

এল অ্যাণ্ড টি ফিন্যান্স লিমিটেড

ন্যায়সঙ্গত অনুশীলনবিধি - মাইক্রোফিন্যান্স লোন

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের সার্কুলার নির্দেশ করে যে, মাইক্রোফিন্যান্স গ্রাহকদের উদ্দেশ্যে সঞ্চালনের ওপর বোর্ড পথনির্দেশিকা সকল নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানীর বোর্ড অফ ডাইরেক্টদের দ্বারা গঠিত এবং অনুমোদিত হতে হবে।

ন্যায়সঙ্গত অনুশীলনবিধির লক্ষ্য হলো গ্রাহকদের প্রতি নানা অনুশীলনের কার্যকরী অবলোকন প্রদান করা, যেটা ইহার গ্রাহকদের কাছে কোম্পানীর দ্বারা প্রদত্ত আর্থিক সুবিধাদি এবং পরিষেবাদের ব্যাপারে কোম্পানী কর্তৃক অনুসৃত হবে। এই বিধি গ্রাহকদেরকে তাঁদের দ্বারা ভোগ করবার আর্থিক সুবিধাদি এবং পরিষেবাদের ব্যাপারে তথ্যগুণে সিদ্ধান্ত নিতে সহজতর করবে এবং মাইক্রোফিন্যান্স লোনের ওপর প্রয়োগ হবে, যেটা কোম্পানী মঞ্জুর এবং অর্থপ্রদান করে। চলতি ন্যায়সঙ্গত অনুশীলনবিধির সঙ্গে জড়িত ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের পথনির্দেশিকায় যেকোন উত্তরকালীন পরিমার্জন, পরিমার্জিত ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের পথনির্দেশিকাকে রহিত করবে, বর্তমান ন্যায়সঙ্গত অনুশীলনবিধির ব্যাপ্তিতে এটা হালনাগাদ হওয়া পথনির্দেশিকা/নির্দেশাবলীর সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ হয় না।

কোম্পানীর ব্যবসা ফলপ্রদতা, গ্রাহক-অভিযোজন এবং কর্পোরেট পরিচালন নীতিগুলোর ওপর যথাযথ ফোকাস করা সহ বিদ্যমান থাকা বিধিবদ্ধ এবং নিয়ামক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে সঞ্চালিত হবে। অধিকন্তু, কোম্পানী ইহার কার্যকারিতায় ন্যায়সঙ্গত অনুশীলনবিধির অনুগত থাকবে, যার মুখ্য নিদান নিম্নরূপ :

a. সর্বজনীন :

1. গ্রাহক দ্বারা বোধগম্য একটা ভাষায় মাইক্রোফিন্যান্স লোনের জন্যে লোনের চুক্তির একটা স্ট্যান্ডার্ড ফর্ম
2. গ্রাহককে কোম্পানী একটা ঋণ কার্ড প্রদান করবে, যেটাতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে নিম্ন বিষয়াদি :
 - তথ্য যেটা পর্যাপ্তভাবে গ্রাহককে শনাক্ত করে যেমন অ্যাকাউন্ট নাম্বার

- মূল্য, মঞ্জুরের নিয়মাবলী, পরিশোধের অনুসূচি ইত্যাদি কভার করা সরলীকৃত তথ্যপত্র;
- লোনের সঙ্গে সংযুক্ত হওয়া অন্য সমস্ত নিয়ম ও শর্ত;
- প্রাপ্ত হওয়া কিস্তিসমূহ এবং চূড়ান্ত ভারমুক্ত সমেত সমস্ত পরিশোধের কোম্পানীর দ্বারা প্রাপ্তিস্বীকার; এবং
- কোম্পানীর অভিযোগ প্রতিকার কার্যালয়ের নাম ও যোগাযোগের নাম্বার সমেত অভিযোগ প্রতিকার প্রণালীর বিশদ বিবরণ।

