

এল এণ্ড টি ফাইনেন্স লিমিটেড

স্বচ্ছ অনুশীলন নীতি – ক্ষুদ্র বিত্তীয় ঋণ

আৰবিআই বিস্তৃতিয়ে ক্ষুদ্রবিত্তীয় গ্ৰাহকৰ প্ৰতি লবলগীয়া ব্যৱস্থাৰ ক্ষেত্ৰত নিৰ্দেশাৱলী আগবঢ়াইছে যিবোৰ সকলো অ-বেংকিং বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানৰ পৰিচালনা পৰিষদৰদ্বাৰা প্ৰণয়ন আৰু অনুমোদিত হ'ব লাগিব।

স্বচ্ছ অনুশীলন নীতিৰ উদ্দেশ্য হৈছে গ্ৰাহকসকলক অনুশীলনৰ ফলপ্ৰসুত অৱলোকন প্ৰদান কৰা, যিবোৰ প্ৰতিষ্ঠানে তেওঁলোকৰ ক্ষুদ্রবিত্তীয় গ্ৰাহকসকলক প্ৰদান কৰা বিত্তীয় সা-সুবিধা আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত মানি চলিব। এই সংকেতে গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকে লাভ কৰিবলগীয়া বিত্তীয় সা-সুবিধা আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত তথ্যসমৃদ্ধ সিদ্ধান্ত গ্ৰহণ কৰাত সহায় কৰিব আৰু প্ৰতিষ্ঠানে অনুমোদন আৰু বিতৰণ কৰিব পৰা ক্ষুদ্রবিত্তীয় ঋণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব। স্বচ্ছ অনুশীলন নীতিৰ লগত জড়িত আৰবিআইৰ নিৰ্দেশাৱলীৰ যিকোনো পৰৱৰ্তী সংশোধনৰ ক্ষেত্ৰত, বৰ্তমানৰ স্বচ্ছ অনুশীলন নীতি শেহতীয়া নিৰ্দেশাৱলীৰ সৈতে সন্মিলিত নোহোৱা পৰ্যন্ত ইয়াৰ ঠাইত সংশোধিত আৰবিআই নিৰ্দেশাৱলী বলৱৎ হ'ব।

প্ৰচলিত বিধিৱদ্ধ আৰু নিয়ন্ত্ৰক প্ৰয়োজনীয়তা অনুযায়ী, দক্ষতা, গ্ৰাহক-অভিযোজন আৰু ব্যৱসায়িক প্ৰসাসন নীতিৰ প্ৰতি যতায়ত্ন মনোযোগ প্ৰদান কৰি প্ৰতিষ্ঠানৰ ব্যৱসায় পৰিচালিত হ'ব। তাৰ লগতে, প্ৰতিষ্ঠানে কাৰ্য্য-পৰিচালনাৰ ক্ষেত্ৰত স্বচ্ছ অনুশীলন নীতি মানি চলিব, যাৰ মুখ্য উপাদানবোৰ হৈছে এনেধৰণৰ :

a. সাধাৰণ:

- ক্ষুদ্রবিত্তীয় ঋণৰ বাবে গ্ৰাহকৰ বোধগম্য ভাষাত ঋণ চুক্তিৰ এক আদৰ্শ ৰূপ থাকিব।
- যিসকল গ্ৰাহকে উল্লিখিতসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব সেইসকলক প্ৰতিষ্ঠানে এখন ঋণ কাৰ্ড প্ৰদান কৰিব:
 - গ্ৰাহকগৰাকীক পৰ্যাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰা তথ্য যেনে একাউন্ট নম্বৰ
 - মূল্য নিৰ্দ্ধাৰণ, অনুমোদনৰ চৰ্ত, পুণঃপৰিশোধ সূচী, ইত্যাদি সন্নিৱিষ্ট কৰা সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰ;
 - ঋণৰ লগত জড়িত আন সকলো চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী;
 - প্ৰতিষ্ঠানৰদ্বাৰা লাভ কৰা কিস্তি আৰু চূড়ান্ত মুকলিকে ধৰি সকলো পুণঃপৰিশোধৰ স্বীকৃতিপত্ৰ; আৰু
 - প্ৰতিষ্ঠানৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি কাৰ্য্যালয়ৰ নাম আৰু ফোন নম্বৰ সন্নিৱিষ্ট কৰি অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতিৰ সবিশেষ।
- ঋণ কাৰ্ডত সকলোবোৰ তথ্য গ্ৰাহকৰ বোধগম্য ভাষাতহে লিখা থাকিব লাগে।
- গ্ৰাহকৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতি মৰ্মেহে অ-ঋণ সামগ্ৰীৰ প্ৰচলন কৰা হ'ব আৰু এনে সামগ্ৰীৰ মাচুল গাঁথনি, যদিহে প্ৰযোজ্য হয়, গ্ৰাহকক স্পষ্টভাৱে ঋণকাৰ্ডৰদ্বাৰা জনোৱা হ'ব।

b. ঋণৰ পুণৰুদ্ধাৰ:

- গ্ৰাহকৰ সৈতে জড়িত হ'বৰ বাবে প্ৰতিষ্ঠানৰ এক উৎসৰ্গিত শাখা থাকিব যিসকলে ইতিমধ্যে দিবলগীয়া তাৰিখত দুটা বা ততোধিক ইএমআই দিয়া নাই আৰু পুণঃপৰিশোধ সম্পৰ্কীয় জটিলতাৰ সম্মুখীন হৈছে।

এইসকল কৰ্মচাৰীক পুণঃপৰিশোধ সম্পৰ্কীয় জটিলতাৰ সম্মুখীন হোৱা গ্ৰাহকৰ সৈতে মত বিনিময় কৰিবৰ বাবে বিশেষভাৱে প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব।

2. গ্ৰাহক আৰু প্ৰতিষ্ঠানৰদ্বাৰা যুটীয়াভাৱে সিদ্ধান্ত লোৱা এক নিৰ্দ্ধাৰিত/কেন্দ্ৰীয় নিৰ্দ্ধাৰিত স্থানত পুণৰুদ্ধাৰ হ'ব লাগে। যি কি নহওক, ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীয়ে গ্ৰাহকৰ বাসগৃহ অথবা কৰ্মক্ষেত্ৰ পৰিদৰ্শন কৰিব পাৰে, যদিহে দুটা বা ততোধিক ক্ৰমাগত উপলক্ষত গ্ৰাহকগৰাকী নিৰ্দ্ধাৰিত/কেন্দ্ৰীয় নিৰ্দ্ধাৰিত স্থানত উপস্থিত হ'বলৈ অসমৰ্থ হয়।

3. প্ৰতিষ্ঠান বা ইয়াৰ এজেণ্টে পুণৰুদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত এনেধৰণৰ কোনো কঠোৰ পদ্ধতিৰ অৱলম্বনৰ লগত জড়িত হ'ব নালাগে:

- ভাবুকি অথবা গালি-শপনিৰ ব্যৱহাৰ
- গ্ৰাহকক পুৱা ৯ বজাৰ পূৰ্বে আৰু সন্ধ্যা ৬ বজাৰ পিছত ফোন কৰা বা সাফাৎ কৰা। যি কি নহওক, সংগ্ৰহ দল/এজেণ্টে পাৰস্পৰিক যুটীয়াভাৱে সিদ্ধান্ত লোৱা কোনো সময়ত গ্ৰাহকৰ ঘৰ বা স্থান পৰিদৰ্শন কৰিব পাৰে, যদিহে গ্ৰাহকে তেনেদৰে ইচ্ছা প্ৰকাশ কৰে।
- গ্ৰাহকৰ সম্পৰ্কীয় ব্যক্তি, বন্ধু-বৰ্গ, অথবা সহকৰ্মীক হাৰাশাস্তি কৰা।
- গ্ৰাহকৰ নাম প্ৰকাশ কৰা
- গ্ৰাহক বা গ্ৰাহকৰ পৰিয়াল/সম্পত্তি/সন্মান নষ্ট কৰাৰ বাবে হিংসাত্মক বা আন তেনে উপায় ব্যৱহাৰ বা ব্যৱহাৰৰ ভাবুকি
- ঋণৰ পৰিসৰ অথবা ঋণ পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণাম সম্পৰ্কে গ্ৰাহকক বিপথে পৰিচালিত কৰা।

c. পুণৰুদ্ধাৰ এজেণ্টৰ নিযুক্তি:

প্ৰতিষ্ঠানে পুণৰুদ্ধাৰ এজেণ্টৰ নিযুক্তিৰ ক্ষেত্ৰত নিম্নোক্ত নিৰ্দেশাৱলী মানি চলিব লাগিব:

1. পুণৰুদ্ধাৰ এজেণ্টৰ নিযুক্তিৰ বাবে প্ৰতিষ্ঠানৰ এক অধ্যৱসায়মূলক প্ৰক্ৰিয়া থাকিব লাগিব, যি, অন্যান্য বিষয়ৰ সৈতে, পুণৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়াত জড়িত ব্যক্তিকো সামৰি ল'ব। প্ৰতিষ্ঠানটোৱে নিশ্চিত প্ৰদান কৰিব যে তেওঁলোকৰদ্বাৰা নিযুক্ত পুণৰুদ্ধাৰ এজেণ্টে তেওঁলোকৰ কৰ্মচাৰীৰ পূৰ্ব পৰিচয়ৰ পৰীক্ষা-নীৰিক্ষা সম্পন্ন কৰিব, যি আৱক্ষীৰদ্বাৰা কৰা পৰীক্ষা-নীৰিক্ষাকো অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব। প্ৰতিষ্ঠানে প্ৰতি ৩ বছৰৰ মূৰে মূৰে এনে পূৰ্ব পৰিচয়ৰ পৰীক্ষা-নীৰিক্ষা সম্পাদন কৰিব।

