যিসকল ভালদৰে অৱগত আৰু সেয়েহে তেওঁলোকৰ বিপদাশংকা প্ৰ'ফাইলৰ যিকোনো উন্নীতকৰণৰ ক্ষেত্ৰত, তেওঁলোকে উন্নত চৰ্তাৱলী আলোচনা কৰাৰ স্থিতিত আছে। প্ৰকল্প ঋণৰ সূতৰ হাৰ অনুমোদন পত্ৰৰ লগতে সুবিধা চুক্তিত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা হৈছে।

8. বাহনৰ পুনৰ দখল

কোম্পানীৰ ঋণ লগুঁতাৰ সৈতে চুক্তি/ঋণ চুক্তিত পুনৰ-দখলৰ ধাৰা এটা অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব যি আইনীভাৱে বলবৎ কৰিব পৰা যাব। স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিবলৈ, চুক্তি/ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত সম্পৰ্কীয় এই ব্যৱস্থাসমূহো থাকিব:

- দখল লোৱাৰ আগতে জাননীৰ ম্যাদ
- এনে পৰিস্থিতি যাৰ অধীনত জাননীৰ ম্যাদ ৰেহাই দিব পাৰি
- প্ৰতিভূতি দখলত লোৱাৰ প্ৰক্ৰিয়া

- d) সম্পত্তি বিক্রী / নিলামৰ আগতে ঋণ পৰিশোধৰ বাবে ঋণ লওঁতাক চূড়ান্ত সুযোগ দিয়াৰ এক ব্যৱস্থা
- e) ঋণ লওঁতাক পুনৰ অধিকাৰ দিয়াৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰু
- f) সম্পত্তি বিক্রী / নিলামৰ প্ৰক্ৰিয়া

এনে চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ এখন প্ৰতিলিপি পৰিপত্ৰ হিচাপে ঋণ লওঁতাসকলৰ বাবে উপলব্ধ কৰিব লাগিব য'ত কোৱা হ'ব যে ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত সকলো বেণ্টনীৰ প্ৰতিটো প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ অনুমোদন/বিতৰণৰ সময়ত কোম্পানীয়ে সকলো ঋণ লওঁতাক ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব পাৰে, যি এনে চুক্তি/ঋণ চুক্তিৰ এক মুখ্য উপাদান হ'ব পাৰে।