3. ঋণ কার্ডে সকল এন্ট্রী গ্রাহক দ্বারা বোধগম্য ভাষায় হতে হবে।

4. গ্রাহকদের পূর্ণ সম্মতি সহ নন-ক্রেডিট প্রোডাক্টস জারি হবে এবং এমনসব প্রোডাক্টের ফী কার্ঠামো, প্রযোজ্য হলে, ঋণ কার্ডে গ্রাহকের কাছে স্পষ্টভাবে যোগাযোগ করে জানাতে হবে।

b. লোনের পুনরুদ্ধার :

1. নিজেদের অন্তিম তারিখে দুই বা অধিক EMI দিতে বাদ যাওয়া এবং পরিশোধ সংক্রান্ত অসুবিধার সম্মুখীন হচ্ছেন এমন গ্রাহকদের সঙ্গে সংযুক্ত হতে কোম্পানীর একটা একান্তভাবে নিয়োগিত ব্যক্তিগণ থাকবেন। এইসব কর্মচারী পরিশোধ সংক্রান্ত অসুবিধার সম্মুখীন হচ্ছেন এমন গ্রাহকদের সঙ্গে পারস্পরিক বার্তালাপ করতে সুনির্দিষ্টভাবে প্রশিক্ষিত হবেন।
2. গ্রাহক এবং কোম্পানীর দ্বারা পারস্পরিকভাবে স্থির হওয়া একটা মনোনীত/কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে পুনরুদ্ধার করতে হবে। যদিও, ফীল্ড ষ্টাফ গ্রাহকের বাসস্থান বা কর্মস্থলে ভিজিট করতে পারেন, যদি গ্রাহক মনোনীত/কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে দুই বা অধিক পরপর ঘটনায় হাজির থাকতে বিফল হন।
3. কোম্পানী বা ইহার এজেন্ট পুনরুদ্ধারের উদ্দেশ্যে কোনও রুট পদ্ধতিতে সংযুক্ত থাকবে না, যেমন :
 - হুমকি দেওয়া বা গালাগালিপূর্ণ ভাষা ব্যবহার করা

- সকাল ৭টার আগে এবং রাত ৭টার পরে গ্রাহককে কল করা বা দেখা করা। যদিও, কালেকশন টিম/এজেন্ট পারস্পরিক একমত হওয়া সময়ে গ্রাহকের স্থানে ভিজিট করতে পারেন, যদি গ্রাহক অত্যন্ত আকাজক্ষিত হন।
- গ্রাহকের আত্মীয়স্বজন, বন্ধুবান্ধব বা সহকর্মীদের হয়রানি করা
- গ্রাহকদের নাম প্রকাশিত করা
- গ্রাহক বা গ্রাহকের পরিবার/পরিসম্পদ/সুনামের ক্ষতি করতে হিংস্রতা ব্যবহার বা ব্যবহারের হুমকি বা অন্য সমরূপ উপায়
- ঋণের ব্যাপ্তি বা পরিশোধ না করার পরিণাম প্রসঙ্গে গ্রাহককে ভুলপথে চালিত করা

c. পুনরুদ্ধার করা এজেন্টদের নিয়োগ :

কোম্পানী পুনরুদ্ধার করা এজেন্টদের নিয়োগের ক্ষেত্রে নিম্ন পথনির্দেশিকা অনুসরণ করবে :