2. দিবলগীয়া জাননী আৰু সঠিক অনুমোদনৰ নিশ্চিতকৰণৰ বাবে, প্ৰতিষ্ঠানে পুণৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়া সম্পন্ন কৰি থকাৰ সময়ত গ্ৰাহকক পুণৰুদ্ধাৰ এজেণ্টৰ সবিশেষ প্ৰদান কৰিব। এজেণ্টগৰাকীয়ে প্ৰতিষ্ঠান বা এজেন্সীয়ে তেওঁক প্ৰদান কৰা পৰিচয় পত্ৰৰ লগতে কোম্পানীৰপৰা জাননী আৰু অনুমোদন পত্ৰ লৈ আহিব। লগতে, পুণৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ সময়ত যেতিয়া প্ৰতিষ্ঠানৰদ্বাৰা পুণৰুদ্ধাৰ এজেন্সীৰ পৰিৱৰ্তন কৰা হয়, প্ৰতিষ্ঠানৰদ্বাৰা গ্ৰাহকক এই পৰিৱৰ্তন সম্পৰ্কে জনোৱাৰ লগতে, নতুন এজেণ্টে তেওঁৰ পৰিচয় পত্ৰৰ লগতে জাননী আৰু অনুমোদন পত্ৰ লগত লৈ আহিব লাগিব।

3. জাননী আৰু অনুমোদন পত্ৰত অন্যান্য সবিশেষৰ লগতে পুণৰুদ্ধাৰ এজেন্সী আৰু প্ৰতিষ্ঠানৰ যোগাযোগৰ ঠিকনা সন্নিৱিষ্ট থাকিব লাগিব।

4. প্ৰতিষ্ঠানৰদ্বাৰা নিযুক্ত পুণৰুদ্ধাৰ এজেন্সীৰ শেহতীয়া সবিশেষ ৱেবছাইটত অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব।

d. অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া:

প্ৰতিষ্ঠানৰ গ্ৰাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিৰ অধীনত এটা উৎসৰ্গিত অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি থাকিব।

e. বাহিৰৰপৰা গ্ৰহণ কৰা কাৰ্য্য-কলাপ:

1. প্ৰতিষ্ঠানে যিকোনো কাৰ্য্য-কলাপ বাহিৰৰপৰা লোৱাৰ ক্ষেত্ৰত, আৰবিআই-ৰ বিস্তৃতি অনুপালনৰ দ্বাৰাই প্ৰতিষ্ঠান ক্ষেত্ৰত থাকিব।
2. প্ৰতিষ্ঠানটো তেওঁলোকৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ বা তেওঁলোকৰ আউটচৰ্চড এজেন্সীৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ অশোভনীয় আচৰণৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব আৰু নিয়মীয়াকৈ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰদান কৰিব লাগিব। এই বলৱৎ স্বীকাৰোক্তি ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব।

f. ব্যাপক প্ৰসাৰ আৰু নিয়মীয়া পুৰণীকৰণ:

প্ৰতিষ্ঠানে বিভিন্ন অংশীদাৰসকলৰ তথ্যৰ বাবে, ওপৰত উল্লিখিত এই নিৰ্দ্ধাৰিত স্বচ্ছ অনুশীলন নীতি সকলো কাৰ্য্যালয় আৰু ইয়াৰ ৱেবছাইটত অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব। এই নীতিসমূহ গ্ৰাহকৰ বোধগম্য ভাষাত জাৰি কৰিব লাগিব। প্ৰতিষ্ঠানে নিয়মীয়াকৈ প্ৰয়োজন হোৱা ধৰণে, ইয়াৰ নিজস্ব অভিজ্ঞতা আৰু শেহতীয়া নিৰ্দেশাৱলীৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি, নীতিৰ পুৰণীকৰণ আৰু সংশোধনো কৰিব, যদিহে, এই ক্ষেত্ৰত আৰবিআই-য়ে জাৰি কৰিব।

ক্ষুদ্ৰ ঋণ- মুখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ

- সহজ মাহেকীয়া পৰিশোধৰ সময়সূচী
- আনুষঙ্গিক সুৰক্ষা অবিহনে বিত্তীয় যোগান
- ১%ৰ স্থিৰ প্ৰগ্ৰিয়াকৰণ মাচুল
- সুতৰ হাৰ ২৪%ত*
- * পৰিৱৰ্তন সাপেক্ষ