1. পুনরুদ্ধার করা এজেন্টদের নিয়োগের জন্যে কোম্পানীর একটা যথাযথ অধ্যবসায়ী প্রক্রিয়া থাকবে, যেটা, অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে, পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়াতে জড়িত ব্যক্তিদের আওতাভুক্ত করে। কোম্পানী তাদের দ্বারা নিয়োগিত পুনরুদ্ধার করা এজেন্টগণ, নিজেদের কর্মীদের প্রাকপরিচয়ের যাচাইকরণ সম্পাদন করা সুনিশ্চিত করবে, যেটাতে শামিল থাকবে পুলিশী যাচাইকরণ। কোম্পানী 3 বছরে একবার প্রাকপরিচয়ের যাচাইকরণ সম্পাদন করবে।
2. যথাযথ বিজ্ঞপ্তি এবং উপযুক্ত অনুমোদন নিশ্চিত করতে, কোম্পানী পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া আরম্ভ করার সময়ে গ্রাহককে পুনরুদ্ধার করা এজেন্টদের বিশদ বিবরণ প্রদান করবে। কোম্পানী বা এজেন্সী দ্বারা এজেন্টের প্রতি জারি করা পরিচয়পত্রের সঙ্গে একত্রে কোম্পানী থেকে বিজ্ঞপ্তি এবং অনুমোদন পত্রের একটা কপি তাঁকে বহন করতেও হবে। অধিকন্তু, পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া চলাকালীন কোম্পানীর দ্বারা পুনরুদ্ধার করা এজেন্সী পরিবর্তন হওয়ার ক্ষেত্রে, এই পরিবর্তন গ্রাহককে কোম্পানীর জ্ঞাত করার অতিরিক্ত, নতুন এজেন্ট তাঁর পরিচয়পত্রের সঙ্গে একত্রে বিজ্ঞপ্তি এবং অনুমোদন পত্র বহন করবেন।
3. বিজ্ঞপ্তি এবং অনুমোদন পত্রের সঙ্গে, অন্য বিশদ বিবরণের মধ্যে, পুনরুদ্ধার করা এজেন্সী এবং কোম্পানীর যোগাযোগের বিশদ বিবরণও শামিল থাকবে।

4. কোম্পানীর দ্বারা নিয়োগিত পুনরুদ্ধার করা এজেন্সীদের হালনাগাদ করা বিশদ বিবরণ ওয়েবসাইটেও রাখতে হবে।

d. অভিযোগ প্রতিকারের কার্যকৌশল :

কোম্পানীর ক্লায়েন্ট গ্রিভ্যান্স রিড্রিসাল পলিসির অধীনে আওতাভুক্ত একটা একান্তভাবে নিয়োগিত অভিযোগ প্রতিকারের কার্যকৌশল আছে।

e. আউটসোর্সিং কার্যকলাপ :

1. কোম্পানীর দ্বারা যেকোন কার্যকলাপের আউটসোর্সিংয়ের ক্ষেত্রে, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের সার্কুলার মেনে চলার দায়িত্ব কোম্পানীর ওপর থাকবে।
2. কোম্পানীর কর্মীগণ বা আউটসোর্সড এজেন্সীর কর্মীগণ দ্বারা অনুপযুক্ত আচরণের জন্যে কোম্পানী দায়ী থাকবে এবং সময়মত অভিযোগের প্রতিকার প্রদান করবে। এই প্রভাবের ঘোষণা লোন চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

f. ব্যাপক প্রচার এবং সময়ের পর্যাবৃত্তে পর্যালোচনা :

এরমধ্যে উপরি বর্ণিত এই ন্যায়সঙ্গত অনুশীলনবিধি কোম্পানী সকল কার্যালয়ে এবং ইহার ওয়েবসাইটে রাখবে, বিভিন্ন অংশীধারকদের তথ্যের জন্যে। এই বিধি গ্রাহক দ্বারা বোধগম্য ভাষায় জারি করা হবে। এই বিধি কোম্পানী সময়ের পর্যাবৃত্তে প্রয়োজন হতে পারা মতো, ইহার নিজস্ব অভিজ্ঞতালাভ এবং নতুন করা পথনির্দেশিকা ভিত্তিতে পর্যালোচনা এবং পরিমার্জন করবে, এই ব্যাপারে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা জারি হবার যদি কোনও থাকে।

মাইক্রো লোনস্ - মুখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ

- সহজ মাসিক পরিশোধের সময়সূচী
- কোনো বন্ধকী ছাড়াই ফাইন্যান্সিং
- নির্দিষ্ট প্রক্রিয়াকরন ফি 1%
- সুদের হার @ 24%*
- *পরিবর্তন সাপেক্ষে